

# CONSTRUYENDO LA ECONOMÍA DE TODOS

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA 2017



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 SCOTIABANK

Scotiabank es el banco internacional de Canadá y un destacado proveedor de servicios financieros en Norteamérica, América Latina, el Caribe y Centroamérica, y Asia-Pacífico. Estamos comprometidos en ayudar a mejorar la situación de nuestros 24 millones de clientes a través de una completa gama de asesoría, productos y servicios en los sectores de banca personal y comercial, gestión patrimonial, banca privada, corporativa y de inversión, y mercados de capital. Con un equipo de más de 88,000 empleados y con más de \$915,000 millones en activos (al 31 de octubre de 2017), Scotiabank cotiza sus acciones en las bolsas de Toronto (TSX: BNS) y Nueva York (NYSE: BNS).



## NUESTRA AGENDA ESTRATÉGICA

La agenda estratégica de Scotiabank comprende cinco componentes estrechamente integrados:

- **Enfoque en el cliente:** el centro de nuestra agenda estratégica son nuestros 24 millones de clientes, lo que asegura que la voz del cliente esté directamente integrada en todo lo que hacemos, siempre. Es el corolario de nuestro propósito "creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor".
- **Liderazgo:** el fortalecimiento de la capacidad de liderazgo del Banco con la incorporación de nuevos líderes procedentes de otras empresas y sectores y el desarrollo de los líderes existentes mediante la inversión en aprendizaje y desarrollo de las cualidades de liderazgo, ha traído mayor especialización y una diversidad de pensamiento que continúa mejorando nuestra fuerza y eficiencia.
- **Transformación de costos estructurales:** ser más eficientes y al mismo tiempo continuar mejorando la experiencia de nuestros clientes y adoptar el cambio como una ventaja estratégica para el Banco.
- **Transformación digital:** servir mejor a nuestros clientes y volvernos más eficientes, especialmente con la red de la Fábrica Digital que es uno de los motores de la innovación a nivel interno.
- **Alineación de la combinación de negocios:** potenciar la rentabilidad, asegurando que los recursos financieros estén correctamente distribuidos y en perfecta alineación con nuestra agenda estratégica.



# ACERCA DE ESTE INFORME

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) anual 2017 de Scotiabank da a conocer nuestro desempeño y logros en relación con factores medioambientales, sociales y de gobierno interno (MSG) y explica en líneas generales de qué manera Scotiabank se compromete con sus partes interesadas. Seguimos evolucionando en nuestro enfoque, en sintonía con las expectativas de nuestras partes interesadas. El Informe RSC de este año se centra en temas esenciales considerados por Scotiabank y sus partes interesadas como los más importantes para el Banco, presentando los aspectos más destacados de nuestros avances en 2017 en relación con nuestras prioridades en materia de RSC.

Scotiabank se ha basado en las pautas de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de sus informes de RSC desde 2005. Hemos preparado nuestro Informe de RSC 2017 de conformidad con los estándares de GRI, cumpliendo los requisitos aplicables a un informe básico. Scotiabank reafirma su compromiso con la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Este informe además constituye la comunicación de nuestros avances en el marco del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y describe las medidas que estamos tomando para integrar esos diez principios en nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones. Este compromiso tiene como aspecto fundamental nuestra declaración y nuestro enfoque en materia de derechos humanos a nivel global.

### Alcance del informe

Este informe de RSC y el índice GRI asociado se basan en información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2016 y el 31 de octubre de 2017 sobre Scotiabank y sus subsidiarias operativas de propiedad absoluta o principales. Describe en líneas generales nuestro marco, nuestras prioridades y algunas iniciativas del ejercicio fiscal 2017.

### Documentos complementarios

Los documentos siguientes son complementarios al informe RSC:



Índice Global Reporting Initiative (GRI) 2017 y Compromiso sobre Avance en el Cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2017 (en este informe)



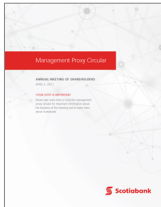
Declaración de Servicios a la Comunidad (Banca Canadiense)



Sitio web



Memoria Anual



Circular de la Alta Dirección

[www.scotiabank.com/csr](http://www.scotiabank.com/csr)

## ÍNDICE

|                           |    |                               |    |
|---------------------------|----|-------------------------------|----|
| Introducción              | 1  | Comunidad:                    |    |
| RSC en Scotiabank         | 5  | Inversión en la juventud      | 31 |
| Gobierno interno:         | 14 | Medio ambiente:               |    |
| Preservar la confianza    | 15 | Financiamiento responsable    | 35 |
| Clientes:                 |    | Cambio climático              | 39 |
| Acceso al financiamiento  | 20 | Apéndice:                     |    |
| Conocimientos financieros | 23 | Índice de estándares GRI 2017 | 43 |
| Empleados:                |    | Premios                       | 74 |
| Diversidad e inclusión    | 26 |                               |    |



# CARTA DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL



**Brian Porter**

Presidente y  
Director General

Me es grato presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2017 de Scotiabank que es un recuento de los avances que estamos teniendo en la ejecución de nuestra estrategia de RSC, denominada: *Un mejor futuro para estar mejor*. Las prioridades señaladas en este informe han sido definidas en función de nuestro compromiso de hacer un cambio realmente positivo y duradero en las comunidades donde dejamos huella.

Los Scotiabankers constituyen una parte decisiva de la estructura económica y social de los países donde trabajamos: se trata de una responsabilidad que asumimos con mucha seriedad. Es por este motivo que, en 2017, los empleados de Scotiabank aportaron más de 403,500 horas de su tiempo en trabajo voluntario y recaudación de fondos y el Banco contribuyó con más de \$80 millones a nivel mundial en donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia.

El papel del Banco en la comunidad significa más que un acto de filantropía. A continuación, les presento cuatro ejemplos de algunos de nuestros emocionantes logros en materia de RSC durante 2017:

- Como parte de nuestro compromiso con los *Jóvenes en la Comunidad*, el año pasado construimos campos de fútbol para menores en Perú y México y, gracias a nuestro patrocinio de ligas de fútbol a nivel de América Latina, miles de jóvenes tuvieron la oportunidad de jugar, hacer amigos y adquirir seguridad en sí mismos. Aquí en Canadá, apoyamos el hockey en todos los niveles. En 2017, el Banco alcanzó el importante hito de brindar apoyo a más de 8,000 equipos de hockey y un millón de menores, cifras que van en aumento. Nuestra asociación de 20 años con Maple Leaf Sports & Entertainment (MLSE) nos brindará incluso más oportunidades para retribuir a nuestras comunidades y ayudar a los jóvenes a aprovechar su potencial al máximo.



## CARTA DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL

- Prosiguiendo con nuestra contribución a un medio ambiente sano, tuvimos el orgullo de anunciar el cumplimiento de nuestro objetivo de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en 2016, un año antes de lo previsto. Este año hemos ampliado ese objetivo a escala global, de modo que queden comprendidos todos los lugares donde tenemos presencia y nos hemos comprometido a reducir estas emisiones en un 10% a más tardar en 2021. Para darnos un empuje en el cumplimiento de este objetivo, hemos fijado para el carbono un precio interno de CAD\$15/tonelada de CO<sub>2</sub>. Además, como parte de este compromiso con el medio ambiente, en febrero de este año, Scotiabank comprometió su apoyo al Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD).
  - En el Banco hemos asumido el compromiso de convertirnos en un líder digital en el sector de servicios financieros. En consonancia con nuestras aspiraciones, nuestra inversión anual en tecnología, incluida la digital, creció 14% con respecto al año pasado y actualmente se sitúa en más de CAD\$3,000 millones. La innovación digital cumple un papel decisivo en la forma en que servimos a nuestros 24 millones de clientes. Por ejemplo, estamos utilizando la tecnología digital para ampliar el acceso a los servicios financieros. En Canadá, hemos digitalizado el proceso de solicitud de préstamos de la pequeña empresa, lo que ha acelerado y vuelto más eficiente el acceso al capital. Fuera de Canadá, hemos implantado quioscos de autoservicio con autenticación biométrica, lo que ha contribuido a que nuestros clientes de países como Uruguay tengan acceso al microfinanciamiento. Asimismo, consideramos que con la inversión en tecnología digital estamos ayudando a fortalecer el ecosistema de innovación en Canadá y en las zonas geográficas donde tenemos presencia. Nuestras inversiones están contribuyendo a generar puestos de trabajo y fortalecer en el largo plazo las economías de nuestros mercados clave.
  - El mundo está cambiando y, en nuestra posición de gran empleador a nivel global, estamos invirtiendo en capacitación y en oportunidades de desarrollo del liderazgo que sean relevantes para nuestros empleados. Nuestras modalidades de aprendizaje modernizado están preparando mejor a los empleados, brindándoles las habilidades que necesitan para desempeñarse con éxito en un mundo cada vez más digital. Además, al asegurarnos de que nuestros programas de capacitación sean efectivos, estamos mejorando el desempeño a través del aprendizaje. Este trabajo nos está ayudando a colocar al Banco en una posición sólida para el futuro, así como a crear una sociedad más fuerte.
- Deseo aprovechar esta oportunidad para agradecer a todos nuestros Scotiabankers por unirse para apoyar a nuestros clientes – y apoyarse mutuamente – a lo largo del año pasado. Sus aportes están teniendo un efecto formidable, y es algo de lo que deben sentirse muy orgullosos.
- Este informe destaca el papel que Scotiabank sigue cumpliendo para apoyar el fortalecimiento de las comunidades, un medio ambiente sano y el crecimiento económico. Continuaremos haciendo lo que esté a nuestro alcance para cumplir con todas nuestras partes interesadas – clientes, accionistas, empleados y comunidades – hoy y en los años venideros.

**Brian J. Porter**

# CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA



**Tom O'Neill**

Presidente de la Junta  
Directiva de Scotiabank

A todas nuestras partes interesadas:

A fin de mantener la confianza depositada por el gran número de nuestras partes interesadas, como accionistas, clientes y empleados, hemos asumido el compromiso de mejorar la protección de los clientes, otorgar préstamos en términos razonables, equilibrar los intereses de las partes interesadas y operar con integridad nuestro Banco. Actuar con integridad para mantener y preservar nuestra sólida reputación requiere prácticas de gobierno interno estratégicas sólidas. La Memoria Anual que acompaña el presente Informe de RSC contiene muchos ejemplos al respecto en la práctica.

Hemos tenido excelentes avances en 2017 y seguimos evolucionando en lo que respecta a nuestros estándares de gobierno interno en función de las mejores prácticas del sector, lo cual incluye adoptar la diversidad de liderazgo, de pensamiento y de género. Este año, hemos reafirmado esta convicción comprometiendo nuestro apoyo a favor del capítulo canadiense del Club del 30%, que alienta a los negocios canadienses a incrementar la representación de mujeres en sus juntas directivas. Tengo el orgullo de informar que más de 33% de los integrantes de nuestra Junta Directiva está constituido por mujeres.

Si bien la Responsabilidad Social Corporativa está a cargo del Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva, la supervisión de los efectos y los riesgos económicos, medioambientales y sociales del Banco es una responsabilidad compartida de toda la Junta Directiva y está bajo la observación de cada comité de este órgano. Considerando la complejidad de la gestión de riesgos, nuestro enfoque debe ser multidisciplinario. En nuestra condición de líder en la prestación de servicios financieros y el banco internacional de Canadá, nos esforzamos por construir la economía de todos y realizar a nivel mundial cambios positivos que también aporten valor al Banco.

Construir la economía de todos requerirá inversión a largo plazo para las generaciones futuras. Tal como lo hemos hecho en los últimos 185 años, Scotiabank continuará generando valor para nuestros clientes y la economía real.

Estas páginas transmiten nuestro orgullo por poner esto en acción y esperamos seguir comunicándoles nuestros avances.

**Tom O'Neill**



# UN MEJOR FUTURO PARA ESTAR MEJOR: NUESTRA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

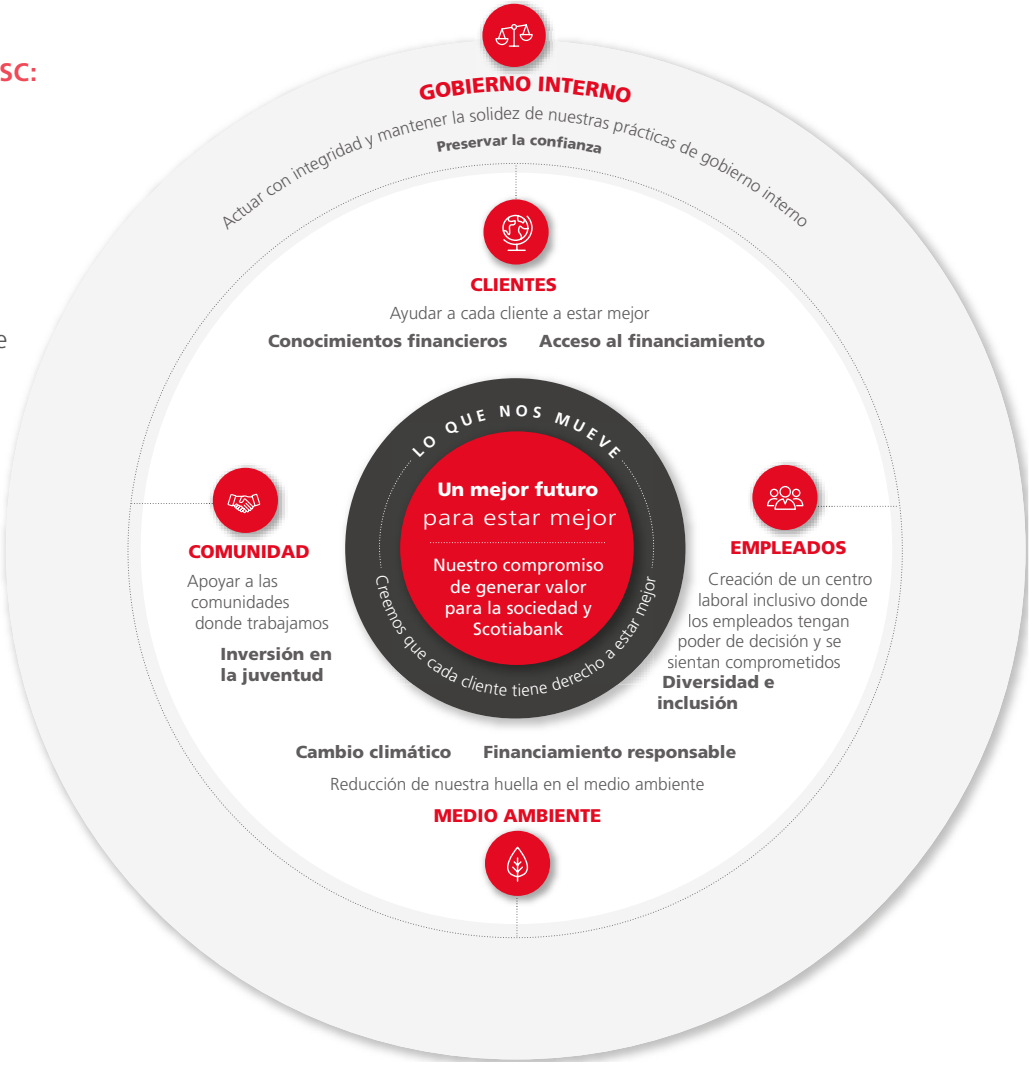
## Generar valor para la sociedad y Scotiabank

Cada cliente tiene derecho a estar mejor. Buscamos valernos de nuestros compromisos en materia de RSC, el diálogo con las partes interesadas y la solidez del gobierno interno para dar a los clientes el poder de aprovechar su potencial, creando un futuro más promisorio tanto para la sociedad como para Scotiabank.

## Nuestras prioridades en RSC:

- Preservar la confianza
- Conocimientos financieros
- Acceso al financiamiento
- Inversión en la juventud
- Diversidad e inclusión
- Cambio climático
- Financiamiento responsable

Además, con el aprovechamiento de nuestros recursos, alcance y especialización para apoyar el crecimiento económico y lograr un impacto social entre nuestras partes interesadas y comunidades, también fortalecemos la capacidad de recuperación de nuestro negocio.



## Nuestro compromiso de emprender iniciativas de negocios con responsabilidad

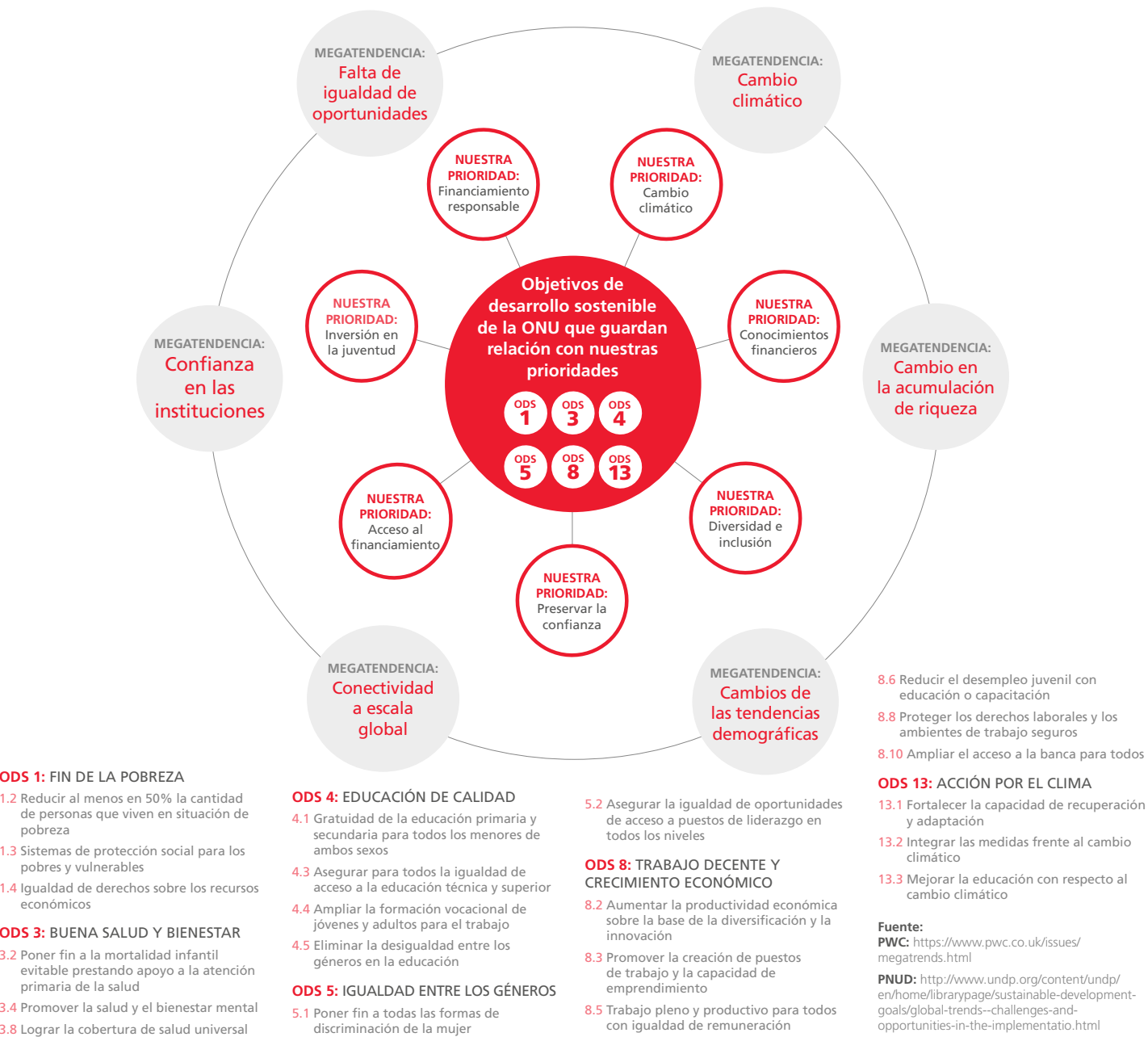
Como parte de nuestro compromiso de emprender iniciativas de negocios con responsabilidad, somos miembros o firmantes de las organizaciones siguientes.



# MEGATENDENCIAS MUNDIALES

Nuestra convicción de que cada cliente tiene derecho a estar mejor jamás ha sido tan importante. Con más de 9,000 millones de personas que, según las proyecciones, habitarán nuestro planeta en 2050, las presiones sobre nuestro clima y recursos naturales no harán más que intensificarse. La desigualdad continúa dividiendo nuestras sociedades, con clases medias en expansión, mientras que muchos jóvenes permanecen atrapados en un ciclo de

pobreza. Scotiabank respalda a las Naciones Unidas en su visión de un mundo más justo y sostenible. Nuestras prioridades y estrategia en materia de RSC contribuirán al cumplimiento de varios de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) definidos por la ONU y tomaremos medidas en aquellos aspectos en que nuestra posición nos permita hacer el mayor cambio positivo.







# CADENA DE VALOR Y REPERCUSIONES

Con las medidas de RSC, Scotiabank genera valor económico, social y medioambiental para sus partes interesadas y el mundo que lo rodea.

Como líderes en la prestación de servicios financieros, con más de 88,000 empleados y 24 millones de clientes a nivel mundial, nos encontramos en condiciones de generar un valor económico, social y medioambiental significativo a través de nuestras actividades de RSC, tanto para nuestras principales partes interesadas como para el mundo que nos rodea.

Estas son algunas de las formas en las que generamos valor durante 2017:



## Valor para la comunidad:

- **CAD\$80 millones** en donaciones a nivel mundial
- El **60%** de los fondos asignados a actividades filantrópicas se destinó a apoyar a la juventud de la comunidad, mientras que el **40%** consistió en donaciones dirigidas a fundaciones
- **403,500** horas de voluntariado de los empleados
- **CAD\$2.3 millones** en becas de estudios a nivel mundial

Un mejor futuro para estar mejor  
Nuestros compromisos de generar valor para la sociedad y Scotiabank



**24 MILLONES DE CLIENTES EN CASI 50 PAÍSES**

## Valor para los clientes:

- **CAD\$4,700 millones** para financiar el uso de energía renovable
- Incremento en **7%** del acceso a los servicios bancarios para las comunidades indígenas
- Crecimiento superior a **9%** de los préstamos para pequeñas empresas canadienses
- Crecimiento de **8.9%** del microfinanciamiento en América Latina

## Valor medioambiental:

Reducción de **7.74%** de las emisiones de gas de efecto invernadero (GEI) a nivel global en 2017

## Valor para los accionistas:

Ingreso de **CAD\$27,000 millones** en el AF 2017



**15,000 PROVEEDORES A NIVEL GLOBAL**

## Valor para los proveedores:

Las relaciones con proveedores constituyen una gama que va desde proveedores nacionales de servicios de limpieza de oficinas hasta grandes organizaciones multinacionales

## Valor para los empleados:

Inversión de **CAD\$69.9 millones** en capacitación y desarrollo.

**33** horas de aprendizaje anuales en promedio por empleado



**MÁS DE 88,000 EMPLEADOS A NIVEL MUNDIAL**





# NUESTROS AVANCES

Hemos identificado una serie de Indicadores Clave del Desempeño para ayudarnos a cuantificar nuestros avances en el cumplimiento de nuestras principales prioridades en RSC y evaluar el impacto que ejercemos.

| COMPROMISO y prioridad  | Indicador Clave del Desempeño  | Objetivo para 2017  | Desempeño en 2017  | Objetivo para 2018   |
|---|--|---|--|--|
|  <b>CLIENTES</b><br>Conocimientos financieros        | Número de personas que se benefician de los programas y herramientas de educación financiera (a nivel mundial)         | Más de 500,000  | Más de 600,000   | Más de 700,000   |
|   | Total en microfinanciamiento   | Más de 7%   | Más de 8.9%  | Más de 8%  |
|  <b>CLIENTES</b><br>Acceso al financiamiento         | Aumento del acceso a los servicios bancarios para las comunidades indígenas (por número de clientes, Banca Canadiense) | Más de 7%   | Más de 7%  | Más de 10%   |
|   | Total de préstamos a pequeñas empresas (Banca Canadiense)  | Más de 8.9%   | Más de 9.2%  | Más de 12.1%   |
|   | Ser líderes en experiencia del cliente   | Implementación al 100% de la encuesta El Pulso (NPS) en Canadá, México, Perú, Chile y Colombia a más tardar en mayo de 2017 | Logrado  | Como mínimo, lo establecido por la norma sobre servicios financieros         |
|   |  |   |  |  |
|  <b>GOBIERNO INTERNO</b><br>Preservar la confianza | Porcentaje de empleados que se ha adherido al Código de Conducta de Scotiabank   | 100%  | 100%   | 100%   |
|   | Diversidad de género en la Junta Directiva   | Aspiración de cada género a cubrir por lo menos el 30% del total de miembros  | 33% de mujeres   | Aspiración de cada género a cubrir por lo menos el 30% del total de miembros |
|  <b>EMPLEADOS</b><br>Diversidad e inclusión        | Puntaje de compromiso de los empleados (global)  | Como mínimo, lo establecido por la norma sobre servicios financieros  | 5% más que lo establecido por la norma sobre servicios financieros | Como mínimo, lo establecido por la norma sobre servicios financieros         |
|   | Porcentaje de mujeres en puestos de alta dirección   | Como mínimo, 30% (vicepresidente o cargo superior) a nivel global   | Más de 39% (Banca Canadiense). Más de 20% (Banca Internacional)    | Como mínimo 34% (vicepresidente o cargo superior) a nivel global             |







## NUESTROS AVANCES

| COMPROMISO<br>y prioridad   | Indicador Clave<br>del Desempeño  | Objetivo<br>para 2017   | Desempeño<br>en 2017   | Objetivo<br>para 2018   |
|---|---|---|--|---|
|  <b>COMUNIDAD</b><br>Inversión en<br>la juventud | <b>Porcentaje de la asignación total de fondos para causas filantrópicas dirigido a los jóvenes de la comunidad</b> | 60% para los jóvenes de la comunidad<br><br>40% para donaciones a fundaciones   | 60% para los jóvenes de la comunidad<br><br>40% para donaciones a fundaciones  | 70% para los jóvenes de la comunidad<br><br>30% para donaciones a fundaciones                                     |
|   | <b>Reducción de las emisiones de GEI</b>  | Reducción de 15% de emisiones GEI de alcance 1 y 2 en Banca Canadiense a más tardar en 2017 (con respecto a los niveles de 2012). | Un año antes de lo previsto (2016) se obtuvo una reducción de 28.68% de las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en Banca Canadiense. En 2017, se registró adicionalmente una reducción de 7.74% en las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 a nivel global. | Reducción de 10% de emisiones GEI de alcance 1 y 2 a nivel global para 2021 (con respecto a los niveles de 2016). |
|  <b>MEDIO AMBIENTE</b><br>Cambio climático       | <b>Poner en vigencia el precio del carbono a nivel interno</b>  | Fijación de precio del carbono a nivel interno  | El precio del carbono a nivel interno se fijó en CAD\$15/tonelada  | Implementar el precio del carbono a nivel interno   |
|   |   |   |  |   |

# NUESTROS AVANCES

## Desempeño en 2017

Además de los objetivos señalados anteriormente, utilizamos una serie de Indicadores Clave del Desempeño para evaluar y gestionar nuestros avances.

| COMPROMISO y prioridad  | Indicador Clave del Desempeño  | Desempeño en 2017  |
|---|--|--|
|  <b>EMPLEADOS</b><br>Diversidad e inclusión            | Tasa de rotación (a nivel global o en Banca Canadiense)  | Banca Canadiense 15%, Banca Internacional 12%  |
|   | Porcentaje general de empleados con discapacidad (Banca Canadiense)  | 3.8%*  |
|   | Porcentaje general de empleados pertenecientes a minorías visibles (Banca Canadiense)  | 28.4%*   |
|   | Porcentaje general de empleados pertenecientes a pueblos indígenas (Banca Canadiense)  | 1.2%*  |
|   | Total invertido en capacitación y desarrollo profesional de los empleados  | CAD\$69.9 millones   |
|   | Número promedio de horas de capacitación por empleado al año   | 33 horas   |
|  <b>COMUNIDAD</b><br>Inversión en la juventud        | Monto total de donaciones a la comunidad a nivel global  | CAD\$80 millones   |
|   | Cantidad total de horas de voluntariado de los empleados   | 403,500 horas  |
|   | Monto de donaciones realizadas a través de programas formales de filantropía promovidos por empleados a nivel global           | CAD\$11.5 millones   |
|  <b>MEDIO AMBIENTE</b><br>Cambio climático           | Total de emisiones de alcance 1, 2 y 3 a nivel global  | Alcance 1: 13,950 toneladas de CO <sub>2</sub><br>Alcance 2: 108,181 toneladas de CO <sub>2</sub><br>Alcance 3: 18,060 toneladas de CO <sub>2</sub><br><br>Huella de dióxido de carbono equivalente total: 140,191 |
|  <b>MEDIO AMBIENTE</b><br>Financiamiento responsable | Compromiso con un futuro de bajo consumo de energía reflejado en inversiones destinadas al financiamiento de energía renovable | CAD\$4,700 millones  |

\* Datos de 2016 extraídos del informe de Equidad Laboral más reciente

# PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y MATERIALIDAD

Escuchar a nuestras partes interesadas y comprender sus necesidades es esencial para hacer crecer nuestro negocio y llevar a efecto nuestra estrategia de RSC. En particular, mantener el diálogo constante con nuestros grupos clave de partes interesadas nos ayuda a identificar tendencias medioambientales, sociales y de gobierno interno, comprender

las expectativas de los diversos países donde trabajamos y tratar de conocer las reacciones acerca de nuestra estrategia y nuestras prioridades. Nos comprometemos con las partes interesadas a través de una variedad de métodos y canales, formales e informales, a nivel de las diversas actividades del Banco que se resumen en la tabla a continuación.

