

una responsabilidad muy preciada para nosotros



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Nuestros clientes



La satisfacción de los empleados



El medio ambiente



La comunidad

Contenido del Informe de 2007

- 1 Mensaje del Presidente y Director General
- 2 Un vistazo a la responsabilidad social corporativa
- 4 Gobierno interno y ética
- 6 Nuestros clientes
- 7 Proteger la privacidad
- 8 Responder a los comentarios de los clientes
- 9 Mejorar el acceso a los servicios y adaptar el espacio
- 9 Ofrecer servicios bancarios básicos
- 10 Atender a comunidades diversas
- 11 Pequeñas empresas
- 14 La satisfacción de los empleados
- 15 Desarrollar las capacidades de liderazgo
- 18 Programas de aprendizaje y desarrollo
- 18 Ofrecer una remuneración competitiva
- 23 Escuchar a nuestros empleados
- 24 El medio ambiente
- 25 Repercusiones ambientales directas
- 27 Medir el consumo de energía
- 28 Repercusiones ambientales indirectas
- 32 La comunidad
- 35 Nuestros empleados en la comunidad
- 39 Glosario
- 40 Anexo
- 40 Alcance de la información
- 41 Códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios
- 42 Sucursales, oficinas y cajeros automáticos
- 44 Financiamiento crediticio
- 45 Impuestos pagados en 2007

En nuestra portada: En el marco del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana que apoya a organizaciones benéficas dedicadas a la infancia en todo el Caribe y América Latina, Scotiabank República Dominicana brinda ayuda al Huerto Hogar Escuela Rosa Duarte en su tarea de proporcionar un hogar seguro e instrucción escolar a niñas desamparadas.

nuestra presencia mundial en constante expansión

Scotiabank es una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el banco canadiense con mayor presencia internacional. Con su equipo de aproximadamente 60,000 empleados, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios en los sectores de banca personal, comercial, corporativa y de inversión a más de 12.5 millones de clientes en unos 50 países.



El Caribe

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

Norteamérica

- Canadá
- Estados Unidos
- México

Centroamérica y Sudamérica

- Belice
- Brasil
- Chile
- Costa Rica
- El Salvador
- Guyana
- Panamá
- Perú
- Venezuela

Asia-Pacífico

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

Europa y Medio Oriente

- Egipto
- Emiratos Árabes Unidos
- Irlanda
- Reino Unido

Acerca de este informe

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) examina las repercusiones económicas, sociales y ambientales que han tenido las operaciones del Banco en 2007, así como su desempeño en esta materia. La información se ha organizado por secciones según nuestras partes interesadas: clientes, empleados y la comunidad. Scotiabank respalda las pautas de la Global Reporting Initiative (GRI) y, en tal sentido, este informe se ha elaborado conforme al nivel de aplicación C de las directrices G3. Véase la tabla de referencia de GRI en la versión interactiva del informe.

Hemos concertado esfuerzos para dar cuenta de nuestras actividades internacionales, destacando varios programas destinados a los empleados, los clientes, las comunidades y la conservación del medio ambiente, con el propósito de reflejar mejor el alcance mundial de nuestra organización. Esperamos continuar aumentando la cobertura internacional y mejorando la calidad de esta información en nuestras ediciones sucesivas.

Asimismo, en 2007 seguimos ampliando y desarrollando varios aspectos de este informe y enriquecimos también el contenido de nuestro sitio web, que complementa la publicación impresa. De esta manera, al ofrecer datos más completos en línea, podemos tratar los temas con más profundidad sin incrementar nuestro consumo de papel y facilitamos a nuestras partes interesadas el acceso a la información.

* El Informe de Responsabilidad Social Corporativa o Declaración de Servicios a la Comunidad de 2007 de Scotiabank se ha publicado de conformidad con la Sección 3 del reglamento *Public Accountability Statements (Banks, Insurance Companies, Trust and Loan Companies) Regulations* del gobierno canadiense. Cubre el ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de noviembre de 2006 y el 31 de octubre de 2007.

Perspectiva general de nuestros sectores de actividad

Banca Canadiense

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

Banca Internacional

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

Scotia Capital

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

Aspectos financieros destacados de 2007

Correspondientes a los ejercicios finalizados el 31 de octubre	2007	2006	2005
Utilidad neta atribuible a tenedores de acciones ordinarias (en millones de \$)	3,994	3,549	3,184
Rendimiento sobre el capital (en %)	22.0	22.1	20.9
Coefficiente de productividad (en %) (BEG ⁽¹⁾)	53.7	55.3	56.3
Activos gestionados (en miles de millones de \$)	31.4	27.8	26.6
Total del activo (en miles de millones de \$)	411.5	379.0	314.0
Coefficiente de capital de clasificación 1 (en %)	9.3	10.2	11.1

Datos sobre las acciones ordinarias

Utilidades diluidas por acción (en \$)	4.01	3.55	3.15
Dividendos por acción (en \$)	1.74	1.50	1.32
Rendimiento total anual para los accionistas ⁽²⁾ (en %)	12.2	18.4	12.1
Rendimiento anual compuesto a 10 años ⁽²⁾ (en %)	16.5	20.0	23.1
Precio por acción (en \$)			
Máximo	54.73	49.80	44.22
Mínimo	46.70	41.55	36.41
Al cierre	53.48	49.30	42.99
Múltiplo de precio-utilidad (4 trimestres continuos)	13.2	13.7	13.5
Valor en libros por acción ordinaria (en \$)	17.45	17.13	15.64

Gastos

Sueldos y prestaciones a los empleados (en millones de \$)	3,983	3,768	3,488
Impuestos (en miles de millones de \$)	2.0	1.7	1.6

(1) Medición fuera del marco PCGA. Véase la página 29 de la Memoria Anual de 2007 para obtener detalles sobre las mediciones fuera del marco PCGA.

(2) Supone el alza del precio de la acción y la reinversión de los dividendos trimestrales.

Rendimiento sobre el capital

22.0 %

Objetivo de 2007: 20-23 %

Crecimiento de las utilidades por acción

13 %

Objetivo de 2007: 7-12 %

Coefficiente de productividad

53.7 %

Objetivo de 2007: por debajo del 58 %

Capital de clasificación 1

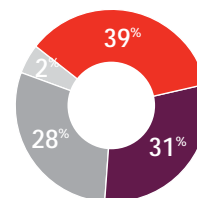
9.26 %

Objetivo de 2007: sólidos coeficientes de capital

Utilidad neta total*

\$ 3,994 millones

Utilidad neta total de los sectores de actividad*



■ Banca Canadiense: \$ 1,550 millones
 ■ Banca Internacional: \$ 1,232 millones
 ■ Scotia Capital: \$ 1,114 millones
 ■ Otros: \$ 98 millones

*atribuible a los tenedores de acciones ordinarias.

una responsabilidad que se convierte en oportunidad

En Scotiabank, siempre hemos ejercido nuestras actividades en beneficio de todas las partes interesadas, es decir, nuestros accionistas, clientes, empleados y las comunidades que atendemos.

La responsabilidad social corporativa constituye para nosotros una oportunidad de fortalecer esas relaciones con las partes interesadas al prestar más atención a nuestras responsabilidades sociales, económicas, ambientales y éticas. Por ello, los principios de RSC sustentan todas las decisiones que tomamos en nuestras operaciones cotidianas, desde la selección de los proveedores hasta la evaluación de los riesgos y oportunidades inherentes al otorgamiento de préstamos a los clientes de banca corporativa.

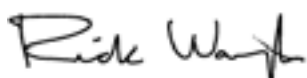
Seguimos destinando una cantidad considerable de recursos para ampliar la aplicación de los criterios de RSC, así como para mejorar la dimensión no financiera de nuestro desempeño. En 2007 particularmente, registramos nuevos avances en materia ambiental y, por primera vez, el informe contiene datos sobre el consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra red de sucursales canadienses. Además, hemos incluido detalles sobre varias iniciativas ambientales; por ejemplo, la experiencia cada vez más significativa que está adquiriendo Scotia Capital en el financiamiento y el análisis de proyectos relacionados con la energía renovable, así como en la evaluación de las políticas públicas y tendencias de dicho sector.

Nuestro compromiso con la RSC nos ayuda a incrementar la satisfacción de los clientes y empleados, cumplir las expectativas de los accionistas y aumentar las relaciones con las comunidades. En 2007, los beneficios de este enfoque fueron, sin lugar a dudas, evidentes. La satisfacción de los empleados siguió siendo elevada, al situarse en un 87 % por segundo año consecutivo, y nuestra galardonada iniciativa para el Avance de las Mujeres se amplió a todos los países. Mejoramos también la atención al cliente y logramos que el Índice de Fidelidad de los Clientes, calculado según sus respuestas a cuatro preguntas principales, ascendiera a un 53 %. Este excelente resultado se obtuvo, en parte, gracias al aumento del número de sucursales y del personal de ventas, así como con la optimización de los productos dirigidos a los estudiantes y clientes de la tercera edad. Aportamos \$ 43 millones para causas comunitarias en todo el mundo, apoyados por el esfuerzo de los empleados, quienes dedicaron más de 360,000 horas a actividades de voluntariado y recaudación de fondos por medio de nuestros programas internos de servicio a la comunidad. Asimismo, lanzamos el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana en el Caribe y América Latina, cuyo objetivo principal será contribuir al bienestar de la infancia en esa región.

El informe de este año ofrece información más completa sobre la variedad de actividades socialmente responsables que efectuamos en el ámbito internacional, donde se generó el 31 % de la utilidad neta total del Banco en 2007. En este sentido, hemos decidido presentar una serie de iniciativas o proyectos piloto innovadores y de carácter local, manteniendo a la vez nuestra preocupación por mejorar progresivamente la calidad y la exhaustividad del contenido internacional. Reconocemos que debemos respetar la particularidad de cada país donde operamos y estar dispuestos a adaptar los programas para satisfacer las necesidades locales tomando en cuenta las distintas culturas y preferencias.

Al mismo tiempo, el Banco siempre ha creído en la adopción de valores coherentes y universales que nos distinguen ante las partes interesadas, tal como lo demuestran, por ejemplo, nuestros principios mundiales de remuneración total, nuestra posición de institución líder en atención al cliente, nuestras elevadas normas de gobierno interno y el alto nivel de confianza depositado en nuestras prácticas comerciales; en suma, todo aquello que cimienta nuestro éxito.

Estamos profundamente convencidos de que el compromiso con la RSC otorga a Scotiabank una ventaja competitiva. Esperamos seguir logrando avances en esta materia y nos gustaría recibir sus comentarios sobre nuestra incansable labor.



Rick Waugh
Presidente y Director General



El objetivo de Scotiabank es ser la mejor empresa canadiense de servicios financieros internacionales. Nuestro esfuerzo por lograr ese objetivo nos proporciona los medios necesarios para crear, mejorar y ampliar los productos y servicios que ofrecemos a los clientes, así como para contribuir de manera general a la prosperidad económica al pagar impuestos y generar empleo, tanto en nuestra organización como indirectamente entre nuestros proveedores y clientes.

un vistazo a la responsabilidad social corporativa

Aspectos destacados de la RSC en 2007

En 2007, conseguimos avances importantes en varias iniciativas específicas de RSC. Algunos ejemplos son:

- Obtuvimos un 87 % en el Índice de Satisfacción del Empleado.
- Recibimos el Premio Catalyst 2007 como reconocimiento de nuestra iniciativa para el Avance de las Mujeres y ampliamos el programa a escala internacional.
- Optimizamos los paquetes de servicios bancarios dirigidos a los clientes de la tercera edad y los estudiantes, a fin de ofrecerles la posibilidad de efectuar un número ilimitado de transacciones de débito en las sucursales y a través de canales alternativos.
- Extendimos a 17 países los planes de ahorro para la educación de niños y jóvenes.
- Aumentamos en un 109 % el número de cuentas que no usan estados de cuenta impresos.
- Otorgamos financiamiento y recaudamos más de \$ 2,000 millones para el sector de la energía renovable.
- Comenzamos un programa de patrocinio para el Pembina Institute, el cual tendrá una duración de cinco años y financiará estudios sobre el cambio climático.
- Aportamos más de \$ 43 millones para causas comunitarias en Canadá y en todo el mundo.
- Lanzamos el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana en todos los países del Caribe y América Latina donde el Banco está presente, con el propósito de apoyar causas a favor de la infancia.

Nuestra filosofía de RSC consiste en incorporar prácticas ambientales, sociales y de gobierno interno en las operaciones cotidianas. Medimos nuestro éxito no sólo en función de criterios financieros, sino también por los resultados alcanzados en cuanto a la satisfacción de los clientes, el compromiso de los empleados y el apoyo brindado a las comunidades a las que prestamos servicios. Este enfoque se ve plasmado de manera clara en el cuadro de mando integral del Banco, modelo de gestión que incluye criterios de RSC en la planificación estratégica y el proceso de evaluación del desempeño.

Colaboración con las partes interesadas

Buscamos comprender lo que representa la RSC para un amplio abanico de partes interesadas mediante encuestas internas y sondeos de terceros, al igual que dialogando directamente con ellas.

Nos mantenemos periódicamente en contacto con varias partes interesadas clave —organizaciones gubernamentales y no

gubernamentales, organismos de protección al consumidor, grupos de discusión organizados con los clientes, e instituciones académicas— a fin de conocer su visión acerca de los aspectos primordiales de la RSC en el sector financiero, como el acceso a los servicios bancarios y las repercusiones ambientales de nuestras actividades crediticias. Algunos de los grupos consultados en 2007 fueron el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), Yale Forestry Department, Forest Ethics, Rainforest Action Network y Environment Canada.

Estudios sobre la opinión pública y la percepción de los consumidores

Por segundo año consecutivo, nos asociamos con la firma Decima Research para saber cómo percibían la RSC los clientes de Scotiabank y el público en general, y qué pensaban del desempeño del Banco en esta área. Entre los resultados principales de esta investigación destacan los siguientes:

- Más de dos tercios (68 %) de los canadienses toman en cuenta el comportamiento de una empresa con



UNEP **Finance Initiative**
Innovative financing for sustainability

Scotiabank es desde hace mucho tiempo miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (IF PNUMA), en la que forma parte del Grupo Regional de Norteamérica (NATF, por sus siglas en inglés). En 2007, el NATF publicó un estudio sobre los productos ecológicos en el mercado norteamericano y Scotiabank participó en una jornada de capacitación dedicada a este tema. El estudio puede consultarse en www.unepfi.org.



Scotiabank es miembro de la Canadian Business for Social Responsibility (CBSR), organización empresarial sin fines de lucro presente en todo Canadá que agrupa a las compañías comprometidas a operar de manera responsable desde el punto de vista social, ambiental y financiero, velando en todo momento por el beneficio de sus partes interesadas: inversionistas, clientes, empleados, socios empresariales, comunidades locales, el medio ambiente y la sociedad en general.

El Comité Asesor en RSC El Comité Asesor en RSC de Scotiabank es un equipo interfuncional formado por altos ejecutivos de todos los sectores de actividad y varias funciones corporativas clave; a saber, Bienes Raíces, Cumplimiento, Gestión de Riesgo Global, Asesoría Legal y Recursos Humanos. El equipo, establecido en 2005, se reúne trimestralmente y ofrece asesoría sobre la orientación estratégica de los objetivos de RSC, su cumplimiento y los resultados en este ámbito. Las reuniones constituyen también una oportunidad para favorecer la capacitación y el aprendizaje con relación a los principales temas de la RSC en el sector financiero, como el cambio climático y las microfinanzas.

respecto a la RSC cuando hacen sus compras diarias.

- Más de una cuarta parte (26 %) de los consumidores evalúa la RSC de una empresa a la hora de tomar la decisión de invertir en ella o no.
- El 70 % de los empleados canadienses estaría dispuesto a cambiar de trabajo si su empleador no se comportara en forma socialmente responsable.
- Casi uno de cinco canadienses (19 %) transferiría sus cuentas a una institución financiera que demostrara un excelente cumplimiento de sus compromisos de RSC.

En 2007, Scotiabank amplió su investigación a escala mundial. Según las encuestas y los estudios efectuados por Globescan en 2007, el público espera ante todo que las empresas:

- No deterioren el medio ambiente;
- Traten a los empleados de manera justa; y
- Mantengan una cadena de abastecimiento responsable.

Además, en los 24 países encuestados, cerca de la mitad de las personas manifestó que el medio ambiente constituía una preocupación “muy importante”. El estudio reveló también que la diferencia entre las expectativas del público sobre el comportamiento de una empresa en materia de RSC y la percepción de dicho comportamiento está aumentando en los países desarrollados, mientras que en los países en desarrollo, dicha disparidad se está reduciendo.

Opinión de los empleados

Saber qué piensan los empleados acerca de la RSC y de los avances del Banco es uno de los elementos fundamentales de nuestro compromiso por mejorar continuamente la estrategia de RSC de Scotiabank. Para conocer la opinión de nuestros empleados, contamos con la ayuda de la organización independiente Canadian Business for Social Responsibility, que se encarga de encuestarlos. En la encuesta de 2007, el 98 % de los empleados se declaró “totalmente de acuerdo” o “de acuerdo” con el hecho de que Scotiabank es una empresa socialmente responsable.

Prioridades de RSC para 2008

- Seguir evaluando y ofreciendo productos y servicios que fomenten la sostenibilidad y ayuden a los clientes a reducir su impacto en el medio ambiente.
- Adoptar una política relativa a la adquisición de papel que sirva de marco para la conservación ambiental y la selección de un papel fabricado con material reciclado y proveniente de fuentes forestales sostenibles.
- Crear un fondo mutuo basado en criterios ambientales o sociales.
- Continuar mejorando los informes de RSC aumentando el contenido internacional y ampliando el alcance de la información divulgada al público.
- Perfeccionar los procedimientos de evaluación del riesgo climático que aplicamos en nuestras actividades crediticias y mantener informado al público de los avances del Banco en esta materia.
- Fortalecer aún más nuestras políticas de diligencia debida para promover prácticas basadas en la sostenibilidad de los recursos forestales cuando otorgamos préstamos a este sector.