## CÓMO INTERACTUAMOS CON LAS PARTES INTERESADAS

| Grupo de partes interesadas                       | Temas importantes en 2017   | Cómo hemos interactuado  |
|---|---|--|
| Clientes  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas de venta</li> <li>Oportunidades de venta</li> <li>Patrocinios</li> <li>Compromiso con la comunidad</li> <li>Acceso a servicios bancarios</li> <li>Resolución de problemas</li> <li>Oportunidades de mejora de la experiencia del cliente</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo con el público</li> <li>Diálogo con el gobierno y los organismos reguladores</li> <li>El Pulso (NPS), opiniones y comentarios constantes de la clientela</li> <li>Oficina del Ombudsman, proceso de resolución de reclamos</li> <li>Escuchar a través de los medios sociales</li> </ul> |
| Empleados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos humanos en el centro laboral</li> <li>Enfoque en el cliente</li> <li>Transformación digital</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en vigencia de la versión actualizada de la política contra el acoso a nivel global en 2017</li> <li>Intranet(s) y correo electrónico institucionales</li> <li>Foros y reuniones de equipo</li> </ul>  |
| Agencias calificadoras, inversionistas, analistas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformación digital</li> <li>Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD)</li> <li>Relaciones relativas a derechos humanos y con comunidades indígenas</li> <li>Endeudamiento hipotecario y de consumo en Banca Canadiense</li> <li>Problemática geopolítica y macroeconómica, incluidas las renegociaciones del TLCAN</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Primera celebración del Día del Inversionista Digital en febrero de 2017</li> <li>Llamadas a accionistas y juntas de accionistas</li> <li>Propuestas y consultas de accionistas</li> <li>Llamadas de convocatoria a juntas anuales y de información sobre ingresos trimestrales</li> </ul>      |
| Gobierno  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Precio del carbono a nivel interno</li> <li>Ciberseguridad</li> <li>Comercio en la esfera del TLCAN e internacional</li> <li>Prácticas de venta</li> <li>Apoyo a la pequeña empresa</li> <li>Transformación digital del sector financiero</li> <li>Diversidad e inclusión</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo con responsables de formulación de políticas y funcionarios del gobierno</li> <li>Presentaciones públicas ante consultas del gobierno</li> <li>Cumplimiento de obligaciones regulatorias</li> </ul>   |
| Proveedores                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Conducta para Proveedores</li> <li>Centralización del proceso y la política de pagos a proveedores</li> <li>Riesgos externos y requerimientos regulatorios</li> <li>Ley británica contra la esclavitud moderna (Modern Slavery Act) y derechos humanos</li> <li>Riesgo medioambiental y social</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva solicitud de propuesta para proveedores en el marco del proyecto sobre derechos humanos</li> <li>Contratos estandarizados “listos para usar” con cláusulas sobre protección medioambiental y RSC</li> <li>Programa de gestión de relaciones con proveedores</li> </ul>                    |

# PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y MATERIALIDAD

| Grupo de partes interesadas  | Temas importantes en 2017   | Cómo hemos interactuado   |
|--|---|---|
| Organizaciones no gubernamentales (ONG) y organizaciones de desarrollo comunitario | <ul style="list-style-type: none"> <li>La situación de la educación y la salud y el bienestar de la juventud en los países donde tenemos presencia</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación del Índice de Jóvenes en la Comunidad</li> <li>Asociaciones con la comunidad</li> <li>Conferencias, actividades, seminarios en línea</li> <li>Construcción de campos de fútbol y pistas de hockey en comunidades muy necesitadas</li> </ul>   |
| Organizaciones de sostenibilidad global  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendaciones del Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD)</li> <li>Fijación del precio del carbono</li> <li>Diversidad e inclusión</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo público del Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD) del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB)</li> <li>Fijar un precio para el carbono a nivel interno, en consulta con los encargados del Proyecto de Divulgación sobre el Carbono (CDP), a fin de hacer efectiva nuestra afiliación a la Coalición de Liderazgo para la Fijación del Precio del Carbono (CPLC)</li> <li>Participamos en el trabajo de investigación del Grupo Delphi sobre fijación del precio del carbono en Canadá</li> <li>Patrocinamos actividades y presentaciones de expositores sobre temas de diversidad e inclusión</li> </ul> |

## Nuestra problemática material






Hacemos un gran esfuerzo para asegurarnos de estar enfrentando los problemas sociales y medioambientales que revisten mayor importancia para nuestro negocio y nuestras partes interesadas y con respecto a los cuales estamos en condiciones de efectuar el mayor cambio positivo (nuestra “problemática material”). Para comprender con más profundidad las opiniones y expectativas de nuestras partes interesadas, consolidamos en 2017 nuestro proceso de revisión de los compromisos asumidos con estas. Utilizamos una plataforma digital destinada exclusivamente a recopilar información de las partes interesadas internas y externas a nivel mundial, como empleados, clientes, inversionistas, funcionarios gubernamentales, ONG, entidades benéficas asociadas, asociaciones sectoriales y universidades. En total, centralizamos en el sistema 214 encuestas, considerando tanto las respondidas por las partes interesadas externas como aquellas respondidas por los empleados. Pedimos a todas las partes interesadas que clasificaran los problemas materiales en función de su importancia. Además, pedimos a los empleados que dieran una estimación sobre el grado de influencia que Scotiabank puede ejercer en esta temática.

En términos generales, tanto las partes interesadas externas como los empleados coincidieron en gran medida sobre cuáles son nuestros problemas con mayor materialidad. Pusieron de relieve, como prioridades clave, el gobierno interno de nuestras operaciones, la transparencia, el servicio al cliente y, en particular, la privacidad y seguridad de los datos (cuya importancia ha aumentado desde nuestra última revisión de materialidad en 2015). Muchos de los problemas materiales con mayor prioridad estuvieron relacionados, directa o indirectamente, con la experiencia del cliente. En general, muchas de las prioridades que identificamos en 2015 siguen vigentes a la fecha.



# NUESTRAS PRIORIDADES

Nuestras prioridades en RSC reflejan nuestro compromiso de generar valor tanto para la sociedad como para Scotiabank. La tabla a continuación resume nuestras prioridades como respuesta a nuestra problemática material.

| Prioridad   | Descripción   | Temas materiales   |
|---|---|--|
|  <b>Preservar la confianza</b>       | Para asegurarnos de mantener la confianza depositada por nuestras partes interesadas, nos esforzamos por trabajar con integridad, mejorar la protección del cliente, otorgar préstamos en condiciones justas y equilibrar los intereses de las partes interesadas.  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gobierno interno de operaciones</li><li>• Servicio al cliente</li><li>• Privacidad y seguridad de la información</li><li>• Transparencia de las operaciones y los servicios</li><li>• Derechos humanos</li><li>• Compromiso con las iniciativas externas relativas a sostenibilidad y RSC</li><li>• Estructura corporativa</li></ul> |
|  <b>Conocimientos financieros</b>    | Cuando nuestros clientes saben cómo tomar decisiones financieras más acertadas, pueden mejorar. Educamos a nuestros clientes haciendo que comprendan de qué manera pueden planificar un futuro mejor y ofreciéndoles productos y servicios diseñados con equidad.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Equidad en el diseño y la venta de productos y servicios con perspectiva de responsabilidad</li><li>• Educación y formación financieras</li></ul>  |
|  <b>Acceso al financiamiento</b>   | Hacer posible que los clientes estén mejor significa dotarlos de herramientas para el éxito. Orientamos nuestro trabajo a ampliar la capacidad de acceso de personas naturales y empresas a servicios financieros esenciales.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Innovación y digitalización</li><li>• Inclusión y acceso financieros</li><li>• Creación de productos con ventajas para la sociedad</li></ul>   |
|  <b>Diversidad e inclusión</b>     | Un ambiente con diversidad e inclusivo permite a los clientes y empleados aprovechar su potencial al máximo. Nos esforzamos por respetar y agradecer a todas las personas y asimilar tanto nuestras diferencias como semejanzas en dimensiones como la edad, la etnicidad, el género o la orientación sexual. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Captación, compromiso y desarrollo de talentos</li><li>• Prácticas laborales justas</li><li>• Salud y bienestar de los empleados</li><li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li></ul>  |
|  <b>Inversión en la juventud</b>   | Invertir en la juventud nos permite invertir en la seguridad, la estabilidad y el crecimiento a largo plazo de cara al futuro. Nos enorgullecemos de trabajar con socios de la comunidad que promueven la salud y la educación de los jóvenes de la comunidad.  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inversión y actividades de filantropía en la comunidad</li><li>• Salud y bienestar y educación de los jóvenes</li></ul>  |
|  <b>Cambio climático</b>           | Un futuro mejor necesita un planeta sano. Al definir objetivos de reducción de emisiones y tomar medidas para cumplirlos, buscamos reducir nuestra huella en el cambio climático.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Huella ecológica</li><li>• Cadena de suministro sostenible y responsable para adquisiciones</li></ul>  |
|  <b>Financiamiento responsable</b> | Los negocios tienen la oportunidad y responsabilidad de contribuir a crear un futuro mejor. En nuestra condición de banco, hacemos inversiones en soluciones sostenibles y otorgamos préstamos buscando mitigar el riesgo social y medioambiental.  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de riesgos medioambientales y sociales en el otorgamiento de préstamos</li><li>• Creación de productos con ventajas para el medio ambiente</li></ul>   |

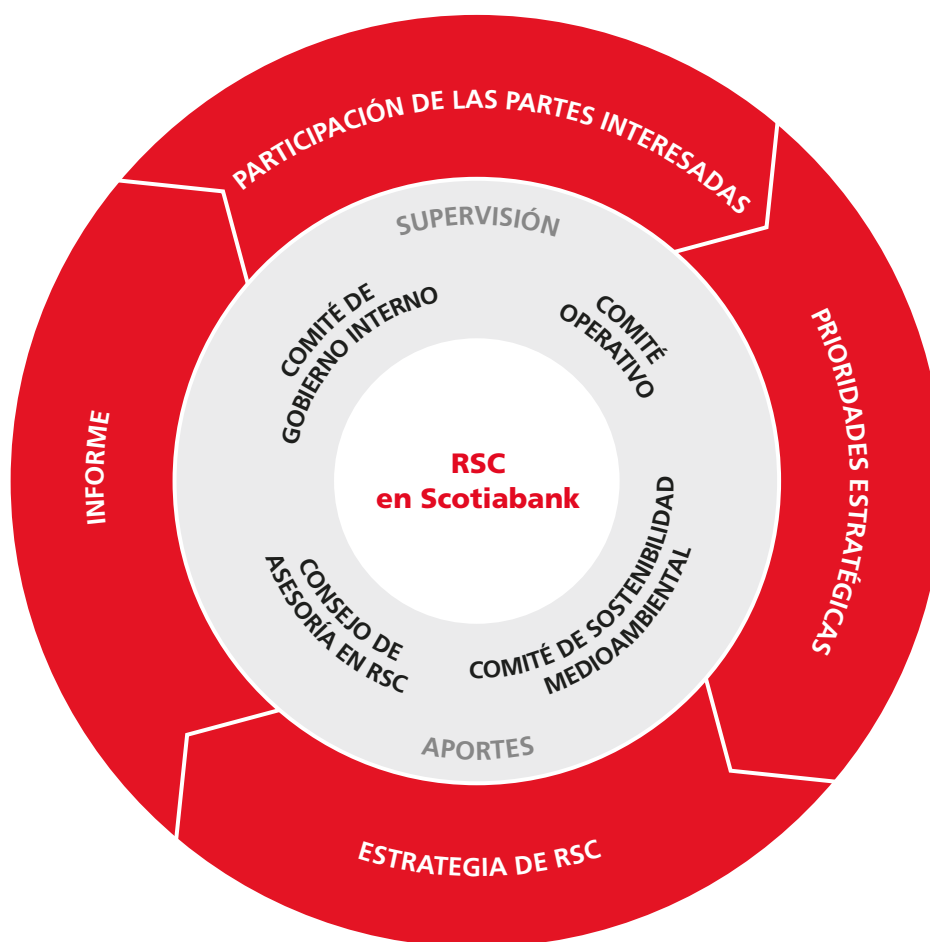


# GOBIERNO INTERNO DE RSC

Nuestros Comités de Gobierno Interno y Riesgos cumplen funciones clave como orientadores de los esfuerzos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) supervisando las políticas, las declaraciones o las estrategias relativas a los efectos económicos, medioambientales y sociales del Banco.

El Comité de Gobierno Interno revisa la estrategia y los informes de RSC del Banco, evalúa nuestro desempeño medioambiental y social y mide nuestro desempeño tomando como referencia a nuestros pares del sector. Además, analiza con nuestro equipo de gestión de RSC las tendencias globales y las mejores prácticas de divulgación de información corporativa sobre el desempeño no financiero. En 2017, el Comité de Gobierno Interno revisó la evolución de nuestras prioridades en materia de RSC, así como nuestra estrategia sobre derechos humanos integrada. Todos los directores miembros del Comité de Gobierno Interno son independientes.

El Comité de Riesgos revisa el apetito por el riesgo del Banco (que es el nivel de riesgo que estamos dispuestos a aceptar). Identifica y vigila continuamente los riesgos principales, evalúa nuestras políticas de riesgo y supervisa nuestra función de gestión de riesgos. Además, este comité puede asesorar a la Junta Directiva sobre los riesgos principales y las posibles políticas (como nuestra Política Medioambiental y el apetito por el riesgo de crédito), según corresponda.



# GOBIERNO INTERNO: PRESERVAR LA CONFIANZA

Nuestro Banco depende de nuestras partes interesadas. Para asegurarnos de mantener la confianza depositada por ellas, nos esforzamos por trabajar con integridad, mejorar la protección del cliente, otorgar préstamos en condiciones justas y equilibrar los intereses de las partes interesadas.



## TEMAS MATERIALES CONEXOS

- Gobierno interno de las operaciones
- Transparencia de las operaciones y servicios
- Privacidad y seguridad de la información
- Derechos humanos
- Adquisiciones responsables
- Servicio al cliente
- Participación en iniciativas de sostenibilidad de gran envergadura

## DESEMPEÑO

Aspectos más destacados de 2017

- La encuesta El Pulso (NPS) fue implementada en su totalidad en Canadá, México, Perú, Chile y Colombia
- Scotiabank comprometió nuestro apoyo a favor del capítulo canadiense del Club del 30% que alienta a los negocios a aumentar la representación de mujeres en sus juntas directivas y puestos de la alta dirección. También otorgamos nuestro respaldo al Catalyst Accord y nos enorgullece informar que, en 2017, el 33% de los miembros de nuestra Junta Directiva ha estado constituido por mujeres.
- Hemos tenido progresos con nuestra estrategia sobre derechos humanos y publicamos una declaración en esta materia

2018 - De cara al futuro

- Hacer extensiva la encuesta El Pulso (NPS) a nuestros clientes de Banca Comercial de Canadá, Perú, México, Chile y Colombia
- Ampliar nuestra autenticación biométrica con la inclusión del reconocimiento facial, ocular y de voz, a fin de potenciar la protección de los activos de los clientes y mejorar su experiencia con el Banco
- Continuar revisando desde la perspectiva de los derechos humanos la problemática de nuestros empleados, como remuneración equitativa, discriminación y horas laborales, y de nuestros clientes, como la privacidad

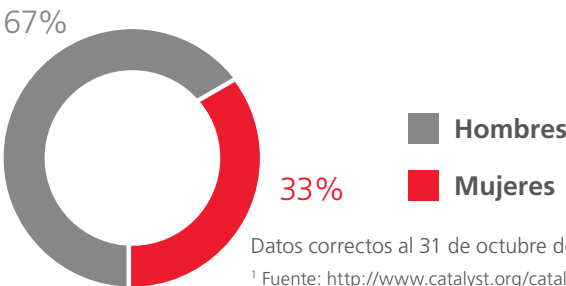
### Gobierno interno

Scotiabank guarda el máximo respeto por la credibilidad y la confianza que nuestras partes interesadas depositan en nuestro negocio. Ponemos mucho esfuerzo para asegurarnos de que nuestras acciones respondan a esta confianza y, en este sentido, fomentamos la solidez de nuestro liderazgo y promovemos una cultura de integridad y cumplimiento. Nos enorgullece la eficiencia que tradicionalmente ha caracterizado a nuestro gobierno interno y orientamos nuestro esfuerzo a alentar a nuestros empleados a adoptar nuestros valores esenciales (respeto, integridad, pasión y responsabilidad). Consideramos que es responsabilidad de todos los miembros de nuestra institución mantener vigentes nuestros estrictos estándares de comportamiento ético, lo que comienza por promover la solidez de nuestro liderazgo.

La Junta Directiva de Scotiabank cumple un papel fundamental en el gobierno interno general de nuestra institución. Este órgano, cuyos miembros son elegidos anualmente por

nuestros accionistas, procura generar valor a largo plazo para los accionistas supervisando el desempeño de la gerencia y marcando la pauta para crear una cultura de integridad y cumplimiento. Como parte de nuestro compromiso con el fortalecimiento de nuestro negocio sobre la base de la diversidad y la inclusión, el 33% de los miembros de nuestra Junta Directiva está constituido por mujeres, cumpliéndose así lo establecido por el objetivo 2022 del Catalyst Accord, el cual respaldamos.<sup>1</sup>

### Junta Directiva



Datos correctos al 31 de octubre de 2017.  
<sup>1</sup> Fuente: <http://www.catalyst.org/catalyst-accord-2022>



## GOBIERNO INTERNO: PRESERVAR LA CONFIANZA

Tanto el Presidente de nuestra Junta Directiva como nuestro Director General han comprometido nuestro apoyo a favor del capítulo canadiense del Club del 30%, una iniciativa que alienta a las empresas de Canadá a incrementar la cuota de representación de mujeres en sus juntas directivas y puestos de alta dirección.

El Presidente de nuestra Junta Directiva es un director independiente que cumple sus funciones con eficacia. Además, asesora al Presidente y Director General con respecto a temas estratégicos y de negocios importantes y representa a la Junta Directiva en las reuniones con nuestro principal organismo regulador, los accionistas y otras partes interesadas clave.

La Junta Directiva cuenta con el apoyo de cuatro comités: Auditoría, Gobierno Interno, Recursos Humanos y Riesgo. El Presidente de la Junta Directiva es miembro de los cuatro comités y todos nuestros directores (menos el Presidente y Director General) sirven en al menos uno de estos comités. El mandato de nuestra Junta Directiva y los reglamentos de los comités están publicados en el sitio web de Scotiabank.

### Código de Conducta de Scotiabank

Mantener en vigencia estándares de ética e integridad estrictos es esencial para la gestión del riesgo. Una pieza medular en este sentido es el Código de Conducta de Scotiabank que define con exactitud cómo esperamos que nuestros empleados se comporten en relación con nuestra institución y nuestros clientes, comunidades y accionistas y entre ellos mismos. Exigimos a todos los empleados, oficiales y directores que confirmen el cumplimiento de nuestro código anualmente. Este proceso también es revisado anualmente por auditores internos y externos.

### Exigimos a todos los empleados, oficiales y directores que confirmen el cumplimiento de nuestro código anualmente.

Los seis principios básicos del Código son:

- Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank
- Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses
- Comportarse con honestidad e integridad
- Respetar la confidencialidad, y proteger la integridad y la seguridad de los activos, las comunicaciones, la información y las transacciones

- Tratar a todos con justicia, igualdad y profesionalismo
- Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

Para complementar el código, hemos implementado políticas y procedimientos de apoyo, como los referidos a denuncia de irregularidades, protección de la privacidad de la información personal, privacidad del empleado, riesgo de la reputación y prevención de la corrupción y el lavado de dinero. Además, en 2016 publicamos una Declaración de Derechos Humanos de alcance global.

Brindamos capacitación sobre políticas y temas éticos clave a todos los empleados a quienes concierna. Por ejemplo, en 2017, mejoramos nuestro curso avanzado de Lucha contra la Corrupción, convirtiéndolo en curso de Lucha contra el Soborno y la Corrupción, mediante la incorporación de contenido sobre estas dos materias. Además, intensificamos nuestra capacitación para empleados con respecto a problemas y mejores prácticas en privacidad a nivel de Banca Internacional con videos informativos ofrecidos por la Oficina Institucional de Privacidad a través de la intranet institucional. Además, implementamos la capacitación sobre las nuevas prácticas de venta tanto en Banca Canadiense como en Banca Internacional.

### Privacidad y seguridad de la información

La privacidad y la seguridad de la información de nuestros clientes son decisivas, particularmente frente a la rápida evolución y cada vez mayor sofisticación de los riesgos para la ciberseguridad. Ponemos siempre especial atención a la protección de los activos y datos personales de nuestros clientes y exigimos a todos nuestros empleados que traten la información confidencial con el mayor grado de reserva. Continuamente promovemos la toma de conciencia sobre la importancia de la privacidad y la seguridad de la información al interior de nuestra institución, incluso a través de nuestro programa obligatorio de aprendizaje en línea. Cualquier caso de violación de la confidencialidad es sometido a un proceso disciplinario y puede resultar en el cese del vínculo laboral.

Adaptamos nuestra estrategia en función de la evolución de los riesgos en materia de seguridad, particularmente los riesgos a la ciberseguridad, e invertimos significativamente en tecnología digital de punta para mantener a salvo los datos de nuestros clientes. En 2017, formamos una asociación con Team8, un grupo israelí de renombrados expertos en ciberseguridad, para que trabajara con nosotros en el mejoramiento de nuestra capacidad en esta área.

GOBIERNO INTERNO:

PRESERVAR LA CONFIANZA

Privacidad

Nuestra Oficina Institucional de Privacidad (EPO) se desempeña activamente asegurando el cumplimiento de la legislación y las políticas en materia de privacidad a nivel global. En 2017, la EPO actualizó los Procedimientos de Scotiabank para la Gestión de Incidentes y Violaciones de Privacidad que definen la manera en que el Banco responde a este tipo de situaciones. Además, hemos elaborado nuestro proceso mejorado de Evaluación del Impacto en la Privacidad (PIA), el cual ayuda a nuestros equipos a identificar y mitigar los riesgos para la privacidad relativos a iniciativas nuevas. La administración de esta capacitación a nivel global constituye una prioridad constante. Además, en 2018 se producirá la contratación de más oficiales nacionales expertos en privacidad para que ayuden a nuestros empleados a implementar el proceso PIA de manera eficaz.

Ciberseguridad

Nos esforzamos continuamente para llevar la delantera a la constante evolución de los riesgos para la ciberseguridad. En 2017, hicimos una serie de mejoras a fin de potenciar la protección de los clientes, entre las que se incluyó el fortalecimiento de nuestro método de verificación de la identidad de los empleados que interactúan con nuestros sistemas y bases de datos. Hemos mejorado nuestros procesos de respuesta a incidentes y la capacitación correspondiente, lo que ha ayudado a nuestros empleados a desarrollar una respuesta uniforme y rigurosa a los ciberincidentes a nivel mundial. Un aspecto importante fue que invitamos a un especialista independiente externo a evaluar la eficacia de nuestros procesos de respuesta a incidentes y tomamos medidas para optimizar y simplificar nuestros métodos.

A fin de reforzar la protección de los activos de nuestros clientes y mejorar su experiencia con el Banco, mejoramos nuestro proceso de autenticación de clientes. En particular, hemos reforzado nuestras preguntas de seguridad e incorporado la autenticación por huella dactilar. Tenemos planes para ampliar la autenticación biométrica en el futuro, con la inclusión del reconocimiento facial, ocular y de voz.

Derechos humanos

El respeto de los derechos humanos es un elemento central de nuestros valores esenciales y orienta nuestro proceder en los negocios. Hemos asumido el compromiso de acatar los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos adoptados por la ONU, los cuales constituyen un marco definido para la aplicación de objetivos en materia de derechos humanos por parte de las empresas. Estas

declaraciones sobre derechos humanos están contenidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluido el ODS 8 sobre la promoción del trabajo decente y el crecimiento económico. Este objetivo comprende priorizar el crecimiento económico y la productividad sobre la base de la diversificación, la innovación y la actualización tecnológica, así como la protección de los derechos de los empleados y la promoción de ambientes laborales seguros y fuera de peligro para todos los trabajadores.

Asimismo, hemos elaborado prácticas y procedimientos de negocios que integran los estándares laborales internacionales y universales, como la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Tenemos el compromiso de asegurar que nuestros negocios y socios en la cadena de suministro global acaten los estándares laborales internacionales que correspondan, incluidos los convenios N° 87 y 98 sobre la libertad de asociación y la negociación colectiva.

Nuestra Declaración de Derechos Humanos y estrategia de derechos humanos a tres años a nivel global, se basan en los resultados de una evaluación integral de riesgos e impactos para los derechos humanos. La estrategia define los problemas en materia de derechos humanos más relevantes para nuestro Banco y nuestras partes interesadas. Buscamos integrar plenamente las consideraciones sobre derechos humanos en nuestras actividades y operaciones de otorgamiento de préstamos. Nuestro comité orientador interfuncional sobre derechos humanos a nivel interno supervisa nuestros esfuerzos y evalúa nuestro constante avance.

ESTRATEGIA SOBRE DERECHOS HUMANOS

A TRES AÑOS

En 2017, finalizamos la versión mejorada de la Política Global sobre Acoso, con miras a asegurar la uniformidad de los estándares y procesos globales. En 2018, reforzaremos este aspecto entre los empleados de todo el Banco, a través de una capacitación estructurada de carácter obligatorio.

Comenzamos a planificar la implementación de un programa de verificación en el marco de los derechos humanos, a fin de identificar vacíos en esta materia en países de alto riesgo y en sectores específicos cuando se estudie la inversión en productos financieros. También hemos comenzado a



## GOBIERNO INTERNO: PRESERVAR LA CONFIANZA

planificar la realización de un análisis de brechas de gran alcance en mercados de alto riesgo, a fin de identificar qué filtros de protección de derechos humanos pueden incorporarse en el proceso de debida diligencia a nivel de la experiencia de compromiso con el cliente en el ambiente de Banca Personal.

Además, hemos trabajado en un proyecto piloto de revisión de las políticas y los procesos de adaptación del lugar de trabajo a los empleados. Aprovecharemos lo aprendido con este proyecto piloto para identificar y resolver las deficiencias de las políticas y los procesos de adaptación del lugar de trabajo en cada uno de los países donde realizamos operaciones.

En el AF 2018, también continuaremos promoviendo los principios de los derechos humanos en las áreas de recursos humanos que tienen que ver con nuestros empleados, como equidad de remuneración, discriminación y horas de trabajo, así como a nivel de las preocupaciones relativas a nuestros valiosos clientes, como la privacidad.

### Adquisiciones con responsabilidad

Al ser Scotiabank una institución financiera, su cadena de suministro se centra por naturaleza en los bienes y servicios indirectos. Contamos con más de 15,000 proveedores a nivel mundial entre pequeñas y medianas empresas y empresas de gran envergadura y damos prioridad al trabajo con proveedores con los que compartimos valores y cultura.

Nuestro plan de elevar el desempeño ético de nuestros proveedores responde al apoyo que damos al cumplimiento del ODS 8. En particular, exigimos a todos nuestros proveedores que acaten nuestro Código de Conducta para Proveedores e incluimos criterios sociales y medioambientales como parte de nuestra evaluación de proveedores nuevos. Nuestros equipos de RSC y negocios utilizan una plataforma de gestión de proveedores dedicada exclusivamente a administrar a los proveedores constantemente y monitorear su desempeño.

Procuramos continuamente optimizar nuestro método de identificación de los riesgos para los derechos humanos de nuestra cadena de suministro y el accionar correspondiente. En 2017, concluimos una revisión a fondo de los riesgos para los derechos humanos de nuestra cadena de suministro, a través de la cual se identificaron categorías y mercados de alto riesgo. Utilizamos estos resultados para fortalecer nuestras políticas y procedimientos en torno a concursos de ofertas, incorporación de proveedores nuevos y adquisiciones. Por

ejemplo, hemos mejorado nuestro proceso de evaluación de riesgos para proveedores nuevos y existentes, hemos actualizado nuestro Código de Conducta para Proveedores e incorporado una nueva Política de Relaciones con Proveedores. Además, hemos elaborado una versión mejorada de la Política de Adquisiciones, junto con un manual práctico que ayuda a los compradores a integrar consideraciones de índole ética en sus decisiones de compra.

### Experiencia del cliente

Así como procuramos mantener estándares estrictos para nuestra cadena de suministro, también mantenemos desde hace mucho tiempo un enfoque estratégico en la optimización de la experiencia de nuestros clientes. Dotamos a nuestros empleados de habilidades para apoyar eficazmente a los clientes, evaluar sus necesidades y desarrollar estrategias financieras productivas. Procuramos conocer con regularidad las opiniones y los comentarios de clientes y empleados y monitorear a los equipos de venta para asegurar que cumplan nuestras prácticas. Estamos seguros de la solidez de nuestras prácticas y si no satisfacemos las expectativas del cliente, emprendemos medidas para corregir la situación.

En caso de reclamos, los clientes de Banca Canadiense tienen como primera opción comunicarse con la sucursal o el Centro de Contacto de su localidad. Si el problema no es resuelto a su entera satisfacción, ni siquiera por el oficial de gerencia, puede someterse el caso a consideración de la Oficina del Presidente. Si el reclamo sigue sin resolverse, puede elevarse a la Oficina del Ombudsman de Scotiabank. En Banca Internacional se sigue un proceso similar, aunque con variaciones en función de los requerimientos regulatorios o las necesidades del país.

### Transformación Digital y El Pulso

Continuando nuestro proceso de transformación digital, hemos intensificado esfuerzos para simplificar y digitalizar la experiencia del cliente con la creación del sistema de recomendación adaptado Net Promoter System (NPS). Actualmente conocido como “El Pulso”, este sistema global de experiencia del cliente ha sido diseñado para facilitar la sistematización de la práctica de escuchar eficazmente a los clientes, aprovechar sus opiniones y comentarios y responder de inmediato. Esta vista precisa de la forma en que nuestros clientes experimentan nuestros servicios nos servirá para establecer relaciones duraderas con los clientes, lo que nos permitirá invertir en los productos, los servicios y las herramientas que nuestros clientes requieren para alcanzar el éxito.





## GOBIERNO INTERNO: PRESERVAR LA CONFIANZA

A lo largo de 2017, hemos implementado El Pulso en la totalidad de nuestras sucursales, Centros de Contacto y canales digitales de Canadá, México, Perú, Chile y Colombia. Además, hemos iniciado un programa piloto para los clientes de Banca Comercial de Canadá y Perú. Desde su inicio, hemos enviado cerca de 10,000,000 encuestas para clientes a nivel global y recibido las respuestas de más de dos millones de clientes. Al comprometer a todos los niveles de la institución para entrar en contacto con los clientes en función de los comentarios y las opiniones de estos, hemos devuelto la llamada a los clientes en más de 200,000 casos.

### Hemos recibido los comentarios y las opiniones de más de 2 millones de clientes a través de El Pulso.

La priorización de las opiniones y los comentarios nos permite actualmente hacer mejoras en favor de los clientes y su experiencia. Por ejemplo, los clientes de Chile estaban descontentos con nuestras reglas de expiración de la contraseña digital, lo que derivaba en un gran volumen de llamadas a nuestro Centro de Contacto para el desbloqueo de las cuentas. Para resolver este problema, mejoramos y simplificamos el proceso de la contraseña y lo actualizamos a fin de asegurar una protección eficaz. Los clientes han respondido positivamente a este cambio y nuestro Centro de Contacto actualmente recibe menos llamadas relativas a la contraseña.

En 2018, nos centraremos en expandir la cobertura de El Pulso a los clientes de Banca Comercial de Canadá y Perú, y en México, Chile y Colombia. En el caso de nuestros clientes de Banca Personal, proseguiremos la expansión al mercado del Caribe, dando mayor prioridad a Jamaica, Trinidad y Tobago y República Dominicana. También lo implementaremos a nivel de los equipos adicionales de los Centros de Contacto de nuestros seis mercados y exploraremos nuevos métodos para recopilar los comentarios y las opiniones de los clientes mediante el uso de la tecnología.

Además, hemos creado un sistema propio para recopilar los comentarios y las opiniones de los empleados. Esta herramienta habilita a los empleados y les confiere poder de decisión para iniciar cambios y realizar mejoras en la experiencia del empleado y el cliente a nivel de toda la institución.

# CLIENTES: ACCESO AL FINANCIAMIENTO

Hacer posible que los clientes estén mejor significa dotarlos de herramientas para el éxito. Trabajamos para ampliar la capacidad de acceso de personas naturales y empresas a los servicios financieros esenciales.



## TEMAS MATERIALES CONEXOS

- Promoción de la inclusión financiera
- Innovación y digitalización
- Creación de productos con ventajas para la sociedad

## DESEMPEÑO

### Aspectos más destacados de 2017

- Aumentamos en 8.9% nuestros microcréditos en Banca Internacional
- Se nos otorgó la “Certificación Oro” del Consejo Canadiense de Negocios Aborígenes (CCAB) por brindar acceso al financiamiento a las comunidades indígenas
- En Perú, la Billetera Móvil cuenta ahora con 87,190 clientes

### 2018 – De cara al futuro

- Tenemos planes para facilitar el acceso de más negocios a las cuentas para pequeña empresa colaborando con todos los clientes que cumplan los requisitos para ello
- Según nuestros planes, haremos crecer los préstamos para pequeña empresa en 12.1%
- Incrementaremos en 10% el acceso al financiamiento para las comunidades indígenas

Según el Banco Mundial, existen alrededor de 2,000 millones de personas en edad de trabajar que carecen de acceso a los servicios financieros formales<sup>2</sup>. La ONU se ha trazado el objetivo de erradicar la pobreza para el año 2030 (ODS 1), lo que incluye asegurarse de que todos tengan acceso a los servicios financieros básicos en igualdad de condiciones. Con la eliminación de barreras y la ampliación del acceso al financiamiento, estamos contribuyendo activamente a cubrir este déficit y construir una economía global más inclusiva. Lo importante es que tenemos la convicción de que cada cliente tiene derecho a estar mejor. Generamos oportunidades de éxito para todos, desde familias, hasta negocios, sin descuidar a las personas naturales. En este sentido, la innovación digital cumple un papel fundamental. Estamos transformando nuestros productos y servicios en función de las diversas necesidades de los clientes a quienes servimos, y aprovechamos la tecnología de dispositivos móviles para facilitar hoy más que nunca a los clientes el acceso a servicios financieros esenciales.

### Promoción de la inclusión financiera

#### Banca para clientela aborígen

Scotiabank está tomando medidas para tener un impacto positivo en la población, las comunidades y los negocios indígenas, ofreciéndoles servicios bancarios más eficaces, generando oportunidades de trabajo y apoyando el desarrollo sostenible.

Contamos con 27 Centros Bancarios para las Comunidades Aborígenes a nivel de Canadá, entre los que se incluyen cuatro sucursales en reservas indígenas, donde se ofrece la totalidad de nuestros servicios financieros. Banca Comercial también está presente en reservas indígenas con servicios de crédito personalizados que contribuyen a que las comunidades impulsen sus economías locales y que están dirigidos a organizaciones de desarrollo económico y consejos de comunidades indígenas. Todos nuestros centros y sucursales se ajustan al proceso de revisión de Relaciones Progresivas con Aborígenes (PAR) del Consejo Canadiense de Negocios Aborígenes (CCAB).

Además, se nos otorgó por tercera vez el prestigioso reconocimiento “Certificación Oro” del Consejo Canadiense de Negocios Aborígenes.

<sup>2</sup> Fuente: Banco Mundial <http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

CLIENTES:

ACCESO AL FINANCIAMIENTO

La “Certificación Oro” otorgada a Scotiabank reconoce su liderazgo en relaciones con indígenas y el compromiso que ha asumido de trabajar con negocios y comunidades indígenas mediante la prestación de servicios bancarios prácticos. Scotiabank estuvo entre las seis únicas instituciones de Canadá a las que se otorgó esta distinción en 2017.

Pequeña empresa

Las pequeñas empresas son el pilar de la economía de Canadá, con una contribución promedio de 30% al PIB y alrededor de 11.6 millones de puestos de trabajo<sup>3</sup>, mientras que las 4.7 millones de pequeñas empresas de México contribuyen US\$1.6 millones al PIB del país<sup>4</sup>. Nos hemos comprometido a hacer posible el éxito de las pequeñas empresas, brindándoles servicios financieros más ágiles y eficaces. Por ejemplo, la nueva plataforma de crédito digital de Scotiabank está ayudando a más pequeñas empresas clientes de Banca Canadiense a ahorrar tiempo y gestionar mejor sus finanzas con un acceso más rápido a los servicios financieros.

La digitalización de la apertura de cuentas y la aprobación de créditos nos ha convertido en el primer banco importante de Canadá en hacer posible que una pequeña empresa abra una cuenta en tan solo 15 minutos. Muchos de nuestros clientes han aprovechado nuestros nuevos servicios digitales de otorgamiento de crédito y apertura de cuentas para la pequeña empresa para tener acceso inmediato a los productos y servicios que necesitan en la administración de sus actividades de negocios cotidianas. Para 2018, tenemos planes de facilitar a más negocios el acceso a cuentas de pequeñas empresas, colaborando con todos los clientes que cumplan los requisitos para ello.

En 2017, ampliamos aún más nuestro apoyo a los profesionales independientes, las empresas agrícolas y las franquicias haciendo crecer nuestra red de especialistas encargados de ofrecer asesoría y orientación prácticas. Además, intensificamos nuestro apoyo a los start-ups (emprendimientos innovadores) prestando colaboración a organizaciones como la Federación Canadiense de Negocios Independientes (CFIB) y Start Up Canada.

Por ejemplo, en Trinidad y Tobago, 32 propietarios de pequeñas empresas se graduaron de nuestro programa para empresarios Scotiabank Vision Achiever (Realiza tu Visión con Scotiabank) en 2017 y el primer puesto se hizo acreedor a \$25,000 para invertirlo en su negocio. Por su parte, nuestro nuevo Fondo para Bienes de Capital de PYME de TT\$50 millones otorga préstamos a tasas bajas a negocios de diversos sectores que cumplan los requisitos.

Banca multicultural

Mudarse a un país nuevo puede ser todo un desafío. Nuestro Programa StartRight ayuda a los recién llegados a integrarse sin tropiezos a la vida en Canadá ofreciéndoles servicios financieros básicos simplificados que atienden sus necesidades. Ayudamos a los recién llegados a abrir cuentas bancarias de manera eficiente y ofrecemos una cuenta corriente estudiantil sin cargos, así como otros servicios a costo reducido. Además, nos asociamos con organizaciones sin fines de lucro como Colleges and Institutes Canada, CanPrep y el Consejo Regional de Empleo para Inmigrantes de Toronto, a fin de mejorar las posibilidades de estudio y desarrollo profesional de inmigrantes en Canadá. Nuestros empleados apoyan este esfuerzo actuando como mentores de las personas interesadas en mudarse a Canadá, personalmente y a través de seminarios en línea interactivos.

En 2017, mejoramos nuestro Programa StartRight ayudando a los recién llegados a obtener crédito con más rapidez. Los residentes permanentes pueden actualmente conseguir un límite de crédito mínimo de \$3,000 sin historial crediticio ni ingresos (antes era de \$2,000). Los trabajadores extranjeros también pueden solicitar una tarjeta de crédito con permiso de trabajo de 10 meses (antes era de 12 meses).

El Programa de Certificados de Inversión Garantizada (CIG) de Scotiabank para Estudiantes (SSGP) es actualmente accesible en India, China, Vietnam y Filipinas y ayuda a los alumnos de estos países con el proceso de solicitud de visas de estudio.

<sup>3</sup> Fuente: Government of Canada, Key Small Business Statistics – June 2016 (Gobierno de Canadá, Estadísticas Clave sobre la Pequeña Empresa – Junio de 2016) [https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/eng/h\\_03018.html](https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/eng/h_03018.html)

<sup>4</sup> Fuente: OCDE – Entrepreneurship at a Glance (Un vistazo al emprendimiento) <http://www.oecd-ilibrary.org/>

# CLIENTES: ACCESO AL FINANCIAMIENTO

## ESTUDIO DE CASO: TRABAJO A NIVEL GLOBAL

Reconocemos la importancia que tiene el acceso a los servicios financieros para ayudar a la gente a estar mejor y trabajamos para brindar soluciones innovadoras a poblaciones no bancarizadas, subbancarizadas o desfavorecidas a nivel global. En 2016, nuestra subsidiaria Banco Colpatría de Colombia eliminó las comisiones relativas a sus cuentas corrientes y de ahorros. Esta “estrategia de comisión cero” y la campaña de mercadeo complementaria atrajo a una clientela nueva y reavivó la confianza en las instituciones financieras por parte de los no bancarizados que hasta ese momento habían considerado las comisiones asociadas a mantener dinero en un banco como una falta de incentivo para la apertura de una cuenta. En 2017 este programa continuó creciendo con un aumento en la apertura de cuentas.

### Microcréditos

Buscamos ayudar a gente con acceso limitado o nulo a los servicios financieros a utilizar su potencial y mejorar sus medios de subsistencia, brindándoles soluciones significativas y asequibles. En 2017, el total de microcréditos (incluidos los préstamos de consumo y el microfinanciamiento para empresas) registró una tasa de crecimiento de 8.9% con respecto al año anterior, con lo que sobrepasamos nuestro objetivo.

El 50.4% de los microcréditos se dirige a negocios que son propiedad de mujeres.

Este logro ha sido resultado de la realización de un estudio a fondo sobre las necesidades de microfinanciamiento de nuestros clientes y el mejoramiento de nuestros servicios en consonancia con nuestro compromiso general de promover la transformación digital en todo lo que hacemos. Por ejemplo, CrediScotia Perú ha digitalizado las verificaciones de antecedentes, lo que ha hecho posible que los empresarios

solicitantes de microfinanciamiento obtengan préstamos en tan solo 30 minutos, lo que se compara con las 48 horas que anteriormente tomaba este proceso. De manera similar, Progresar, un producto nuevo de nuestra división de microfinanzas Pronto! en Uruguay permite a los clientes conseguir la aprobación de sus préstamos en menos de un minuto. Ante la falta de las oficinas de crédito tradicionales, Progresar utiliza una herramienta de puntuación para calificar la idoneidad de los clientes para la obtención de un crédito, tomándose todas las decisiones relativas a la aprobación en forma automática. Para ampliar aún más el acceso al financiamiento en Uruguay, hemos implantado quioscos de autoservicio bancario provistos de tecnología de reconocimiento biométrico.

## ESTUDIO DE CASO: NUEVA OFERTA DE SERVICIOS CREDISCOTIA EN PERÚ

En Perú, CrediScotia ha implementado una nueva oferta de servicios de asistencia financiera denominada Beneficia, dirigida a sus clientes con tarjeta de crédito Visa Única. Esta oferta ha sido diseñada para ayudar a las familias con su planificación financiera en áreas como seguro médico, servicios funerarios y asistencia legal. Además, en octubre de 2016, 45,500 clientes de CrediScotia comenzaron a utilizar la Billetera Móvil, un servicio de banca móvil de Perú, tras una campaña a nivel nacional destinada a facilitar a las comunidades desfavorecidas el acceso a la banca móvil. Un año después, la Billetera Móvil procesa un promedio de 2,000 transacciones al mes y tiene 87,190 clientes.

El total de microcréditos (incluidos los préstamos de consumo y el microfinanciamiento para empresas) registró una tasa de crecimiento de 8.9% con respecto al año anterior, con lo que sobrepasamos la tasa objetivo, que era de 7%.

Además, creemos en el apoyo a las empresas de propiedad de mujeres, el cual representó en el AF 2017 el 50.4% del total de los microcréditos otorgados.

# CLIENTES: CONOCIMIENTOS FINANCIEROS

Nuestros clientes pueden estar mejor si saben cómo tomar decisiones financieras más acertadas. Educamos a nuestros clientes haciendo que comprendan de qué manera pueden planificar un futuro mejor y ofreciéndoles productos y servicios diseñados con equidad.

## DESEMPEÑO

Aspectos más destacados de 2017

- Hemos actualizado nuestras calculadoras correspondientes a la Cuenta de Ahorros Libre de Impuestos (TFSA) y al Plan de Ahorros para el Retiro (RSP) para ayudar a los clientes a determinar cuánto necesitan ahorrar para alcanzar sus metas financieras
- Scotiabank Chile y Colpatría en Colombia realizaron una campaña por medios sociales para poner de relieve las formas en que los clientes pueden administrar mejor sus finanzas
- Patrocinamos en Canadá la Jornada “Hablemos sobre el Dinero con los Niños”, actividad que tuvo una cobertura de 660,000 alumnos

**Educación financiera**

La educación de calidad y el aprendizaje de por vida con carácter inclusivo, plasmados en el ODS 4, forman parte integral de la visión global de desarrollo sostenible de la ONU que consiste en que todos tengan las mismas oportunidades para abrirse paso y progresar en la vida. Un componente esencial de este objetivo es ayudar a la gente a administrar sus finanzas con mayor eficacia, considerando que los conocimientos financieros cumplen un papel clave al contribuir a que las personas tomen decisiones con conocimiento de causa y estén mejor.

Hacemos esfuerzos para promover y mejorar la obtención de conocimientos financieros básicos a través de una gama de recursos e iniciativas educativos dirigidos a los clientes. En noviembre de 2016, en el marco del Mes de la Educación Financiera en Canadá, realizamos una campaña por Twitter y Facebook. La campaña “El Mejor Consejo Recibido” puso de relieve la importancia de elaborar un plan financiero y comunicar consejos prácticos y estrategias para ayudar a

**TEMAS MATERIALES CONEXOS**

- Educación financiera
- Equidad en el diseño y la venta de productos y servicios con responsabilidad

2018 – De cara al futuro

- Continuación de los seminarios en línea y las sesiones informativas, incluidas las actividades en línea por Scotia iTrade, para apoyar a nuestros clientes a alcanzar sus metas financieras
- Nuestra asociación con el programa “Camino al Éxito” de Junior Achievement Americas cumplirá su tercer año y se busca llegar a un total de 50,000 alumnos
- Patrocinio de la Jornada “Hablemos sobre el Dinero con los Niños” para llegar a una cantidad aún mayor de jóvenes en nuestras comunidades

los clientes a alcanzar sus objetivos de ahorro. El chat por Twitter que fue parte de esta campaña alcanzó 36.7 millones de impresiones.

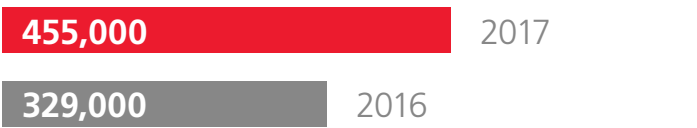
Además, prestamos apoyo a nuestros propios empleados poniendo en marcha una serie de sesiones informativas financieras. Estos talleres informativos sobre planificación financiera y ahorro para el retiro tuvieron lugar en paralelo a una Feria Financiera en la que los empleados pudieron aprender más sobre recursos, herramientas y soluciones empleados para fines educativos de diversos departamentos de Scotiabank.

Para reforzar el apoyo a la educación financiera, hemos potenciado nuestra herramienta selectora de certificados de inversión garantizada (CIG) que ayuda a los clientes a identificar el producto que mejor responde a sus necesidades. En particular, hemos reducido la inversión mínima en CIG de CAD\$500 a CAD\$100, lo que permite a los clientes tener acceso a una gama más amplia de productos CIG. Además, hemos mejorado nuestras calculadoras correspondientes a

# CLIENTES: CONOCIMIENTOS FINANCIEROS

la Cuenta de Ahorros Libre de Impuestos (TFSA) y al Plan de Ahorros para el Retiro (RSP) que ayudan a los clientes a determinar cuánto necesitan ahorrar para alcanzar sus objetivos financieros. Hemos simplificado estas calculadoras, las hemos hecho más manejables y las hemos optimizado para uso con dispositivos móviles. Estas herramientas están siendo utilizadas actualmente por más de 455,000 personas, lo que supone un incremento con respecto a los 329,000 usuarios que tuvieron en 2016.

Uso de las calculadoras de la Cuenta de Ahorros Libre de Impuestos (TFSA) y el Plan de Ahorros para el Retiro (RSP):



## Adquisición de conocimientos a través de la información

En Banca Canadiense, hemos desarrollado una variedad de ofertas para facilitar información sobre temas financieros importantes. Por ejemplo, nuestro programa *Mapping Tomorrow™* es una herramienta de planificación financiera que utilizan los asesores de Scotiabank para crear planes personalizados para los clientes, basados en las diferentes etapas clave de la vida de estos.

En 2017, comenzó a implementarse una experiencia para el cliente en las sucursales nuevas de Banca Internacional. Estas sucursales nuevas ofrecen un ambiente que informa y educa y en el que se prestan servicios con hospitalidad en forma de consejos y asesoría centrados en el cliente, videos informativos y seminarios para clientes en los que se les enseña sobre diversos temas básicos de finanzas.

## Scotia iTrade y la inversión sostenible

Scotia iTrade, nuestra plataforma de inversión directa en Banca Canadiense, ofrece sesiones educativas con regularidad y capacitación en línea para ayudar a los clientes de Banca Canadiense a cumplir sus objetivos de inversión. En 2017, impartimos 109 seminarios en línea a más de 3,000 clientes, entre existentes y potenciales. Los participantes respondieron favorablemente a estos seminarios y un promedio de 91% los calificó como muy buenos o buenos. También utilizamos Scotia iTrade para ofrecer módulos de aprendizaje interactivo sobre temas como herramientas y técnicas de inversión y gestión patrimonial. Estamos orientando cada vez más

nuestro esfuerzo a la inversión sostenible al haber reconocido que los clientes se interesan en cómo ejercer un impacto medioambiental y social positivo a través de sus ahorros.

Estamos orientando cada vez más nuestro esfuerzo a la inversión sostenible al haber reconocido que los clientes se interesan en cómo ejercer un impacto medioambiental y social positivo a través de sus ahorros.

## Difusión de conocimientos financieros a nivel global

Entre las iniciativas que hemos emprendido para difundir conocimientos financieros, hemos ampliado el portal de educación financiera que ofrecemos a las pequeñas empresas de México, haciéndolo extensivo a Chile, Perú, Costa Rica y Colombia. La iniciativa *Impulsa tu PyME* ha sido diseñada para ayudar a los propietarios de pequeñas empresas en todo aspecto, desde iniciar y hacer crecer un negocio nuevo, hasta vender o liquidar una empresa. Los empresarios pueden acceder a artículos informativos, herramientas, videos y guías interactivas desde sus teléfonos móviles.

Además, realizamos una campaña por medios sociales en Chile y Colombia para poner de relieve diversas maneras en que los clientes podrían mejorar la administración de sus finanzas. En Chile, nuestra campaña registró en total más de 265,000 impresiones en LinkedIn. En Colombia, llegamos a más de 456,000 usuarios por Facebook.

## Venta responsable de productos y servicios

Un aspecto muy importante de ser una entidad centrada en el cliente consiste en asegurarnos de vender productos y servicios con responsabilidad.