Indicadores clave del desempeño*

Indicador	Resultado de 2007
Índice de Fidelidad de los Clientes	53 %
Total de donaciones y patrocinios (mundial)	\$ 43 millones
Número de horas de trabajo voluntario de los empleados	360,000 horas
Sucursales y oficinas que atienden a clientes indígenas	26
Prestación de servicios en las comunidades indígenas	Presencia en 79 comunidades de las Primeras Naciones
Financiamiento crediticio para empresas	Más de \$ 92,000 millones
Impuestos (mundial)	\$ 2,000 millones
Sueldos básicos de empleados no ejecutivos	\$ 1,420 millones
Inversión en capacitación del personal (mundial)	\$ 92 millones
Índice de Satisfacción del Empleado (mundial)	87 %
Mujeres en la Alta Dirección	31.5 %
Mujeres en la Alta Dirección (mundial)	22 %
Minorías visibles en la Alta Dirección	10.2 %
Empleados indígenas	1.1 %
Empleados con discapacidades	4.0 %
Consumo de papel	5,409 toneladas
Viajes de negocios (en avión)	74,381,681 km
Transacciones en Scotia en Línea	277 millones

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



“Desde 2003, el Consumers Council of Canada (Consejo de Consumidores de Canadá) efectúa cada año una revisión crítica del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Scotiabank. El Consejo analiza los elementos del informe basándose en los derechos internacionales de los consumidores, conocidos también como los ‘ocho más uno’. Para acometer esta tarea, reunimos a un equipo de expertos de nuestra misma comunidad y brindamos a Scotiabank la mejor asesoría posible. El Consejo constata con agrado que Scotiabank ha tomado en cuenta la mayoría de las sugerencias y comentarios planteados durante todos estos años. Por ese motivo, nos complace mucho seguir siendo responsables de esta revisión anual.”

Michael Lio, Director Ejecutivo

Para obtener más información sobre el Consejo, visite www.consumerscouncil.com.

La responsabilidad de proceder con integridad

La integridad es uno de los cinco valores esenciales —integridad, respeto, dedicación, perspicacia y optimismo— que definen nuestra identidad y el banco que queremos ser. Constituye el pilar y el rasgo distintivo de nuestra actividad; la clave para forjar relaciones sólidas y duraderas con las partes interesadas.

Nuestro objetivo es ser la mejor empresa canadiense de servicios financieros internacionales. Para ello, equilibramos cuidadosamente las necesidades de todas las partes interesadas: accionistas, clientes, empleados y comunidades. Un componente fundamental de este enfoque es el “cuadro de mando integral” que utilizan los empleados para establecer estrategias y objetivos, en función de los cuales se mide luego su desempeño en cuatro áreas principales: finanzas, empleados, clientes y operaciones.

Gracias al cuadro de mando, nos aseguramos de que todas nuestras actividades e iniciativas sean directamente compatibles con los objetivos de negocios. Cada empleado puede ver así con claridad cómo su trabajo contribuye a los resultados generales del Banco. El uso de este método supone, además, que los líderes y empleados son evaluados y recompensados por los resultados que hayan obtenido en cuanto a una amplia gama de criterios.

Gobierno interno

El compromiso de Scotiabank con la integridad se sustenta en una sólida estructura y cultura de gobierno interno, basada en los principios de responsabilidad y apertura. A medida que el Banco ha ido creciendo y se ha expandido fuera de Canadá, hemos velado por que nuestras prácticas cumplan siempre todas las

normas y requisitos, tanto canadienses como internacionales.

Las prácticas de gobierno interno de Scotiabank están sujetas a varios niveles de reglamentación y al control de muchas entidades diferentes, como la Canadian Securities Administrators (CSA) y la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), al igual que a varias leyes gubernamentales, entre las que se encuentran la Ley Bancaria de Canadá y la Ley Sarbanes-Oxley, promulgada por Estados Unidos en 2002.

Creemos que una Junta Directiva firme, eficaz e independiente desempeña un papel vital en la protección de las partes interesadas y asegura que éstas saquen el mayor provecho del valor recibido por invertir en el Banco. Nuestras políticas de gobierno interno se han concebido con el propósito de mantener la independencia de la Junta Directiva y de dotarla con las facultades adecuadas para que supervise óptimamente el trabajo de la Dirección del Banco en beneficio de las principales partes interesadas a largo plazo.

La Junta Directiva y su Comité de Gobierno Interno y Pensiones, el cual consta exclusivamente de directores independientes externos, son responsables de definir la estructura y los procedimientos de gobierno interno del Banco. Las políticas de gobierno interno de Scotiabank se instrumentaron formalmente en 2002 y, desde entonces, se revisan, se mejoran y se vuelven a aprobar año tras año, a fin de consolidar aún más la estructura de gobierno interno del Banco.

Los rigurosos procedimientos de cumplimiento interno forman parte de la estructura general y las operaciones cotidianas del Banco. El Departamento de Cumplimiento se encarga de asegurar que los nuevos programas e iniciativas integren

las mejores prácticas actuales del sector bancario y respondan a la constante evolución de las condiciones del mercado.

Pautas para la Conducta en los Negocios y políticas auxiliares

Las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank son un componente importante de nuestro compromiso con la integridad y las prácticas éticas en los negocios. Se apuntalan, además, con varias políticas y procedimientos complementarios.

Las pautas giran en torno a cinco principios fundamentales:

- Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera el Banco.
- Evitar ponerse o poner al Banco en una situación de conflicto de intereses.
- Comportarse con honestidad e integridad.
- Mantener la exactitud, confidencialidad y seguridad de la información, las transacciones y las comunicaciones bancarias; y asegurar la protección de los activos del Banco.
- Tratar correcta y equitativamente a todas las personas que tengan relaciones con el Banco, ya sean clientes, proveedores, empleados u otros.

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

Las denuncias se pueden presentar por medio de la cadena de comunicación del Banco, o directamente al Auditor en Jefe. Asimismo, pueden transmitirse en forma

Inversión socialmente responsable

Por su buen desempeño en cuanto a una serie de criterios ambientales, sociales y de gobierno interno, Scotiabank ha sido incluido en varios índices de referencia para las inversiones socialmente responsables.



El Jantzi Social Index® es un índice ponderado según la capitalización bursátil que reúne a 60 empresas canadienses, las cuales han aprobado satisfactoriamente un amplio conjunto de evaluaciones sociales y ambientales.



El Dow Jones Sustainability North America Index (DJSI North America) está compuesto por las mejores compañías norteamericanas, determinadas en función de criterios económicos, ambientales y sociales. Sirve de referencia para identificar las carteras de acciones norteamericanas basadas en principios de sostenibilidad.

anónima y confidencial a través de una línea de asistencia o un sitio web, que están disponibles las 24 horas del día durante toda la semana. Las denuncias recibidas en la línea de asistencia se someten al Presidente del Comité de Auditoría y Revisión de Conducta o al Auditor en Jefe del Banco (según el tipo de inquietud), para su correspondiente revisión, investigación y resolución independientes.

De la misma manera, Scotiabank busca dar a conocer estas pautas mediante otros mecanismos adicionales que incluyen, por ejemplo, programas de capacitación sobre varios temas relacionados con la conducta en los negocios.

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

Gestión de riesgos en Scotiabank

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

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

La efectividad de este marco —aplicado también a las principales subsidiarias del Banco— se consolida con sólidas prácticas de gobierno interno que contemplan la participación activa de la Junta Directiva, la Alta Dirección y la dirección de los

sectores de actividad. Por otro lado, el Departamento de Auditoría Interna verifica de manera independiente la eficacia de nuestras políticas, procedimientos y controles internos de gestión de riesgos.

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

Prioridades relativas a las políticas públicas

Scotiabank colabora con las autoridades gubernamentales de Canadá y otros países en pro de intereses comunes, como la apertura de las fronteras y el incremento del comercio y las inversiones internacionales. Nuestro Presidente y Director General, Rick Waugh, es miembro del Consejo de Competitividad de América del Norte, grupo de representantes del sector privado que fueron seleccionados para asesorar a los gobiernos de Canadá, Estados Unidos y México sobre asuntos vinculados con la competitividad.

Además, hemos establecido nuestros propios objetivos con respecto a las políticas públicas. Entre las principales iniciativas de 2008 se cuentan nuestra participación en el Competition Policy Review Panel (Comité de Análisis de las Políticas sobre la Competencia) del gobierno federal canadiense, el apoyo al proyecto intergubernamental para la reducción de la carga y la duplicación reglamentarias, y diversas consultas con el gobierno sobre la política fiscal y financiera. Scotiabank respalda activamente el trabajo que realizan los gobiernos provincial y municipal para convertir a Toronto en uno de los diez principales centros financieros del mundo.

Puede obtenerse más información sobre las políticas y procedimientos de gobierno interno y de gestión de riesgos del Banco en www.scotiabank.com.

Mejores prácticas de la Junta Directiva

- El Presidente de la Junta Directiva de Scotiabank no forma parte de la Alta Dirección del Banco.
- Catorce de los quince miembros actuales de la Junta Directiva del Banco son independientes, incluido el Presidente.
- La representación de las mujeres en la Junta Directiva se sitúa en un 26.6 %.
- En 2002, el Banco elaboró una Política de Gobierno Interno, que desde entonces se ha mejorado y reprobado anualmente. Se revisa al menos cada año.
- Los accionistas eligen a cada director. Aquellos directores que reciban más abstenciones que votos a favor de su elección deben presentar su dimisión.
- Los cuatro comités de la Junta Directiva cumplen con las normas de independencia en cuanto a su composición.
- La Junta Directiva realiza una revisión anual de su desempeño y del desempeño de sus comités.
- En cada reunión de la Junta Directiva y de los comités de la Junta, se reserva tiempo específicamente para debates independientes sin la presencia de la Alta Dirección.
- Existe un programa de orientación y capacitación para todos los nuevos directores. Éstos reciben asimismo una copia de la guía de gobierno interno (*Corporate Governance Information*), que cada año se actualiza y se envía de nuevo a todos los miembros de la Junta. Todos los directores participan en las sesiones de capacitación que ofrece la Junta Directiva a lo largo del año.
- Cada año, todos los directores, oficiales y empleados de Scotiabank deben certificar por escrito su acatamiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank*. Asimismo, el Banco ha adoptado la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros*.
- Los directores deben poseer acciones ordinarias del Banco o unidades accionarias de dividendo diferido por un valor mínimo de \$ 450,000, nivel que deben alcanzar en un periodo de cinco años a partir de su ingreso en la Junta.

* Disponibles en www.scotiabank.com.



La Ethical Funds Company ofrece un conjunto de fondos mutuos socialmente responsables, con más de \$ 2,400 millones en activos gestionados, que también son distribuidos por profesionales calificados en el área de inversiones, corredores de descuento, empresas de seguros de vida y otros socios institucionales.



El FTSE4Good Index es una familia de índices financieros creada por el Financial Times Stock Exchange para identificar y facilitar las inversiones en compañías que cumplen las normas de responsabilidad corporativa reconocidas a escala mundial.

NUESTROS CLIENTES

Principales logros en 2007

- Mejoramos los paquetes de servicios bancarios dirigidos a estudiantes y clientes de la tercera edad para ofrecerles la posibilidad de efectuar un número ilimitado de transacciones de débito en las sucursales y a través de canales electrónicos alternativos.
- El Índice de Fidelidad de los Clientes, calculado según sus respuestas a cuatro preguntas principales, aumentó de un 50 % en 2006 a un 53 % en 2007.
- Abrimos 35 nuevas sucursales en Canadá y renovamos 20.
- Desarrollamos un proyecto piloto para ofrecer servicios a las pequeñas empresas en México, las Bahamas y El Salvador.

la responsabilidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes

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



En Dartmouth, Nueva Escocia, la sucursal de Woodlawn-Westphal satisface las necesidades de la pequeña empresa Moore & Cormier Foundation Forming desde 1975. Hoy en día, esta empresa familiar es considerada un líder del sector y ha incursionado en nuevas áreas, como la venta de formaletas y accesorios para concreto, a fin de atender todas las necesidades de sus clientes. Los dueños de la empresa, Gary Moore padre (a la izquierda), su hijo Gary Moore y su esposa Rosemary, trabajan constantemente con proveedores, ingenieros y funcionarios municipales para mantenerse al tanto de la incesante evolución tecnológica. Al igual que Scotiabank, Moore & Cormier participa de manera activa en la vida comunitaria y se enorgullece de prestar apoyo a varias causas nobles.

Red mundial de Scotiabank

	2007	2006	2005
Clientes en todo el mundo	Más de 12.5 millones	Cerca de 12 millones	Cerca de 10 millones
Sucursales y oficinas	2,331	2,191	1,959
Cajeros automáticos	5,283	4,937	4,449

Acatamiento de las Directrices de las Naciones Unidas

Scotiabank apoya las *Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor*, que consagran su derecho a:

- la seguridad
- hacerse escuchar
- la educación
- la satisfacción de las necesidades fundamentales
- la posibilidad de escoger
- obtener información
- presentar recursos y obtener resarcimiento
- la privacidad

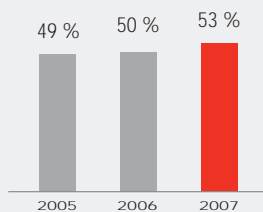
Además, cumplimos una serie de códigos de conducta voluntarios y hemos asumido varios compromisos públicos para proteger a los clientes en aspectos que abarcan desde la privacidad y los fraudes cometidos con tarjetas de débito y crédito, hasta los procedimientos de resolución de las quejas formuladas por las pequeñas y medianas empresas.

Para ver el texto completo de los códigos y compromisos (en inglés), visite www.scotiabank.com y, en la sección *Inside Scotiabank* que aparece en la pestaña *About Scotiabank*, haga clic en el enlace *Customer Care*.

Dentro de nuestro proyecto de ampliación de la red de sucursales en México, estamos acondicionando las nuevas instalaciones para las personas con discapacidades. Como resultado, fuimos reconocidos por Libre Acceso A.C., organización no gubernamental para la protección de los discapacitados, por ser el primer banco del país en abrir una sucursal que garantiza el acceso a clientes y empleados con limitaciones motoras. Eduardo Lomelín Delgado y Mayra Valeria Patiño Soto trabajan como cajeros en la innovadora y accesible sucursal Reforma 222 de la Ciudad de México, cuya gerente es Gabriela González Sánchez (al centro).



Índice de Fidelidad de los Clientes de Scotiabank – Máxima puntuación*



* El resultado actual de un 53 % implica que más de la mitad de nuestros clientes canadienses manifiesta un alto nivel de fidelidad hacia Scotiabank.

Proteger a los clientes contra el fraude

Scotiabank es responsable de proteger a los clientes y su información financiera.

- Debido al aumento de los casos de usurpación de identidad, brindamos a nuestros clientes consejos sobre el uso seguro de los servicios bancarios para ayudarlos así a protegerse contra el fraude. En Canadá, participamos en la campaña *Protect your PIN* (Proteja su NIP) que informó a los clientes sobre la seguridad de los NIP y la prevención de fraudes en los cajeros automáticos. En el ámbito internacional, hemos emprendido también una serie de iniciativas a fin de mejorar los sistemas de nuestros cajeros automáticos y evitar fraudes de tipo “skimming” (clonación de tarjetas). Puede obtenerse más información y consejos útiles en www.scotiabank.com y en el folleto *Keep your money safe, Protect your PIN*, disponible en las sucursales de Canadá.
- Colaboramos con los grupos de trabajo del sector financiero y las autoridades policiales y judiciales en todos los niveles de gobierno intercambiando información y analizando los nuevos riesgos de seguridad. Scotiabank es miembro del Fraud Prevention Forum (Foro para la Prevención del Fraude), coalición de empresas, consumidores, organismos gubernamentales y grupos diversos, que está comprometida a luchar contra las estafas que sufren los consumidores y las compañías.

- Canadá está empezando a utilizar las tarjetas inteligentes para las transacciones de débito y crédito. Estas tarjetas tendrán un microchip, equivalente a una minúscula computadora, que procesará las transacciones y contendrá información segura. Las tarjetas inteligentes han reducido el número de fraudes en los países donde se usan y proporcionarán una protección adicional a nuestro sistema de seguridad.

Prevenir el lavado de dinero y el financiamiento de actividades terroristas

Scotiabank se ha comprometido a cumplir las normas de seguridad más estrictas contra el lavado de dinero y el financiamiento de actividades terroristas, con el objeto de mantener un sistema financiero seguro para nuestros clientes, el mismo Banco y todos los canadienses.

- Tenemos una Unidad Internacional de Cumplimiento de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero dentro del Departamento de Cumplimiento, que está encabezada por el Oficial Principal de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero. Este equipo supervisa la elaboración, la aplicación y la actualización del Programa para la Prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas en todo el Banco y sus subsidiarias.
- En 2007, Scotiabank siguió mejorando los sistemas que ayudan a detectar actividades sospechosas y a denunciarlas al Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada (Centro Canadiense de Análisis de Informes y Operaciones Financieras).
 - El sistema de supervisión automática permite al Banco evaluar metódicamente ciertas carteras y transacciones de los clientes para comprobar si hay lavado de dinero o financiamiento de actividades terroristas.
 - Nuestro sistema automático de gestión del riesgo de los clientes verifica las operaciones canadienses y algunas operaciones internacionales consultando

varias listas de sanciones nacionales o internacionales, así como bases de datos de personas expuestas políticamente.

Además, identificamos a las personas y entidades sujetas a las sanciones del Código Penal de Canadá y de otros organismos como las Naciones Unidas.

Proteger la privacidad

La privacidad es el pilar de la confianza del cliente. En este sentido, Scotiabank se rige por una serie de normas destinadas a garantizar que la información personal de cada cliente sea correcta y confidencial, y permanezca segura. El Código de Privacidad del Grupo Scotiabank trata de todos los aspectos relacionados con la privacidad, como la obtención del consentimiento del cliente y las restricciones sobre la recopilación, el uso y la divulgación de los datos personales.

El folleto *The Scotiabank Group & You: A Question of Privacy* (El Grupo Scotiabank y usted: Un asunto de privacidad) proporciona a los clientes una síntesis de nuestras pautas en materia de privacidad, de manera similar a la etiqueta nutricional que aparece en los productos alimenticios.

Este folleto, el Acuerdo de Privacidad y el Código de Privacidad están disponibles (en inglés) en la sección *Customer Care* del sitio web www.scotiabank.com. Para verlos, en la sección *About Scotiabank*, haga clic en *Customer Care* y luego en el enlace *Privacy*. Dichos documentos pueden obtenerse también en nuestras sucursales.

- Recientemente se elaboró un nuevo documento titulado *Scotiabank Group Personal Information Privacy Protection Policies and Guidelines* (Políticas y Pautas del Grupo Scotiabank para la Protección de la Privacidad de la Información Personal), con el fin de reflejar las nuevas modalidades de obtención, utilización, almacenamiento, transmisión y eliminación de la información de los clientes y empleados, así como el mayor uso de los dispositivos móviles y electrónicos. El documento ofrece orientación clara a los empleados sobre estos aspectos fundamentales que evolucionan rápidamente.



EN PRIMER PLANO

LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE LOS ADULTOS JÓVENES

Para comprender mejor las necesidades financieras y las preferencias de los adultos jóvenes, segmento de la clientela que suele tener poca representación en el sector bancario, a finales de 2007 Scotiabank lanzó un concurso en línea llamado *El Reto del Creador de Cambios*, el cual invitó a los adultos jóvenes de cuatro países del Caribe a presentar ideas y soluciones innovadoras sobre los servicios bancarios.