En 2017, nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Banca Canadiense, James McPhedran, explicó nuestras políticas y procedimientos al Comité Financiero Permanente del gobierno canadiense. En particular, puso de relieve el hecho de que los asesores de nuestras sucursales brindan a los clientes asesoría ponderada en función de las necesidades de estos y los evaluamos con un cuadro de mando integral (balanced scorecard) que se ajusta a nuestra estrategia centrada en el cliente. Agregó que nuestro proceso de transformación digital está beneficiando a los clientes porque simplifica su experiencia con el banco y les ofrece mayor comodidad.





## CLIENTES: CONOCIMIENTOS FINANCIEROS

La tecnología digital también nos permite centrarnos más en el cliente y dedicar más tiempo a asesorarlo.

Las opiniones y los comentarios de 700,000 clientes de Banca Canadiense al 12 de junio de 2017 demuestran niveles de satisfacción constantemente elevados, particularmente en relación con nuestros equipos de atención al cliente. Finalmente, también habló sobre nuestra cultura y la importancia de la confianza, haciendo referencia a nuestro propósito esencial de apoyar a los clientes con el logro de sus objetivos financieros y a los valores de integridad y respeto como orientadores de nuestro comportamiento.

### **Difusión de conocimientos financieros entre los jóvenes**

#### **Asociación con Junior Achievement**

Los jóvenes deben tener acceso a la educación en igualdad de condiciones para triunfar en su vida laboral y personal. Prestamos apoyo a programas que invierten en el acceso financiero, físico y digital a la educación. Gracias a nuestra asociación a nivel global con Junior Achievement (JA), organización de prestigio dedicada a la educación de la juventud, más de 700 voluntarios de Scotiabank implementaron el programa de educación financiera "Camino al Éxito" de JA en sus comunidades de América Latina. En 2017, el programa benefició a más de 11,860 alumnos de 210 escuelas en 16 países a través de sesiones educativas, campamentos de innovación y competencias regionales y su objetivo para dentro de los próximos tres años es llegar a 50,000 alumnos.

Nuestra asociación con JA en Banca Canadiense hizo posible que, en 2017, más de 100 Scotiabankers impartieran a más de 1940 alumnos el programa "Dinero con sentido" que ayuda a alumnos de 7° a 9° grados a tener acceso a las herramientas que necesitan para tomar decisiones financieras eficaces y convertirse en inversionistas con criterio y sin deudas.

En 2017, se nos otorgó el Premio "Transformando la Educación" presentado por JA Americas, en reconocimiento al papel que cumplimos para ayudarlos a transformar la forma cómo educan a sus alumnos. Nuestra inversión en recursos digitales contribuyó a asegurar que los alumnos establecieran una conexión entre la teoría de lo que aprenden en clase y la vida real.

### **Hablemos sobre el Dinero con los Niños**

Tuvimos una cobertura de 660,000 niños y 6,000 profesores en Canadá como patrocinadores de la iniciativa "Hablemos sobre el Dinero con los Niños" (TWOKAM). Este programa, desarrollado por la Fundación Canadiense de Educación Económica (CFEE), busca ayudar a los niños a estar más informados sobre el dinero, para que puedan tomar decisiones financieras más acertadas y con mayor conocimiento de causa.

Además de apoyar programas educativos continuos dirigidos a hijos y padres, en 2017 patrocinamos la Jornada "Hablemos sobre el Dinero con los Niños" que comprendió ferias de dinero, charlas y actividades especiales que tuvieron lugar en diversas comunidades del país. Por ejemplo, la provincia de Manitoba, la primera en asociarse con el programa TWOKAM, organizó una feria de dinero de gran envergadura que incluyó conversaciones interactivas para jóvenes acerca del dinero y la administración de sus finanzas.

**Tuvimos una cobertura de 660,000 niños y 6,000 profesores en Canadá como patrocinadores de la iniciativa "Hablemos sobre el Dinero con los Niños".**

# EMPLEADOS: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Un ambiente con diversidad e inclusivo permite a los clientes y empleados aprovechar su potencial al máximo. Respetamos y demostramos aprecio a todas las personas y nos esforzamos por asimilar tanto nuestras diferencias como nuestras semejanzas sin importar la edad, la etnia, el género, la capacidad o la orientación sexual.



## TEMAS MATERIALES CONEXOS

- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Captación, compromiso y desarrollo de talentos
- Salud y bienestar de los empleados
- Prácticas laborales justas

## DESEMPEÑO

Aspectos más destacados de 2017

- Incrementamos el número de mujeres en puestos de la Alta Dirección (vicepresidente o rango superior) a 39% en Banca Canadiense y a 20% fuera de Canadá
- Subimos en el puntaje de compromiso de los empleados con respecto al año anterior y superamos en 5% el promedio del sector
- Invertimos CAD\$69.9 millones en capacitación y desarrollo del personal. El número promedio de horas de capacitación por empleado al año es de 33
- Mejoramos nuestra Política Global sobre Acoso para asegurarnos de contar con estándares y procesos uniformes a nivel mundial

2018 – De cara al futuro

- Contamos con un renovado Consejo de Inclusión constituido por personal de la Alta Dirección de todas las áreas de la organización, bajo el liderazgo del Presidente y Director General
- Scotiabank Chile está poniendo en marcha una campaña para fomentar mayor diversidad e inclusividad en la fuerza laboral, teniendo particularmente en consideración a los discapacitados
- Estamos creando el sistema Pulso del Empleado (NPS) para dar a los empleados de atención al cliente la capacidad de transformar la experiencia del cliente mediante la comunicación de sus opiniones y comentarios sobre lo que está teniendo resultados y lo que podemos mejorar en beneficio de nuestros clientes
- Seguimos concientizando a los empleados acerca de la seguridad en el lugar de trabajo con actividades de capacitación obligatoria que tratan temas importantes, como el acoso, la violencia, la identidad de género, la accesibilidad y la adaptación

**Diversidad e igualdad de oportunidades**

La diversidad impulsa la innovación y el éxito del negocio. Las empresas con una dotación muy bien balanceada de hombres y mujeres tienen 15% más probabilidad de superar el desempeño de la competencia, mientras que en las firmas con empleados de diverso origen étnico esta mayor probabilidad sube a 35%<sup>5</sup>. En Scotiabank sabemos que nuestra capacidad de crear un ambiente inclusivo con una diversidad de habilidades y especialidades es decisiva para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y captar, desarrollar y conservar talentos. Hacemos esfuerzos por crear

un ambiente laboral que brinde a nuestros 88,000 empleados una serie de oportunidades de crecimiento, para que tengan poder de decisión y se sientan comprometidos.

En particular, apoyamos a través de nuestra estrategia de diversidad e inclusión la visión de desarrollo sostenible de la ONU relativa a la igualdad entre los géneros, la misma que está plasmada en su Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5 que busca poner término a toda forma de discriminación contra mujeres y niñas. Este objetivo busca dotar a las mujeres de poder de decisión para participar plenamente en puestos de liderazgo y fomenta la adopción de políticas y legislación que promuevan la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de la mujer. También damos prioridad a la inclusión de empleados de la comunidad LGBT+, como parte

<sup>5</sup> Fuente: McKinsey & Co, Why Diversity Matters (Por qué importa la diversidad), 2015 <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/why-diversity-matters>

# EMPLEADOS:

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

de nuestro esfuerzo de alentar a todos los miembros de nuestra organización a sacar a relucir su “verdadero yo” y aprovechar su potencial al máximo.

### Grupos de Recursos para Empleados

A nivel global, existen 11 Grupos de Recursos para Empleados (GRE). Se trata de iniciativas lideradas por empleados que prestan apoyo a los grupos con poca representatividad para que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de nuestro negocio y a la vez promuevan un mayor grado de afinidad y entendimiento.

En 2017, nuestros GRE continuaron creciendo a nivel global, particularmente en América Latina. Por ejemplo, Scotiabank Pride, uno de nuestros GRE de LGBT+ más grandes, se expandió incorporando a Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Asia y los EE. UU.

Scotiabank Pride de México puso en marcha una campaña para promover la importancia de trabajar juntos como aliados. Esta campaña comprendió una serie de sesiones de “tutoría inversa” con miembros de la Alta Dirección, a través de las cuales los empleados de la comunidad LGBT+ subrayaron la importancia de la inclusión. La segunda cumbre Pride Connection de México congregó a más de 700 asistentes interesados en escuchar a los expertos en la temática de LGBT+.

Por segundo año consecutivo, la Red Aborigen de Scotiabank celebró el Día Nacional del Indígena Canadiense en Toronto. La actividad incluyó un espectáculo de percusión y baile a cargo de jóvenes de las Primeras Naciones de Canadá, como reconocimiento y celebración del singular patrimonio, la diversidad de culturas y los aportes destacados de nuestras Primeras Naciones y pueblos Inuit y Métis.

En el resto del mundo, nuestros empleados constituyen aproximadamente 30 capítulos de GRE de mujeres y se prevé que esta cifra aumentará en 2018 con la formación de más grupos en Canadá. Estos grupos cuentan actualmente con 2,500 miembros, entre hombres y mujeres.

En 2017, Scotiabank dio un nuevo aire al enfoque de nuestro Consejo de Inclusión. Actualmente es liderado por nuestro Presidente y Director General y está integrado por miembros de la Alta Dirección que pueden promover cambios en sus respectivas líneas de negocios.

### Inclusión de la comunidad LGBT+

En junio de 2017, celebramos el mes del Orgullo, uno de nuestros Meses de Inclusión Global del año, para que se tome

más conciencia sobre la inclusión LGBT+ entre nuestros empleados y clientes de todo el mundo. Izamos banderas del orgullo en diversas sedes nacionales, promovimos mensajes de inclusión a través de anuncios en las sucursales y en las pantallas de cajeros automáticos y lideramos campañas por medios sociales y digitales. Además, más de 600 Scotiabankers marcharon en diez desfiles del orgullo a nivel mundial, como en México, Costa Rica y diversos puntos de Canadá. Además, a nivel global, prestamos apoyo a una serie de organizaciones externas, como la Asociación Cámara de Comercio de Costa Rica y, en Canadá, Start Proud y Pride at Work.

### Igualdad entre los géneros y mujeres con poder de decisión

En 2017, elaboramos una nueva estrategia global para promover la igualdad entre los géneros y dar a las mujeres poder de decisión, la cual se centró en cuatro áreas: fomentar el compromiso y la responsabilidad entre nuestros líderes; avanzar en la inclusión de las mujeres; captar, desarrollar y conservar talento femenino de calidad y promover entre las partes interesadas externas nuestro enfoque al empoderamiento de las mujeres.

A fin de contribuir a que más mujeres pasen a integrar la Alta Dirección, ejecutamos una serie de iniciativas complementarias para captar candidatas con futuro y ayudarlas a triunfar en puestos de liderazgo. Además, identificamos personal muy competente en los niveles de gerente sénior y director y les prestamos apoyo para que avancen en su trayectoria profesional a través de programas de liderazgo específicos.

### Hemos registrado el mayor nivel de mujeres en puestos de liderazgo (cargo de vicepresidente o rango superior) en Canadá.

La proporción de mujeres de nuestra organización en puestos de vicepresidente o un rango superior alcanzó su máximo histórico de 33% a nivel global en octubre de 2017, lo que constituye un incremento de 8% desde noviembre de 2013 cuando Brian Porter asumió el cargo de Presidente y Director General de la institución. Banca Canadiense registró el máximo nivel de mujeres en puestos de vicepresidente o rango superior (39%). En América Latina, la proporción alcanzó el 19% (una subida respecto al 14% registrado en 2016). Reconocemos que es necesario hacer más para dotar a las mujeres de poder de decisión en los países de América Latina donde trabajamos. Considerando todos los países



## EMPLEADOS: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

donde realizamos operaciones, excepto Canadá, la proporción de mujeres en puestos de vicepresidente o rango superior fue de 20%.

En 2017 celebramos el Día Internacional de la Mujer llamando la atención sobre un prejuicio inconsciente que aflora cuando la gente hace juicios a la ligera sobre otros basándose en sus propias percepciones y referencias culturales. Scotiabank México fue anfitrión junto con Catalyst de las dos “Mesas Redondas Involucrando a los Hombres” que se realizaron en México para contribuir a que los miembros de la Alta Dirección de sexo masculino se conviertan en portavoces de la igualdad entre los géneros.

Muchos de nuestros países en América Latina se sumaron a nuestra campaña sobre prejuicios inconscientes organizando actividades por iniciativa propia. Scotiabank México puso en marcha una campaña de carácter más general para captar el compromiso de los empleados acerca de la inclusión desde la perspectiva del género. En Colombia los miembros de la Alta Dirección realizaron un taller con la organización *Aequales* a fin de identificar oportunidades para promover la igualdad entre los géneros. Chile, asimismo, llevó a cabo una campaña a nivel interno sobre los prejuicios inconscientes a fin de disipar mitos comunes.

En 2017, realizamos la actividad “Comprométete a Actuar” de un día de duración en apoyo al Día Internacional de la Niña institucionalizado por la ONU, invitándose a los Scotiabankers a que se comprometieran a hacer alguna cosa que promoviera la igualdad entre los géneros. En Colombia, Colpatría se asoció con la organización sin fines de lucro PLAN International para organizar un “Relevo de Presidente”, actividad en la que el Presidente de Colpatría cedió su puesto a una jovencita por un día. La iniciativa fue una manera de potenciar la capacidad de las niñas para que se atrevan a creer que sus sueños son realizables.

En 2017, Scotiabank se convirtió en patrocinador canadiense fundador de Boardlist, una bolsa de talentos para la comunidad tecnológica. Boardlist descubre mujeres líderes altamente calificadas, las recomienda y les da acceso a oportunidades para servir en juntas directivas de empresas privadas o públicas.

### Captación, compromiso y desarrollo de talentos

El desarrollo, la promoción y la contratación de los candidatos más competentes constituye un aspecto decisivo para el futuro del Banco. Nuestro objetivo es fortalecer nuestra reserva de talentos y asegurarnos de que todos los empleados

tengan igualdad de acceso a oportunidades de superación para consolidar un equipo de alto desempeño y ser reconocidos como líderes en desempeño de negocios.

### El empleador preferido

Scotiabank sigue siendo una de las primeras opciones para quienes buscan trabajar en el sector de servicios financieros. Seguimos captando y conservando empleados con la combinación correcta de habilidades para cumplir los objetivos de nuestro negocio. En 2017, cubrimos aproximadamente el 50% de nuestras vacantes con empleados existentes al ofrecer a cerca de 12,000 empleados una oportunidad de ascenso.

A nivel externo, hemos celebrado regularmente compromisos con organizaciones profesionales y comunitarias para captar profesionales con talento para nuestra institución. En particular, para la conformación de nuestros cuadros en el rubro digital, buscamos personal especialista en áreas como análisis de datos, estadística, robótica, programación, ingeniería y matemática. Además, contratamos a más de 1,500 practicantes al año en Banca Canadiense a través de asociaciones con las mejores universidades canadienses y realizamos siete contrataciones para Banca Personal y el área de Operaciones a través de HireUp, una organización sin fines de lucro que pone en contacto a jóvenes sin hogar de Canadá con el mundo empresarial. Esperamos continuar con estas asociaciones en 2018.

### Compromiso de los empleados

En 2017, alcanzamos un puntaje de 79% en compromiso de los empleados según Punto de Vista, nuestra encuesta anual para empleados. Este puntaje, que mide en los empleados el grado de compromiso, el sentimiento de orgullo y el nivel de satisfacción, superó el promedio del sector de servicios financieros global que fue de 74%.

### Puntaje de compromiso de los empleados

|   | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|------|------|------|
| Scotiabank  | 79%  | 77%  | 84%  |
| Índice de Compromiso del Empleado (ICE) promedio según IBM para el sector de servicios financieros a nivel global | 74%  | 74%  | 73%  |

Este puntaje es producto del esfuerzo que hacemos para apoyar a nuestros empleados con un ambiente laboral positivo e inclusivo y escuchar sus puntos de vista. Si bien el

# EMPLEADOS: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

descenso que registramos en 2016 no fue inesperado dada la intensidad del cambio que se estaba produciendo en diversas partes de la organización, nos complace ser testigos de este aumento en 2017 que incluso sobrepasa el promedio del sector de servicios financieros a nivel global.

En 2017, de los empleados participantes en el sondeo, el 90% en el contexto global está de acuerdo con que existe un sólido enfoque en el cliente. Además, el 88% de los empleados manifestó que considera que Scotiabank es una entidad responsable desde el punto de vista social y medioambiental.

De los empleados participantes, el **88%** manifestó que considera que Scotiabank es una entidad responsable desde el punto de vista social y medioambiental.

## Desarrollo de los empleados

Nuestro personal es nuestro mayor activo. Invertimos continuamente en brindar a nuestros empleados las oportunidades de aprendizaje y desarrollo que necesitan para hacer crecer y aprovechar su potencial, en preparación para sobrepasar las expectativas del cliente.

En 2017, invertimos CAD\$69.9 millones en capacitación y desarrollo de empleados a nivel global. El promedio de horas al año dedicadas a la capacitación es 33 por empleado. Se espera que como resultado de los esfuerzos que hacemos para digitalizar la capacitación y hacerla más significativa y eficiente, el promedio de horas de aprendizaje y el total invertido en aprendizaje y desarrollo disminuirán paulatinamente.

**Promoción del aprendizaje y el avance de por vida**  
Los empleados reciben apoyo con la elaboración de un Plan de Desarrollo inmediatamente después de su contratación. En este plan se identifican las habilidades, los conocimientos y las competencias que necesitan para triunfar en sus puestos actuales y futuros. Este Plan de Desarrollo es continuo y no se asocia a ningún año en particular. En 2017, aprovechamos la nueva plataforma de aprendizaje, desempeño y desarrollo digital que pusimos en marcha en 2016 para fortalecer nuestro proceso de revisión del desempeño de los empleados e integrarlo con el proceso del Plan de Desarrollo. En particular, los gerentes trabajan con los empleados a su cargo definiendo objetivos de desempeño y revisando al mismo

tiempo las necesidades de desarrollo a largo plazo. Esto nos permite cumplir los objetivos a corto y largo plazo del negocio y a la vez apoyar el desarrollo de nuestros empleados. Además, en 2017 pusimos mucho énfasis en el diálogo continuo y el *coaching* a intervalos regulares para asegurarnos de que los empleados reciban el apoyo que les permita ceñirse a sus planes y cumplir sus objetivos de desempeño y desarrollo. La actividad de *coaching* y la retroalimentación a intervalos regulares constituyen parte importante de nuestra cultura de desempeño.

Por primera vez, hemos asignado automáticamente cuatro competencias básicas (enfoque en resultados, enfoque en el cliente, conciencia de uno mismo y desarrollo personal, y desarrollo y *coaching* del talento) a todos los empleados para que estos se autoevalúen y sus gerentes los evalúen en función de ellas a fin de año. Estas competencias forman parte integral del cumplimiento de los objetivos de nuestro negocio, el avance de nuestro proceso de transformación digital y el fomento de una cultura de alto desempeño, enfocada en el cliente e inclusiva. De cara al futuro, hemos agregado la curiosidad como quinta competencia que regirá desde 2018. Esto pone de relieve la prioridad que damos al aprendizaje y al desarrollo continuos y a la necesidad de mirar las cosas desde una perspectiva diferente, temas que surgieron en 2017.

**Más poder de decisión para los líderes del futuro**  
El desarrollo de los futuros líderes es decisivo para el éxito continuo de nuestro negocio. Scotiabank ofrece a sus empleados la oportunidad de escoger entre miles de actividades de aprendizaje, entre las que se incluyen, aprendizaje presencial, aprendizaje en línea, cursos virtuales dirigidos por un instructor, aprendizaje social y voluntariado en la comunidad. Nuestro programa global de desarrollo de gerentes y líderes, iLEAD, representa el esfuerzo que hacemos para preparar a los líderes del mañana, dotándolos de apoyo personalizado en cada etapa de su trayectoria profesional a través de una serie de recursos educativos. En 2017, más de 8,000 empleados participaron en iLead, asistiendo a más de 13,000 cursos. Además, identificamos y apoyamos activamente a los posibles líderes del futuro a través de nuestro proceso de Planificación de Recursos de Liderazgo, con el fin de asegurarnos de contar con el personal idóneo listo para asumir funciones de liderazgo.



# EMPLEADOS: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

## Salud y bienestar de los empleados

Reconocemos que el personal rinde mejor cuando goza de buena salud y recibe los beneficios de un equilibrio positivo entre el trabajo y la vida personal. Invitamos a cada empleado a asumir su responsabilidad en la creación de un ambiente

laboral sano y seguro. En 2017, pusimos a disposición de todos los empleados herramientas y guías de prevención de riesgos y facilitamos a nuestros equipos el cumplimiento de los requisitos de salud y seguridad con la simplificación de nuestros procesos administrativos.

Nuestra plataforma global en línea *Your Wellbeing* (Tu bienestar) brinda una serie de programas y recursos en apoyo del bienestar de nuestros empleados y permite a estos compartir ideas y mejores prácticas con sus colegas de todo el mundo. Otros recursos que ofrecemos para la salud y el bienestar:

| Tema  | Oferta de Scotiabank   |
|---|--|
| Capacitación para controlar el estrés                               | Recursos y herramientas sobre control de estrés para empleados de Banca Canadiense y programas nacionales que respetan la cultura y las costumbres de cada país  |
| Ergonomía en el centro laboral                                      | En 2017 hicimos el lanzamiento de nuestro Portal de Ergonomía global para compartir recursos con empleados en temas como disposición correcta del puesto de trabajo, estiramientos y buena postura   |
| Estado físico   | Centros de salud y bienestar orientados al bienestar físico, nutricional y espiritual en algunos de nuestros nuevos locales institucionales  |
| Salud y nutrición   | Scotiabank ofrece a los empleados con enfermedades complejas un Programa de Asistencia de Salud y acceso a programas dedicados a la administración de medicamentos   |
| Horario de trabajo flexible   | Nuestra política de opciones de trabajo flexible busca ayudar a los empleados de Banca Canadiense a alcanzar un equilibrio sano entre el trabajo y la vida personal. En Banca Internacional, ofrecemos programas y políticas que respetan las culturas y costumbres de cada país |
| Acuerdos para trabajar desde casa                                   | Algunas sucursales ofrecen un programa basado en actividades que confiere a los empleados autonomía para seleccionar dónde trabajar, incluso desde sus hogares   |
| Servicios de guardería o contribución para el cuidado infantil      | Scotiabank brinda la posibilidad de afiliarse a una guardería nacional en Canadá que ofrece atención a menores desde recién nacidos hasta los 12 años  |
| Licencia por maternidad con goce de haber adicional al mínimo legal | Las empleadas de Banca Canadiense con licencia por maternidad tienen derecho a recibir un suplemento adicional a los beneficios de su seguro de desempleo durante un período de seis semanas   |

En nuestros planes para el futuro está dar mayor prioridad a la salud y al bienestar de los empleados reorientando nuestros servicios para empleados en torno a dos pilares clave: la salud mental y financiera. Con respecto a la salud mental y emocional, nos aliamos con socios que se enfocan en soluciones preventivas y de intervención temprana para empleados cuando la necesidad de apoyo es mayor. En el caso de la salud financiera, continuamos mejorando los canales de comunicación con los empleados, lo que incluye sesiones personales para comprender el plan de pensiones y fichas informativas completas y sencillas sobre temas como la importancia de la cobertura del seguro, lo que incluye la selección del seguro de invalidez y la comprensión de las oportunidades de ahorro.



# COMUNIDAD: INVERSIÓN EN LA JUVENTUD

Invertir en la juventud nos permite invertir en la seguridad, la estabilidad y el crecimiento a largo plazo de cara al futuro. Nos enorgullece formar alianzas con entidades que promueven la salud y la educación de los jóvenes de la comunidad.



## TEMAS MATERIALES CONEXOS

- Inversión en la comunidad y filantropía
- Iniciativas de apoyo a la salud, el bienestar y la educación de los jóvenes

## DESEMPEÑO

Aspectos más destacados de 2017

- Destinamos el 60% del total de fondos para actividades filantrópicas a la juventud de la comunidad
- Los empleados dedicaron más de 403,500 horas de trabajo voluntario para apoyar a entidades benéficas y otras causas de sus países
- Scotiabank implementó el Índice de Jóvenes en la Comunidad como referencia para medir y hacer un seguimiento de la calidad de vida de los jóvenes en los países donde trabajamos

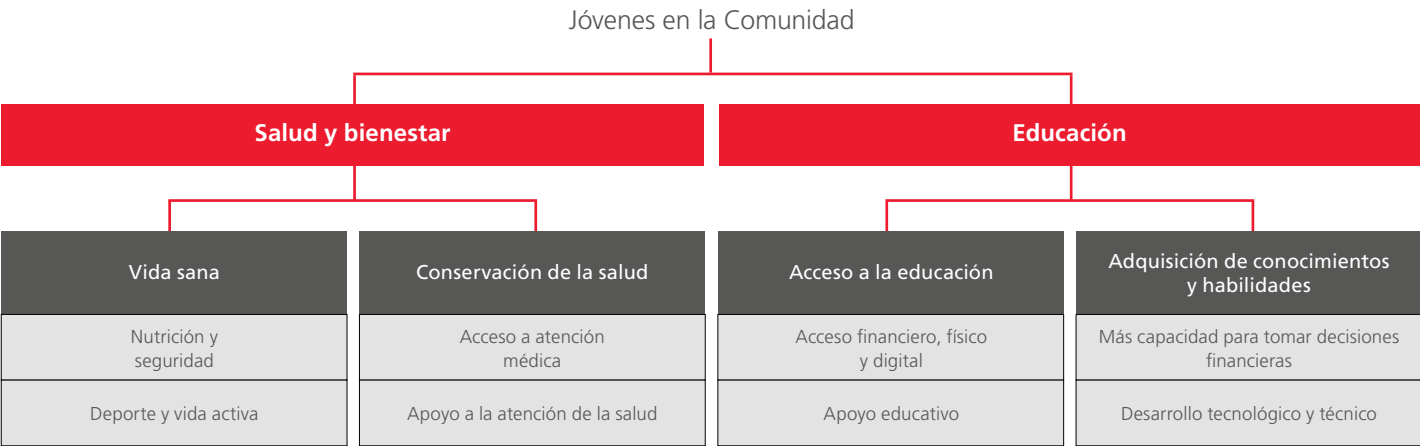
2018 – De cara al futuro

- Destinar el 70% del total de fondos para actividades filantrópicas a la juventud de la comunidad
- Seguir promoviendo el Índice de Jóvenes en la Comunidad y aumentar los parámetros para ampliar el número de indicadores a los que el índice hace seguimiento a nivel global
- Poner en marcha la asociación con Maple Leaf Sports and Entertainment (MLSE) y la Fundación MLSE

### Scotiabank en la comunidad

La ONU busca alcanzar para el año 2030 una vida sana y una sensación de bienestar para las personas de todas las edades (ODS 3) y el acceso a educación de calidad y oportunidades de aprendizaje de por vida para todos (ODS 4). Los negocios y las finanzas probablemente cumplirán un papel clave para alcanzar estos objetivos. Por ejemplo, la protección contra riesgos financieros puede contribuir a proteger a las personas de las dificultades financieras vinculadas al pago de servicios

de salud, mientras que el financiamiento de la salud puede impulsar significativamente la calidad y la disponibilidad de servicios de atención médica, particularmente en países en desarrollo. Asimismo, los programas de apoyo que promueven oportunidades de aprendizaje gratuito y en igualdad de condiciones para niñas y niños y que confieren a la juventud mayor capacidad para desarrollar sus habilidades para el trabajo y el emprendimiento contribuyen directamente a generar una educación de calidad para todos.