Sharene Gaitor de las Bahamas, campeona del concurso *El Reto del Creador de Cambios*, recibe su premio de parte de Wayne Powell, Vicepresidente Ejecutivo, Banca de Sucursales, Jamaica.

- Scotiabank desempeña un papel preponderante en la resolución de los problemas de privacidad dentro del sector bancario. Por ejemplo, participamos en la respuesta que preparó el sector como parte de la revisión quinquenal obligatoria de la ley federal sobre privacidad de Canadá (Personal Information Protection and Electronic Documents Act - PIPEDA).
- Scotiabank contribuyó igualmente a la elaboración de las pautas sobre la violación de la privacidad (*Privacy Breach Guidelines*), publicadas por la Office of the Privacy Commissioner (Oficina del Comisionado para la Protección de la Vida Privada) en 2007.

Propiciar la educación financiera

A medida que los consumidores son cada vez más responsables de su propio bienestar financiero y pueden escoger entre una amplia gama de productos y servicios, la educación financiera se torna indispensable para ayudarlos a construir un futuro sólido. Los bancos tienen una función vital que cumplir en este proceso brindando a sus clientes la información y las habilidades que les permitan tomar decisiones acertadas. Algunas de las iniciativas que ha emprendido Scotiabank para asegurar la educación financiera de los clientes, en Canadá y en otros países, son:

- En varias comunidades, los empleados de las sucursales dictan charlas sobre finanzas a grupos de consumidores, personas de la tercera edad y estudiantes. En 2007, se ofrecieron seminarios en más de 170 sucursales, sobre temas como planificación financiera básica, adquisición de vivienda, ahorro para la educación; y se incrementó también la información dirigida a las pequeñas empresas. Asimismo, en el marco del programa de educación financiera de la Canadian Bankers Association (Asociación

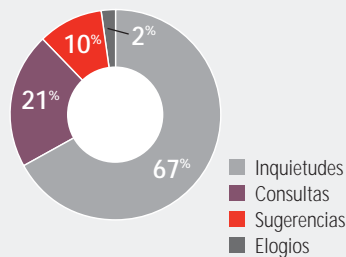
de Bancos de Canadá - CBA), Scotiabank impartió 149 seminarios, a los cuales asistieron más de 4,469 estudiantes.

- En 2007, nuestro programa de prevención de fraudes *ABCs of Fraud* cumplió diez años. Como parte de este programa informativo sobre la prevención del fraude, se han dictado charlas y se han distribuido videos sobre el fraude telefónico, publicitario y electrónico a grupos comunitarios que atienden a las personas de la tercera edad, los inmigrantes recién llegados al país y otras comunidades vulnerables en todo Canadá. En 2007, más de 151 voluntarios dictaron un número superior a 300 charlas para un público que alcanzó aproximadamente 8,000 personas en total. Durante estos diez años, el número de participantes ha superado las 130,000 personas.
- En el ámbito internacional, Scotiabank de Costa Rica patrocinó un programa curricular de educación financiera para casi 200,000 estudiantes de cuarto y quinto grado. Gracias a nuestra donación de US\$ 40,000, este nuevo programa (que lanzó en abril el Ministerio de Educación de Costa Rica) enseñará a los niños los principios fundamentales del ahorro, el presupuesto, las pensiones y el sistema de seguridad social durante sus clases de matemáticas y estudios sociales.

Responder a los comentarios de los clientes

La satisfacción de los clientes es una de las claves del éxito de Scotiabank. Por ello, utilizamos varios instrumentos de investigación y sondeo con el fin de conocer la opinión de la clientela sobre nuestros productos y servicios. Las deficiencias identificadas a partir de estos estudios se traducen en objetivos y criterios de evaluación del desempeño para las sucursales, y se incluyen también en los objetivos generales de la Alta

Tipos de mensajes recibidos en Team Voice durante 2007



Dirección establecidos en el cuadro de mando integral. A continuación se presentan algunos ejemplos de nuestros programas de sondeo:

- *Cómo lo ven sus clientes* es una encuesta que se realiza a clientes de banca personal, seleccionados al azar, para obtener información sobre su fidelidad y satisfacción.
- Nuestro Índice de Fidelidad de los Clientes se basa en los resultados de la encuesta *Cómo lo ven sus clientes* y es un indicador importante del compromiso de los clientes (véase la página 7 para conocer el resultado de 2007).
- El programa *Team Voice* permite a los empleados plantear comentarios de manera anónima sobre los programas, políticas o factores que inciden en su capacidad de prestar un excelente servicio. En 2007, se recibieron 6,955 mensajes en *Team Voice*.
- En nuestra división internacional medimos también el nivel de satisfacción de los clientes por medio de varias herramientas de sondeo. En 2007, Scotiabank concluyó un amplio trabajo de planificación con el objetivo de establecer, en las sucursales y oficinas del Caribe y América Latina, programas congruentes para medir la satisfacción de los clientes y responder a sus inquietudes.



El concurso *El Reto del Creador de Cambios* formó parte de un proyecto piloto regional del Banco que tenía por objeto desarrollar nuevos productos pertinentes, personalizar la atención al cliente y patrocinar actividades para los jóvenes en las distintas comunidades.

Participaron jóvenes de 18 a 30 años de edad en las Bahamas, Barbados, Jamaica y Trinidad y Tobago, a quienes se les solicitó escribir un ensayo breve en respuesta a la pregunta: "Si fueras presidente de una institución financiera

importante, ¿qué servicio bancario innovador ofrecerías a los clientes?"

"Los jóvenes merecen tener la posibilidad de plantear sus ideas y expresar su opinión. Este concurso constituye una oportunidad excepcional para cambiar los modelos de negocios de Scotiabank", comentó Pat Minicucci, Vicepresidente Principal de la región del Caribe. Minicucci añadió que, para diciembre de 2007, el comité de evaluación, formado por líderes regionales y altos ejecutivos de Scotiabank, había recibido más de 450 ideas originales. En enero, Sharene Gaitor de las Bahamas fue declarada campeona del concurso y premiada con US\$ 10,000 por su propuesta de un programa hipotecario de fases múltiples.

Atender las inquietudes de los clientes

Para responder a las inquietudes y quejas de los clientes de banca personal y las pequeñas empresas, Scotiabank sigue un proceso interno de tres etapas, ilustrado en el diagrama inferior. En Canadá, si un cliente considera que no se ha dado una respuesta satisfactoria a su inquietud, puede comunicarse con el Ombudsman for Banking Services and Investments (Oficina del Ombudsman para los Servicios Bancarios e Inversiones), organización independiente que analiza las quejas de los clientes sobre los proveedores de servicios financieros. En los otros países, Scotiabank ha adoptado procesos similares para la atención de reclamos, que varían según las necesidades locales o las disposiciones legales.

Mejorar el acceso a los servicios y adaptar el espacio

Todos los canadienses tienen derecho a recibir los servicios financieros esenciales de una forma que reconozca sus necesidades particulares y respete su dignidad. Scotiabank ha redoblado sus esfuerzos para tomar en cuenta las necesidades de las personas con discapacidades a la hora de crear y ofrecer sus productos, así como en las condiciones de empleo.

- Las nuevas sucursales y oficinas de Scotiabank totalmente renovadas

Resolución de reclamos de los clientes

	2005	2006	2007
Número de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente	7,384	6,897	8,172
Porcentaje de clientes satisfechos con el manejo de su reclamo	90 %	88 %	88 %
Número de cambios efectuados en las políticas, procesos o productos como resultado de los reclamos de los clientes	97	101	95
Elogios al personal	267	224	210

cumplen las pautas de accesibilidad de la Canadian Standards Association (Asociación Canadiense de Normalización - CSA). La mayoría de las otras sucursales se modernizarán en los próximos años para que sean conformes a estas pautas. En 2007, abrimos 35 nuevas sucursales en Canadá y mudamos, renovamos totalmente o ampliamos 20 sucursales.

- Nuestros cajeros automáticos ofrecen a los clientes en silla de ruedas mejor acceso al lector de la tarjeta, el teclado, la pantalla y la ranura del recibo. Se han instalado pantallas más grandes, de alta resolución y contra reflejos, así como teclados numéricos con braille. Asimismo, todos los cajeros tienen tiempos de espera más largos entre las etapas de la transacción a fin de evitar que el cliente se sienta apurado. Otros dispositivos adicionales, como las barras de apoyo, ayudan a los clientes a colocarse en una posición cómoda y a

sostenerse, y las luces indicadoras sirven de guía hacia las transacciones seleccionadas. Seguimos trabajando con varios proveedores para crear soluciones de hardware y software que cumplan totalmente las normas de la CSA.

- La información general y publicitaria de Scotiabank está disponible en varios formatos, como braille o caracteres más grandes. Los clientes sólo deben hacer la solicitud respectiva llamando al 1-888-615-8991 o a través del sitio web www.scotiabank.com.

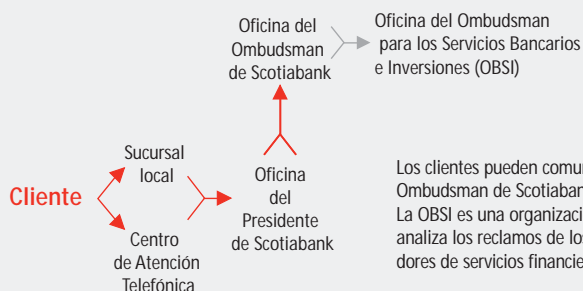
Ofrecer servicios bancarios básicos

Scotiabank se ha comprometido a asegurar que los canadienses tengan acceso a los servicios bancarios básicos, como una cuenta simple para efectuar operaciones a un costo mínimo. Hemos impartido capacitación y establecido pautas claras

Comunicaciones en un lenguaje sencillo

Desde hace mucho tiempo, el Banco se esfuerza por brindar a los clientes información bancaria en términos sencillos y fáciles de entender, de modo que puedan utilizarla para comparar fácilmente los distintos productos y tomar las decisiones adecuadas según sus necesidades financieras. Todos nuestros productos, materiales y formularios de banca personal, incluidos los documentos de los préstamos hipotecarios, están redactados en un lenguaje sencillo.

Proceso de resolución de reclamos en Canadá



Los clientes pueden comunicarse con la Oficina del Ombudsman de Scotiabank en el 1-800-785-8772. La OBSI es una organización independiente que analiza los reclamos de los clientes sobre los proveedores de servicios financieros.



EN PRIMER PLANO

EN CONTACTO CON LOS CLIENTES

Scotiabank difunde por Internet dos programas educativos en forma de archivos de sonido sobre las finanzas de los particulares y de las pequeñas empresas. En 2007 *The Money Clip*, complemento del boletín electrónico gratuito *The Vault*, fue escuchado por más de un millón de canadienses. Por su parte, el programa *Find the Money*, que presenta a los oyentes los fundamentos de la buena administración financiera, fue consultado por más de 27,000 personas y resultó seleccionado por iTunes como uno de los 100 principales podcasts del año. Para acceder a estos dos programas, visite www.scotiabank.com/podcasts.

para los empleados sobre este tema. De igual modo, el Banco ha creado un material informativo sencillo y directo para los clientes, a fin de que puedan comprender fácilmente cómo abrir una cuenta de depósito personal y satisfacer sus necesidades financieras.

- Puede consultarse la lista de documentos de identidad necesarios y aceptados para abrir una cuenta y cobrar cheques del gobierno (de hasta \$ 1,500), así como otra información al respecto, en nuestras sucursales, por teléfono o en nuestro sitio web. Se ofrecen también más detalles en las publicaciones *Day-to-Day Banking*, *Opening a Personal Deposit Account* or *Cashing a Federal Government Cheque at Scotiabank/Cheque Holding Policy*, disponibles en las sucursales de Canadá.
- Para mejorar la atención al cliente, Scotiabank y otras instituciones del sector bancario canadiense han decidido reducir el periodo máximo de retención de cheques. A partir del 30 de abril de 2007, Scotiabank disminuyó el tiempo máximo de retención de diez a siete días hábiles para los cheques en dólares canadienses que sean compatibles con el reconocimiento de caracteres con tinta magnética, no estén deteriorados ni mutilados, y hayan sido expedidos por una sucursal bancaria de Canadá para ser depositados en cuentas personales. Las publicaciones mencionadas anteriormente contienen más información sobre esta nueva política.
- Scotiabank colabora con otras entidades del sector bancario canadiense y los miembros de la Canadian Payments Association (Asociación Canadiense de Pagos) para desarrollar nuevas tecnologías de digitalización de imágenes que reduzcan sustancialmente el tiempo

de procesamiento de los cheques entre instituciones financieras.

- La cuenta para servicios bancarios básicos de Scotiabank constituye una opción de bajo costo. Por \$ 3.95 al mes, el titular puede efectuar doce transacciones de débito y hasta cuatro operaciones en las cajas de las sucursales. No se exige depósito mínimo ni comprobante de empleo.

Satisfacer las necesidades de los jóvenes

Scotiabank ofrece varios productos y servicios especializados que han sido concebidos para los jóvenes y estudiantes.

- El plan *Student Banking Advantage*™ provee descuentos en las comisiones bancarias usuales y otros beneficios a los estudiantes inscritos a tiempo completo en universidades, institutos de formación profesional u otras instituciones de educación superior de Canadá. En 2007, modificamos este paquete para brindar la posibilidad de realizar un número ilimitado de transacciones de débito en las cuentas admisibles sin costo adicional.
- El programa de ahorros *Getting There Savings Program*® fue diseñado para ayudar a los jóvenes menores de 19 años a aprender las nociones fundamentales de los servicios bancarios. Este plan permite efectuar gratuitamente hasta veinte transacciones de débito al mes.
- En la mayoría de los países ofrecemos *Scotia Plus Achiever*, cuenta de alto interés sin comisiones por servicio destinada a los ahorristas jóvenes.
- En 2007, lanzamos el Plan de Ahorros para la Educación en cuatro países más. Como resultado, ahora los clientes de diecisiete países del Caribe y Centroamérica pueden ahorrar para la educación de sus hijos. Con ayuda de la herramienta "Calculadora de Ahorros para la Educación", disponible en

las sucursales, los padres o tutores establecen el monto que se depositará automáticamente en el producto de ahorros de su preferencia. Además, pueden optar a préstamos con tasas reducidas y cubrir así todo gasto educativo adicional. Scotiabank tiene previsto ampliar este programa a todos los países de América Latina en 2008.

Atender a comunidades diversas

Canadá recibe cada año más de 250,000 inmigrantes, por lo que la necesidad de prestar servicios bancarios a las comunidades multiculturales resulta cada vez mayor. De hecho, según los datos del censo de 2006 publicados por Statistics Canada (Dirección General de Estadísticas de Canadá), la quinta parte de la población canadiense ha nacido en el extranjero y el 70 % de este segmento tiene un idioma materno distinto al inglés o el francés. Ante esta realidad, Scotiabank pone especial énfasis en la búsqueda y contratación de empleados multilingües para adaptarse a las preferencias lingüísticas y culturales de sus clientes. De la misma manera, muchos de los servicios del Banco ya están disponibles en varios idiomas. Por ejemplo:

- Los empleados de los centros de atención telefónica TeleScotia y de Scotia McLeod Direct Investing (SMDI) ofrecen servicios en inglés, francés, chino mandarín y chino cantonés.

Scotia Plus®

Para las personas de 59 años o más, ofrecemos el programa Scotia Plus®. En 2007, este paquete se convirtió en un plan sin comisiones por servicio, con la posibilidad de efectuar un número ilimitado de transacciones de débito en las cuentas admisibles de Scotia Plus® y aprovechar otros servicios gratuitos o a un precio reducido.

Escuchamos lo que nos dicen los empresarios

En 2007 Scotiabank, junto con TNS Canadian Facts, dio inicio a un estudio pionero sobre las prácticas y las actitudes comunes de los dueños de pequeñas empresas. Este estudio integral, que incluyó a 1,190 compañías, examinó los principales retos que enfrentan los empresarios independientes, así como sus objetivos y prioridades. Algunos de los resultados destacados fueron:

- El crecimiento, el aumento de los ingresos y la reducción de costos son los principales objetivos de las empresas canadienses; sin embargo, sólo la mitad de ellas (42 %) los ha reflejado en un plan de negocios formal.
- Si bien más del 75 % de estos clientes reconoció la importancia de recibir asesoría, pocos han solicitado realmente consejos profesionales sobre temas como fiscalidad, el crecimiento del negocio o la administración del flujo de efectivo (51 %, 16 % y 14 % respectivamente).

Los resultados de este estudio proporcionan a Scotiabank información útil para atender estas necesidades y crear nuevas herramientas y servicios que ayuden a los dueños de pequeñas empresas.

- Se ha diseñado un material informativo multilingüe que las sucursales pueden adaptar e imprimir para sus clientes. En 2007, Scotiabank amplió el conjunto de publicaciones incorporando documentos dirigidos a las comunidades portuguesa, punyabí, coreana y filipina.
- Utilizamos una variedad de medios y canales de comunicación con el objetivo de informar a las distintas comunidades de inmigrantes y satisfacer esas necesidades que cada día aumentan más. Una de nuestras promociones recientes ayudó a los inmigrantes de origen chino a abrir cuentas bancarias para pequeñas empresas.

Servicios a los clientes indígenas

Nuestro compromiso por atender a los clientes indígenas se manifiesta de manera palpable a lo largo de toda nuestra historia, en la que hemos establecido relaciones sólidas y asociaciones comerciales con particulares y grupos de las comunidades indígenas de Canadá. Hoy en día, nos enorgullecemos de contribuir a impulsar la actividad económica y la creación de empleo en las comunidades indígenas mediante los servicios bancarios, de crédito y de inversión que les ofrecemos.

- Tenemos cuatro sucursales en reservas indígenas y una red de 22 centros bancarios dirigidos a las comunidades aborígenes.
- Scotiabank ha otorgado más de 249 préstamos hipotecarios en el marco del programa de garantía de créditos establecido por el Department of Indian Affairs and Northern Development (Ministerio de Asuntos Indígenas y del Norte de Canadá). Parte de estos fondos se ha destinado al financiamiento de 116 proyectos de viviendas sociales desarrollados por 79 grupos distintos de

las Primeras Naciones y el resto se ha concedido en forma de créditos a particulares para la adquisición de viviendas.