## COMUNIDAD: INVERSIÓN EN LA JUVENTUD

En Scotiabank hemos asumido el compromiso de hacer lo que nos corresponde para apoyar la buena salud, el bienestar y la educación en nuestras comunidades. Hacemos esfuerzos para lograr un cambio positivo en las comunidades donde vivimos y trabajamos, reconociendo que cuando las comunidades gozan de buena salud y acceso a la educación, mejoran sus probabilidades de trabajo, lo que a su vez fortalece tanto a la comunidad como al Banco. Los jóvenes son nuestros líderes del mañana y es crucial ayudarlos a desarrollar las habilidades y los recursos que necesitan para triunfar. Nuestra estrategia de inversión en la comunidad consiste en asociarnos con organizaciones promotoras de la salud, el bienestar y la educación de la juventud.

En 2017, aportamos CAD\$80 millones a comunidades a nivel global en forma de donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia, destinando más de 60% de estos fondos a los jóvenes de la comunidad. De nuestra inversión en la juventud, el 65% se destinó a salud y bienestar y el 35% a la educación y el arte.

### Índice de Jóvenes en la Comunidad

En 2017, comenzamos a utilizar el Índice de Jóvenes en la Comunidad como referencia para medir y hacer seguimiento de la calidad de vida de los jóvenes, el que se complementó con un nuevo informe que puso de relieve nuestros resultados. Este índice se centra en la salud, el bienestar y la educación como elementos esenciales del éxito. Estamos empleando el Índice de Jóvenes en la Comunidad, creado en asociación con la firma de consultoría GlobeScan y un comité de expertos en juventud a nivel mundial, con el objeto de comprender más a fondo las dificultades que enfrentan los jóvenes de los 30 países de América y el Caribe donde tenemos actividad.

Precisar en qué lugares los jóvenes podrían beneficiarse del apoyo a la salud, el bienestar o la educación hace posible que identifiquemos dónde se necesitan políticas e inversiones sociales progresivas. Además, nos permite comparar los niveles de bienestar y calidad de vida de los jóvenes de las diversas comunidades donde trabajamos, poniendo de relieve ejemplos de las mejores prácticas en una serie de 19 indicadores.

Estamos haciendo el seguimiento de múltiples problemas en salud y educación, como las tasas de embarazo adolescente y deserción escolar y nutrición (que incluye factores como obesidad y desnutrición), con datos obtenidos de fuentes especializadas serias. Más adelante nos asociaremos con organizaciones y entidades gubernamentales que comparten nuestras ideas, a fin de dirigir nuestros esfuerzos a la solución de los problemas de mayor magnitud, mientras nos esforzamos por llegar a más jóvenes con más rapidez. También tenemos la intención de ampliar el Índice y el número de indicadores que contemplamos actualmente a medida que dispongamos de más datos.

### Salud y bienestar

#### Vida sana

La nutrición y la seguridad, en combinación con un estilo de vida activo, constituyen los cimientos de una vida saludable. Invertimos en programas que alientan a los jóvenes a participar en deportes y ser más activos, lo que incluye el apoyo que brindamos a los menores para la práctica colectiva del hockey en Canadá y del fútbol en América Latina.

Gracias al apoyo de Scotiabank a la práctica colectiva del hockey, hemos alcanzado un hito importante, consistente en ayudar a un millón de menores, cifra que va en aumento, a tener la posibilidad de practicar el deporte favorito de Canadá.

Nuestros esfuerzos orientados a ayudar a que los niños reciban los beneficios del deporte serán ampliados a través de nuestra nueva asociación a 20 años con Maple Leaf Sports and Entertainment (MLSE). Parte de este acuerdo comprende una asociación ampliada con la Fundación MLSE que ayuda a los menores de Toronto Metropolitano a cambiar sus vidas a través del poder del deporte.

En América Latina, el Club de Fútbol de Scotiabank ofrece a más de 165,000 niños y adolescentes la posibilidad de jugar en ligas y torneos organizados, hacer amigos y aprender valores positivos. En 2017, inauguramos los Campeonatos de Fútbol en El Salvador y Costa Rica, los que beneficiaron a 1,160 niños. Además, hemos llegado a más de 5,700 menores, entre niños y niñas, con los festivales FutbolNet realizados en México, Perú, Colombia, El Salvador y Chile, en asociación con la fundación FC Barcelona. Nos hemos trazado el objetivo de beneficiar a más de 18,000 menores, entre hombres y mujeres, en los próximos dos años y medio.

# COMUNIDAD: INVERSIÓN EN LA JUVENTUD

Además, hemos donado cuatro canchas de fútbol para menores desfavorecidos de Perú y México a través de nuestro nuevo programa “Campos de Fútbol” y hemos ampliado nuestro patrocinio del Sector Amateur de la Federación Mexicana de Fútbol auspiciando por primera vez la temporada completa de la Liga de Fútbol Femenino Amateur (categorías sub 13 a sub 20).

Adicionalmente a nuestros amplios programas de hockey y fútbol, mantenemos en el Caribe el programa “Kiddy Cricket” que consta de actividades escolares, campamentos de verano y festivales de críquet. En 2017 nuestra cobertura fue de 127,600 menores.

En República Dominicana tenemos en marcha un programa comunitario de béisbol. Este programa, desde su creación en 2014, ha beneficiado a más de 3,000 niños, brindándoles acceso a entrenamientos en el marco de clases de béisbol, implementos para la práctica de este deporte y la posibilidad de participar en torneos nacionales e internacionales.

## HEMOS BENEFICIADO A:



**1 millón de niños (cifra que constituye un hito y sigue en aumento)** con la práctica colectiva del hockey en Canadá



**127,600 menores** del Caribe a través de nuestro programa “Kiddy Cricket”



**Más de 165,000** niños y adolescentes en América Latina a través del Programa de Clubes de Fútbol de Scotiabank

## Conservación de la salud

Deseamos ayudar a los jóvenes a mantenerse sanos a lo largo de sus vidas, por lo que invertimos en organizaciones que facilitan acceso a atención médica y asistencia de la salud. En 2017, hicimos una donación de CAD\$1 millón a la Children’s Health Foundation (Fundación para la Salud del Menor) y a la London Health Sciences Foundation (Fundación para las Ciencias de la Salud de London) para apoyar el Programa de Asistencia Familiar de Scotiabank que ayuda a financiar el tratamiento médico de mujeres, menores y sus familias en London, Ontario, Canadá, cuando por motivo de ese tratamiento pasan apuros financieros.

En noviembre de 2016, Scotiabank realizó una donación de CAD\$1 millón al Lunenfeld-Tanenbaum Research Institute que forma parte del Sinai Health System y que es uno de los mejores en investigación biomédica de Norteamérica, con el fin de apoyar el descubrimiento de los factores determinantes de la salud de bebés y niños. Esta donación apoyará la investigación destinada a comprender mejor los factores tanto genéticos como ambientales que influyen en la salud de los bebés y niños desde el momento de la concepción.

## Educación

### Acceso a la educación

Los jóvenes son capaces de aprovechar su enorme potencial cuando tienen acceso adecuado y equitativo a la educación. Prestamos apoyo a programas que invierten en el acceso financiero, físico y digital a la educación. Por ejemplo, en Banca Canadiense, nuestras asociaciones con yconic (antes denominada Student Awards Inc.) asignan fondos para brindar ayuda económica a estudiantes a través de bolsas de estudios, becas y premios de concursos. En 2017, el Banco donó más de CAD\$2.3 millones en becas a nivel global.

En 2017, el Banco otorgó más de CAD\$2.3 millones en becas a nivel global.

### Adquisición de conocimientos y habilidades

El aprendizaje continuo es pieza fundamental en la consolidación de los conocimientos tecnológicos y el desarrollo de habilidades en la juventud. En Perú, Scotiabank ayudó a más de 48,000 alumnos de educación primaria y secundaria a adquirir habilidades en las áreas financiera y de emprendimiento gracias al apoyo que brindó al Plan Internacional Formando Emprendedores del Mañana. Esta ayuda resultará particularmente útil en Perú, donde los jóvenes experimentan dificultades relativamente mayores con el acceso a la Internet y la apertura de cuentas bancarias, tal como lo señala nuestro informe correspondiente al Índice de Jóvenes en la Comunidad 2017.

Asimismo, en Chile, la iniciativa “123 Empezar” de Scotiabank ocupó el primer lugar en la categoría “Contribución a la Educación Financiera” del concurso nacional de Educación e Inclusión Financieras. El premio fue un reconocimiento a la contribución del Banco para ayudar a los menores a adquirir habilidades financieras y de emprendimiento. La iniciativa 123 Empezar en particular busca ayudar a los menores a tomar conciencia sobre la economía y planificar eficazmente su futuro. Además, apoya

# COMUNIDAD: INVERSIÓN EN LA JUVENTUD

a los menores a adquirir las competencias requeridas para el emprendimiento, como liderazgo, creatividad, trabajo en equipo, aceptación de riesgos y capacidad innovadora.

En términos generales, hemos celebrado compromisos con más de 50 instituciones académicas e invertido más de CAD\$4 millones en asociaciones académicas, de los cuales destinamos CAD\$1.4 millones a asociaciones de Canadá que orientan su esfuerzo al área digital. Además, pusimos en marcha una asociación en el rubro de tecnología con la Universidad de Columbia Británica, en el marco de la cual hicimos una donación de CAD\$2 millones para investigación sobre la ciberseguridad y los riesgos financieros. La Iniciativa de Scotiabank sobre Ciberseguridad y Análisis de Riesgos se centrará en comprender las repercusiones de los ataques informáticos y el fortalecimiento de las herramientas de defensa utilizadas por las empresas.

En Banca Canadiense, apoyamos los esfuerzos para dotar de mayor poder de decisión a las mujeres en el área tecnológica, asociándonos con la entidad sin fines de lucro “Ladies Learning Code” (Mujeres Aprendiendo a Programar Código) para ayudar a que más mujeres y jóvenes mejoren sus competencias en tecnología digital y computación. En particular, en el Día Internacional de la Mujer, hicimos una donación de CAD\$150,000 a la organización en apoyo de su programa “Girl Learning Code” (Niñas Aprendiendo a Programar Código) que introduce a las niñas en temas que van desde la creación de sitios web y el uso de hojas de estilo en cascada hasta la impresión tridimensional y el hardware hacking (modificación de material electrónico).

Además, continuamos patrocinando a Enactus, una comunidad de líderes estudiantiles, académicos y empresariales comprometida con desarrollar en los jóvenes emprendedores la capacidad de transformar sus vidas y forjar un mundo mejor. En particular, Enactus beneficia a nuevos emprendedores a través de una plataforma de aprendizaje experimental. En 2017, brindamos apoyo a dos desafíos de Enactus: el “Scotiabank Youth Empowerment Challenge” (Desafío Scotiabank para Dar Más Poder de Decisión a la Juventud) y el “Scotiabank EcoLiving Green Challenge” (Desafío Scotiabank para una Vida Ecológica Verde). Se trata de competencias a nivel nacional que alientan a alumnos egresados de secundaria a crear soluciones para problemas enfrentados por los jóvenes y el medio ambiente y han tenido una cobertura general de más de 11,500 alumnos desde 2016.

## Voluntariado de empleados

A nivel global, los empleados de Scotiabank dedicaron en 2017 más de 403,500 horas de trabajo voluntario a favor de causas significativas en sus comunidades. Alentamos a nuestros empleados a comprometerse con la comunidad de dos formas. Ofrecemos a empleados individuales que realizan por lo menos 50 horas de labores de voluntariado en el año en una organización de la comunidad aprobada la posibilidad de solicitar una donación de hasta CAD\$1,000 para esa misma organización. Además, alentamos a los empleados a recaudar fondos grupalmente con fines benéficos entregándoles una contrapartida de fondos de hasta CAD\$5,000 en el caso de los equipos de recaudación constituidos por cinco o más empleados y CAD\$15,000 si son equipos de 30 o más empleados.

En 2017, nuestros empleados dedicaron 403,500 horas de trabajo voluntario y recaudación de fondos a favor de causas significativas de sus comunidades.

## Donaciones a fundaciones

En 2017, muchas de las comunidades donde trabajamos fueron víctimas de desastres naturales devastadores. Scotiabank donó fondos para ayudar a nuestros clientes, empleados y comunidades de diversas sucursales. Scotiabank hizo entrega de más de USD\$500,000 a organizaciones benéficas que contribuyeron a los esfuerzos de rescate y auxilio en el Caribe, tras la devastación provocada por el huracán Irma en septiembre de 2017.

Desde Banca Canadiense, hicimos una donación de CAD\$15,000 a la Cruz Roja Canadiense para apoyar los esfuerzos de auxilio desplegados al noreste de Nuevo Brunswick en febrero de 2017, tras la caída de intensas tormentas de hielo. Entregamos CAD\$50,000 a la Cruz Roja Canadiense para apoyar los esfuerzos de auxilio en Columbia Británica, donde la rápida propagación de incendios forestales llevó a declarar el estado de emergencia y evacuar a miles de residentes.

# MEDIO AMBIENTE: FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

Los negocios tienen la oportunidad de contribuir a crear un futuro mejor. Invertimos en soluciones sostenibles y otorgamos préstamos en una forma que mitiga el riesgo social y medioambiental.



## TEMAS MATERIALES CONEXOS

- Gestión de riesgos medioambientales y sociales en el otorgamiento de préstamos
- Creación de productos con ventajas para el medio ambiente

## DESEMPEÑO

### Aspectos más destacados de 2017

- Otorgamos préstamos por CAD\$4,700 millones a iniciativas de utilización de energía renovable a nivel global
- Scotia iTrade implementó la herramienta de Inversión Sostenible para inversionistas directos, la primera de su género en Canadá
- Se cumplieron en tres proyectos los requisitos aplicables a transacciones de los Principios del Ecuador

### 2018 – De cara al futuro

- En febrero de 2018, comprometimos nuestro apoyo al Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD). Seguirá una revisión interna sobre los efectos de estas comunicaciones en nuestro negocio
- Las áreas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Gestión de Riesgo Global trabajarán coordinadamente para adecuar nuestra Política Medioambiental a las mejores prácticas y tendencias que surjan en estos ámbitos

En Scotiabank, reconocemos que al negocio le toca cumplir un papel clave en la creación de un futuro mejor y más próspero. En nuestra calidad de banco, nos esforzamos por crear un cambio positivo evaluando el riesgo social y medioambiental en nuestras prácticas de otorgamiento de préstamos e invirtiendo en soluciones sostenibles.

### Política Medioambiental

Nuestra Política Medioambiental global establece los principios esenciales que nos guían en la gestión cotidiana de la problemática medioambiental. Esta Política brinda orientación de carácter general con respecto a nuestras operaciones, prácticas de otorgamiento de préstamos, contratos con proveedores, gestión de tenencias inmobiliarias y prácticas de presentación de informes externos. Nuestros equipos de Gestión de Riesgo Global y RSC son igualmente responsables de esta Política y trabajan en estrecha coordinación con socios clave del Banco en la revisión de los procesos internos, las mejores prácticas del sector, los acontecimientos a nivel normativo y las tendencias emergentes. La política es supervisada por la Alta Dirección, revisada por el Comité de Riesgos y aprobada por la Junta Directiva.

## MEDIO AMBIENTE: FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

Los cinco principios medioambientales que forman parte de nuestra Política Medioambiental actualizada en 2016 definen la forma cómo gestionamos nuestros efectos directos e indirectos en el medio ambiente:

1. Cumplir la legislación y las regulaciones medioambientales aplicables, así como los estándares y las iniciativas adoptados voluntariamente por el Banco.
2. Contribuir a la eficiencia operacional compatible con la reducción del impacto ambiental y la promoción de medidas responsables.
3. Incorporar criterios de evaluación y mitigación de los riesgos medioambientales en los procedimientos de gestión del riesgo.
4. Contribuir a un diálogo sostenido con las partes interesadas que correspondan, como clientes, empleados, gobierno, organizaciones no gubernamentales y asociaciones sectoriales.
5. Medir el desempeño medioambiental del Banco y presentar informes públicos al respecto por lo menos una vez al año.

En nuestra Memoria Anual 2017 se encontrará más información sobre nuestro enfoque del riesgo medioambiental.

### Gestión de riesgos medioambientales y sociales en el otorgamiento de préstamos

Nos hemos comprometido a invertir en soluciones sostenibles y tratar constantemente de evitar o reducir los posibles perjuicios sociales y medioambientales derivados de nuestras decisiones de otorgamiento y autorización de préstamos. Y para cumplir este compromiso, hemos diseñado e implementado políticas y procedimientos sólidos.

#### Enfoque de riesgos

Evaluamos los riesgos medioambientales (incluido el cambio climático) y las oportunidades correspondientes de las empresas a las que otorgamos préstamos mediante la incorporación de factores de riesgo medioambiental en las decisiones de otorgamiento de crédito. Estudiamos tanto los riesgos vinculados a las operaciones de negocios del prestatario como el posible impacto del cambio climático en el negocio del cliente.

Nuestros equipos de servicios bancarios y crédito se rigen por la Guía de Administración de Créditos que brinda un enfoque integral y las mejores prácticas para la identificación y la evaluación de posibles riesgos medioambientales y de cambio climático.

Un aspecto importante es que Scotiabank exige a sus equipos de servicios bancarios y crédito evaluar las transacciones para determinar si la operación da lugar a la aplicación de los Principios del Ecuador (PE) que adoptamos en 2006. Los Principios del Ecuador constituyen para las empresas un marco de gestión de riesgos medioambientales y sociales que las ayuda a comprender el posible impacto de proyectos de gran envergadura en personas, comunidades y el medio ambiente. Los Principios del Ecuador pueden aplicarse a préstamos para financiar proyectos y trabajos de asesoría en los que el total de costos de inversión sobrepasa los USD\$10 millones, así como a ciertos préstamos corporativos relacionados con proyectos. En 2017, tres proyectos cumplieron los requisitos para transacciones establecidos por los Principios del Ecuador.

### En 2017, tres proyectos cumplieron los requisitos para transacciones establecidos por los Principios del Ecuador.

A lo largo del año, nuestro equipo de Riesgos Medioambientales y Sociales trabajó en colaboración con los equipos de crédito y préstamo de nuestro negocio, incluidos los de Banca Corporativa y Comercial, Banca Internacional, Pequeñas Empresas y Gestión Patrimonial, ayudándolos a evaluar los riesgos medioambientales y sociales de transacciones en diversos sectores. En 2016, el Banco inauguró una versión mejorada de nuestro curso de aprendizaje en línea sobre Riesgo Medioambiental y, en 2017, el curso fue tomado por 1,700 oficiales más, tanto de áreas no concernientes a banca personal, como del área de crédito, lo que hace un total de más de 4,700 participantes desde su inauguración.

#### Herramientas de inversión sostenible

La creación de herramientas de inversión sostenible constituye un aspecto importante para Scotiabank, considerando el interés cada vez mayor que nuestros clientes están teniendo en la problemática social y medioambiental. En marzo de 2017, nuestra plataforma de negociación en línea Scotia iTrade, introdujo la primera herramienta de inversión sostenible de Norteamérica para inversionistas directos, en asociación con la firma de investigación de indicadores ambientales, sociales y de gobierno Sustainalytics.





## MEDIO AMBIENTE: FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

La herramienta brinda a los clientes información pertinente y al día sobre las referencias y prácticas de las empresas en materia de responsabilidad social corporativa, con lo cual los ayuda a tomar decisiones de inversión con conocimiento de causa. Antes de ello, los clientes de Banca Canadiense interesados en la inversión socialmente responsable solían comprar unidades de un fondo administrado, por ejemplo, un fondo mutuo o un fondo cotizado en bolsa. Actualmente, pueden utilizar nuestra herramienta de inversión para evaluar el desempeño de las empresas en los aspectos que más les preocupan.

Para animarlos a interesarse en la nueva herramienta, ofrecimos videos y seminarios en línea introductorios sobre inversión sostenible, acompañados de una guía práctica para los clientes que desearan utilizar la herramienta. En el primer trimestre subsiguiente a la introducción de la herramienta hemos registrado un aumento de la apertura de cuentas en comparación con el mismo período de 2016.

Pero no nos quedamos allí, sino que hemos agregado para todo el sistema de Scotia iTrade criterios sociales y medioambientales que facilitan a nuestros clientes la consideración de la sostenibilidad en sus inversiones cotidianas, inclusive a los que antes podrían no haber tenido en cuenta estos aspectos.

### Vida sostenible

Además de la inversión, el programa de préstamos automotores ecológicos de Scotiabank en Canadá financia a tasas reducidas la compra de vehículos híbridos, impulsados por diésel limpio o eléctricos. Nuestras inscripciones han tenido un aumento de 160% en 2017 en comparación con 2016, lo que sugiere que los consumidores de Canadá están tomando cada vez más conciencia de la problemática climática y medioambiental. Hemos observado una tendencia similar en México. En 2016, las autoridades mexicanas impusieron restricciones a la circulación de vehículos en ciertos días para hacer frente a las preocupaciones con respecto a la calidad del aire. En respuesta a esta necesidad, Scotiabank México introdujo el crédito CrediAuto®, un programa de financiamiento ofrecido a los clientes para la compra de un vehículo eléctrico o híbrido. Los préstamos CrediAuto han continuado aumentando de un año a otro.

# MEDIO AMBIENTE: FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

## Financiamiento de energía renovable

En 2017, continuamos dando prioridad al financiamiento en el sector de energía renovable. La división de Banca y Mercados Globales de Scotiabank otorgó financiamiento bancario por un total de CAD\$4,700 millones al sector de energía renovable, de acuerdo al siguiente detalle:

- CAD\$1,700 millones en Canadá<sup>6</sup>
- CAD\$1,500 millones en Estados Unidos<sup>6</sup>
- CAD\$1,500 millones en América Latina<sup>6</sup>

Nuestra división de Banca y Mercados Globales también participó en el financiamiento de bonos por CAD\$2,100 millones y prestó servicios de asesoría financiera para las siguientes transacciones del segmento de energía renovable:



<sup>6</sup> Cálculo basado en la exposición crediticia de cada cliente multiplicada por la capacidad de generación de energía renovable del cliente como porcentaje de su combinación de generación de energía total. La proporción de generación de energía renovable de cada cliente se obtuvo de las fuentes y los documentos disponibles públicamente, elaborados por el cliente.

# MEDIO AMBIENTE: CAMBIO CLIMÁTICO

Un futuro mejor necesita un planeta saludable. Con la definición de objetivos de reducción de emisiones y la adopción de medidas para cumplirlos procuramos reducir nuestros efectos en el cambio climático.

## DESEMPEÑO

Aspectos más destacados de 2017

- Definimos un nuevo objetivo de reducción de emisiones de GEI a nivel global: 10% de reducción de las emisiones de alcance 1 y 2 al año 2021, sobre la base de los niveles de 2016.
- Un equipo interfuncional colaboró en la fijación de un precio para el carbono a nivel interno de CAD\$15/tonelada de CO<sub>2</sub>
- Se anunció el respaldo al Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD)

### Huella de carbono

El cambio climático presenta un riesgo significativo para la economía global y la sociedad en su conjunto. Como institución financiera importante, tenemos la responsabilidad y a la vez la oportunidad de actuar. En particular, respaldamos el esfuerzo liderado por la ONU respecto a impedir que prosiga el cambio climático y hacer frente a sus efectos (ODS 13). Este movimiento global busca fortalecer la capacidad de recuperación de las comunidades frente a los peligros relacionados con el clima y los desastres naturales, incorporar las medidas de combate del cambio climático en los planes nacionales de todos los países. Además, aspira a mejorar la información con respecto al clima y hacer posible que la gente planifique y controle mejor los efectos del cambio climático. Estamos tomando medidas para reducir nuestra huella de carbono e impedir el cambio climático reduciendo nuestro consumo de energía y mejorando la eficiencia energética de nuestras operaciones.



### TEMAS MATERIALES CONEXOS

- Huella de carbono

2018 – De cara al futuro

- Incorporar el precio del carbono a nivel interno en los proyectos de asignación de fondos para gastos de capital, incluido el reemplazo de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado y la generación de energía solar
- Formalizar nuestro enfoque del cambio climático con una estrategia mejorada que considere las recomendaciones del Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD)

En nuestros planes para 2018 está desarrollar una estrategia global frente al cambio climático que resulte en procedimientos armonizados y uniformes de gestión y acción con respecto a los riesgos y oportunidades que presenta el cambio climático. El fortalecimiento de nuestra posición con respecto a nuestra huella ecológica contribuirá a acelerar nuestro avance en la mitigación del cambio climático, responder a las expectativas de nuestras partes interesadas, ahorrar en costos y generar nuevas oportunidades de negocio para nosotros y nuestros clientes.

### Comunicación sobre nuestras emisiones de carbono a los inversionistas

En febrero de 2018 anunciamos nuestro apoyo al Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD) del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB).

Somos firmantes y participantes en la organización sin fines de lucro CDP que proporciona información detallada a los inversionistas sobre las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y los riesgos del cambio climático asociados a empresas importantes. En 2017, nuestra calificación en CDP fue C, dentro del promedio del sector de servicios financieros.



## MEDIO AMBIENTE: CAMBIO CLIMÁTICO

### Edificios con certificación ecológica

Nos esforzamos por investigar e implementar las mejores prácticas energéticas y medioambientales en todos los países donde trabajamos y nos ceñimos a todos los reglamentos de edificación de los respectivos países. En Banca Canadiense, estamos tratando activamente de obtener la certificación del programa Green Globes (Mundos Verdes) de la Green Building Initiative (Iniciativa de Edificaciones Verdes) para todas las sucursales nuevas. Green Globes es una herramienta de certificación de edificaciones sostenibles ampliamente conocida que califica la eficiencia de las edificaciones sobre una serie de criterios energéticos y ambientales. Scotia Plaza, nuestra oficina principal global ubicada en Toronto, tiene la certificación Platino del sistema LEED (Liderazgo en Diseño Energético y Ambiental), que es la certificación medioambiental más rigurosa del US Green Building Council (Consejo de Edificación Verde de EE.UU.) para edificios de oficinas. Nuestro edificio de oficinas ubicado en Londres, Reino Unido, ha recibido la certificación de construcción sostenible BREEAM del BRE, institución dedicada a la investigación, asesoría y desarrollo de experiencias en los sectores de construcción y el entorno construido, con la mención “muy bien” en reconocimiento a su esfuerzo por reducir al mínimo los efectos ambientales, mejorar el uso eficiente de la energía y conservar los recursos naturales.

**“Evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima son decisivos para nuestras operaciones y el éxito de nuestro negocio a largo plazo. Nos sentimos orgullosos de formar parte de un movimiento mundial que avanza hacia una economía con bajos niveles de emisión de carbono y respaldamos las recomendaciones voluntarias dadas por el Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD).”**

Brian Porter, Presidente y Director General de Scotiabank

### Emisiones de gases de efecto invernadero

En 2015, nos trazamos el objetivo de reducir a más tardar en 2017 nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en Banca Canadiense en 15% (en términos absolutos) con respecto al nivel de 2012. Sobrepasamos este objetivo con un año de anticipación, ya que en 2016 alcanzamos una reducción de 28.68% de nuestras emisiones en Banca Canadiense. En 2017, nuestras emisiones en general continuaron disminuyendo. Este año registramos una reducción de 7.74% a nivel de nuestras operaciones globales.

Ejemplos sobre cómo hemos reducido nuestro consumo de energía y emisiones de GEI en 2017:

- Reacondicionamiento de las instalaciones de iluminación con fuentes de luz con eficiencia energética, lo que redujo nuestras emisiones de GEI en 1,385 toneladas de dióxido de carbono equivalente en sucursales de Banca Canadiense y en 412 toneladas de dióxido de carbono equivalente en las oficinas de Perú
- Estamos construyendo sucursales nuevas más compactas: de 1,500 pies<sup>2</sup> a 4,000 pies<sup>2</sup> en comparación con la franja de 5,000 pies<sup>2</sup> a 6,500 pies<sup>2</sup>, para atender mejor las necesidades de los clientes y obtener eficiencia, incluida la reducción de nuestro impacto ambiental
- Hemos comenzado a reemplazar las instalaciones de calefacción, ventilación y aire acondicionado existentes con unidades más eficientes en Banca Canadiense y proseguiremos este esfuerzo durante los próximos cuatro años
- Cada año realizamos una revisión del consumo de energía en 20% de nuestras sucursales de Banca Canadiense a fin de identificar y reparar las partes que necesitan mantenimiento para así reducir el consumo, y por ende, el desperdicio de energía



## MEDIO AMBIENTE: CAMBIO CLIMÁTICO

### Emisiones de gases de efecto invernadero (Banca Canadiense y Banca Internacional)

| Fuente       | Emisiones de GEI (toneladas de dióxido de carbono equivalente)* |                |                |
|--------------|---|----------------|----------------|
|              | 2015  | 2016           | 2017           |
| Alcance 1    | 15,314  | 12,409         | 13,950         |
| Alcance 2    | 128,684   | 119,972        | 108,181        |
| Alcance 3    | 9,803   | 15,445         | 18,060         |
| <b>TOTAL</b> | <b>153,801</b>  | <b>147,826</b> | <b>140,191</b> |

\*Calculadas de acuerdo con el protocolo para gases de efecto invernadero del Instituto de Recursos Mundiales y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible, incluyéndose como factores las emisiones por la compra de electricidad, gas natural y combustible.

Tras alcanzar nuestro objetivo de reducción de emisiones de GEI anticipadamente en 2016, definimos un nuevo objetivo de reducción de emisiones de GEI a nivel global para 2017, teniendo en cuenta nuestras operaciones globales. Nuestro nuevo objetivo consiste en una reducción de 10%, en términos absolutos, de las emisiones de alcance 1 y 2 a nivel global para 2021, con respecto a los niveles de 2016. Para contribuir a alcanzar este objetivo, hemos diseñado una serie de iniciativas, algunas ya en marcha y otras próximas a ejecutarse, las cuales van desde el reemplazo de las instalaciones de calefacción, ventilación y aire acondicionado en los locales de Banca Internacional y la instalación de iluminación de tecnología LED en las sucursales nuevas, hasta la instalación de paneles solares en algunas sucursales de Centroamérica y el Caribe. La introducción de un precio interno para el carbono también ha contribuido a crear una reserva para gastos de capital destinada a la asignación de fondos para estas iniciativas.

En 2017, establecimos un equipo interfuncional para definir un precio para el carbono a nivel interno y desarrollar la estrategia correspondiente. En 2018, pondremos en vigencia un precio interno para el carbono de CAD\$15/tonelada.

### Coalición de Liderazgo para la Fijación del Precio del Carbono (CPLC)

En julio de 2016, Scotiabank se integró a la Coalición de Liderazgo para la Fijación del Precio del Carbono (CPLC) que es una iniciativa del Banco Mundial orientada a promover la fijación del precio del carbono entre las organizaciones empresariales y desarrollar políticas de fijación de precio del carbono en el marco de un diálogo entre los sectores público y privado. A fin de demostrar nuestro compromiso, en 2017 establecimos un equipo interfuncional para definir un precio para el carbono a nivel interno y desarrollar la estrategia correspondiente. En 2018, pondremos en vigencia un precio interno para el carbono de CAD\$15/tonelada. De esta manera, avanzaremos en nuestros esfuerzos de reducción generando una reserva de fondos para los proyectos del Banco relativos a la reducción de emisiones de carbono y el uso eficiente de energía.

### Reducción de nuestra huella ecológica

Estamos tomando cada vez más medidas para proteger el medio ambiente y mejorar la eficiencia de nuestro negocio y además comprometer a nuestros empleados y clientes en este esfuerzo. Por ejemplo, en 2017, Colpatria apoyó la iniciativa "A la Torre en Bici" para nuestros empleados de Colombia, en respuesta a los crecientes niveles de congestión vehicular y contaminación ambiental en Bogotá, proporcionando un cicloparqueo seguro para 160 unidades. El resultado fue una reducción en 50% del tiempo de transporte para los empleados que optaron por ir en bicicleta al centro de trabajo. Esta facilidad fue aprovechada por más de 125 empleados en 2017.

En Banca Canadiense, instalamos estaciones de carga de vehículos eléctricos en 30 sucursales de Ontario. Para celebrarlo, organizamos en alianza con GM y Tesla la actividad "Día de la Tierra" para los empleados de Toronto, consistente en la exhibición de vehículos eléctricos. Esta actividad alentó a los empleados a considerar la compra de un vehículo eléctrico mostrándoles las distancias de recorrido, el tiempo de carga y los incentivos del gobierno en términos de costos, para contribuir a disipar los mitos comunes que existen en torno a los vehículos eléctricos.

# MEDIO AMBIENTE: CAMBIO CLIMÁTICO

## Consumo de agua

En determinadas sucursales utilizamos medidores de agua para determinar el nivel de consumo de este elemento. Además, registramos el consumo de agua en los principales edificios de oficinas de nuestra propiedad y estamos coordinando con los gerentes de inmuebles la obtención de datos exactos sobre el consumo de agua en los edificios grandes donde alquilamos oficinas.

## Reducción de desechos: Papel

Estamos emprendiendo una serie de esfuerzos de reducción de papel en nuestros locales a escala global.

En 2017, Scotiabank entregó más de 73 millones de documentos a los clientes por vía electrónica en el marco del Programa de Operaciones sin Papel de Banca Canadiense, lo que ahorró más de 223 millones de páginas de papel. Además, incentivamos a los clientes de América Latina a optar por estados de cuenta en línea relativos a sus cuentas de tarjeta de crédito y depósito, en lugar de las versiones en papel.

Asimismo, se elaboraron políticas internas sobre omisión del uso de papel, lo que resultó en una reducción significativa del consumo de este. Por ejemplo, a través de campañas de comunicaciones dirigidas a empleados específicos para promover el uso de la tecnología digital en reemplazo de la impresión física, nuestro equipo de Operaciones y Servicios Compartidos de Banca Internacional redujo el consumo de papel en 70%, en comparación con el año anterior.

Además, como parte de la estrategia de mejora de los ambientes de trabajo, el equipo de Gestión de Inmuebles puso en marcha una estrategia piloto de reducción de consumo de papel, con la cual lograron recortar su uso en 53% con respecto al año anterior. Se ha previsto poner en marcha esta prueba piloto en otros grupos del Banco. En Chile, Scotiabank redujo el uso de papel en 4% en comparación con 2016, principalmente a través de un proyecto piloto de comunicación sin papel. Optar por la vía digital los llevó a ahorrar más de 9,200 hojas de papel en el primer mes.

| Consumo de agua en 2017 (Banca Canadiense) |           |                         |           |                         |           |                         |
|--|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|
| 2017                                       |           |                         | 2016      |                         | 2015      |                         |
| Servicio público                           | Uso total | Intensidad en m³ por m² | Uso total | Intensidad en m³ por m² | Uso total | Intensidad en m³ por m² |
| Agua (m³)                                  | 719,778   | 0.67                    | 415,492   | 0.66                    | 441,521   | 0.77                    |

| Consumo de agua en 2017 (Banca Internacional) |           |                         |           |                         |           |                         |
|---|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|
| 2017  |           |                         | 2016      |                         | 2015      |                         |
| Servicio público                              | Uso total | Intensidad en m³ por m² | Uso total | Intensidad en m³ por m² | Uso total | Intensidad en m³ por m² |
| Agua (m³)                                     | 430,331   | 0.88                    | 418,727   | 0.88                    | 170,739   | 0.99                    |

La información anterior fue recopilada a partir de los datos y las metodologías de mejor calidad disponibles, entre los que se incluye información obtenida directamente de facturas procesadas para pago de diversos proveedores del servicio de agua. Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de sus informes con el objetivo de presentar el consumo total. La información de arriba es representativa de la totalidad de la cartera de Banca Canadiense y una muestra de la cartera de Banca Internacional. Para mayor información sobre los datos y la metodología utilizados para el informe sobre el consumo de agua, consulte la página 63.



# APÉNDICE: ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Este es el primer año que el informe de Scotiabank se rige por los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Los estándares de GRI constituyen un marco internacionalmente reconocido para informar sobre el desempeño económico, medioambiental y social. Este informe de 2017 ha sido preparado de conformidad con la opción básica de los estándares de GRI. Los números de página citados en la columna Lugar/explicación se refieren al informe RSC de 2017, salvo indicación distinta.

Scotiabank se reafirma en su respaldo al Pacto Mundial de la ONU y sus 10 principios. El índice a continuación se refiere a nuestra descripción de las medidas prácticas que se originan en estos principios.

## Derechos humanos

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

## Trabajo

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## Medio ambiente

**Principio 7:** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

## Lucha contra la corrupción

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, tales como la extorsión y el soborno.

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL DECLARADA

| Información declarada | Información requerida                      | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|--|---|------------------------|--|
| 102-1                 | Nombre de la organización                  | Portada interior  |                        |  |
| 102-2                 | Actividades, marcas, productos y servicios | Portada interior  |                        |  |
| 102-3                 | Ubicación de la sede                       | La sede del Banco se encuentra en Toronto, Ontario, Canadá.   |                        |  |
| 102-4                 | Ubicación de las operaciones               | Scotiabank tiene operaciones en cerca de 50 países.<br>NORTEAMÉRICA: Canadá, México, Estados Unidos.<br>CENTROAMÉRICA Y SUDAMÉRICA: Belice, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guyana, Panamá, Perú, Uruguay, Venezuela. | 8.10                   |  |

APÉNDICE:

ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada | Información requerida   | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|---|---|------------------------|--|
|                       |   | <p><b>CARIBE:</b> Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bonaire, Curazao, Dominica, Granada, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes Estadounidenses, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, San Eustaquio, San Kitts y Nevis, San Martín, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Trinidad y Tobago.</p> <p><b>ASIA/PACÍFICO:</b> Australia, China, Corea (República de) Hong Kong (Región Administrativa Especial) - República Popular China, India, Japón, Malasia, Singapur, Tailandia.</p> <p><b>EUROPA:</b> Francia, Irlanda, Reino Unido.</p> |                        |  |
| 102-5                 | Propiedad y personería jurídica                                     | Portada interior  |                        |  |
| 102-6                 | Mercados atendidos  | Portada interior  |                        |  |
| 102-7                 | Escala de la organización   | Portada interior  |                        |  |
| 102-8                 | Información sobre empleados y otros trabajadores                    | Remitirse al Apéndice – 102-8   | 8.5                    | Principio 3                            |
| 102-9                 | Cadena de suministro  | Página 18   | 12.7                   | Principio 1<br>Principio 2             |
| 102-10                | Cambios significativos de la organización y su cadena de suministro | No ha habido cambios significativos de la estructura organizacional, el tamaño o la propiedad de The Bank of Nova Scotia o su cadena de suministro durante el año fiscal 2017.  |                        |  |
| 102-11                | Principio o perspectiva de precaución                               | Nuestra Política Medioambiental explica nuestra perspectiva bajo el principio de precaución. Para obtener más información sobre nuestra Política Medioambiental, remitirse a las páginas 35-36 del Informe de RSC.  | 13.3                   | Principio 7                            |
| 102-12                | Iniciativas externas  | Principios del Ecuador, Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, Proyecto de Información de Emisiones de Carbono (CDP), Coalición de Liderazgo para la Fijación del Precio del Carbono (CPLC), Global Reporting Initiative, Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD).   |                        | Principio 1<br>Principio 10            |
| 102-13                | Afiliación a asociaciones   | Remitirse al Apéndice – 102-13  | 17.17                  |  |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada | Información requerida   | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|---|---|------------------------|--|
| <b>102-14</b>         | Declaración del responsable principal de la toma de decisiones              | Página 2  |                        |  |
| <b>102-16</b>         | Valores, principios, estándares y normas de conducta                        | Páginas 15-19   | 16.7                   | Principio 1<br>Principio 10            |
| <b>102-18</b>         | Estructura de gobierno interno  | Páginas 14-15   | 5.5                    |  |
| <b>102-40</b>         | Lista de grupos de partes interesadas                                       | Páginas 11-12   | 17.6                   |  |
| <b>102-41</b>         | Convenios de negociación colectiva  | El 11% de la población total de empleados se rigió por un convenio colectivo de trabajo.                  | 8.8                    | Principio 1<br>Principio 3             |
| <b>102-42</b>         | Identificación y selección de partes interesadas                            | Páginas 11-12   | 17.6                   |  |
| <b>102-43</b>         | Enfoque sobre la participación de las partes interesadas                    | Páginas 11-12   | 17.6                   |  |
| <b>102-44</b>         | Temas y preocupaciones clave planteados                                     | Páginas 11-12   | 17.6                   |  |
| <b>102-45</b>         | Entidades comprendidas en los estados financieros consolidados              | Portada interior  |                        |  |
| <b>102-46</b>         | Definición del contenido del informe y el ámbito de los temas tratados      | Remitirse al Apéndice – <b>102-46</b>   |                        |  |
| <b>102-47</b>         | Lista de temas materiales   | Páginas 11-12   |                        |  |
| <b>102-48</b>         | Reformulación de información  | No hay efectos materiales de las reformulaciones a las que se hace referencia en este informe.            |                        |  |
| <b>102-49</b>         | Modificaciones del informe relativas al alcance y el ámbito de los aspectos | No ha habido modificaciones del informe relativas al alcance y el ámbito de los aspectos                  |                        |  |
| <b>102-50</b>         | Período contemplado en el informe   | Año fiscal 2017, desde el 1 de noviembre de 2016 hasta el 31 de octubre de 2017.                          |                        |  |
| <b>102-51</b>         | Fecha del informe anterior más reciente                                     | El informe de RSC de 2016 se publicó el 14 de marzo de 2017 de conformidad con la Guía G4 básica del GRI. |                        |  |

APÉNDICE:

**ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE  
GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)**

| Información declarada | Información requerida   | Lugar/explicación  | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|---|--|------------------------|--|
| 102-52                | Ciclo del informe   | Anual, coincidente con el año fiscal.  |                        |  |
| 102-53                | Punto de contacto para las consultas sobre el informe                         | csr@scotiabank.com   |                        |  |
| 102-54                | Declaración de haberse preparado el informe conforme a los estándares del GRI | El informe de RSC de 2017 se preparó de conformidad con las pautas básicas de los Estándares del GRI.  |                        |  |
| 102-55                | Índice de contenido según el GRI  | Esta tabla.  |                        |  |
| 102-56                | Aseguramiento externo de la calidad del informe                               | Este informe no se corroboró externamente. Un proveedor de servicios independiente corroboró nuestros datos sobre las emisiones de gases de efecto invernadero. El contenido del informe ha sido aprobado por los vicepresidentes sénior y revisado por la Alta Dirección del Banco y el Comité de Gobierno Interno de su Junta Directiva. |                        |  |

**ÁMBITO ECONÓMICO**

| Desempeño económico |   |   |               |             |
|---------------------|---|---|---------------|-------------|
| 201-1               | Valor económico directo generado y distribuido                                  | Páginas 6, 20-22, 29, 31-34, 38<br>Memoria Anual<br>Declaración de Servicios a la Comunidad | 5.1, 8.1, 8.2 |             |
| 201-3               | Obligaciones definidas según el plan de beneficios y otros planes de jubilación | Remitirse al Apéndice – 201-3   | 8.5           | Principio 1 |

| Impactos económicos indirectos |  |                               |           |                             |
|--------------------------------|--|-------------------------------|-----------|-----------------------------|
| 203-1                          | Inversiones en infraestructura y servicios admitidos   | Página 38                     | 13.3, 9.1 |                             |
| Lucha contra la corrupción     |  |                               |           |                             |
| 205-2                          | Comunicación y capacitación sobre las políticas y los procedimientos de lucha contra la corrupción | Remitirse al Apéndice – 205-2 | 16.7      | Principio 1<br>Principio 10 |

APÉNDICE:

ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada | Información requerida | Lugar/explicación | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|--|
|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|--|

MEDIO AMBIENTE

|         |                                  |  |                |                            |
|---------|----------------------------------|--|----------------|----------------------------|
| Energía |                                  |  |                |                            |
| 302-1   | Consumo energético interno       | Los cálculos para la cuantificación de los datos se rigen por los estándares siguientes:<br>(1) Protocolo de GEI: Una norma corporativa de contabilidad y presentación de informes (revisada), 2006.<br>(2) Guías sobre el alcance 2 según el Protocolo de GEI: Modificación de la norma corporativa relativa al Protocolo de GEI, 2015.<br>Remitirse al Apéndice – 302-1  | 8.4, 13.1, 7.2 | Principio 8                |
| 302-3   | Intensidad de la energía         | El Banco utiliza como denominadores los ETC (empleados a tiempo completo) y los metros cuadrados de ocupación de inmuebles. Los tipos de energía comprendidos en el índice de intensidad son combustible, electricidad, calefacción, vapor. El índice se basa en el consumo de energía interno.  | 8.4, 13.1      | Principio 8                |
| 302-4   | Reducción del consumo energético | Gestión de Inmuebles realizó una readecuación de sistemas de iluminación que resultará en el uso eficiente de energía en las sucursales de Banca Canadiense. El trabajo se completó en el AF 2017. El ahorro en el AF 2017 ha sido de 6,594 MW/h.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Inmuebles está abocada a la administración del tamaño de su cartera investigando qué reducciones de área generarán eficiencia sin pérdida de clientela. El ahorro en el AF 2017 ha sido de 2,223 MW/h y 5,483 GJ.</li> <li>Se ha completado la readecuación de los sistemas de iluminación en las oficinas de Perú. El ahorro en el AF 2017 ha sido de 1,708 MW/h.</li> <li>Los trabajos de readecuación en las sucursales de Perú tendrán lugar en el AF 2018 o 2019.</li> <li>De aquí en adelante, el Banco utilizará un menor parámetro de área para sus sucursales nuevas: de 1,500 pies² a 4,000 pies² en comparación el parámetro de 5,000 pies² a 6,500 pies².</li> <li>Se ha comenzado el reemplazo de las actuales instalaciones de calefacción, ventilación y aire acondicionado por unidades más eficientes en parte considerable de la cartera de Banca Canadiense. Este trabajo se inició a finales del AF 2017 y continuará progresivamente por cuatro años.</li> <li>Se tiene planeado comenzar el reemplazo de las instalaciones de calefacción, ventilación y aire acondicionado en los locales de Banca Internacional en el AF 2018.</li> </ul> | 8.4, 13.1      | Principio 8<br>Principio 9 |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada | Información requerida | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|-----------------------|---|------------------------|--|
|                       |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las sucursales nuevas se construirán en su mayor parte con sistemas de iluminación de tecnología LED.</li> <li>Se ha aprobado el análisis de rentabilidad de la instalación de paneles solares en algunas sucursales de Centroamérica y el Caribe.</li> <li>Construcción de sucursales nuevas de conformidad con los requisitos de una certificación reconocida (Green Globes).</li> <li>Cada año se realiza una revisión del consumo de energía en 20% de las sucursales de Banca Canadiense a fin de identificar y reparar los componentes que necesitan mantenimiento para así reducir el consumo de energía.</li> <li>Cambio de termostatos por dispositivos retardadores que regulan automáticamente las temperaturas.</li> <li>Las unidades de climatización autónomas aire-aire compactas (roof-top) del Banco cumplen las normas sobre alto rendimiento.</li> <li>Se ha comenzado la prueba piloto del material con cambio de fase.</li> </ul> <p>Tipos de energía comprendidos en las reducciones: combustible, electricidad, calefacción y vapor.</p> <p>El año base para las iniciativas de reducción de emisiones sería el año anterior a la implementación de la iniciativa.</p> <p>Las cifras sobre consumo de servicios de suministro público son recopiladas directamente de las facturas asentadas por las Unidades de Contabilidad Centralizada (UCC) del Banco. Los asientos de las UCC son a su vez sometidos a auditorías mensuales a cargo de Gestión de Inmuebles y una firma consultora del rubro de energía. Estas cifras son sometidas además a una verificación final a cargo de especialistas externos independientes. Las cifras de consumo auditadas y verificadas son utilizadas por los proveedores externos y Gestión de Inmuebles en la comparación de especificaciones técnicas para proyectos de instalaciones con los promedios ponderados de consumo estimados sobre la base del consumo real de la cartera, a fin de determinar el ahorro energético asociado con una iniciativa determinada.</p> <p>Seguidamente, estas cifras son convertidas en gigajulios y megavatios/hora utilizándose índices de conversión conocidos y aceptados.</p> | 8.4, 13.1              |  |



APÉNDICE:

ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada                    | Información requerida   | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|--|---|---|------------------------|--|
| Agua                                     |   |   |                        |  |
| 303-1                                    | Captación de agua según la fuente   | Remitirse al Apéndice – 303-1   | 13.1                   | Principio 8                            |
| Emisiones                                |   |   |                        |  |
| 305-1                                    | Emisiones de GEI directas (alcance 1)   | Remitirse al Apéndice – 305-1   | 13.1                   | Principio 8                            |
| 305-2                                    | Emisiones de GEI indirectas (alcance 2)   | Remitirse al Apéndice – 305-2   | 13.1                   | Principio 8                            |
| 305-3                                    | Otras emisiones de GEI indirectas (alcance 3)   | Remitirse al Apéndice – 305-3   | 13.1                   | Principio 8                            |
| 305-4                                    | Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)                      | El Banco utiliza como denominadores los ETC (empleados a tiempo completo) y los metros cuadrados de ocupación de inmuebles.<br>El índice de intensidad incluye las emisiones directas (alcance 1) e indirectas (alcance 2).<br>El cálculo incluye los gases CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O. | 13.1                   | Principio 8                            |
| 305-5                                    | Reducción de las emisiones de GEI   | Página 41   | 13.1                   | Principio 8<br>Principio 9             |
| Desechos                                 |   |   |                        |  |
| 306-2                                    | Desechos por tipo y método de remoción  | No se dispone de esta información a la fecha.   |                        |  |
| Evaluación medioambiental de proveedores |   |   |                        |  |
| 308-1                                    | Proveedores nuevos que fueron seleccionados de acuerdo con criterios medioambientales | 100% de los proveedores nuevos.   | 12                     | Principio 7                            |

ÁMBITO SOCIAL

| Información declarada | Información requerida                               | Lugar/explicación             | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|---|-------------------------------|------------------------|--|
| Empleo                |   |                               |                        |  |
| 401-1                 | Empleados nuevos contratados y rotación de personal | Remitirse al Apéndice – 401-1 | 5.1, 8.5, 8.6          | Principio 3<br>Principio 6             |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada                    | Información requerida   | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU    |
|--|---|---|------------------------|---|
| <b>401-2</b>                             | Beneficios brindados a empleados a tiempo completo que no se otorgan a empleados ocasionales o a tiempo parcial | Remitirse al Apéndice – <b>401-2</b>  | 3.2, 5.3, 8.5          | Principio 1<br>Principio 3<br>Principio 6 |
| <b>Relaciones laborales y patronales</b> |   |   |                        |   |
| <b>402-1</b>                             | Plazo mínimo de preaviso sobre cambios operacionales  | <p>En el Caribe, se aplican los siguientes períodos de preaviso sobre cambios que afectan a los empleados, como despido, indemnizaciones por despido y cese laboral:</p> <p><b>Jamaica:</b> Se requiere un plazo de preaviso razonable para informar a los sindicatos sobre cualquier propuesta de modificación. Esto se hace antes de la contratación de empleados y se concede al sindicato un plazo razonable para manifestar sus comentarios u observaciones sobre el preaviso cursado.</p> <p><b>Trinidad y Tobago:</b> Preaviso con no menos de 60 días de antelación.</p> <p><b>Barbados:</b> Debe cursarse al sindicato un preaviso sobre la intención de realizar cambios con 3 meses de anticipación. Si el sindicato solicita una reunión dentro de los 14 días siguientes a la recepción del preaviso, el Banco debe sostener la reunión con el sindicato para intercambiar ideas sobre los procedimientos que se seguirán.</p> <p><b>San Vicente y las Granadinas:</b> El Banco está obligado a cursar al sindicato un preaviso con “anticipación razonable” sobre su intención de realizar cambios. Si el sindicato solicita una reunión dentro de los 14 días siguientes a la recepción del preaviso, el Banco debe sostener la reunión con el sindicato para evaluar los procedimientos que se seguirá.</p> <p><b>Antigua:</b> No se ha especificado ningún plazo de preaviso (pero el Banco está obligado a notificar al sindicato). Además, el Banco debe sostener conversaciones con el sindicato dentro de los 14 días siguientes al preaviso sobre los cambios contemplados si así lo solicita el sindicato.</p> <p><b>Granada:</b> Debe cursarse un preaviso con 90 días de anticipación sobre los cambios propuestos y las reuniones con el sindicato deben realizarse dentro de los 30 días siguientes a la entrega del preaviso.</p> <p>En las sucursales de América Latina donde existen sindicatos (Chile, Perú, México, Uruguay y Colombia), ni la legislación ni los convenios de negociación colectiva establecen plazos de preaviso a los sindicatos sobre los cambios indicados arriba.</p> | 8.6                    | Principio 1<br>Principio 3<br>Principio 6 |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada                  | Información requerida  | Lugar/explicación  | ODS con que se vincula  | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|--|--|--|-------------------------|--|
| <b>Salud y seguridad ocupacionales</b> |  |  |                         |  |
| <b>403-2</b>                           | Tipos de lesiones y tasas de lesiones, enfermedades ocupacionales, días perdidos y ausentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo | Remitirse al Apéndice – <b>403-2</b>   | 3.3, 8.8                | Principio 1<br>Principio 6             |
| <b>Capacitación y educación</b>        |  |  |                         |  |
| <b>404-1</b>                           | Promedio de horas de capacitación al año, por empleado   | Remitirse al Apéndice – <b>404-1</b>   | 4.3, 4.4, 4.5, 8.2, 8.5 | Principio 6<br>Principio 10            |
| <b>404-2</b>                           | Programas de mejora de habilidades para empleados y de asistencia con procesos de cambio   | Páginas 28-29  | 8.2, 8.5                | Principio 6                            |
| <b>404-3</b>                           | Porcentaje de empleados sometidos a revisiones regulares de desempeño y desarrollo profesional   | <p>94.5%</p> <p>Los empleados participan en al menos una conversación de desempeño y desarrollo cada año con su gerente: una al inicio del año fiscal (o en el caso de los empleados nuevos, dentro de los 30 días siguientes a su contratación) y otra al término del año fiscal. No registramos el desempeño por género, ya que el requisito se aplica a todos los empleados.</p> <p>Al inicio del año fiscal, cada empleado y su gerente se reúnen para sostener una conversación de planificación del desempeño. Esta conversación representa una oportunidad para que los empleados y sus gerentes se ayuden mutuamente a entender:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué se necesita cumplir y lograr (plan de objetivos)</li> <li>• Cómo se alcanzarán los resultados y qué comportamientos deben demostrarse para tener éxito</li> <li>• Qué apoyo es necesario para desarrollar las habilidades, los conocimientos o las competencias que permitan a los empleados alcanzar los resultados previstos (en el Plan de Desarrollo)</li> <li>• Cómo y en qué momento tendrán lugar las conversaciones subsiguientes para revisar los avances y, de ser necesario, readecuar los objetivos, redefinir su prioridad o afinarlos</li> </ul> | 8.5                     | Principio 6                            |