- En algunas comunidades indígenas, las sucursales de Scotiabank han creado programas especiales de créditos garantizados por los consejos tribales locales. Por ejemplo, desde hace muchos años, la sucursal de Rama en Ontario mantiene una asociación con los chippewas de Mnjikaning para financiar viviendas en las reservas.
- Otro de nuestros programas crediticios innovadores son los créditos empresariales para las Primeras Naciones que ofrece la sucursal de Standoff en Alberta, un servicio único en el país. Como los préstamos están garantizados por el consejo tribal, los solicitantes no necesitan presentar una garantía para obtener la aprobación del crédito.
- Además, las distintas áreas del Grupo Scotiabank colaboran con las comunidades de las Primeras Naciones para satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, prestamos servicios de banca comercial, fideicomisos, administración de efectivo/fondos y banca personal a la Primera Nación de Kawacatoose. En 2007, ayudamos a esta comunidad indígena a sentar las bases de su independencia económica a largo plazo financiando la adquisición de propiedades comerciales y residenciales en Regina con fines de inversión. Y a medida que ampliamos las relaciones comerciales y de gestión de inversiones con este grupo indígena, nuestras sucursales de banca personal prestan también una gran variedad de servicios a los residentes de las Primeras Naciones.
- Incentivamos a las sucursales que brindan atención a estas comunidades a recurrir a empresas indígenas para la



compra de productos y la contratación de servicios. Estas sucursales ofrecen igualmente oportunidades de empleo y capacitación a los miembros de las comunidades aborígenes locales.

- Durante 2007, Scotiabank preparó el terreno para apoyar a los indígenas que fueron víctimas del antiguo sistema de escuelas con régimen de internado en Canadá y tienen previsto recibir una compensación financiera por parte del gobierno federal en 2008. El Banco entregó una contribución financiera significativa a la Canadian Executive Service Organization (Organización Canadiense de Servicios) a fin de que esta organización sin fines de lucro pudiera organizar talleres voluntarios sobre planificación financiera y brindar servicios de asesoría a los beneficiarios de las compensaciones, cuyo número aproximado es de 80,000 personas.
- De igual modo, para ayudar a estos beneficiarios a planificar y administrar el uso de los fondos con prudencia y seguridad, las sucursales de Scotiabank les ofrecerán cuentas corrientes con transacciones ilimitadas por un año y un certificado de inversión garantizado reembolsable, con un plazo de cinco años y a una tasa de interés elevada. La red de sucursales de Scotiabank se ha propuesto ayudar a los beneficiarios a utilizar los fondos de la manera más eficaz para el logro de sus objetivos financieros.

Pequeñas empresas

Las pequeñas y medianas empresas (PME)* desempeñan un papel muy importante en la economía canadiense y, de hecho, según cifras de la Dirección General de Estadísticas de Canadá, el 97 % de las compañías del país corresponde a esta

* Se definen como PME aquellas empresas canadienses que tienen ingresos inferiores a \$ 5 millones y requieren menos de \$ 500,000 en préstamos.



EN PRIMER PLANO

UN IMPULSO AL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE JAMAICA

Nuestros servicios de banca corporativa y comercial internacional ayudan a los productores agrícolas, incluidos los agricultores independientes, a comercializar sus productos a escala mundial y generar crecimiento económico en sus países.

R. Karl James, Gerente General de Jamaica Cane Products Sales Limited (a la izquierda) recorre los campos de caña de azúcar con Richard McCokindale, Director de Banca Corporativa y Comercial Internacional de Scotiabank (al centro) y Wayne Hewitt, Vicepresidente de Scotiabank Jamaica.

categoría. Por ello, una de las prioridades de Scotiabank es responder a los desafíos y necesidades particulares de este tipo de clientes. No sólo les concedemos acceso al crédito, sino que también proporcionamos a los empleados responsables de atenderlos nuevas herramientas y recursos para que puedan ofrecer asesoría, información y servicios. Además, adaptamos nuestras estrategias y soluciones prácticas a los objetivos específicos de cada empresa.

Empleados responsables de atender a las pequeñas empresas en Scotiabank

	2006	2007
Gerentes de sucursal con experiencia en el área de pequeñas empresas	912	926 *
Gerentes asignados específicamente a clientes de pequeñas empresas	585	612
Número de sucursales con gerentes asignados específicamente a clientes de pequeñas empresas	374	406
Total de empleados responsables de atender a las pequeñas empresas	1,497	1,538

*De un total de 1,005 sucursales en Canadá.

Servicios del Centro de Recursos para Pequeñas Empresas en 2007

Preguntas enviadas por los clientes al sitio web del Centro de Recursos en 2007	10,240
Preguntas a las que se dio una respuesta inmediata	96 %
Número de llamadas telefónicas recibidas mensualmente por los representantes del Centro de Recursos	853

business[™] con el fin de ayudar a los pequeños empresarios con compañías nuevas o en actividad desde hace poco tiempo a redactar, organizar y poner en práctica un plan de negocios. Esta herramienta de planificación, que se encuentra disponible en www.scotiabank.com, incluye plantillas y enlaces a sitios externos para investigar sobre los distintos mercados, las necesidades de los clientes y las tendencias de los diferentes sectores.

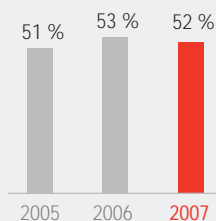
- Asimismo, desarrollamos la herramienta de diagnóstico financiero *Blueprint for business*, que genera un informe escrito con estrategias y soluciones recomendadas para que las pequeñas empresas logren sus objetivos financieros.

Las pequeñas empresas y Banca Internacional

En los países en desarrollo, el acceso a servicios confiables de asesoría financiera sigue siendo un desafío para muchos dueños de pequeñas empresas. Scotiabank reconoce esta dificultad y se ha comprometido a proveer un servicio con valor agregado y soluciones crediticias personalizadas que ayuden a los empresarios a hacer crecer su negocio. Colaboramos constantemente con nuestros clientes para contribuir a su éxito y a la prosperidad general de los países donde estamos presentes.

El año pasado lanzamos en varios países de América Latina y el Caribe un proyecto piloto sobre un programa integral de servicios para las pequeñas empresas. Durante el próximo año, ampliaremos este modelo a toda nuestra red internacional.

Índice de fidelidad de las pequeñas empresas (máxima puntuación) (en %)



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

Mejorar nuestros productos y servicios

Dentro de nuestro esfuerzo por satisfacer las necesidades de los dueños de pequeñas empresas, actualizamos continuamente nuestros productos y servicios y creamos nuevas soluciones. En 2007:

- Para apoyar a los empresarios que hayan fundado su empresa hace menos de dos años, Scotiabank lanzó el programa *Running Start for business*[™], el cual ofrece descuentos en los servicios bancarios, una licencia gratuita de un software de contabilidad y acceso a herramientas financieras y guías en línea.
- Creamos la herramienta gratuita e interactiva *Scotia PlanWriter for*

En 2007 Scotia Group Jamaica Ltd., apoyándose en la relación bancaria que desde hace 20 años mantiene con la cooperativa Jamaica Cane Products Sales Ltd. (JCPS), otorgó a esta empresa € 30 millones en financiamiento previo a la exportación para respaldar la producción y refinación del azúcar jamaicano, así como su posterior venta en los mercados europeos.

Gracias a este crédito de Scotiabank, JCPS podrá proveer fondos de operación a sus socios, lo cual permitirá a la All Island Jamaica Cane Farmers Association (Asociación Nacional de Productores de Caña de Azúcar de Jamaica) ofrecer préstamos sobre la cosecha, pólizas de seguro e insumos a

los pequeños cañicultores. JCPS podrá efectuar pagos en cuotas adelantadas a los productores independientes cuando éstos entreguen su cosecha a las refinadoras, en vez de esperar a que el producto final se transporte y se venda a los compradores europeos.

Por otro lado, Scotiabank está buscando oportunidades para crear programas crediticios innovadores centrados en la comunidad que brinden apoyo a los agricultores de las zonas rurales de Perú y contribuyan a mejorar la producción agrícola.

Código de conducta de Scotiabank en su relación con las PME

Scotiabank se guía por un código de conducta en su relación con las pequeñas y medianas empresas (PME) para asegurarse de prestarles un servicio justo, claro y transparente. Este código está disponible en www.scotiabank.com y aborda los siguientes temas:

- La transparencia
- Los cambios en las circunstancias de las relaciones crediticias
- La responsabilidad
- Nuestro compromiso de atender a los clientes y buscar que los problemas se resuelvan satisfactoriamente
- El proceso crediticio
- El manejo de los reclamos

Fomentar el desarrollo del sector agrícola de Canadá

Scotiabank apoya a las pequeñas y medianas empresas agrícolas ofreciéndoles una amplia gama de soluciones financieras que incluyen servicios de crédito, gestión de inversiones y orientación sobre el traspaso de las empresas familiares a la generación siguiente.

- En 2007, Scotiabank formó una alianza con Viterra que se inscribe en nuestra tradición de prestar servicios innovadores de financiamiento en el punto de compra para los insumos destinados a los agricultores y ganaderos. El Banco financia además la adquisición de insumos mediante diversas asociaciones con los proveedores independientes de Univar Canada, Agrico Canada y la red de miembros de FarmPure Seeds.
- Mediante su programa *Scotia Farm Legacy Services*®, Scotiabank colabora estrechamente con las empresas familiares agrícolas a fin de elaborar y aplicar planes de sucesión acordes con las metas personales de los dueños y los objetivos financieros de las empresas. Consultamos a las familias y a sus asesores empresariales, y les ayudamos a diseñar soluciones que tomen en cuenta aspectos como la administración de la renta de jubilación, orientación para la generación siguiente, inversiones, planificación de la sucesión, gestión fiscal, protección del ingreso y los activos, y la transmisión de un legado.
- Hemos presentado nuestras ideas a los gobiernos por medio de la Asociación de Bancos de Canadá (CBA), con

miras a apoyarlos en el diseño y la puesta en práctica de programas de gestión de riesgos para los agricultores.

- Patrocinamos eventos y actividades en beneficio de los jóvenes y las comunidades rurales, como el *Scotiabank Classic* en la Royal Agricultural Winter Fair (Feria Real Agrícola de Invierno).

Rumbo al futuro

Hemos establecido una serie de objetivos para mejorar los servicios a los clientes en los próximos años y daremos a conocer nuestros avances en este sentido a través de los informes anuales de responsabilidad social corporativa. Algunos de estos objetivos son:

- Incrementar los niveles de satisfacción y fidelidad de los clientes, valores que medimos con nuestra encuesta *Cómo lo ven sus clientes*.
- Seguir fijando objetivos para ese porcentaje de clientes que se declara satisfecho con el manejo de sus reclamos por parte de la Oficina del Presidente.
- Continuar fortaleciendo nuestras competencias en la prestación de un servicio especializado a las pequeñas empresas, por medio de actividades de capacitación y el desarrollo de nuevas herramientas y recursos prácticos.
- Ampliar a otros países nuestros servicios dirigidos a las pequeñas empresas.
- Concentrarnos más en la banca para clientela multicultural y crear nuevos servicios personalizados que reflejen las necesidades diversas de estos clientes.

LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Principales logros en 2007

- Por cuarto año consecutivo, fuimos reconocidos como uno de los 50 Mejores Empleadores de Canadá en la lista publicada por *The Globe and Mail Report on Business*.
- Nuestro Índice de Satisfacción del Empleado se mantuvo en un 87 %, de acuerdo con los resultados de la Encuesta Punto de Vista que se realiza en todo el Banco.
- En México, el Grupo Scotiabank se clasificó en 11° lugar entre las 100 mejores empresas para trabajar según la evaluación del Great Place to Work Institute de ese país.
- Fuimos designados el mejor banco canadiense en cuanto a capacitación por la revista *Training*, en su lista de las 125 mejores organizaciones de 2007.

la responsabilidad de apoyar y motivar a nuestros empleados

Reconocemos que nuestros empleados son nuestra principal fortaleza y nos concentramos en desarrollar las habilidades de nuestro personal que, a su vez, apoyan el éxito del Banco.



Para alcanzar la posición de empleador preferido en todos nuestros mercados, nos hemos comprometido a constituir y mantener una fuerza laboral que sea un vivo reflejo de nuestras comunidades, aspire siempre a la superación y contribuya a la creación de un ambiente de trabajo integrador, donde todos los empleados se sientan comprometidos, motivados y reconocidos.

Número de empleados en Canadá*

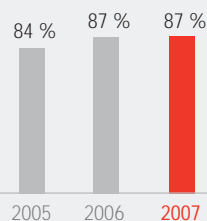
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Alberta	2,504	1,273	3,777
Columbia Británica	2,238	1,288	3,526
Isla del Príncipe Eduardo	113	55	168
Manitoba	537	263	800
Nueva Brunswick	578	338	916
Nueva Escocia	1,363	574	1,937
Ontario	18,822	5,022	23,844
Quebec	1,650	487	2,137
Saskatchewan	460	299	759
Terranova y Labrador	515	283	798
Territorio del Yukón	13	10	23
Territorios del Noroeste	10	5	15
Total	28,803	9,987	38,790
Equivalente a tiempo completo			31,722

* Al 31 de octubre de 2007, el número de empleados por contrato era de 1,371, es decir, el 3.5 % de nuestra fuerza laboral canadiense.

Ante los cambios demográficos provocados por el envejecimiento de la fuerza laboral, así como la evolución de las exigencias en un nuevo entorno globalizado, la necesidad de fortalecer las competencias de nuestros líderes nunca ha sido tan importante como ahora. Por ello, Scotiabank se ha propuesto convertir el liderazgo en una ventaja competitiva y desarrollar líderes con visión mundial que fomenten una mayor colaboración, toma de decisiones e innovación. Entre los métodos utilizados para formar a nuestros futuros líderes se encuentran la orientación y las tutorías. Anil Mohan (a la izquierda), Gerente Principal de Sistemas de Gestión de la Información, Apoyo Estratégico, Servicios Compartidos, recibe orientación de Anca Vlad, Vicepresidenta de Apoyo Estratégico, Servicios Compartidos.

Scotiabank volvió a ser uno de los 50 Mejores Empleadores de Canadá por cuarto año consecutivo, según la revista *The Globe and Mail Report on Business*. En 2007, subimos 44 peldaños en la lista y conquistamos el 19° lugar, lo que nos convirtió en el banco con la clasificación más alta. Esta distinción reafirma nuestra posición de empleador preferido a nivel mundial y nos permite así atraer y conservar empleados de elevado desempeño.

Índice de Satisfacción del Empleado (en %)



Este índice mide cuán satisfechos se sienten nuestros empleados con su ambiente de trabajo inmediato. Véase la página 23 para obtener más detalles.

Distribución geográfica por país

País o región	Empleados (equivalente a tiempo completo)
Asia-Pacífico	715
Bahamas	578
Barbados	209
Costa Rica	1,204
Chile	1,567
El Salvador	2,123
Estados Unidos	423
Inglaterra e Irlanda	205
Jamaica	1,762
México	8,291
Panamá	106
Perú	5,387
Puerto Rico	514
República Dominicana	995
Trinidad y Tobago	769
Otros*	1,211
Total	26,059

* Incluye las oficinas de representación y los países de América Latina y el Caribe que no figuran en la lista anterior.

Desarrollar las capacidades de liderazgo

Si desean mantener la fortaleza competitiva de sus líderes, los grandes empleadores como Scotiabank deben prepararse para enfrentar los retos inherentes a la disminución de la población canadiense en edad laboral y, al mismo tiempo, resolver distintos problemas relacionados con la dotación de personal en sus oficinas internacionales. A fin de ayudar a Scotiabank a superar con éxito estos desafíos y crear el banco del futuro, hemos incluido el liderazgo entre

nuestros principales objetivos estratégicos. Nuestros programas de desarrollo del liderazgo buscan mejorar las habilidades que necesitan los líderes con visión mundial de hoy y del mañana.

- Scotiabank privilegia el desarrollo de competencias específicas en el trabajo para asegurarse de que los líderes sean capaces de asumir los cargos actuales y futuros de la organización.
- El Comité de Inversión en Recursos Humanos, formado por ejecutivos de la Alta Dirección, supervisa esta prioridad fundamental como parte de una estrategia mundial de reclutamiento concebida para sacar provecho de nuestro diverso banco de talentos.

La diversidad en Scotiabank

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

Por lo tanto, variar la composición del personal sigue siendo un objetivo estratégico del Banco. En toda la organización, velamos por que la fuerza laboral refleje la diversidad de las comunidades donde ejercemos nuestras actividades, es decir, que incluya personas de nacionalidad, raza, color de piel, sexo, valores, aptitudes, estado civil, edad, orientación sexual y creencias religiosas diferentes.

En colaboración con nuestros empleados, propiciamos la diversidad creando políticas

y programas que promuevan la equidad, el respeto y un ambiente de trabajo integrador y accesible, así como mejorando continuamente estos aspectos.

- El Grupo Scotiabank ha establecido un Consejo de Relaciones Laborales para garantizar que sus prácticas y políticas sustenten el compromiso con la diversidad. Este comité, que congrega en forma voluntaria a empleados y líderes canadienses de regiones, niveles jerárquicos y sectores de actividad diferentes, se reúne trimestralmente y plantea sus observaciones sobre temas relativos al entorno laboral; por ejemplo, los avances en la creación de un ambiente de trabajo integrador y las barreras que impiden alcanzar ese objetivo.
- Incorporamos en los procesos establecidos —incluidos los presupuestos y planes anuales— las iniciativas orientadas a la diversidad y la equidad laboral. El Informe sobre el Personal publicado cada trimestre y la Encuesta de Satisfacción del Empleado que se realiza anualmente miden cuánto hemos avanzado con relación a una serie de objetivos sobre la diversidad, como la composición demográfica de la fuerza laboral y el compromiso y la satisfacción de los empleados.
- El Banco cuenta con una política de adaptación integral que ayuda a los empleados con discapacidades, obligaciones religiosas u otras inquietudes en materia de derechos humanos a definir y aplicar medidas destinadas a garantizar que todos los empleados tengan a su disposición las herramientas y los procedimientos necesarios para hacer su trabajo eficazmente.

La diversidad en Scotiabank

	2005	2006	2007	Diversidad en el gobierno
Minorías visibles (Canadá)	20.0 %	20.2 %	21.1 %	16.3 %
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	10.6 %	11.6 %	10.2 %	8.2 %
Mujeres	72.5 %	72.2 %	71.3 %	65.3 %
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)	28.4 %	31 %	31.5 %	25.1 %
Mujeres en la Alta Dirección (mundial)	ND	21.2 %	22 %	ND
Personas con discapacidades (Canadá)	4.2 %	4.1 %	4.0 %	3.6 %
Indígenas (Canadá)	1.2 %	1.2 %	1.1 %*	1.5 %

* Estamos elaborando una estrategia de reclutamiento de empleados indígenas a fin de incrementar la contratación externa. Actualmente las sucursales y regiones establecen sus propios objetivos para aumentar la representación de los empleados indígenas mediante actividades de contratación, y los directores regionales reciben un informe bianual sobre este tema.

EN PRIMER PLANO

EL AVANCE DE LAS MUJERES

Scotiabank obtuvo un prestigioso reconocimiento por su continua iniciativa para el Avance de las Mujeres al recibir el premio Catalyst en enero de 2007. Este premio internacional recompensa los enfoques innovadores que han creado las empresas para resolver los desafíos vinculados con el reclutamiento, el desarrollo y el avance de las mujeres. Scotiabank es la primera empresa canadiense en ganar este premio desde 1999 por el progreso alcanzado en los últimos años.