APÉNDICE:

ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada                        | Información requerida   | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU                    |
|--|---|---|------------------------|---|
|  |   | Al término del año fiscal, los empleados y sus gerentes sostienen una conversación de desempeño de fin de año, en la que se consideran los resultados alcanzados y de qué manera se alcanzaron. También se analizan o revisan los objetivos de desarrollo.  |                        |   |
| Diversidad e igualdad de oportunidades       |   |   |                        |   |
| 405-1  | Diversidad de los órganos de gobierno interno y los empleados | <p>Al 30 de noviembre de 2017, referida a la Junta Directiva:</p> <p>I. 33% mujeres, 67% hombres</p> <p>II. 0% menores de 30, 2012. 20% entre 30 y 50, 80% más de 50</p> <p>III. Diversidad geográfica: 60% residente en Canadá, 27% residente en EE. UU. y 13% residente en otros países</p> <p>No se ha solicitado otra información sobre diversidad (como etnia). La Junta Directiva congrega una diversidad de experiencia, áreas de especialización, orígenes geográficos y características personales, tal como se señala en nuestro documento sobre política de diversidad adoptado en 2013.</p> <p>Referida a nuestros empleados:</p> <p>Hombres – 41%</p> <p>Mujeres – 59%</p> <p>Menores de 30 – 28%</p> <p>De 30 a 50 – 53%</p> <p>Más de 50 – 19%</p> <p>A la fecha no contamos con otros datos relativos a la diversidad a nivel global.</p> | 5.1, 5.5, 8.5          | Principio 3<br>Principio 6                                |
| Abolición de las prácticas de discriminación |   |   |                        |   |
| 406-1  | Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas       | <p>Ningún caso de discriminación.</p> <p>En el contexto de esta información, por “caso” de discriminación se entiende una acción legal formal interpuesta ante el organismo rector de la jurisdicción o un reclamo presentado a través de los procedimientos internos de reclamo de Scotiabank, cuando se determina, en el proceso judicial o a través de los procedimientos de investigación e indagación formales internos que el acto objeto de la denuncia de discriminación supone una violación o incumplimiento de las políticas institucionales establecidas, las leyes aplicables o regímenes regulatorios.</p>  | 5.1, 8.6               | Principio 1<br>Principio 2<br>Principio 6<br>Principio 10 |

APÉNDICE:

ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada                   | Información requerida  | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU    |
|---|--|---|------------------------|---|
| Evaluación de derechos humanos          |  |   |                        |   |
| 412-1                                   | Operaciones que han sido sometidas a revisiones o evaluaciones de efectos desde la perspectiva de los derechos humanos | En el período 2015-2016, Scotiabank encomendó la ejecución de una evaluación desde la perspectiva de los derechos humanos a fin de entender de qué manera el Banco incide positiva o negativamente en los derechos humanos de sus empleados, clientes, contratistas, socios de negocios y miembros de la comunidad. Scotiabank contrató a dos expertos en derechos humanos externos para realizar la evaluación y elaborar recomendaciones para el Banco: el Instituto Danés de Derechos Humanos y BSR (Negocios por la Responsabilidad Social). La evaluación se realizó en nuestros mercados clave: Canadá, México, Perú, el Caribe, Chile y Colombia. A raíz de esta evaluación de efectos, se elaboró una estrategia de derechos humanos a tres años, la cual se puso en vigencia en el AF 2017.<br><br>En las páginas 17-18 se encontrará mayor información. | 8                      | Principio 1<br>Principio 2<br>Principio 6 |
| Comunidades locales                     |  |   |                        |   |
| 413-1                                   | Operaciones que incluyen compromiso con la comunidad local, evaluaciones de efectos y programas de desarrollo          | En 100% de los mercados donde tenemos negocios, mantenemos un compromiso activo con programas de desarrollo de la comunidad local. Nuestras organizaciones asociadas de desarrollo corporativo presentan anualmente informes a fin de año. En el AF 2018, Scotiabank priorizará los criterios de medición de los efectos significativos de nuestra inversión en la comunidad.   | 4.4                    | Principio 3                               |
| Evaluación de proveedores a nivel local |  |   |                        |   |
| 414-1                                   | Proveedores nuevos seleccionados de acuerdo con criterios de impacto social  | 100% de los proveedores nuevos.   | 5.2, 8.6               | Principio 1<br>Principio 2<br>Principio 3 |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Información declarada              | Información requerida   | Lugar/explicación   | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|------------------------------------|---|---|------------------------|--|
| <b>Política pública</b>            |   |   |                        |  |
| <b>415-1</b>                       | Contribuciones políticas  | <p>Scotiabank, al ser una de las instituciones canadienses líderes que trabaja en favor de la comunidad, se enorgullece de participar en los diálogos sobre asuntos de política pública que atañen al sector financiero y al ámbito operacional del Banco.</p> <p>El Banco participa en los diálogos sobre política pública colaborando directamente con todos los niveles de gobierno en relación con asuntos canadienses e internacionales. Scotiabank asimismo participa como miembro del Instituto de Finanzas Internacionales (IFI), la Canadian Bankers Association – CBA (Asociación de Bancos de Canadá), la Toronto Financial Services Alliance – TFSA (Alianza de Servicios Financieros de Toronto) y otras asociaciones del sector.</p> <p>En Canadá no están permitidas las contribuciones políticas a nivel del gobierno federal o los gobiernos municipales y en muchas provincias. En un esfuerzo por ser consecuentes en todas nuestras operaciones, en 2016 Scotiabank tomó la decisión de poner fin a las contribuciones políticas con efecto a partir de 2017.</p> |                        |  |
| <b>Privacidad del cliente</b>      |   |   |                        |  |
| <b>418-1</b>                       | Quejas confirmadas relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos de clientes | No hay nada que informar en el rubro de quejas confirmadas en relación con violaciones.   |                        |  |
| <b>Cumplimiento socioeconómico</b> |   |   |                        |  |
| <b>419-1</b>                       | Incumplimiento de las leyes y regulaciones en materia social y económica                                    | No se han identificado multas de consideración por incumplimiento de las leyes y regulaciones en materia social y económica   |                        | Principio 10                           |
| <b>205-3</b>                       | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas   | Hasta donde se sabe, no ha habido casos de corrupción.  |                        | Principio 10                           |





## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

| Información declarada | Información requerida   | Lugar/explicación                      | ODS con que se vincula | Principios del Pacto Mundial de la ONU |
|-----------------------|---|--|------------------------|--|
| <b>FS13</b>           | Puntos de acceso en zonas de escasa población o áreas económicamente desfavorecidas, de acuerdo a su naturaleza | Remitirse a las páginas 20-22.         | 8.10, 1.4, 1.3         | Principio 2                            |
| <b>FS14</b>           | Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas                         | Remitirse a las páginas 20-22.         | 8.10, 1.4, 1.3         | Principio 2                            |
| <b>G4-FS10</b>        | Número de empresas con las que se interactuó sobre problemática social o medioambiental                         | Remitirse al Apéndice – <b>G4-FS10</b> | 8                      | Principio 2<br>Principio 7             |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 102-8 INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

#### A. Total de la fuerza laboral por tipo de contrato de trabajo y género

|         | Indeterminado | A plazo fijo | Total  |
|---------|---------------|--------------|--------|
| Mujeres | 41,504        | 5,290        | 46,794 |
| Hombres | 30,385        | 3,831        | 34,216 |
| Total   | 71,889        | 9,121        | 81,010 |

#### B. Total de la fuerza laboral por tipo de contrato de trabajo y región

|                            | Indeterminado | A plazo fijo | Total  |
|----------------------------|---------------|--------------|--------|
| Asia/Pacífico              | 664           | 14           | 678    |
| Caribe                     | 8,306         | 494          | 8,800  |
| Europa y Medio Oriente     | 360           | 37           | 397    |
| Norteamérica               | 48,499        | 1,652        | 50,151 |
| Sudamérica y Centroamérica | 14,060        | 6,924        | 20,984 |
| Total                      | 71,889        | 9,121        | 81,010 |

#### C. Total de la fuerza laboral por tipo de jornada laboral y género

|         | A tiempo completo | A tiempo parcial | Total  |
|---------|-------------------|------------------|--------|
| Mujeres | 40,343            | 6,451            | 46,794 |
| Hombres | 32,380            | 1,836            | 34,216 |
| Total   | 72,723            | 8,287            | 81,010 |

Número de empleados al 31 de octubre de 2017. No se incluye personal ocasional ni de afiliadas y subsidiarias donde no se dispone de información desglosada debido a que los sistemas de elaboración de informes son diferentes.

APÉNDICE:

ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

102-13 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

|                        |   |
|------------------------|---|
| Nora A. Aufreiter      | Ivey School of Business, Miembro del Comité Asesor  |
| Scott B. Bonham        | C100 Association, Director<br>Denmark Bridge, Director<br>Vector Institute, Director  |
| Charles H. Dallara     | Tufts University, The Fletcher School, Vicepresidente del Consejo de Asesores National Bureau of Economic Research (NBER) Inc. – Director por mandato especial  |
| R. Tiff Macklem        | Global Risk Institute in Financial Services, Director y Presidente<br>Ontario’s Panel for Economic Growth and Prosperity, Rotman School of Management, University of Toronto, Presidente de la Comisión<br>Asian Business Leaders Advisory Council, Asian Pacific Foundation, Miembro |
| Thomas C. O’Neill      | The Stephen J.R. Smith School of Business en Queen’s University de Canadá, Miembro del Comité Asesor  |
| Eduardo Pacheco        | Universidad de los Andes, Miembro – Consejo Superior<br>Colfuturo – Fundación para el Futuro de Colombia, Director<br>Endeavor Colombia, Director<br>ProBogotá, Director  |
| Brian J. Porter        | Instituto de Finanzas Internacionales (IFI), Vicepresidente y Tesorero<br>Council of the Americas, Director<br>Business Council of Canada, Director   |
| Aaron R. Regent        | C.D. Howe Institute, Director<br>Plan International Canada, Director<br>Mining4Life, Cofundador<br>Trails Youth Initiatives, Miembro de la Junta de Gobernadores  |
| Indira V. Samarasekera | Asia Pacific Foundation of Canada, Directora<br>The Trilateral Commission, Miembro  |
| Susan L. Segal         | Americas Society, Directora, Oficial y Presidenta y Directora General<br>Council of the Americas, Directora, Oficial y Presidenta y Directora<br>General Council on Foreign Relations, Miembro<br>Tinker Foundation   |

Nota: De esta lista, se consideran estratégicas las organizaciones a las que está afiliado Brian J. Porter.



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 102-46 DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME Y EL ÁMBITO DE LOS TEMAS TRATADOS

#### Explicación del proceso de definición del contenido del informe y el ámbito de los temas tratados

En la sección *Participación de las Partes Interesadas y Materialidad* del informe, se encontrará una explicación del proceso para definir el contenido del informe y el ámbito de los temas tratados. Nuestra problemática material se definió a través de un proceso riguroso en el que se recibió los

comentarios y las opiniones de las partes interesadas internas y externas. Para todos los problemas materiales en los que nos ha sido posible, hemos calculado criterios de medición de la totalidad de nuestras operaciones. De no haber sido así, lo hemos señalado en el indicador específico.

| Temas materiales  | Ámbito<br>103-1   | Gestión<br>103-2   | Evaluación<br>103-3   |
|---|---|--|---|
| <b>Acceso al financiamiento</b>   |   |  |   |
| Inclusión y acceso<br><br>Innovación y digitalización<br><br>Creación de productos con beneficios para la sociedad      | Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes y la comunidad en general.                 | Aumento de la inclusión financiera en muchos segmentos de la sociedad a través de la provisión de financiamiento, servicios bancarios básicos y opciones de acceso digital.<br><br>Remitirse al punto Acceso al Financiamiento en las páginas 20-22.   | Evaluación comparativa, comentarios y opiniones sobre el servicio al cliente, resultados de venta, conservación de clientes, así como nuestros propios Indicadores Clave del Desempeño, entre los que se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento del acceso a los servicios bancarios para las comunidades indígenas</li> <li>• Incremento de los préstamos en Banca de Pequeñas Empresas</li> <li>• Aumento de la actividad de otorgamiento de microcréditos</li> </ul> |
| <b>Conocimientos financieros</b>  |   |  |   |
| Equidad en el diseño y la venta de productos y servicios con responsabilidad<br><br>Educación e información financieras | Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes, inversionistas y la comunidad en general. | Reconocer la responsabilidad del Banco respecto a proteger a los clientes existentes y potenciales de las decisiones financieras irresponsables haciendo que conozcan los productos y servicios financieros a su alcance y se informen sobre ellos y sobre la forma en que los productos y servicios del Banco pueden mejorar su situación económica. Para asegurarnos de mantener la confianza depositada por nuestras partes interesadas, nos esforzamos por redoblar la protección del cliente, otorgar préstamos en condiciones justas y equilibrar los intereses de las partes interesadas.<br><br>Remitirse a la sección Conocimientos Financieros en las páginas 23-25. | Evaluación comparativa, comentarios y opiniones sobre el servicio al cliente, así como nuestros propios Indicadores Clave del Desempeño, entre los que se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas beneficiadas por el programa de educación financiera</li> </ul>   |

APÉNDICE:

**ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE  
GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)**

| Temas materiales  | Ámbito<br>103-1   | Gestión<br>103-2   | Evaluación<br>103-3   |
|---|---|--|---|
| <b>Inversión en la juventud</b>   |   |  |   |
| <div>Inversión en la comunidad y filantropía</div> <div>Salud y bienestar y educación de la juventud</div>  | Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados existentes y futuros, clientes, partes interesadas de la comunidad | <div>Tener un efecto positivo en las comunidades donde vivimos y trabajamos es clave para impulsar la prosperidad de las mismas. Invertir en la juventud nos permite invertir en la seguridad, la estabilidad y el crecimiento a largo plazo de cara al futuro.</div> <div>Remitirse a la sección Inversión en la Juventud, en las páginas 31-34.</div>  | <div>Volumen de asignación de fondos a organizaciones de la comunidad a escala global, número de horas de voluntariado de los empleados, Índice de Jóvenes en la Comunidad. También nuestro Indicador Clave del Desempeño:</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar la asignación específica de fondos a iniciativas a favor de la juventud en las áreas de educación y salud y bienestar</li> </ul> |
| <b>Diversidad e inclusión</b>   |   |  |   |
| <div>Diversidad e igualdad de oportunidades</div> <div>Salud y bienestar de los empleados</div> <div>Prácticas laborales justas</div> <div>Captación, compromiso y desarrollo del talento</div> | Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados existentes y futuros, clientes, partes interesadas de la comunidad | <div>Brindar oportunidades económicas y trayectorias profesionales significativas como parte inherente a la gestión de nuestro Banco con integridad. Un ambiente con diversidad e inclusivo permite a los clientes y empleados aprovechar su potencial al máximo. Nos esforzamos por respetar con aprecio a todas las personas y asimilar tanto nuestras diferencias como semejanzas – sin importar la etnia, el género o la orientación sexual. Esto es importante para la captar y desarrollar a los empleados y ganar su compromiso.</div> <div>Remitirse a la sección Diversidad e Inclusión en las páginas 26-30.</div> | <div>Encuesta sobre compromiso de los empleados, evaluación comparativa y nuestros propios Indicadores Clave del Desempeño, entre los que se incluyen:</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de mujeres en puestos de la Alta Dirección (vicepresidente o rango superior)</li> <li>Mantener el puntaje de compromiso de los empleados</li> </ul>   |
| <b>Financiamiento responsable</b>   |   |  |   |
| <div>Gestión de riesgos medioambientales y sociales en el otorgamiento de préstamos</div> <div>Creación de productos con ventajas para el medio ambiente</div>                                  | Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes, inversionistas y las partes interesadas en general.     | <div>Nos esforzamos por crear un cambio positivo para un futuro mejor y más próspero evaluando el riesgo social y medioambiental de nuestras prácticas de otorgamiento de préstamos e invirtiendo en soluciones sostenibles. Nuestro enfoque se rige por nuestra Política Medioambiental.</div> <div>Remitirse a la sección de Financiamiento Responsable en las páginas 35-38.</div>  | Evaluación comparativa, resultados de venta, transacciones revisadas desde la perspectiva del riesgo social y medioambiental.   |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Temas materiales   | Ámbito<br>103-1   | Gestión<br>103-2   | Evaluación<br>103-3   |
|--|---|--|---|
| <b>Cambio climático</b>  |   |  |   |
| Huella ecológica<br><br>Cadena de suministro sostenible y responsable para adquisiciones   | Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes, inversionistas y las partes interesadas en general. | Controlar nuestra huella de carbono, reducir nuestro consumo de energía y mejorar la eficiencia energética de nuestras operaciones. Este enfoque se rige por nuestra Política Medioambiental.<br><br>Remitirse a la sección Cambio Climático en las páginas 39-42.   | Datos sobre el medio ambiente, lo que incluye energía, agua, desechos de nuestras operaciones. Nuestros propios Indicadores Clave del Desempeño, entre los que se incluyen:<br><ul style="list-style-type: none"><li>Reducción de 10% de las emisiones gas de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2 a escala global para 2021 (con respecto a los niveles de 2016).</li></ul> |
| <b>Preservar la confianza</b>  |   |  |   |
| Gobierno interno de las operaciones<br><br>Servicio al cliente<br><br>Privacidad y seguridad de la información<br><br>Transparencia de las operaciones y los servicios<br><br>Derechos humanos<br><br>Compromiso con iniciativas de sostenibilidad y RSC externas<br><br>Estructura corporativa<br><br>Reforma regulatoria | Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes, inversionistas y las partes interesadas en general. | Dependemos de nuestras partes interesadas tanto internas como externas. Para asegurarnos de mantener la confianza depositada por ellas, nos esforzamos por redoblar la protección del cliente, otorgar préstamos en condiciones justas, equilibrar los intereses de las partes interesadas y trabajar con integridad. Nuestros esfuerzos se rigen por una serie de políticas y procedimientos, como el Código de Conducta de Scotiabank.<br><br>Remitirse a la sección Preservar la Confianza, en las páginas 15-19. | Evaluación comparativa, clasificaciones, opiniones y comentarios de clientes y empleados.   |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 201-3 OBLIGACIONES DEFINIDAS SEGÚN EL PLAN DE BENEFICIOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN

| Cobertura de las obligaciones definidas según el plan de beneficios    |   |
|--|---|
| a. Valor estimado de las obligaciones                                  | CAD\$4,918,413,000 al 1 de noviembre de 2016  |
| b. Estimación del grado de cobertura de las obligaciones según el plan | Fondos asignados para cubrir el 116% con negocio en marcha al 1 de noviembre de 2016  |
| c. Estrategia de asignación de fondos                                  | Se rige por los requerimientos de la legislación canadiense relativos a la asignación de fondos para planes de pensiones  |
| d. Aportes del empleado  | 4% de la remuneración si el empleado participa en la porción de aportes del plan o de 0% a 4% si el empleado participa en la porción de aportes definidos del plan<br>El empleador aporta el monto restante necesario para cubrir la prestación de la pensión y equipara los aportes del empleado en la porción de aportes definidos del plan |
| e. Participación en el plan  | 35,896 al 1 de noviembre de 2016  |

### 205-2 COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El Código de Conducta Scotiabank (el “Código”) es comunicado a la totalidad de empleados, directores y oficiales de la institución, quienes están obligados a leerlo, cumplirlo y confirmar su cumplimiento anualmente. El Código señala explícitamente como expectativa que los empleados cumplan el Código y todas las políticas de Scotiabank, entre las cuales se encuentra la Política de Lucha contra la Corrupción que está identificada específicamente en el Código. La Política de Lucha contra la Corrupción concierne a toda la institución y es revisada y aprobada por la Junta Directiva.

El curso de Lucha contra el Soborno y la Corrupción es una herramienta de aprendizaje diseñada para brindar capacitación y directrices a los empleados en estas áreas. Comprende guías detalladas, ejercicios y una evaluación. Este curso es impartido a los empleados en la plataforma de aprendizaje [me@scotiabank](#), el Centro Internacional de Capacitación o en plataformas de aprendizaje de sus propios países.

La Política de Lucha contra la Corrupción es revisada y aprobada por la Junta Directiva.

El número y porcentaje total de empleados que recibieron capacitación en Lucha contra el Soborno y la Corrupción son desglosados por categoría de empleado y región.

En el AF 2017, el curso fue completado por un total de 16,720 empleados. De estos empleados, 15,467 seguían en actividad al 1 de noviembre de 2017.

| Curso completado por categoría de empleado |            |
|--|------------|
| Categoría de empleado                      | Completado |
| OCASIONAL                                  | 68         |
| A PLAZO FIJO                               | 480        |
| REGULAR                                    | 14,919     |
| Total general                              | 15,467     |

| Curso completado por región |            |
|-----------------------------|------------|
| Región                      | Completado |
| Asia                        | 663        |
| Caribe y Centroamérica      | 1,032      |
| Europa                      | 381        |
| América Latina              | 3,406      |
| Norteamérica                | 9,985      |
| Total general               | 15,467     |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 302-1 CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

| Consumo de energía en 2017 (Banca Canadiense)   |                      |                           |   |   |
|---|----------------------|---------------------------|---|---|
| Tipo de energía                                 | Uso total de energía | Total de emisiones de GEI | Intensidad de las emisiones de GEI por empleado | Intensidad de las emisiones de GEI por m <sup>2</sup> |
| Electricidad (MW/h) – Alcance 2                 | 241,393              | 34,634                    |   |   |
| Calor (GJ) – Alcance 2                          | 153,268              | 7,797                     |   |   |
| Compras de combustible (GJ) – Alcance 1         | 265,302              | 13,408                    |   |   |
| <b>Total de electricidad y combustible (GJ)</b> | <b>1,287,586</b>     | <b>55,839</b>             | <b>1.52</b>                                     | <b>0.0517</b>   |

| Consumo de energía en 2017 (Banca Internacional) |                      |                           |   |   |
|--|----------------------|---------------------------|---|---|
| Tipo de energía                                  | Uso total de energía | Total de emisiones de GEI | Intensidad de las emisiones de GEI por empleado | Intensidad de las emisiones de GEI por m <sup>2</sup> |
| Electricidad (MW/h) – Alcance 2                  | 174,494              | 65,750                    |   |   |
| Compras de combustible (GJ) – Alcance 1          | 7,976                | 542                       |   |   |
| <b>Total de electricidad y combustible (GJ)</b>  | <b>636,153</b>       | <b>66,292</b>             | <b>1.49</b>                                     | <b>0.0629</b>   |

La información anterior fue recopilada a partir de los datos y las metodologías de mejor calidad disponibles, entre los que se incluye información obtenida directamente de facturas procesadas para pago de diversos proveedores de servicios públicos. Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de sus informes con el objetivo de presentar el total de emisiones. Cuando fue necesario, la estimación relativa a algunos edificios se basó en datos de consumo obtenidos en regiones y tipos de edificación similares.

Los datos de Banca Canadiense se basan en 995 instalaciones propias y alquiladas destinadas a Banca Personal y en el espacio ocupado por el Banco en 147 edificios de oficinas en Canadá, que suma aproximadamente 1,079,152 metros cuadrados.

Los datos de Banca Internacional se basan en 1,548 instalaciones propias y alquiladas destinadas a Banca Personal y en el espacio ocupado por el Banco en 204 edificios de oficinas fuera de Canadá, que suma aproximadamente 1,054,187 metros cuadrados.



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 303-1 CAPTACIÓN DE AGUA POR FUENTE

| Consumo de agua en 2017 (Banca Canadiense) |           |   |           |   |           |   |
|--|-----------|---|-----------|---|-----------|---|
| 2017                                       |           |   | 2016      |   | 2015      |   |
| Servicio público                           | Uso total | Intensidad en m <sup>3</sup> por m <sup>2</sup> | Uso total | Intensidad en m <sup>3</sup> por m <sup>2</sup> | Uso total | Intensidad en m <sup>3</sup> por m <sup>2</sup> |
| Agua (m <sup>3</sup> )                     | 719,778   | 0.67  | 415,492   | 0.66  | 441,521   | 0.77  |

| Consumo de agua en 2017 (Banca Internacional) |           |   |           |   |           |   |
|---|-----------|---|-----------|---|-----------|---|
| 2017  |           |   | 2016      |   | 2015      |   |
| Servicio público                              | Uso total | Intensidad en m <sup>3</sup> por m <sup>2</sup> | Uso total | Intensidad en m <sup>3</sup> por m <sup>2</sup> | Uso total | Intensidad en m <sup>3</sup> por m <sup>2</sup> |
| Agua (m <sup>3</sup> )                        | 430,331   | 0.88  | 418,727   | 0.88  | 170,739   | 0.99  |

La información correspondiente al punto 303-1, Captación de Agua por Fuente, fue recopilada a partir de los datos y las metodologías de mejor calidad disponibles, entre los que se incluye información obtenida directamente de facturas procesadas para pago de diversos proveedores de servicios públicos. Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de sus informes con el objetivo de presentar el consumo total. La información anterior con respecto a 2017 es representativa de la totalidad de la cartera de Banca Canadiense y una muestra de la cartera de Banca Internacional. La información anterior con respecto al período 2015-2016 es representativa de una muestra de la cartera de Banca Canadiense y una muestra de la cartera de Banca Internacional. Cuando fue necesario, la estimación relativa a algunos edificios se basó en datos de consumo obtenidos

en regiones y tipos de edificación similares. Los datos de 2017 con respecto a Banca Canadiense se basan en 955 instalaciones propias y alquiladas destinadas a Banca Personal y en el espacio ocupado por el Banco en 147 edificios de oficinas en Canadá, que suma aproximadamente 1,079,152 metros cuadrados.