Los siete elementos estratégicos de la iniciativa para el Avance de las Mujeres son:

- Fomentar el compromiso de la Alta Dirección con el programa.
- Lograr que la Alta Dirección asuma la responsabilidad de favorecer la contratación y el avance de las mujeres en todos los niveles.
- Brindar oficialmente a las mujeres oportunidades de establecimiento de contactos.
- Patrocinar iniciativas externas que promuevan el avance de las mujeres.
- Ampliar y diversificar el banco de talentos para identificar y desarrollar a las futuras líderes.
- Aclarar el proceso de superación profesional con políticas y procedimientos más transparentes.
- Apoyar las relaciones de tutoría para contribuir al desarrollo profesional de las mujeres.



En República Dominicana, un grupo interfuncional de empleadas de Scotiabank comprometido con el avance de las mujeres en ese país formó un comité para lanzar una serie de proyectos piloto sobre esta iniciativa. De pie, al frente del grupo, de izquierda a derecha, se aprecia a Mary Jo Garrido, Marjorie Benoit y Sarah Heyaime.

Desde 2007, nuestra iniciativa para el Avance de las Mujeres tiene un alcance mundial. El pasado mes de mayo se lanzó oficialmente a los directores nacionales de varios países después de que un comité interfuncional examinara cómo se podían reproducir los siete elementos estratégicos en el ámbito internacional. En Guyana, Belice, las Islas Caimán y El Salvador ya se están preparando estrategias de aplicación que toman en cuenta —y respetan— las necesidades particulares de cada país. Al inicio del proceso, se elaboraron guías de autoevaluación para ayudar a los países a establecer los criterios básicos de medición, efectuar estudios sobre el entorno interno y externo, y diseñar un plan de implementación.

- Otros países han concebido también políticas y programas avanzados sobre la equidad de género. Por ejemplo, en México, el Grupo Scotiabank adoptó recientemente su primera Política de Equidad de Género y No Discriminación, cuya finalidad es crear un ambiente de igualdad de oportunidades, garantizar que se recompense el desempeño profesional en función del mérito y prohibir todo tipo de discriminación y hostigamiento. Para lograr que todos los empleados tomen conciencia de la situación y comprendan los nuevos principios, en 2007 más de 131 oficiales y gerentes de sucursales recibieron capacitación sobre el tema de la equidad de género y la diversidad. Por su parte, Scotiabank Perú está investigando actualmente las realidades del lugar de trabajo y las necesidades de sus 1,800 empleadas, y se propone instrumentar un plan en 2008. Además, el Banco se asoció con la Organización Internacional de Mujeres en Negocios (OWIT) con el objetivo de recopilar información sobre las mejores prácticas para apoyar el establecimiento de contactos y la capacitación de las mujeres.
- Asimismo, fuera de Canadá, las empleadas de Scotiabank han empezado a celebrar eventos locales inspirándose en la iniciativa para el Avance de las Mujeres y contando a menudo con el apoyo de los comités de Mujeres en Internacional (WIN). Las portavoces de WIN se mantienen regularmente en contacto por medio de teleconferencias trimestrales para intercambiar ideas y logros. Por ejemplo:
 - En Trinidad y Tobago, el Comité de WIN organizó tres seminarios para las empleadas, sobre asuntos relacionados con la carrera, la salud y la seguridad, así como eventos de creación de redes de contactos para mujeres profesionales.
 - En Chile, un comité local ofrece seminarios y talleres para las empleadas acerca de temas que abarcan desde la planificación de la carrera hasta el desarrollo de habilidades de liderazgo y comunicación. El número de mujeres en cargos ejecutivos se elevó de un 19 % en 2006 a un 23 % en 2007.

Un contacto personal entre Scotiabank y los candidatos con discapacidades

Como responsable del reclutamiento de personas con discapacidades, Kaye Leslie, Gerente, Diversidad de la Fuerza Laboral, se convierte en embajadora del compromiso del Banco por crear un lugar de trabajo integrador. Leslie sufre de limitaciones visuales y en la oficina se desplaza acompañada de su perro guía Kirk (ambos aparecen fotografiados a la derecha). Nadie mejor que ella puede responder a las preguntas de los empleados potenciales con discapacidades, basándose en la experiencia vivida durante sus cinco años de trabajo en Scotiabank.

Además de planificar actividades de reclutamiento con los distintos colaboradores del Banco en las universidades, institutos de formación profesional y asociaciones, Leslie trabaja junto con Karen Yepso, Subgerente de Iniciativas para la Diversidad, en la organización de eventos de establecimiento de contactos entre las personas que buscan empleo y los gerentes de contratación de Scotiabank. “Estas reuniones cara a cara son muy valiosas, porque eliminan las barreras y permiten a los gerentes de contratación conocer a muchos candidatos bien preparados, talentosos y motivados”, explicó Leslie.

De hecho, los encuentros han dado sus frutos. Por ejemplo, en los últimos años, el grupo de Servicios de Apoyo Integrado contrató a ocho personas con discapacidades gracias a este tipo de sesiones organizadas por el mismo departamento. Además, el programa *Ability Edge* ha ofrecido pasantías laborales a estudiantes próximos a graduarse, con contratos de entre seis y doce meses. En 2007, nueve candidatos ocuparon puestos en el área de banca personal, finanzas y tecnologías de la información.

Leslie destacó que este esfuerzo de Scotiabank por contratar y conservar empleados con discapacidades, así como por adaptarse a sus necesidades, reviste gran importancia. Pese al alto número de personas en edad laboral con discapacidades —más de 386 millones en todo el mundo y uno de cada siete canadienses—, los niveles de desempleo siguen siendo elevados en este segmento de la fuerza laboral.

“Cada vez que tengo la oportunidad de entrevistar a un candidato con discapacidades, me siento orgullosa de hablarle sobre mi experiencia, las distintas políticas de adaptación y el maravilloso equipo de colegas, cuyo apoyo para mí ha sido primordial”, añadió Leslie.



Objetivos y programas en materia de diversidad

Nuestros objetivos en materia de diversidad buscan la inclusión de los siguientes grupos, entre otros:

- Minorías visibles
- Mujeres
- Personas con discapacidades
- Indígenas

El documento *Employment Equity Narrative Report* contiene información detallada sobre los objetivos y logros del Banco en materia de diversidad. Para consultar este informe (en inglés), visite www.scotiabank.com, haga clic en *Careers* y luego seleccione la sección *Diversity at Scotiabank*. A continuación se presentan algunos ejemplos de nuestras estrategias de reclutamiento, políticas de apoyo, y prácticas y patrocinios relacionados con la diversidad:

Programas de sensibilización y reclutamiento

- Capacitamos a los gerentes de contratación sobre técnicas imparciales de reclutamiento, entrevista y selección.
- En 2007, publicamos un nuevo material informativo en línea, *The Inclusive Workplace Guide: Disability Awareness*, para ayudar a los empleados a mejorar las relaciones e interacciones que sostienen entre sí y con los clientes.
- Estamos desarrollando una estrategia de

reclutamiento dirigida a los grupos indígenas para incrementar la contratación externa.

- Scotiabank participa en muchas actividades de empleo y planificación de la carrera, como el programa *Career's Edge Ability Edge* y el evento *Blueprint for the Future*, el cual consiste en una serie de ferias nacionales de empleo para los estudiantes de secundaria indígenas, mestizos e inuits.

Adaptación del lugar de trabajo y medidas de apoyo

- La Red de Mujeres de Scotiabank, que cuenta con un sitio en la intranet y organiza eventos de establecimiento de contactos, ofrece información y herramientas sobre el desarrollo profesional y las relaciones de tutoría.
- El Fondo de Scotiabank para la Integración Laboral es un fondo centralizado que presta apoyo a los candidatos y empleados con discapacidades brindándoles las herramientas necesarias para hacer su trabajo, como dispositivos tecnológicos, intérpretes u otros servicios.
- Tenemos una política de modalidades de trabajo flexible que toma en cuenta las necesidades particulares de los empleados con discapacidades, obligaciones religiosas y otras circunstancias personales.
- Scotiabank es uno de los creadores y patrocinadores del programa *Networks of*

Change del Aboriginal HR Council (Consejo para el Desarrollo de los Recursos Humanos Indígenas). Este programa elabora materiales de capacitación para mejorar la integración de los indígenas en la fuerza laboral.

Asociaciones y patrocinios

- Scotiabank apoya a la Canadian Women's Foundation (Fundación Canadiense de Mujeres), organización que recauda fondos y otorga subsidios con el fin de poner freno a la violencia contra las mujeres e incentivar la independencia económica de las mujeres y sus hijos.
- Colaboramos con varias organizaciones sin fines de lucro que realzan los aportes de las minorías visibles a la fuerza laboral y la comunidad, como el Community MicroSkills Development Centre y Tropicana Community Services.
- Scotiabank fue patrocinador oro de la conferencia sobre discapacidades y empleo co-organizada por Strategic Employment Solutions y March of Dimes, la cual se centró en los problemas relacionados con la salud mental en el lugar de trabajo hoy en día.
- El programa *Master of Business Administration Bridging Program* de Scotiabank permite a 15 futuros empresarios indígenas cursar maestrías en administración de empresas en la Escuela de



Marilyn Matsuoka se había propuesto hacer carrera en el área de Recursos Humanos, por lo que se entusiasmó mucho cuando el año pasado surgió una oportunidad laboral cerca de su domicilio. En calidad de Gerente de Selección y Reclutamiento de Personal, Departamento de Selección de Personal y Planificación, Servicios Compartidos de Recursos Humanos, Matsuoka trabaja ahora para las sucursales de los distritos de Edmonton, el norte del Alberta y el norte de Saskatchewan desde una oficina en su hogar, situado en Wetaskiwin, Alberta.

“No hay suficiente espacio en la sucursal local. Podían haberme instalado en una oficina en Edmonton (a casi 70 km de distancia), pero habría sido un largo viaje de ida y vuelta todos los días”, señaló.

“Es fantástico poder ocupar el puesto al que siempre aspiré sin tener que mudarme a una gran ciudad”, comentó. “Ahora puedo conciliar mucho mejor mi vida profesional con mi vida familiar.”

Marilyn Matsuoka trabaja desde su hogar en Wetaskiwin, Alberta.

Comercio de la Universidad de Saskatchewan. Cada año otorga, además, una beca de \$ 10,000 a un estudiante de postgrado inscrito en la maestría.

Programas de aprendizaje y desarrollo

Scotiabank fomenta y respalda el aprendizaje y el desarrollo de los empleados, utilizando una combinación de métodos que incluyen sesiones en el aula de clases, aprendizaje por vía electrónica, orientación, observación del trabajo y pequeñas sesiones de capacitación en las sucursales. De igual modo, buscamos siempre sacar provecho de la tecnología para facilitar el aprendizaje.

- En 2007, ampliamos y optimizamos Mi Centro de Aprendizaje, nuestro sistema de planificación del aprendizaje en línea, a través del cual los empleados obtienen información sobre su capacitación y acceden a cursos desde cualquier lugar y a cualquier hora. Extendimos el acceso a muchas Oficinas Ejecutivas y departamentos de Banca Internacional y actualmente estamos preparando el lanzamiento de esta herramienta en el Grupo Scotiabank de México.
- Una vez más, Scotiabank se destacó como una de las mejores empresas y el primer banco canadiense en cuanto a capacitación según la lista de las 125 mejores organizaciones de 2007 publicada por la revista *Training*. Esta clasificación reconoce los programas empresariales de aprendizaje y desarrollo más integrales de todo el mundo. El Banco figura en la lista por cuarto año consecutivo y cada vez ha ido mejorando su posición, superando por primera vez en 2007 a las otras instituciones canadienses.
- En 2007, tuvimos el honor de recibir el Premio a la Excelencia en Capacitación de la Canadian Society of Training and Development (Sociedad Canadiense para

la Capacitación y el Desarrollo) por nuestro Programa de Aprendizaje sobre Fundamentos para una Orientación Efectiva, cuyo objetivo es ayudar a los gerentes y supervisores de la división de Banca Internacional a mejorar sus habilidades de liderazgo.

Ofrecer una remuneración competitiva

Scotiabank se ha propuesto ofrecer un paquete competitivo de remuneración total que comprende la remuneración básica (sueldo), el pago de incentivos (a corto y a largo plazo), un plan de pensiones y diversos beneficios como seguro médico, adquisición de acciones, seguro de vida colectivo, protección de ingresos por incapacidad, servicios bancarios, ausencias remuneradas y un Programa de Ayuda a los Empleados.

En 2007, Scotiabank pagó aproximadamente \$ 1,420 millones en sueldos básicos a los empleados canadienses de nivel no ejecutivo.

Pago de incentivos

El Grupo Scotiabank recompensa el desempeño mediante varios programas de incentivos que permiten a los empleados beneficiarse del éxito de la organización

cuando cumplen sus objetivos individuales de desempeño y el Banco alcanza metas específicas en sus negocios.

Plan de adquisición de acciones para los empleados

El personal también puede compartir el éxito de Scotiabank por medio de uno de los siete planes competitivos de adquisición de acciones para los empleados, disponibles en varios países. En 2007, el 87.9 % de los empleados canadienses participó en el plan, mientras que en nuestra red internacional, el 54.5 % de los empleados admisibles se afilió a los planes correspondientes.

Planes de pensiones

Ofrecemos varios planes de pensiones competitivos en el mercado para los empleados de todos los países. El más importante es el Plan de Pensiones de Scotiabank, programa totalmente financiado y con prestaciones definidas, cuyos activos al 1 de noviembre de 2007 superaban los \$ 4,000 millones. Al final del ejercicio fiscal de 2007, más de 29,000 empleados en Canadá y unos 15,000 empleados en los demás países eran miembros activos de un plan de pensiones del Grupo Scotiabank.

Inversión del Grupo Scotiabank en capacitación

	2007 (mundial)	2007 (solo Canadá)
Inversión total en capacitación (en millones de \$)	\$ 92	\$ 64
Inversión (aproximada) en capacitación por empleado	\$ 1,582	\$ 2,060
Días (aproximados) de capacitación por empleado	2.9	2.2

Participación de los empleados del Grupo Scotiabank en actividades de capacitación

	2007 (mundial)	2007 (solo Canadá)*
Capacitación en línea a través de Mi Centro de Aprendizaje (cursos finalizados)	599,628	473,124
Cursos externos (finalizados)	10,205	5,537

* No se incluye a los empleados de Banca Internacional.

Modalidades de trabajo flexible en Scotiabank en 2007*

Tipo de modalidad de trabajo flexible	Número de participantes
Horario flexible (informal)	1,236
Horario flexible (formal)	800
Semana de trabajo comprimida (informal)	216
Semana de trabajo comprimida (formal)	360
Trabajo compartido (informal)	204
Trabajo compartido (formal)	224
Trabajo a distancia (informal)	431
Trabajo a distancia (formal)	282
Total	3,753

La política de modalidades de trabajo flexible del Grupo Scotiabank toma en cuenta las circunstancias particulares de los empleados con discapacidades, obligaciones religiosas y otras necesidades personales. Las disposiciones especiales pueden consistir en horarios flexibles, semanas de trabajo comprimidas, trabajo compartido y trabajo a distancia o desde el hogar. Además, de vez en cuando, es posible que los gerentes y los empleados deban establecer ciertas condiciones flexibles de trabajo que se adapten a las necesidades del Banco y las circunstancias personales.

* Los datos presentados en 2007 son más completos gracias a las mayores tasas de participación registradas en el censo anual de la fuerza laboral y una mejor documentación de las modalidades formales e informales de trabajo flexible por parte de los empleados en servicio y aquellos que se encuentran de permiso.

Beneficios para los empleados

Scotiabank brinda una amplia gama de beneficios a los empleados para satisfacer las diversas necesidades de la fuerza laboral, como protección de ingresos a corto y a largo plazo, un complemento de licencia de maternidad y un Programa de Ayuda a los Empleados integral.

- En 2007, para apoyar las iniciativas orientadas al bienestar del personal, el

Banco instauró un nuevo sistema de precios que refleja con más precisión la diferencia del costo de los servicios médicos entre fumadores y no fumadores. Como resultado, el precio de las distintas opciones del seguro médico disminuyó para los empleados no fumadores. Este nuevo enfoque, aunado a los diferentes servicios que ayudan a los empleados a dejar de fumar, fomenta hábitos de vida saludables.

Reconocer el mérito de nuestros empleados

Scotiabank pone de relieve los programas de recompensa y reconocimiento laboral en Canadá al participar en ScotiaAplausos, programa de reconocimiento multidimensional en línea que cumplió su sexto año en 2007. En el marco de este programa diseñado para favorecer la adopción de los valores del Banco por parte del personal y promover la excelencia en el servicio, los empleados enviaron por Internet más de 514,000 certificados de reconocimiento entre colegas en 2007. Más del 87 % de los empleados ha participado en ScotiaAplausos. Además, el programa obtuvo dos premios internacionales, atribuidos por Recognition Professionals International y Employer of Choice Marketing Awards (este último fue patrocinado por working.com).

A fin de reconocer el mérito de los empleados de nuestra división internacional, hemos lanzado el programa Premios Scotia a la Excelencia en más de 27 países.

Programa de Pagos de Incentivos

	2005	2006	2007
Programa canadiense*			
Número de empleados participantes	27,200	27,600	28,200
Pago total (en millones de \$)	105.4	112.3	128.0
Programa internacional*			
Número de empleados participantes	6,600	6,650	8,120
Número de países	32	32	32
Pago total (en millones de \$)	11.0	10.9	12.5

*aproximado.

Pago de incentivos en función del desempeño en Scotiabank*

(al 31 de octubre de 2007)

Pago de incentivos en función del desempeño (en millones de \$)	1,020	1,099	1,150
Pago de incentivos en función del desempeño como % de la remuneración total**	29 %	29 %	29 %

* Incluye todos los pagos de incentivos atribuidos en la organización.

** La remuneración total incluye el sueldo básico, el pago de incentivos, la pensión y los distintos beneficios.

Participación del personal en el Plan de Adquisición de Acciones para los Empleados (PAAE) de Scotiabank

(al 31 de octubre de 2007)

Canadá (Plan de Scotiabank)	24,506	24,665	25,477
Estados Unidos e Islas Vírgenes Estadounidenses	611	525	534
Puerto Rico	405	390	446
Jamaica	1,570	1,608	1,624
Reino Unido	147	135	133
Irlanda	26	28	25
PAAE internacional	2,985*	5,540**	5,930***
Total	30,250	32,891	34,169

*19 países. **20 países. ***21 países.





Los galardonados programas de reconocimiento de Scotiabank honran la excelencia de los empleados en todo el mundo. De izquierda a derecha: Hisham Radwan de la sucursal de El Cairo en Egipto, Lincoln Freeman de las Islas Vírgenes Estadounidenses y Migdalia Negrón de Puerto Rico formaron parte de los 43 empleados de la división internacional que asistieron a la entrega de los Premios Scotia a la Excelencia, celebrada en Toronto a finales de 2007.

Respetar los derechos humanos

El Grupo Scotiabank se ha comprometido a respetar el espíritu y los principios consagrados en la Ley Canadiense de Derechos Humanos e integra ese compromiso en sus operaciones fuera del territorio canadiense. Estos principios reflejan las normas internacionales sobre derechos humanos relacionadas con los empleados y los clientes, entre las que se encuentran la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, la *Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo* y los convenios sobre derechos humanos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Grupo Scotiabank cuenta con políticas y ha impartido capacitación a los empleados para que comprendan totalmente sus derechos y obligaciones con respecto a los derechos humanos y la discriminación. Asimismo, evalúa el comportamiento de sus proveedores en materia de derechos humanos.

- Se alienta a los empleados a dialogar con su gerente o supervisor sobre cualquier inquietud en relación con los derechos humanos, siguiendo la cadena de comunicación correspondiente. Las inquietudes se registran en un sistema centralizado de gestión de casos y continuamente se hace un seguimiento de la situación. Este sistema produce, además, informes sobre las tendencias.
- Toda política nueva sobre derechos humanos o modificación a las políticas son objeto de una revisión rigurosa, efectuada por las partes interesadas. Posteriormente se somete al Grupo de Derecho Laboral del Departamento de Asesoría Legal para su análisis.
- Las Pautas para la Conducta en los Negocios describen las normas de comportamiento que todos los empleados deben acatar, basadas en la

igualdad de trato para todos los miembros de nuestra fuerza laboral.

- En sus operaciones, Scotiabank no recurre al trabajo infantil (tal como lo define el Convenio n.º 138 de la OIT) y evita todo trabajo forzoso u obligatorio, de conformidad con los principios establecidos en el artículo 2 del Convenio n.º 29 de la OIT. En los países donde existen casos obvios de trabajo infantil y trabajo forzoso, las elevadas normas operativas de Scotiabank sirven de modelo para el sector.
- Mediante actividades continuas de capacitación, el personal del Banco se mantiene al tanto de las políticas y prácticas relacionadas con los derechos humanos.
- Los empleados de seguridad conocen y respetan la política del Banco en materia de derechos humanos, discriminación y hostigamiento. En las conferencias anuales de capacitación y revisión de las operaciones organizadas para y por el equipo de seguridad, suelen abordarse formalmente varios aspectos del tema de los derechos de los empleados, en colaboración con expertos del Banco.
- En los dos últimos años, Scotiabank recibió dieciséis quejas de discriminación oficiales (nueve en 2007). Ninguna de ellas fue declarada procedente tras las investigaciones correspondientes. El Banco se preocupa mucho por el tema de la discriminación y mantiene una relación de trabajo con la Comisión de Derechos Humanos de Canadá para atender las inquietudes rápidamente. Además, Scotiabank cuenta con profesionales expertos en discriminación y resolución de conflictos, con quienes los empleados y clientes

pueden consultar de ser necesario.

Desde la adopción de la Ley Canadiense de Derechos Humanos en 1978, no se ha presentado ninguna demanda contra el Banco en tribunales.

Responder a las inquietudes de los empleados

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

- Mediante la cadena de comunicación, el Grupo Scotiabank invita al empleado a resolver la inquietud dialogando directamente con su gerente o supervisor. En caso de que no pueda solventarse el problema, el empleado puede plantearlo al nivel jerárquico superior para que sea analizado y, así lo esperamos, resuelto.
- Si el empleado no se siente cómodo con este procedimiento, puede comunicarse con el Departamento de Relaciones Laborales, que brinda asesoría y ayuda sobre la gestión del desempeño y la conducta, resolución de conflictos, derechos humanos y laborales, compensación y cese del empleo.
- De acuerdo con la Ley del Trabajo de Canadá, el Banco no tolera ningún tipo de represalia contra los empleados que hayan expuesto sus inquietudes o quejas. En las Pautas para la Conducta en los Negocios se prohíbe explícitamente a los empleados tomar represalias contra un colega que haya manifestado sus inquietudes o formulado quejas de buena fe.

Oficina del Ombudsman del Personal

La Oficina del Ombudsman del Personal apoya a Scotiabank en su compromiso de tratar a todos los empleados equitativamente y mantener un ambiente de trabajo integrador que fomente la productividad personal, el logro de los objetivos individuales, la dignidad y el respeto de todos los empleados.



Oficina del Ombudsman del Personal

La Oficina del Ombudsman del Personal (conocida también como la Oficina de Consultas y Asesoramiento) complementa el proceso formal de la cadena de comunicación brindando confidencialmente orientación a los empleados cuando vacilan en denunciar un problema por medio de los canales oficiales, necesitan apoyo o desean obtener una opinión imparcial. Esta oficina ayuda a los empleados a buscar opciones para resolver sus inquietudes.

- La Oficina del Ombudsman del Personal está bajo la supervisión directa del Presidente y Director General y actúa de manera independiente, sin estar asociada a la dirección de ningún sector ni a Recursos Humanos.
- Todos los miembros del equipo pertenecen a la International Ombudsman Association y se adhieren a su código de normas y deontología.
- En 2007, la Oficina del Ombudsman del Personal atendió a aproximadamente 1,000 empleados por teléfono o en persona y ofreció, además, presentaciones y sesiones de información.

Gestión de las relaciones sindicales

Scotiabank tiene empleados sindicalizados en varios lugares del mundo. Para el manejo de estas relaciones, privilegiamos la negociación colectiva y una gestión de los contratos colectivos que se basa en la colaboración respetuosa y una comunicación abierta.

- El Banco respeta el derecho de sus empleados de unirse a un sindicato para fines de negociación colectiva.
- Como empleador, entre nuestros intereses está también asegurar que los empleados puedan ejercer ese derecho sin intimidación, desinformación o influencia indebida, bien sea por parte

del empleador o del sindicato. Nos guiamos por esta filosofía en todos los países donde mantenemos operaciones.

Empleados sindicalizados

País	N.º aproximado de empleados sindicalizados*
Antigua	60
Barbados	240
Canadá**	9
Corea	9
Chile	2,500***
Jamaica	1,700
México	2,727
Perú	43
Singapur	10
Trinidad	13
Total	7,311

* Incluye empleados a tiempo completo y a tiempo parcial.

** Deep River, Ontario.

*** En 2006 este número era de 650; el aumento refleja la adquisición del Banco del Desarrollo.

Cambio organizacional

La comunicación bidireccional con nuestros empleados es un elemento fundamental de nuestra forma de trabajar y de poner en práctica los cambios que afectan al personal, como las reestructuraciones operativas, subcontratación de servicios, alianzas estratégicas o asociaciones en participación, y adquisiciones o cesiones estratégicas.

- Dentro de nuestra estrategia de crecimiento, cuando negociamos una adquisición u otro tipo de transacción, o efectuamos una reorganización interna, una de nuestras prioridades principales es satisfacer las necesidades de los empleados. Todo cambio que incida en los términos o condiciones de empleo es analizado junto con los sindicatos, según corresponda y resulte apropiado.

- Donde así lo disponen la ley y los contratos colectivos, el Banco cumple con los periodos mínimos de preaviso. Estos periodos varían según los países y jurisdicciones. En los casos en que una notificación es necesaria, pero no se especifica ningún periodo, el Banco proporciona un preaviso razonable en función de las circunstancias.
- En Canadá, todo empleado que no pueda conseguir otro puesto en el Banco tras una reestructuración recibirá un paquete de indemnización, de conformidad con la Ley del Trabajo de Canadá y los principios del derecho consuetudinario.

Rotación voluntaria* total de empleados de elevado desempeño** (Canadá)

	2005	2006	2007
	2.8 %	3.6 %	2.8 %

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

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

Índice de rotación de los empleados en los otros países (en %)*

País analizado	Total
Chile	11
Jamaica	5.8
Trinidad	11.4

* Número de ceses de empleo/promedio total de empleados en 2007. En esta edición se presentan datos internacionales por primera vez.



Al igual que todos los empleados de Scotiabank, los empleados de Cusco, en Perú, creen en el valor de las relaciones sólidas.

Scotiabank Perú busca ser uno de los mejores empleadores

Si bien la integración eficaz de dos organizaciones distintas constituye a menudo un proceso complejo, este paso es esencial para poder aprovechar plenamente el potencial de la nueva entidad. Fue el caso de la adquisición y la fusión del Banco Wiese Sudameris y el Banco Sudamericano, de cuya unión resultó una organización llamada Scotiabank Perú.

En 2006, realizamos avances importantes para apoyar a la fuerza de trabajo combinada del que ahora representa el tercer banco de Perú. Por ejemplo, lanzamos un nuevo programa de remuneración local, un programa de planificación del liderazgo en el capital humano y el curso de capacitación Fundamentos para una Orientación Efectiva, dirigido a los gerentes. Creamos también un comité de salud y seguridad a fin de mejorar el ambiente de trabajo y desarrollamos campañas que promueven hábitos de vida saludables para el bienestar de los empleados y sus familias. Además, el Banco creó un programa de transformación cultural con el propósito de perfeccionar los modelos locales de gestión y comunicación.

Según una encuesta reciente, el índice de satisfacción de los empleados se sitúa en un 75 %, valor de referencia que nos ayudará a orientar las mejoras continuas y a medir nuestro progreso en los próximos años.

Programas para la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados

Scotiabank hace hincapié en la salud y la seguridad de sus empleados, al establecer distintos programas y políticas, cumplir reglamentos que definen los comportamientos adecuados en el lugar de trabajo e iniciativas de prevención con fines de sensibilización; así como al crear condiciones favorables para la recuperación.

- En junio de 2007, Scotiabank actualizó su Programa de Salud y Seguridad Ocupacional, según los principios de la norma OHSAS 18001 de la ISO. Además, el pasado mes de septiembre, se lanzó un nuevo programa de capacitación en salud y seguridad ocupacional.
- Tenemos comités de salud y seguridad ocupacional en todos los centros con más de 300 empleados, lo cual equivale a 13 oficinas en Canadá y a un total de 11,276 empleados (aproximadamente el 35 % de nuestra fuerza laboral en ese país). En los otros lugares, los empleados son atendidos por un representante en materia de salud y seguridad. En diez de nuestras oficinas internacionales se han establecido, en cooperación con los representantes sindicales, acuerdos colectivos sobre salud y seguridad que son compatibles con las políticas integrales del Banco.
- Mediante estos distintos comités y representantes, un comité corporativo de políticas de salud y seguridad (a los comités pertenecen tanto empleados como gerentes) y varias funciones de

apoyo (p. ej. Seguridad, Operaciones y Relaciones con los Empleados), integramos a los empleados en la definición de todos los aspectos relativos a la salud y la seguridad ocupacional, desde la prevención hasta la resolución de problemas. Los empleados pueden manifestar sus inquietudes a través del sistema de comités o representantes, o presentarlas a los niveles jerárquicos superiores por los canales habituales.

Asimismo, Scotiabank ofrece los dos siguientes programas como parte de su compromiso con el bienestar de los empleados:

- El Programa de Ayuda a los Empleados del Grupo Scotiabank brinda asesoría profesional y servicios especializados para apoyar al personal en el logro de su bienestar. Los servicios prestados incluyen consejos sobre nutrición, tratamientos naturopáticos, programas para dejar de fumar, soluciones orientadas al equilibrio entre la vida profesional y familiar, y cuidado de la salud mental.
- El programa *WorkAbility* es un servicio de apoyo opcional del Programa de Ayuda a los Empleados centrado en la salud mental y emocional. Está diseñado para ayudar a los empleados que hayan tenido un permiso de corta o larga duración a reintegrarse a una vida sana y productiva. Este programa también puede apoyar a los empleados en servicio que estén viviendo situaciones de gran

estrés, ansiedad o depresión, hasta el punto que sus actividades e intereses personales y profesionales se ven afectados.

El SIDA: un problema de salud mundial

Scotiabank toma en cuenta las necesidades de sus empleados sin prejuicios de ningún tipo. Los empleados con VIH/SIDA reciben beneficios médicos de acuerdo con las leyes y prácticas locales, y pueden optar también a otros beneficios —como protección del ingreso a corto y a largo plazo, servicios de apoyo y recursos del Programa de Ayuda a los Empleados, donde estén disponibles—, según los términos de los planes médicos personales.

Por ejemplo, en México, el Grupo Scotiabank brinda apoyo a todos los empleados infectados con el VIH que declaran voluntariamente su condición, proporcionándoles un tratamiento médico integral y respetando la confidencialidad para evitar cualquier efecto negativo en el trabajo o la vida privada de estas personas. Los servicios incluyen atención médica especializada, hospitalización, programas de salud dental, asesoría y diversas iniciativas de apoyo.

Además, en la región del Caribe, los empleados de las oficinas de Banca Internacional siguieron realizando sus campañas anuales de información y eventos de recaudación de fondos a beneficio de organizaciones que luchan contra esta enfermedad mortal. Véase la página 36 para obtener más información.

Ejemplos recientes de prácticas de reestructuración*

Año	Transacción o socio	Consecuencias para los empleados
2007	Adquisición de Travelers Leasing Corporation, una de las principales empresas de financiamiento automotor de Canadá.	Scotiabank integró a los 150 empleados ubicados en Vancouver y otras grandes ciudades canadienses sin eliminar ningún puesto de trabajo debido a esta transacción.
2007	Adquisición de Thanachart Bank en Tailandia.	El acuerdo sobre la compra del 24.9 % del octavo banco del Tailandia estipulaba que Scotiabank debía cerrar una de sus sucursales en Bangkok para cumplir los requisitos reglamentarios. A todos los 30 empleados afectados se les ofreció un nuevo puesto permanente a tiempo completo, equivalente a su cargo anterior.
2006	Adquisición de National Bank of Greece (en Canadá) e integración de sus 10 sucursales de Quebec y Ontario.	Los empleados de las sucursales pasaron a ocupar puestos en Scotiabank. Se ofreció empleo al 30 % de los empleados que no trabajaban en sucursales. El resto del personal recibió paquetes de indemnización, conforme a las normas de Scotiabank.
2006	Adquisición del Banco Wiese Sudameris en Perú y fusión con el Banco Sudamericano. La integración de estas dos organizaciones se tradujo en la formación del tercer banco de Perú, con 140 sucursales y 66 cajeros express.	Integramos a una fuerza laboral de 3,462 empleados y a un equipo de ventas externo de cerca de 1,400 empleados. De acuerdo con el compromiso de Scotiabank de preservar el empleo, la pérdida de puestos de trabajo ocasionada directamente por esta transacción fue inferior al 2 % de la fuerza laboral total. Los empleados afectados recibieron paquetes de indemnización, conforme a las normas de Scotiabank.

*Ejemplos de transacciones finalizadas o aprobadas que han ejecutado actividades de planificación de la integración hasta la fecha.

Accidentes de trabajo en Scotiabank*

	2004	2005	2006**
Accidentes graves, por los cuales se perdió tiempo de trabajo después del día de la lesión.	99	123	138
Accidentes menores, por los que fue necesario solicitar atención médica, pero no se perdió tiempo de trabajo después del día de la lesión.	61	58	64
Otros: incidentes diversos en el lugar de trabajo, según lo establecido en la Ley del Trabajo de Canadá, parte II.	181	166	227
Total de días perdidos debido a lesiones	1,014.5	2,278.5	1,602

* Representa los accidentes notificados en Canadá durante el año civil.

** Incluye los datos hasta 2006, con la información más reciente disponible.

Escuchar a nuestros empleados

Scotiabank vela por mantener una comunicación abierta, continua y bidireccional con sus empleados a través de canales estructurados y oficiales, así como mediante observaciones y comentarios formulados de manera informal.

Encuesta Punto de Vista

Cada año, el Grupo Scotiabank invita a todos sus empleados a participar en la Encuesta Punto de Vista para hacer seguimiento a varios aspectos importantes de la relación laboral. Los empleados tienen así la oportunidad de expresar cuán satisfechos se sienten con el trato de su gerente o supervisor, el reconocimiento y la comunicación, entre otros asuntos. Los resultados de la encuesta permiten introducir cambios en las políticas y

prácticas generales de la empresa, y responder a inquietudes sobre el ambiente de trabajo dentro de cada sucursal, departamento y equipo.

En 2007, el 79 % de los empleados del Grupo Scotiabank participó en la Encuesta Punto de Vista. Entre los principales resultados de 2007 cabe destacar que el Índice de Satisfacción del Empleado, es decir, el nivel de satisfacción del personal con su ambiente de trabajo inmediato, se mantuvo estable en un 87 % (véase la página 15 para obtener más detalles). Por su parte, el Índice de Diversidad, que evalúa la opinión de los empleados con relación a la igualdad y el respeto en el lugar de trabajo, así como sobre la sensibilidad de los gerentes o supervisores hacia el equilibrio entre la vida personal y laboral, ascendió a un 89 % en 2007. Al evaluar los resultados de la Encuesta Punto de Vista en los países donde estamos presentes, podemos verificar los niveles de satisfacción de los empleados y asegurarnos de que cada lugar cuente con programas efectivos (a continuación figuran los resultados de algunos países).

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

	Índice de Satisfacción del Empleado*	Índice de Diversidad*
Jamaica	83	83
México	89	90
Perú	75	80
Trinidad	86	87

* Remítase a las definiciones del párrafo anterior.

Ideas en Acción

Mediante el programa Ideas en Acción, incentivamos a los empleados a proponer medidas para apoyar el éxito de nuestras operaciones. En mayo de 2007, este programa que recompensa el ingenio y la iniciativa del personal cumplió 40 años, con lo que se convirtió en uno de los programas de sugerencias más antiguos de Canadá. Durante el ejercicio fiscal 2006-2007, recibimos 2,955 propuestas de los empleados y, gracias a sus ideas, logramos ahorrar \$ 125,225. Desde la automatización del programa en 1990, se han registrado 54,000 sugerencias, y el ahorro obtenido se calcula en \$ 10 millones.

Rumbo al futuro

Nos hemos trazado una serie de objetivos para mejorar la relación con los empleados en Scotiabank y cada año daremos a conocer nuestros avances en este sentido a través de los informes de responsabilidad social corporativa. Algunos de nuestros objetivos son:

- Convertir el liderazgo en una ventaja competitiva elaborando y aplicando programas, procesos y herramientas sobre este tema en todo el mundo.
- Identificar e instaurar principios universales, normas comunes y sistemas para mantener una relación laboral uniforme en todos los países.
- Seguir mejorando las competencias de nuestra fuerza laboral desarrollando las habilidades de los empleados.
- Incrementar la diversidad del personal y la accesibilidad del lugar de trabajo.