Los datos de 2017 con respecto a Banca Internacional se basan en 543 instalaciones propias y alquiladas destinadas a Banca Personal y en el espacio ocupado por el Banco en 125 edificios de oficinas en Chile, Costa Rica, Colombia, El Salvador, México y Perú, que representa aproximadamente 486,490 metros cuadrados.

M<sup>3</sup> = metro cúbico



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 305-1 EMISIONES DE GEI DIRECTAS (ALCANCE 1) Y

### 305-2 EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (ALCANCE 2) Y

### 305-3 OTRAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (ALCANCE 2)

#### Medición del consumo de energía

#### El cálculo incluye los gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O

El Banco tomó 2012 como año base al definir en 15% el objetivo de reducción de emisiones de alcance 1 y 2, en términos absolutos, en Banca Canadiense para fines del AF 2017. Considerando que en 2012 fue la primera vez que se declararon las emisiones de la totalidad de la cartera de Banca Canadiense, se escogió ese como año base, ya que ofrece un denominador común desde la perspectiva de las instalaciones (más o menos cualquier crecimiento o contracción a nivel interno) para la comparación de todas las emisiones de los años subsiguientes. En el AF 2015, las emisiones del año base junto con las de 2013 y 2014 se reexpresaron en virtud de la modificación del Protocolo para

GEI concerniente a la delimitación operacional de lo que puede considerarse como emisiones de alcance 1.

Así, el calor no medido se transfirió al alcance 2. La compra de combustibles para los locales propios dentro del alcance 1 se reexpresaron como consumo al 100% para indicar el control total.

Los cálculos para la cuantificación de los datos se rigen por el Protocolo de GEI: Una norma corporativa de contabilidad y presentación de informes (2006) y las Guías sobre el alcance 2 según el Protocolo de GEI: Modificación de la norma corporativa relativa al Protocolo de GEI, 2015.

Los datos se verifican de acuerdo con el estándar ISO 14064-3 y se consolidan en función del control operacional.

## EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN 2017 (BANCA CANADIENSE Y BANCA INTERNACIONAL)

| Fuente  | Emisiones de GEI*<br>(toneladas métricas) |
|---|---|
| Alcance 1 - Producción de emisiones directas de CO <sub>2</sub> eq a partir de la quema de combustibles               | 13,950                                    |
| Alcance 2 - Producción de emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> eq a partir compras de calor y electricidad o vapor | 108,181                                   |
| Alcance 3 - Producción de emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> eq por viajes de empleados                          | 18,060                                    |
| <b>Total de la huella de CO<sub>2</sub>eq</b>   | <b>140,191**</b>                          |

\* Calculadas de acuerdo con el protocolo para gases de efecto invernadero del Instituto de Recursos Mundiales y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)), considerándose como factores las emisiones por compra de electricidad, el gas natural y el combustible.

\*\* La exactitud y exhaustividad de las emisiones totales de GEI de Scotiabank han sido verificadas por un tercero independiente. Los datos indirectos, que representan aproximadamente el 7% de las emisiones de alcance 2, no fueron verificados.



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### Factores de emisión

A continuación se indican los factores de emisión. La fuente de información sobre el potencial de calentamiento global (GWP) es el Cuarto Informe de Evaluación del Comité Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC Fourth Assessment Report) (segundo informe de evaluación a 100 años).

| Factores de conversión de electricidad en las provincias canadienses |              |        |
|--|--------------|--------|
| Provincia  | Energía      | Factor |
| Terranova  | Electricidad | 0.0320 |
| Isla del Príncipe Eduardo  | Electricidad | 0.0200 |
| Nueva Escocia  | Electricidad | 0.6000 |
| Nuevo Brunswick  | Electricidad | 0.2800 |
| Quebec   | Electricidad | 0.0012 |
| Ontario  | Electricidad | 0.0400 |
| Manitoba   | Electricidad | 0.0034 |
| Saskatchewan   | Electricidad | 0.6600 |
| Alberta  | Electricidad | 0.7900 |
| Columbia Británica   | Electricidad | 0.0129 |

Referencia: Expediente 2017 presentado por Canadá de acuerdo con la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) - Anexo 13

Unidad: Toneladas métricas de CO<sub>2</sub>eq por MW/h

| Otros combustibles |             |   |
|--------------------|-------------|---|
| Otro combustible   | Factor      | Unidades  |
| Gas natural        | 0.00188496  | Toneladas métricas de CO <sub>2</sub> eq por m <sup>3</sup> |
| Aceite combustible | 0.002939342 | Toneladas métricas de CO <sub>2</sub> eq por litro          |
| Propano            | 0.0016117   | Toneladas métricas de CO <sub>2</sub> eq por litro          |

Referencia: Protocolo para GEI, versión 4.0, 2010



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 401-1 EMPLEADOS NUEVOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

A. Número total y porcentaje de **empleados nuevos** durante el período comprendido en el informe (por grupo etario, género y región).

| Región       | Número        | Porcentaje de empleados nuevos |
|--------------|---------------|--------------------------------|
| América      | 23,756        | 99%                            |
| Asia         | 103           | 0%                             |
| Europa       | 91            | 0%                             |
| Oceanía      | 6             | 0%                             |
| No definido  | 131           | 1%                             |
| <b>TOTAL</b> | <b>24,087</b> |                                |

| Grupo etario       | Número | Porcentaje de empleados nuevos |
|--------------------|--------|--------------------------------|
| Menores de 30 años | 13,671 | 57%                            |
| De 30 a 50 años    | 9,338  | 39%                            |
| Más de 50 años     | 1,078  | 4%                             |

| Género  | Número | Porcentaje de empleados nuevos |
|---------|--------|--------------------------------|
| Mujeres | 10,094 | 54%                            |
| Hombres | 10,993 | 46%                            |

B. Número total y porcentaje de **rotación de personal** durante el período comprendido en el informe, por grupo etario, género y región.

| Región       | Número        | Porcentaje de empleados nuevos |
|--------------|---------------|--------------------------------|
| América      | 18,554        | 99%                            |
| Asia         | 119           | 1%                             |
| Europa       | 62            | 0%                             |
| Oceanía      | 4             | 0%                             |
| No definido  | 21            | 0%                             |
| <b>TOTAL</b> | <b>18,760</b> |                                |

| Grupo etario       | Número | Porcentaje de empleados nuevos |
|--------------------|--------|--------------------------------|
| Menores de 30 años | 8,810  | 47%                            |
| De 30 a 50 años    | 8,299  | 44%                            |
| Más de 50 años     | 1,650  | 9%                             |

| Género  | Número | Porcentaje de empleados nuevos |
|---------|--------|--------------------------------|
| Mujeres | 10,574 | 56%                            |
| Hombres | 8,186  | 44%                            |

| Rotación voluntaria de personal |      |      |      |
|---------------------------------|------|------|------|
|                                 | 2017 | 2016 | 2015 |
| Banca Canadiense                | 15%  | 14%  | 11%  |
| Banca Internacional             | 12%  | 12%  | 12%  |





## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

### 401-2 BENEFICIOS BRINDADOS A EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE OTORGAN A EMPLEADOS OCASIONALES O A TIEMPO PARCIAL

| Comparación de beneficios brindados a empleados a tiempo completo y a empleados ocasionales o a tiempo parcial |                   |                  |                          |
|--|-------------------|------------------|--------------------------|
| Beneficio  | A tiempo completo | A tiempo parcial | Ocasionales (plazo fijo) |
| Seguro de vida   | •                 | •                | • (1 año)                |
| Atención de la salud   | •                 | •                | • (1 año)                |
| Cobertura por incapacidad e invalidez  | •                 | •                | N/A                      |
| Licencia parental  | •                 | •                | N/A                      |
| Provisión para jubilación  | •                 | •                | N/A                      |
| Titularidad accionaria   | •                 | •                | N/A                      |

### 403-2 TIPOS DE LESIONES Y TASAS DE LESIONES, ENFERMEDADES OCUPACIONALES, DÍAS PERDIDOS Y AUSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO

| Lesión por tipo de caso – Datos desglosados por provincia |                 |                                      |  |                  |               |
|---|-----------------|--------------------------------------|--|------------------|---------------|
| Subcategoría  | Incidente grave | Incidente menor que debe notificarse | Otros incidentes que deben notificarse | En investigación | Total general |
| Alberta   | 9               | 4                                    | 12                                     | 4                | 29            |
| Columbia Británica  | 12              | 5                                    | 31                                     | 9                | 57            |
| Manitoba  | 2               | 0                                    | 1                                      | 0                | 3             |
| Nuevo Brunswick   | 5               | 0                                    | 2                                      | 1                | 8             |
| Terranova   | 0               | 0                                    | 0                                      | 1                | 1             |
| Territorios del Noroeste                                  | 1               | 1                                    | 1                                      | 2                | 5             |
| Nueva Escocia   | 0               | 1                                    | 0                                      | 0                | 1             |
| Ontario   | 48              | 32                                   | 37                                     | 34               | 151           |
| Isla del Príncipe Eduardo                                 | 0               | 0                                    | 0                                      | 0                | 0             |
| Quebec  | 4               | 1                                    | 3                                      | 1                | 9             |
| Saskatchewan  | 3               | 0                                    | 0                                      | 1                | 4             |
| Total general   | 84              | 44                                   | 87                                     | 53               | 268           |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Lesión por género         |         |         |        |               |
|---------------------------|---------|---------|--------|---------------|
| Etiquetas de la fila      | Hombres | Mujeres | Lugar* | Total general |
| Alberta                   | 1       | 14      | 14     | 29            |
| Columbia Británica        | 1       | 21      | 34     | 56            |
| Manitoba                  | 0       | 2       | 1      | 3             |
| Nuevo Brunswick           | 0       | 6       | 2      | 8             |
| Terranova                 | 0       | 1       | 0      | 1             |
| Territorios del Noroeste  | 0       | 4       | 1      | 5             |
| Nueva Escocia             | 0       | 1       | 0      | 1             |
| Ontario                   | 15      | 95      | 41     | 151           |
| Isla del Príncipe Eduardo | 0       | 0       | 0      | 0             |
| Quebec                    | 1       | 5       | 3      | 9             |
| Saskatchewan              | 2       | 1       | 1      | 4             |
| Total general             | 20      | 150     | 97     | 267           |

\* Los robos suelen declararse por lugar. El informe desglosa por tránsito (sucursal o departamento), porque no se identifica a ninguna persona.



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Lesión por tipo de caso              |                 |                                      |  |                  |               |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|--|------------------|---------------|
| Subcategoría                         | Incidente grave | Incidente menor que debe notificarse | Otros incidentes que deben notificarse | En investigación | Total general |
| Asalto a mano armada                 | 0               | 0                                    | 15                                     | 0                | 15            |
| Intento de robo                      | 2               | 0                                    | 4                                      | 0                | 6             |
| Moretones o contusiones              | 6               | 8                                    | 0                                      | 1                | 15            |
| Quemaduras                           | 0               | 0                                    | 0                                      | 1                | 1             |
| Cliente                              | 0               | 0                                    | 1                                      | 0                | 1             |
| Cortes o laceraciones                | 2               | 2                                    | 0                                      | 1                | 5             |
| Empleado                             | 30              | 1                                    | 0                                      | 20               | 51            |
| Fractura                             | 4               | 0                                    | 0                                      | 0                | 4             |
| Inhalación de gases u olores         | 0               | 2                                    | 1                                      | 1                | 4             |
| En transcurso de robo                | 7               | 0                                    | 1                                      | 0                | 8             |
| Pérdida del conocimiento             | 0               | 2                                    | 2                                      | 0                | 4             |
| Accidente de tránsito                | 0               | 0                                    | 1                                      | 1                | 2             |
| Robo por entrega de nota             | 0               | 0                                    | 30                                     | 0                | 30            |
| Otro                                 | 2               | 5                                    | 1                                      | 21               | 29            |
| Sobreesfuerzo                        | 0               | 1                                    | 0                                      | 1                | 2             |
| Angustia psicológica                 | 6               | 2                                    | 0                                      | 0                | 8             |
| Movimiento repetitivo                | 1               | 0                                    | 0                                      | 0                | 1             |
| Resbalón o caída de altura           | 2               | 3                                    | 0                                      | 2                | 7             |
| Resbalón o caída en superficie plana | 9               | 8                                    | 0                                      | 3                | 20            |
| Esguince o distensión                | 8               | 5                                    | 0                                      | 0                | 13            |
| Golpe contra objeto                  | 4               | 4                                    | 0                                      | 0                | 8             |
| Golpe por objeto                     | 0               | 1                                    | 0                                      | 1                | 2             |
| Riesgo de tropiezo                   | 1               | 0                                    | 0                                      | 0                | 1             |
| Robo por solicitud verbal            | 0               | 0                                    | 31                                     | 0                | 31            |
| <b>Total general</b>                 | <b>84</b>       | <b>44</b>                            | <b>87</b>                              | <b>53</b>        | <b>268</b>    |



## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

| Lesión por tipo de caso – Suma del tiempo perdido (días) |                 |                                      |  |                  |               |
|--|-----------------|--------------------------------------|--|------------------|---------------|
| Subcategoría   | Incidente grave | Incidente menor que debe notificarse | Otros incidentes que deben notificarse | En investigación | Total general |
| Alberta  | 250             | 0                                    | 0                                      | 0                | 250           |
| Columbia Británica                                       | 424             | 0                                    | 0                                      | 0                | 424           |
| Manitoba   | 6               | 0                                    | 0                                      | 0                | 6             |
| Nuevo Brunswick  | 405             | 0                                    | 0                                      | 0                | 405           |
| Terranova  | 0               | 0                                    | 0                                      | 0                | 0             |
| Territorios del Noroeste                                 | 1               | 0                                    | 0                                      | 0                | 1             |
| Nueva Escocia  | 0               | 0                                    | 0                                      | 0                | 0             |
| Ontario  | 831.5           | 0                                    | 0                                      | 0                | 831.5         |
| Isla del Príncipe Eduardo                                | 0               | 0                                    | 0                                      | 0                | 0             |
| Quebec   | 167             | 0                                    | 0                                      | 0                | 167           |
| Saskatchewan   | 6               | 0                                    | 0                                      | 0                | 6             |
| Total general  | 2,090.5         | 0                                    | 0                                      | 0                | 2,090.5       |

## APÉNDICE:

# ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

El equipo de Adaptación del Lugar de Trabajo y Salud y Seguridad es el principal responsable de la preparación del Informe de Situaciones e Incidentes Peligrosos. Esta responsabilidad incluye preparar y presentar al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social de Canadá (ESDC) el informe anual de todas las situaciones peligrosas a nivel del Banco en general que ameritan notificación.

El Informe de Situaciones Peligrosas requerido por el ESDC es preparado por el gerente o delegado de cada unidad o el representante de Salud y Seguridad y a continuación es enviado al equipo de Adaptación del Lugar de Trabajo y Salud y Seguridad. El Informe de Situaciones e Incidentes Peligrosos es revisado, investigado y presentado de acuerdo con los requisitos establecidos por las políticas y el gobierno federal.

El equipo de Adaptación del Lugar de Trabajo y Salud y Seguridad determina si la situación peligrosa constituye una lesión ocupacional. Debe establecerse que la situación y la lesión resultante se produjeron como consecuencia y en el transcurso del vínculo laboral. De ser el caso, el equipo de Adaptación del Lugar de Trabajo y Salud y Seguridad devuelve una copia del informe revisado al departamento.

### Accidentes ocupacionales

De acuerdo con la ley, un accidente está configurado por lo siguiente:

- Un acto deliberado e intencional, no cometido por el trabajador
- Un suceso fortuito provocado por una causa física o natural
- Una incapacidad originada en el transcurso del trabajo.

Suceso fortuito:

- Se define como “suceso fortuito” un suceso imprevisto identificable que provoca una lesión. La lesión en sí no es un suceso fortuito.

### Incapacidad:

La definición de incapacidad comprende:

- Una afección que surge gradualmente con el paso del tiempo
- Un resultado imprevisto de obligaciones laborales.

La tabla a continuación contiene la información de codificación relativa al Informe de Situaciones e Incidentes Peligrosos.

| Tipo    | Nombre          | Definición  |
|---------|-----------------|---|
| Persona | Incidente grave | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lesión causante de incapacidad:</b> la que impide que un empleado se presente al trabajo o ejecute con eficacia todas las obligaciones relacionadas con su trabajo regular en cualquier día posterior al día de ocurrencia de la lesión o enfermedad, independientemente de que el día posterior sea o no laborable para ese empleado o resulte en la pérdida anatómica o funcional temporal o permanente.</li> <li>• Todas las ocurrencias que suponen tiempo perdido (ausencia el día de trabajo regular siguiente o subsiguiente al día en que se produjo la lesión o enfermedad), excepto en el caso de dolencias.</li> <li>• <b>Los incidentes graves deben notificarse por fax al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social de Canadá dentro de los 14 días siguientes,</b> excepto en algunos casos, en que deben notificarse dentro de las 24 horas, p. ej., muerte, una lesión causante de incapacidad a dos o más trabajadores; una pérdida anatómica total o parcial o la pérdida completa de la utilidad de un miembro de un empleado; el deterioro permanente de una función del organismo de un empleado; una explosión; daños en una caldera o recipiente a presión que resulten en incendio o en la ruptura de la caldera o recipiente a presión; daños en un aparato ascensor que lo dejen fuera de servicio o la caída libre de un aparato ascensor.</li> <li>• Los incidentes relacionados con robo se consideran graves en tanto se apliquen las definiciones anteriores. La diferencia está en que, en estos incidentes, la pérdida de tiempo se relaciona con un robo.</li> <li>• La Provincia de Columbia Británica es la única donde se notifican por fax todos los robos, independientemente de que resulten o no en ausencia.</li> <li>• Debe enviarse al supervisor un correo electrónico “en días alternos” durante las ausencias (el primer día de ausencia es el siguiente al accidente). Los primeros 3 días deben codificarse como “permiso especial con goce de haber”.</li> </ul> |

APÉNDICE:

**ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE  
GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)**

| Tipo    | Nombre                                 | Definición   |
|---------|--|--|
| Persona | Incidente menor que debe notificarse   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sin tiempo perdido</li> <li>Atención médica recibida</li> </ul> <p>Ejemplo: los empleados víctimas de un robo que buscaron atención médica; ataque de asma relacionado con un problema en la calidad del aire en un espacio cerrado que recibió atención médica o corte de dedo que recibió atención médica</p> <p>Por <b>"lesión menor"</b> se entiende una lesión por trabajo o una enfermedad ocupacional para la que se brindó tratamiento médico. No se incluyen lesiones causantes de incapacidad. [Nota: Por tratamiento médico se entiende aquel administrado en una instalación de tratamiento médico, como un hospital, una clínica médica, un consultorio médico donde puede administrarse tratamiento médico de emergencia. No debe confundirse con primeros auxilios.]</p> |
| Suceso  | Otros incidentes que deben notificarse | <p><b>"Otras situaciones peligrosas"</b></p> <p>Otras situaciones en las que los sucesos ocurridos resultaron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Explosión</li> <li>Daños en una caldera o recipiente a presión que dieron lugar a un incendio o a la ruptura del caldero o el recipiente a presión</li> <li>Daños en un aparato ascensor que lo dejan inutilizable o la caída libre de un aparato ascensor</li> <li>Una descarga eléctrica, aire tóxico o pérdida de oxígeno del aire si provocaron pérdida de conocimiento en un empleado</li> <li>La ejecución de procedimientos de rescate, reanimación u otros similares con carácter de emergencia o un incendio</li> <li>Intento de robo (p. ej., en cajero automático)</li> <li>Bomba o amenaza telefónica.</li> </ul>                                     |

404-1 PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN AL AÑO, POR EMPLEADO

| Género                | N.º promedio de horas de aprendizaje |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Mujeres               | 31                                   |
| Hombres               | 35                                   |
| Total general         | <b>33</b>                            |
|                       |                                      |
| Categoría de empleado | N.º promedio de horas de aprendizaje |
| OCASIONAL             | 22                                   |
| A PLAZO FIJO          | 20                                   |
| REGULAR               | 35                                   |
| Total general         | <b>33</b>                            |

Limitaciones en cuanto a la disponibilidad de datos:

cuando no existen registros de aprendizaje detallados por género y categoría de empleado (porque los registros elaborados manualmente presentan información en términos totales), se han asumido los mismos coeficientes para género y categoría de empleado que los de la información desglosada existente.

Se espera que como resultado de los esfuerzos que hacemos para digitalizar la capacitación y hacerla más significativa y eficiente, el promedio de horas de aprendizaje y el total invertido en aprendizaje y desarrollo disminuirá paulatinamente.

**Inversión total en capacitación: CAD\$69.9 millones**

**Inversión en capacitación por empleado: CAD\$796**



APÉNDICE:

ÍNDICE 2017 SEGÚN LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

G4-FS10 NÚMERO DE EMPRESAS CON LAS QUE SE INTERACTUÓ SOBRE PROBLEMÁTICA SOCIAL O MEDIOAMBIENTAL

Informes de transacciones a las que se aplican los Principios del Ecuador

Financiamiento de proyectos y préstamos corporativos relacionados con proyectos

La cantidad total de préstamos para financiamiento de proyectos y préstamos corporativos relacionados con proyectos que se concretaron durante el año fiscal del Banco finalizado el 31 de octubre de 2017 fue tres. Se detallan como sigue.

| Financiamiento de proyectos                  |             |             |             | Préstamos corporativos relacionados con proyectos |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|
|  | Categoría A | Categoría B | Categoría C | Categoría A                                       | Categoría B | Categoría C |
| Sector                                       |             |             |             |   |             |             |
| Minería                                      | 0           | 0           | 0           | 0   | 0           | 0           |
| Infraestructura                              | 0           | 0           | 0           | 0   | 0           | 0           |
| Petróleo y gas                               | 1           | 0           | 0           | 0   | 1           | 0           |
| Energía eléctrica                            | 0           | 0           | 0           | 0   | 0           | 0           |
| Otros  | 0           | 0           | 0           | 0   | 1           | 0           |
| Subtotal                                     | 1           | 0           | 0           | 0   | 2           | 0           |
| Región                                       |             |             |             |   |             |             |
| América                                      | 1           | 0           | 0           | 0   | 2           | 0           |
| Europa, Medio Oriente y África               | 0           | 0           | 0           | 0   | 0           | 0           |
| Asia-Pacífico                                | 0           | 0           | 0           | 0   | 0           | 0           |
| Subtotal                                     | 1           | 0           | 0           | 0   | 2           | 0           |
| Designación de país                          |             |             |             |   |             |             |
| País designado                               | 1           | 0           | 0           | 0   | 2           | 0           |
| País no designado (Generado automáticamente) | 0           | 0           | 0           | 0   | 0           | 0           |
| Subtotal                                     | 1           | 0           | 0           | 0   | 2           | 0           |
| Auditoría independiente <sup>1</sup>         |             |             |             |   |             |             |
| Sí   | 1           | 0           | 0           | 0   | 1           | 0           |
| No (generado automáticamente)                | 0           | 0           | 0           | 0   | 1           | 0           |
| Subtotal                                     | 1           | 0           | 0           | 0   | 2           | 0           |
| Número total de proyectos                    | 1           | 0           | 0           | 0   | 2           | 0           |

<sup>1</sup> No todos los proyectos requieren auditoría independiente (no es necesaria para los proyectos de categoría C). Sírvase consultar en los Principios del Ecuador el detalle de los requerimientos para cada categoría y tipo de producto.

La entidad que informa es Scotiabank a nivel corporativo, incluidas sus subsidiarias.

- Categoría A – Proyectos con potencial de riesgos medioambientales o sociales considerablemente adversos o efectos diversos, irreversibles o sin precedentes.

Categoría B – Proyectos con potencial de riesgos medioambientales o sociales limitadamente adversos o efectos en poco número, generalmente circunscritos al emplazamiento, en su mayor parte reversibles y superables rápidamente a través de las medidas de mitigación.

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



# PREMIOS

## Acceso al financiamiento

- **Global Finance** nombró a Scotiabank el Mejor Banco Digital del Mundo para Consumidores Particulares a nivel de Norteamérica y 25 países del Caribe, Centroamérica y Sudamérica.

## Inversión en la juventud

- Scotiabank fue reconocido por **Junior Achievement Americas (JA)** como ganador del Premio Transformación de la Educación 2017 por generar un cambio positivo en la vida de miles de jóvenes de la región.

## Sostenibilidad e innovación

- La Fábrica Digital de Banca Canadiense de Scotiabank ganó en 2017 el **Premio Remmy al Ambiente de Trabajo** que distingue a los equipos cuya colaboración y visión en un proyecto específico elevan el estándar del sector inmobiliario de Canadá y llevan la innovación y sostenibilidad al centro de trabajo.

## Diversidad e inclusión

- **Mejor Empresa para Trabajar** en Canadá (por 7° año consecutivo), el Caribe, Panamá, El Salvador, Costa Rica y República Dominicana.
- Scotiabank ocupó el lugar 56 en la clasificación global de **Equileap** de las mejores 200 empresas que demostraron avances en igualdad entre los géneros en 2017.
- Scotiabank Uruguay ganó el **Premio Crear** a la innovación y las mejores prácticas en capital humano. La candidatura de Scotiabank se sustentó en la eliminación de obstáculos para el avance de la mujer, con lo que se hizo acreedor al tercer puesto.
- Scotiabank Perú ganó el premio de la **Universidad del Pacífico y Aequales** en el rubro de inclusión de la perspectiva de género. Ocupamos el octavo puesto entre 141 empresas y fuimos el único banco dentro de la clasificación.

- Scotiabank Chile recibió uno de los premios a las **Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan** por la implementación de las mejores políticas que promueven un equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar.
- En 2017, Scotiabank México recibió un reconocimiento como **Mejor Empresa para Trabajar** en el rubro de diversidad e inclusión, al haber ocupado el tercer lugar.
- Scotiabank obtuvo dos galardones en la edición 2017 de los **Premios del Grupo Brandon Hall a la Excelencia en la Gestión de Capital Humano**: Oro por Máximo Avance en Desarrollo del Liderazgo de la Mujer con su iniciativa Mujeres en Funciones de Liderazgo en Banca Internacional; Plata por Máximo Avance en el Desarrollo Ejecutivo a través de su Programa de Desarrollo de Liderazgo Ejecutivo.
- Ganador del Premio de **Talent Board a la Experiencia de Candidatos en Norteamérica (CandE)** en 2017. Scotiabank pasó del puesto 82 (en 2016) al 33 entre un total de 200 empresas participantes.
- La **Red Chilena del Pacto Mundial de la ONU** propuso la candidatura de Scotiabank Chile en el campo de relaciones laborales por el Programa Práctico Avance de la Mujer.
- Scotiabank Chile recibió el premio **Revolución Wellness**, distinción que se otorga a empresas que promueven prácticas orientadas al bienestar integral de sus equipos de trabajo, en áreas como actividad física, salud, beneficios y recreación.
- Scotiabank Chile participó en el **Estudio Merco Talent** que otorga reconocimiento a las mejores empresas en captación y conservación de talento en Chile. Scotiabank Chile ocupó el 12° puesto en la clasificación general (entre 100 empresas) y el 4° puesto en la categoría de instituciones financieras.