Principales logros en 2007

- Creamos un nuevo sistema para registrar el consumo de energía en todo Canadá.
- Elaboramos las Pautas sobre los Principios del Ecuador como complemento de nuestras políticas.
- Abrimos seis sucursales "ecológicas" en Ontario y Quebec.
- Duplicamos el número de cuentas que no usan estados de cuenta impresos.

La responsabilidad que todos compartimos

Scotiabank es una institución financiera importante con amplia presencia internacional y sus operaciones cotidianas tienen numerosas repercusiones directas e indirectas en el medio ambiente. Hemos puesto en práctica varias iniciativas internas para reducir el consumo de recursos, evaluamos sistemáticamente el impacto ambiental a la hora de tomar decisiones estratégicas y consultamos con regularidad a nuestras partes interesadas sobre el medio ambiente.



¡Apoyamos la reforestación en México! Alrededor de 300 empleados del Grupo Scotiabank donaron su tiempo para ayudar a recuperar zonas selváticas gravemente deforestadas. Los empleados y sus familias pasaron una mañana en el Parque Ecológico de la Ciudad de México sembrando más de 1,000 plantas de semillero en una zona de 2 hectáreas incluida dentro de las 700 hectáreas que ocupa el parque. El grupo se sintió orgulloso de contribuir a la recuperación del bosque, la protección de la biodiversidad local y la reducción de los efectos del cambio climático. En los diez últimos años, México ha registrado uno de los mayores niveles de deforestación del mundo; las áreas como el Parque Ecológico son una de las pocas reservas de vegetación natural que aún se conservan en la cuenca del Valle de México.

Entre los efectos directos de nuestras actividades figuran el consumo de papel y de material para fines administrativos y de comunicación con los clientes; el consumo de energía para la calefacción y la iluminación de las instalaciones en todos los países; y la huella ecológica de nuestras propiedades inmobiliarias, lo cual incluye la construcción y el manejo sostenible de nuestra red de sucursales y oficinas.

Indirectamente, ejercemos un impacto ambiental con nuestras prácticas de crédito, financiamiento de proyectos e inversión en los países donde estamos presentes. Al mismo tiempo, nos hemos comprometido a apoyar causas ambientales y a colaborar con las partes interesadas para tratar asuntos clave sobre la protección del medio ambiente.

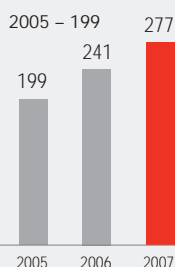
Política ambiental y estructuras de gestión

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

En 2007 brindamos a los clientes consejos prácticos y ecológicos a través de *My Vault News*, nuestro boletín electrónico gratuito sobre finanzas. En el transcurso del año, un millón y medio de suscriptores recibieron numerosos artículos útiles con los que pudieron aprender, entre otras cosas, a convertir la oficina o el hogar en un lugar más ecológico y a planificar renovaciones domésticas respetuosas del medio ambiente.

Transacciones en Scotia en Línea

(en millones)



Los clientes utilizan cada vez más los cómodos servicios electrónicos que ahorran papel, como Scotia en Línea.

Repercusiones ambientales directas

Papel

El consumo de papel es uno de los principales componentes de la huella ecológica de Scotiabank, debido a la magnitud de sus procesos administrativos, de documentación y de comunicación con los clientes.

Reconocemos que, además de atenuar la huella ambiental, una administración cuidadosa y la disminución del consumo de papel nos permitirán reducir nuestros costos operativos.

- En 2006, el Banco formó un grupo de trabajo al que se le encomendó la tarea de elaborar una política ambiental sobre el uso de papel. Esta política definirá las distintas medidas de conservación y mejorará la calidad del papel desde el punto de vista ambiental al evaluar aspectos como el contenido de material reciclado y la certificación de organismos forestales. La política será revisada por un grupo externo de partes interesadas y entrará en vigor en 2008.

Iniciativas emprendidas en 2007 para eliminar el uso de papel

Servicios bancarios en línea

Gracias al desarrollo de nuevas funciones y una campaña promocional, el número de

Consumo de papel de Scotiabank en Canadá (en toneladas)

Clasificación del papel	2006	2007	FSC****	Contenido reciclado postconsumo
Formularios administrativos*	3,175	3,056	2/5 de los artículos más utilizados	Variable
Papel bond para fotocopias	1,897	1,979	0 %**	Variable
Mercadeo directo por correo postal	214	270	100 %	Variable
Memorias anuales	81***	81	100 %	50 %
Papel con membrete	13	14	100 %	0 %**
Tarjetas de presentación	9	9	100 %	0 %**
Peso total	5,389	5,409		
Consumo por empleado	0.18	0.17		

* Scotiabank utiliza más de 4,500 tipos diferentes de formularios administrativos, pero la mayoría corresponde a una de las cinco categorías siguientes: formato normal, rollos para cajeros automáticos o impresoras de alta velocidad, formularios en papel continuo (autocopiativo), sobres y folletos de apoyo. En 2007, empezamos a utilizar un papel certificado por el FSC en dos de estas categorías: los sobres y los folletos de apoyo sobre las cuentas. Scotiabank ha comenzado un proyecto piloto con su proveedor a fin de probar el papel FSC en los rollos de impresoras de alta velocidad.

** Se prevé un aumento para 2008.

*** Se modificó el monto de 2006 (61.4) para incluir las memorias anuales que se envían con las circulares de solicitud de poder.

**** Véase la definición del FSC al final de esta página.

cuentas ecológicas que no usan papel se incrementó en un 109 %. Algunas de las nuevas funciones disponibles en línea son:

- Historial de las transacciones de los últimos 18 meses.
- Posibilidad de ver una imagen electrónica de los cheques y de recibir y pagar las facturas vía Internet.

Scotiabank decidió asimismo eliminar la impresión de los estados de cuenta para el personal canadiense. Durante 2007, los empleados convirtieron más de 18,000 cuentas bancarias a esta opción ecológica, con lo que el número de cuentas de empleados sin papel ascendió a más de 57,500.

Soluciones sin papel para los inversionistas

Actualmente los clientes de ScotiaMcLeod y de ScotiaMcLeod Direct Investing pueden acceder a la información y los documentos de sus transacciones por medio de Scotia en Línea. En 2007, se les ofreció acceso en línea al historial de las transacciones de los últimos 30 meses, opción que antes sólo cubría los últimos 45 días. En 2008, se tiene previsto enviar

las confirmaciones de operaciones por vía electrónica y crear un nuevo centro de documentación. Este archivador electrónico seguro contará con avanzadas funciones de búsqueda que permitirán encontrar rápida y correctamente los documentos para su consulta, almacenamiento electrónico o impresión.

Procesos internos

- Para mejorar el proceso de evaluación de créditos que genera un alto consumo de papel, se lanzó un proyecto piloto en 50 sucursales de la provincia de Alberta, mediante el cual las solicitudes de crédito que envían por fax los particulares y las pequeñas empresas se convierten en imágenes electrónicas. De esta manera, se ha reducido el consumo de papel en casi un 95 %.
- Scotiabank siguió implementando el Sistema de Información y Recuperación de Imágenes (IRIS) en las sucursales canadienses, que permite a los empleados consultar numerosos informes y documentos en formato electrónico. Después de poner en marcha la primera fase del proyecto a principios de 2007, en la que se eliminó la impresión de más de 80 informes, ahora estamos probando la segunda fase del nuevo sistema en la Unidad de Contabilidad Centralizada de Toronto. Perfeccionaremos los procedimientos antes de lanzar la

Scotiabank utiliza un papel certificado por el **Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal - FSC)** para imprimir muchas de sus publicaciones importantes, como la Memoria Anual, el calendario de pared y los boletines corporativos, con lo cual reduce su consumo de recursos forestales, residuos, agua y energía. Nos concentramos en buscar soluciones respetuosas del medio ambiente para la elaboración de los documentos más utilizados, de acuerdo con los criterios de producción, calidad y costo del Banco.





SCOTIABANK: PIONERO DEL RECICLAJE EN COSTA RICA

En 2007, Scotiabank de Costa Rica lanzó un novedoso programa de reciclaje, pese a las dificultades de ser una de las primeras grandes organizaciones en emprender tal iniciativa en dicho país. Los programas de reciclaje aún no son comunes en esta nación centroamericana debido a la falta de centros de clasificación de residuos, la escasez de servicios de transporte del material reciclable y el número reducido de empresas industriales capaces de procesar los materiales para su reutilización.

función en todo el país. Sólo con la ejecución de la primera fase del proyecto ya hemos logrado ahorrar millones de páginas impresas.

Iniciativas internacionales para eliminar el uso de papel

En el ámbito internacional, Scotiabank está adoptando nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia de los procesos administrativos y, al mismo tiempo, producen beneficios desde el punto de vista ambiental. Por ejemplo:

- En colaboración con el equipo responsable de implementar en Canadá el Sistema de Información y Recuperación de Imágenes (IRIS) mencionado anteriormente, Banca Internacional se prepara para convertir los documentos comunes de las sucursales en formatos digitales sin papel. Esta iniciativa no sólo reducirá el consumo de papel, sino también las fotocopias, el envío de documentos por fax, y el almacenamiento y transporte del material impreso. Hasta la fecha se han llevado a cabo proyectos piloto en las sucursales de República Dominicana y en Scotia Jamaica Life Insurance Co. En 2008, prevemos ampliar esta tecnología de digi-

talización de documentos a Trinidad y Tobago y, posteriormente, a toda la red del Caribe.

- En Banca Internacional, mediante un proyecto que otorgó a todos los países acceso en línea a más de 260 informes importantes sobre ventas y operaciones, hemos reducido el volumen de informes impresos en un 50 % desde 2003.

Reciclaje

En toda la organización, hemos implantado programas de reducción de residuos a fin de reutilizar y reciclar tanto como sea posible.

- En 2007, dentro de nuestro programa canadiense de reciclaje de cartuchos de toner, utilizamos y reciclamos 10,616 cartuchos refabricados en las impresoras y faxes.
- Las sucursales y oficinas canadienses participan en programas locales de reciclaje. Hemos colocado contenedores de reciclaje para papel, vidrio y residuos en las Oficinas Ejecutivas de Toronto, iniciativa que ayudó al complejo Scotia Plaza a obtener un índice anual de redistribución de residuos del 82 % en 2007, tras recuperar aproximadamente 149

toneladas métricas de cartón y 606 toneladas métricas de residuos orgánicos. Tan sólo en los pisos donde se encuentran las oficinas del Banco hemos reciclado alrededor de 759 toneladas métricas durante 2007.

- Scotiabank es miembro de Stewardship Ontario y Eco Entreprises Québec, organizaciones provinciales sin fines de lucro por medio de las cuales las grandes empresas financian el 50 % de los programas provinciales de reciclaje.
- En 2007, el equipo de Servicios de Gestión de Activos envió más de 8,047 equipos (1,960 computadoras de escritorio o portátiles, 1,773 monitores y 4,314 impresoras) a los centros correspondientes para que se eliminaran o reutilizaran sin causar daños al medio ambiente. El Banco donó varias computadoras e impresoras a organismos sin fines de lucro como la Royal Canadian Legion, Safe Communities Foundation y Zareinu Educational Centre.
- En 2007, seguimos donando el excedente de artículos de oficina a grupos comunitarios. Enviamos más de 50 cajas de carpetas y estuches de CD y video a las comisiones escolares y guarderías del área de Toronto.

Emisiones de gases de efecto invernadero

Fuente	Emisiones de CO ₂ * (en toneladas métricas)
Emisiones directas de CO ₂ producidas por la quema de combustibles	32,699
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por la compra de energía eléctrica	42,776
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por los viajes aéreos de los empleados	20,290
Total de emisiones de CO₂	95,765

* Calculadas de acuerdo con el protocolo sobre gases de efecto invernadero (www.ghgprotocol.org) del World Resource Institute (Instituto Mundial de Recursos) y el World Business Council for Sustainable Development (Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible). Incluyen el factor de emisión de la compra de energía eléctrica, gas natural y combustibles (en Canadá).

Consumo de energía en 2007

Tipo de energía	Unidad de consumo	Consumo total	Consumo por m ²	Sucursales / Edificios de oficinas propiedad del Banco
Electricidad	Megavatios hora	204,700	0.25	895 / 23
Gas natural	Metros cúbicos	16,458,300	29.0	608 / 21
Fueloil y propano	Litros	340,000	5.4	46 / -

Notas:

1. La información anterior se recopiló a partir de los mejores datos y metodologías disponibles. Incluye los datos provenientes de las facturas de los proveedores de servicios públicos cuyo pago tramitamos. En vista del alcance del sistema utilizado, esperamos seguir perfeccionando los métodos y procesos en el futuro. Estos datos no han sido verificados por terceros.
2. La información presentada corresponde a 895 sucursales que son propiedad del Banco o han sido alquiladas, y a 23 edificios de oficinas pertenecientes a Scotiabank en todo Canadá, con una superficie total de 818,665 metros cuadrados. El área difiere según el tipo de servicio.



Gracias al empeño de Xinia Valverde, encargada del área de responsabilidad social corporativa en Costa Rica, el Banco pudo encontrar un proveedor que recolectara el material reciclado y, el verano pasado, empezó así a reciclar papel blanco y a color, papel periódico, cartón, botellas de plástico y latas para celebrar el Día Mundial del Ambiente el 5 de junio.

El personal de siete sucursales seleccionadas para poner a prueba el proyecto y de la oficina de San José respondió a una campaña interna que fomentó el reciclaje de papel, plástico, latas de aluminio, así como la impresión en las dos caras de la hoja. El entusiasmo ha sido tal que ahora muchos empleados llevan artículos de su casa a la oficina para reciclarlos.

En el mes de septiembre se amplió el programa a las 42 sucursales del país y, para el 1 de noviembre y durante apenas cinco meses, se habían recuperado más de 28 toneladas métricas de material, incluidos 24,784 kilogramos de papel, es decir, el equivalente de 425 árboles. Los fondos que devolverán los fabricantes de los artículos reciclados se donarán a un hogar infantil. Por otro lado, el Banco financió también una iniciativa para la reforestación de un parque urbano de 60 hectáreas en San José. Por todos estos programas, Scotiabank está adquiriendo la reputación de primer banco ecológico de Costa Rica.

- Para reducir el gran número de dispositivos inalámbricos que con frecuencia terminan desechados en vertederos, Scotiabank participa en el proyecto *Think FOOD/Phones-for-Food*. Este programa recauda fondos para los bancos de alimentos por medio del reciclaje de teléfonos celulares usados y cartuchos de impresoras. En 2007, Scotiabank donó 112 celulares y 367 dispositivos BlackBerry.

Medir el consumo de energía

Scotiabank se preocupa constantemente por ejercer sus actividades con la mayor eficiencia energética posible para preservar los recursos limitados del planeta.

- En 2006, lanzamos un proyecto piloto de conservación de energía en algunas sucursales del suroeste de Ontario. A partir de la experiencia adquirida con este proyecto, en 2007 el Banco estableció un sistema de control del consumo energético en todas las sucursales, oficinas y centros de Canadá, el cual se apoya en los datos provenientes de las facturas emitidas por los proveedores de los servicios. Con esta información sobre el consumo, podremos identificar y evaluar mejor las oportunidades para ahorrar y utilizar racionalmente la energía. Véase la tabla en la página 26.

Uso y administración de los inmuebles

El Departamento de Gestión de Inmuebles de Scotiabank desarrolla soluciones inmobiliarias para el Banco y sus clientes tomando en cuenta los aspectos ambientales, cuando corresponde. El grupo se rige por una Política de Cumplimiento Ambiental basada en los principios del desarrollo sostenible. Varias tareas del Departamento tienen por objetivo asegurar que todas nuestras sucursales y oficinas disminuyan su consumo de

energía. Entre las iniciativas de ahorro de energía se encuentran las siguientes:

Balastos y bombillas

- Modernizamos los sistemas de iluminación en más de 275 sucursales de Canadá. Cambiamos los balastos y bombillas reemplazando las antiguas luces T-12 por las lámparas incandescentes T-8 que ahorran más energía.
- En 2008, cambiaremos más balastos y bombillas en los principales edificios de oficinas pertenecientes al Banco, donde también instalaremos lámparas incandescentes T-8.

Estos dos proyectos nos permitirán reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en 4,367 toneladas al año y el consumo de energía en 2,434 kilovatios, lo que equivale a la electricidad consumida anualmente por 800 viviendas canadienses promedio.

Letreros externos

Tanto en Canadá como en los otros países, utilizamos diodos LED mucho más eficientes en los nuevos letreros externos. Asimismo, estamos instalando temporizadores y sensores fotoeléctricos en algunos rótulos externos.

Techos

Al planificar el diseño de las nuevas sucursales de nuestra red canadiense e internacional, seleccionamos techos de color blanco. Estos techos reflejan el calor durante los meses cálidos, con lo que se reduce el consumo de aire acondicionado.

Sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado

El mantenimiento de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado de nuestra red de sucursales sigue estando a cargo de un proveedor externo en virtud de un contrato nacional, a fin de asegurar que estos sistemas funcionen de la manera más eficiente posible.

Información para los empleados

- Los manuales administrativos destinados a las sucursales de Canadá y los distintos países contienen instrucciones e información para ayudar a los empleados a reducir su impacto ambiental en el lugar de trabajo.

Desarrollo inmobiliario sostenible

En 2007, abrimos seis nuevas sucursales “ecológicas”: cuatro en Ontario y dos en Quebec.

- Tres de las cuatro nuevas sucursales “ecológicas” de Ontario participaron en el programa de evaluación ambiental *Green Globes*. En el marco de este programa reconocido a escala internacional, las sucursales fueron examinadas por un evaluador independiente y pronto recibirán la certificación *Green Globe*, que es sinónimo de la obtención de grandes avances en materia de eficiencia ecológica como resultado de la aplicación de las mejores prácticas actuales de diseño ambiental y energético. Por su parte, la cuarta nueva sucursal “ecológica” de Ontario ya ha integrado también las características e innovaciones de las sucursales “ecológicas” anteriores.
- Las dos nuevas sucursales “ecológicas” de Quebec adoptaron igualmente las características e innovaciones eficaces de las sucursales “ecológicas” anteriores.
- Durante el próximo año, analizaremos la efectividad y los beneficios de las seis sucursales “ecológicas” e intentaremos reproducir estos buenos resultados cuando abramos nuevas sucursales en otros lugares o renovemos los locales actuales.
- Con el fin de propiciar el uso de otros medios de transporte en vez del automóvil, seguimos instalando soportes para bicicletas frente a la mayoría de las nuevas sucursales y, en la medida de lo posible, frente a las sucursales recién renovadas.



MÉXICO SE FIJA OBJETIVOS AMBIENTALES

En 2007, el Grupo Scotiabank de México asumió un mayor compromiso con la responsabilidad ambiental estableciendo objetivos específicos y poniendo en práctica nuevas iniciativas en sus operaciones.

Por ejemplo, el Banco busca reducir la demanda de papel de oficina en un 10 % e imprimir las comunicaciones institucionales en papel 100 % reciclado. Tan sólo durante los seis primeros meses de 2007, se utilizaron 3.8 toneladas de papel ecológico (reciclado) para imprimir los afiches de campañas, boletines, folletos y panfletos, lo que permitió conservar 91 árboles. Además, el Grupo Scotiabank convirtió muchas comunicaciones impresas en publicaciones electrónicas (véase el boletín electrónico *5 Minutos Scotia* a la izquierda) y dio inicio a varios programas de reciclaje con el objetivo de reducir el consumo de materiales en un 5 %.

El Banco apoyó también una serie de actividades voluntarias de los empleados, como salidas para plantar árboles (véase la página 24), y patrocinó un ciclón que animó a 200 empleados a trasladarse al trabajo en bicicleta. En 2008, una auditoría ambiental efectuada por terceros ayudará al Banco a medir su progreso y emprender nuevos proyectos ecológicos.

Cadena de abastecimiento

Al adquirir los productos y servicios que necesitamos, desde los formularios impresos y el material de mercadeo hasta las computadoras, fotocopiadoras, materiales de construcción, mobiliario y alfombras, siempre tomamos en cuenta criterios ambientales.

A continuación presentamos algunas de las prácticas adoptadas en 2007:

Servicios de limpieza

Nuestros contratos especifican que los proveedores deben utilizar productos y equipos que no perjudiquen el medio ambiente (como aspiradoras con filtros de alta eficiencia para partículas aéreas y paños de microfibra) al efectuar la limpieza de nuestra red canadiense de sucursales.

Alfombrado

- En 2007, compramos e instalamos 38,918 m² de alfombra ecológica en varias oficinas y sucursales de Scotiabank. En consecuencia, se retiró definitivamente el equivalente de 538 toneladas métricas en créditos certificados de emisiones de dióxido de carbono, lo cual representa el impacto total del ciclo de vida de esta adquisición.

Esta alfombra ecológica constituye ahora la alfombra estándar de nuestras sucursales y oficinas en todo el mundo.

Sillas

Las nuevas sillas adquiridas en Canadá y en los demás países contienen hasta un 44 % de material reciclado. Cada silla es 99 % reciclable (en peso).

Selección de los proveedores

En 2007, revisamos los criterios de RSC que figuran en los documentos generales de solicitud de propuestas. Ahora se

advierte a los proveedores que el Banco evalúa el cumplimiento de los principios de RSC como parte del proceso de asignación de contratos. Por lo tanto, Scotiabank puede solicitar a los proveedores que mencionen y describan sus políticas y prácticas de RSC y gestión ambiental, certificaciones importantes en materia ambiental o de RSC, programas de desarrollo de productos y servicios que ahorran energía, métodos de reciclaje y eliminación de residuos, y las prácticas laborales que apoyan la diversidad.

Repercusiones ambientales indirectas

Evaluación del riesgo ambiental en nuestras actividades crediticias

Scotiabank ha establecido una Política Ambiental de Préstamos con el objeto de identificar y mitigar los riesgos ambientales asociados al otorgamiento de créditos a clientes comerciales y corporativos.

- Dentro del proceso general de evaluación del crédito y diligencia debida previa, los oficiales de préstamos deben determinar si el deudor cumple los reglamentos ambientales pertinentes, así como sopesar, revisar y documentar los riesgos ambientales que entrañan o pueden entrañar las actividades de la empresa.
- Debido a que cualquier modificación de una ley ambiental o el deterioro de las prácticas de gestión ambiental del deudor pueden ocasionar un problema de esta naturaleza, los oficiales de préstamos tienen como deber vigilar constantemente los riesgos ambientales de las empresas.

Energía renovable y tecnologías limpias

Scotia Capital, división que se ocupa de las actividades de mercados de capitales y de banca corporativa e inversión global del Grupo Scotiabank, presta servicios de

asesoría y financiamiento en relación con proyectos que buscan reducir el impacto en el medio ambiente.

En 2007, Scotia Capital acentuó su compromiso con el desarrollo de fuentes de energía renovable y efectuó inversiones significativas en varios proyectos de energía eólica e hidroeléctrica, así como en otras iniciativas ambientales. Ofrecimos financiamiento y recaudamos más de \$ 2,000 millones para el sector de la energía renovable. Algunos ejemplos de nuestras actividades de financiamiento relacionadas con la energía renovable y las tecnologías limpias son:

- Agente conjunto de colocación en una colocación privada de los activos del proyecto White Pine Hydro de FPL Energy, importante proveedor de energías limpias que produce gas natural y energía eólica, solar, hidroeléctrica y nuclear en plantas ubicadas en distintos lugares de Estados Unidos.
- Administrador y compromiso de US\$ 25.5 millones para el financiamiento de Lone Star Wind de FPL Energy en Texas.
- Concertador principal de un financiamiento por US\$ 97.5 millones para la extracción de gas de vertedero, en un proyecto de la empresa Fortistar.
- Primer nivel y compromiso de US\$ 73.25 millones para el financiamiento del parque eólico de Noble Environmental Power, además de una participación de US\$ 15 millones para el financiamiento de los equipos de turbinas eólicas de esta empresa.
- Compromiso de US\$ 50 millones para el proyecto hidroeléctrico Changuinola de AES Corporation en Panamá.
- Co-concertador principal y agente de sindicación en un financiamiento por



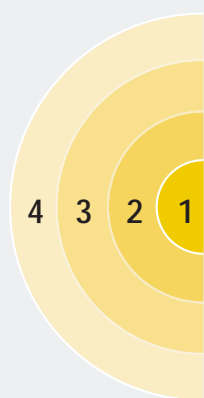
Scotiabank ha otorgado unos \$ 12.5 millones en financiamiento al proyecto hidroeléctrico Doña Julia en Costa Rica, con miras a incrementar el uso de las fuentes de energía renovable y reducir la dependencia de los combustibles fósiles en dicho país. La moderna planta de 16 megavatios produce aproximadamente 83-88 gigavatios hora de electricidad al año y compensará unas 210,000 toneladas de emisiones de CO₂ durante los 15 años de su ciclo de vida (1999-2014). El proyecto ha sido certificado como un “proyecto de aplicación conjunta” en el marco del Protocolo de Kyoto.

Cambio climático

Ámbitos de actividad y responsabilidad

El calentamiento global es uno de los problemas mundiales más importantes de la actualidad, al punto que durante 2007 las preocupaciones por el cambio climático alcanzaron una resonancia nunca antes vista en muchos países. Scotiabank se ha comprometido a cumplir su deber con respecto a la reducción de las emisiones nocivas de gases de efecto invernadero (GEI), tanto en sus propias operaciones como en sus esferas de influencia. Nos esforzamos particularmente por controlar mejor el riesgo derivado del cambio climático en nuestros procesos de gestión de riesgos y procuramos ser proactivos ante las oportunidades vinculadas con el clima.

El siguiente diagrama muestra los posibles ámbitos de actividad y responsabilidad del sector financiero en materia de cambio climático y nos permite evaluar dónde podemos desempeñar un papel positivo. La información sobre las políticas y prácticas específicas del Banco en estos rubros aparece en la sección “El medio ambiente” del presente informe.



1. **Empleados y operaciones internas:** Las instituciones financieras internacionales poseen un número elevado de empleados y amplias redes de sucursales, por lo que pueden contribuir a reducir las emisiones de GEI fomentando la eficiencia energética en todas sus operaciones. Por ejemplo, pueden propiciar ciertos hábitos entre los empleados de manera que cada uno ponga de su parte y disminuya su huella de carbono en el trabajo y en el hogar. De igual modo, al medir su consumo de energía y las emisiones de GEI, los bancos pueden detectar oportunidades para incrementar la eficiencia energética.
2. **Proveedores:** A la hora de adquirir los productos necesarios para sus actividades, los bancos pueden seleccionar, en la medida de lo posible, aquellos productos cuya huella de carbono sea menor; por ejemplo, escogiendo fotocopiadoras o faxes que ahorran energía o un alfombrado que genere pocas emisiones de CO₂.
3. **Clientes:** En la relación entre los bancos y sus clientes, el cambio climático representa a la vez un riesgo y una oportunidad. Por un lado, los bancos deben evaluar los principales riesgos asociados al cambio climático cuando efectúan sus actividades crediticias. Por otro lado, tienen la oportunidad de ayudar a las empresas que ejercen un efecto positivo en el medio ambiente; por ejemplo, pueden proveer financiamiento en los sectores de la energía renovable y las tecnologías limpias, así como ofrecer servicios relacionados con la energía y el carbono —comercio de los derechos de emisión, derivados climáticos— o diversos productos de banca personal, como fondos mutuos “ecológicos”.
4. **Comunidades:** Cuando entablan un diálogo con las partes interesadas externas, las instituciones financieras pueden obtener observaciones valiosas sobre sus políticas y programas relativos al cambio climático, e intercambiar experiencias (en aspectos como la gestión de riesgos, la presentación de informes y la gestión de la cadena de abastecimiento) dentro del sector financiero y entre muchos grupos de partes interesadas preocupadas por el cambio climático. Además, los bancos pueden proporcionar financiamiento a las importantes organizaciones benéficas y centros de investigación política que se dedican al tema del cambio climático, cuyo número no deja de aumentar.



Con sus conocimientos especializados en el área de **mercados de capitales**, Travis Chernichen (a la izquierda), Soluciones Energéticas Mundiales, Sharon Telem, Creación de Títulos de Renta Fija, y Jeremy Lucas, Soluciones Energéticas Mundiales, prestan servicios a una amplia gama de clientes.

CAN\$ 55 millones para la adquisición de Biogénie por parte de EnGlobe Corp. Biogénie se dedica principalmente a la evaluación y recuperación de lugares contaminados, mientras que EnGlobe Corp es una empresa importante de servicios ambientales integrales, que se especializa en la gestión del flujo de residuos de origen orgánico y suelos contaminados, con énfasis en su reutilización ventajosa.

- Co-concertador principal y co-agente de sindicación en un financiamiento por CAN\$ 405 millones para GreenField Etanol Inc. El crédito ofrecido a esta empresa se estructuró de manera de financiar proyectos para la construcción de dos nuevas plantas de etanol en Ontario, proveer fondos para ampliar la planta recién construida en Quebec y refinanciar una deuda principal. GreenField es el principal productor y distribuidor canadiense de etanol, combustible para vehículos que reduce las emisiones de gases de efecto invernadero y se fabrica a partir de maíz, trigo u otros cereales.

Conocimientos especializados en gestión del riesgo energético

Scotia Capital, líder en el mercado desde hace muchos años, ha observado recientemente que los clientes se interesan cada vez más por los servicios de cobertura en el sector de la energía, debido al alza incesante de los precios del petróleo, las reservas limitadas de combustibles fósiles, las políticas e incentivos gubernamentales y las preocupaciones públicas sobre el cambio climático. Para responder a esta demanda, Scotia Capital amplió hace poco tiempo su equipo de gestión de riesgos y creó un grupo especializado en derivados energéticos.

- Desde su oficina situada en Toronto, el equipo de Soluciones Energéticas Mundiales presta servicios completos de gestión de riesgos a los clientes de

Scotia Capital en el sector de la electricidad, infraestructura, petróleo y gas, así como a los grandes consumidores de energía en todo el mundo.

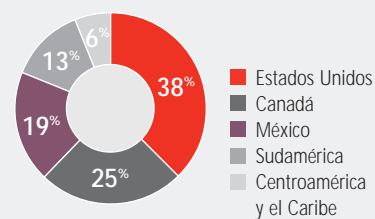
- En vista de la mayor relevancia de las iniciativas ecológicas, las empresas de Norteamérica han empezado a poner voluntariamente en práctica programas de reducción de la contaminación. Estos programas se basan a menudo en el uso de productos especiales, como los créditos de emisiones de dióxido de carbono o los créditos de energías ecológicas. El equipo de Soluciones Energéticas Mundiales posee las competencias necesarias para ayudar a los clientes a comercializar sus créditos de emisiones de dióxido de carbono o de energías ecológicas. De igual modo, puede colaborar con ellos a fin de diseñar un programa que les permita alcanzar sus objetivos de reducción del dióxido de carbono.

Conocimientos especializados en investigación sobre energía renovable

Las fuentes de energía renovable y el desarrollo de productos y servicios financieros que contribuyan al crecimiento de este sector son elementos importantes de la estrategia para enfrentar el cambio climático. Scotia Capital se ha propuesto impulsar el sector de la energía renovable y despertar el interés de los inversionistas ofreciendo a clientes institucionales servicios completos de asesoría especializada, con análisis económicos e información sobre las tendencias del sector y las políticas públicas.

El grupo de Análisis de Títulos Institucionales, que cuenta ahora con un asesor especializado en fuentes de energía renovable y alternativa, prepara informes especiales sobre temas pertinentes del sector y análisis sobre las empresas canadienses que cotizan en bolsa. Este equipo de investigación busca identificar

Evaluaciones según los Principios del Ecuador en 2007



Evaluaciones según los Principios del Ecuador en 2007

Categoría del proyecto	Número de evaluaciones
A	2
B	6
C	8
Total	16

oportunidades prometedoras de inversión en estas compañías visitando sus instalaciones, reuniéndose con la dirección y consultando a expertos en energía.

Cumplimiento de las normas mundiales para el financiamiento de proyectos internacionales

En septiembre de 2006, Scotiabank adoptó la nueva versión de los Principios del Ecuador, conjunto de pautas internacionalmente reconocidas y de aplicación voluntaria que establecen parámetros sociales y ambientales en el sector bancario para el financiamiento de proyectos. Los nuevos principios tienen un alcance más amplio que aquellos que había adoptado el Banco en 2005 y se aplican a proyectos con un costo de capital superior a US\$ 10 millones, en vez de US\$ 50 millones. Asimismo, reflejan las modificaciones recientes de las normas de desempeño fijadas por la Corporación Financiera Internacional (CFI), en las que se basan en parte los Principios del Ecuador.

- Al adoptar estos principios, Scotiabank se compromete a otorgar préstamos solamente a aquellos deudores que demuestren su capacidad y voluntad de cumplir una serie de procesos globales, cuya finalidad es garantizar que los proyectos se desarrollen en forma socialmente responsable y de acuerdo con sólidas prácticas de gestión ambiental.
- A fin de asegurarse de cumplir sus compromisos, en 2007 el Banco colaboró con reconocidos consultores internacionales especializados en los Principios del Ecuador y redactó un conjunto integral de pautas que brindan a los oficiales bancarios y de crédito las herramientas necesarias para respetar las exigencias de estos lineamientos.

Afiliaciones y colaboración con las partes interesadas

Para favorecer la cooperación en torno a asuntos ambientales, Scotiabank participó durante todo el año en varias iniciativas canadienses e internacionales:

- El Banco es desde hace mucho tiempo miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (IF PNUMA), en la que forma parte del Grupo Regional de Norteamérica (NATF). Los miembros de este programa se comprometen a aplicar prácticas ecológicamente racionales en sus operaciones internas y procesos de evaluación y gestión de riesgos, así como a crear productos y servicios inocuos para el medio ambiente. En 2007, el NATF publicó un estudio y organizó una jornada de capacitación sobre el desarrollo de productos financieros ecológicos en el mercado norteamericano. El estudio puede consultarse en www.unepfi.org.
- Participamos en la red de Environment Canada (Ministerio del Ambiente de Canadá) que vincula el desempeño ambiental con el valor financiero y reúne a instituciones financieras, gobiernos, investigadores universitarios y otros grupos. En 2007, esta red solicitó la elaboración de un informe sobre la pertinencia de las actividades de las instituciones financieras canadienses para la sostenibilidad de la región boreal de Canadá.
- Pertenece al Environmental Issues Specialist Group (Grupo de Especialistas en Asuntos Ambientales) de la Asociación de Bancos de Canadá, el cual busca concebir un enfoque sectorial para enfrentar los principales desafíos ambientales.

- Scotiabank es signatario del Carbon Disclosure Project (Proyecto de Divulgación de la Producción de Carbono), en cuya elaboración también participó. Se trata de una iniciativa desarrollada por inversionistas institucionales de varios países con el objeto de recopilar información sobre el cambio climático y sus repercusiones en las empresas más grandes del mundo. Para consultar la propuesta de Scotiabank, visite www.cdproject.net.
- En 2007, nos reunimos con varias organizaciones no gubernamentales que laboran sobre el tema del medio ambiente a fin de intercambiar ideas y trabajar conjuntamente para mantener la transparencia de las actividades bancarias desde el punto de vista ambiental.

Apoyo a causas ambientales

Scotiabank apoya igualmente varias iniciativas ambientales de organizaciones sin fines de lucro. Entre nuestros aportes destacados de 2007 figuran:

- Comenzamos un patrocinio de nivel platino en el Pembina Institute, con una duración de cinco años. Esta contribución permitirá desarrollar el proyecto Greenlearning.ca, que consiste en la creación de un sitio web de aprendizaje e investigación sobre el cambio climático dirigido a los profesores y estudiantes de primaria y secundaria.
- Nos comprometimos a apoyar nuevamente durante cinco años a la fundación Tides Canada, institución pública canadiense que respalda, con una visión única en el país, proyectos innovadores de sostenibilidad ambiental y cambios sociales progresivos. Gracias a nuestra donación de

\$ 100,000, se creará un fondo de dotación permanente que contribuirá a preservar el Bosque Húmedo del Gran Oso de Columbia Británica y beneficiará a las comunidades de las Primeras Naciones.

- Como todos los años, seguimos prestando apoyo al Fondo Mundial para la Naturaleza y realizamos una donación de \$ 15,000 para el Endangered Species Recovery Fund (Fondo de Recuperación de las Especies en Peligro) de dicha organización en Canadá. Este proyecto financia las actividades de investigación y formación que han emprendido varios científicos y especialistas en conservación para resguardar algunas de las especies incluidas en la lista actual de más de 500 especies canadienses "en riesgo".
- En Perú, Scotiabank colabora desde 2005 con la innovadora organización Tierra de Niños. Esta organización internacional sin fines de lucro promueve la buena gestión ambiental enseñando a los niños a cuidar pequeños terrenos de, por lo menos, un metro cuadrado. Actualmente 4,000 niños peruanos son responsables de más de 300 hectáreas de tierra en 10 estados del país. En 2007, Scotiabank donó un monto de US\$ 20,000 y ha prometido destinar US\$ 50,000 más, de modo que el proyecto pueda contar con la participación de 20,000 niños y recuperar 4,000 hectáreas para 2010.

Rumbo al futuro

Scotiabank ha establecido varios objetivos ambientales y se ha comprometido a presentar sus avances en el informe de responsabilidad social corporativa que publica cada año. Algunos de nuestros objetivos son:

- Adoptar una política de adquisición de papel que sirva de marco para la conservación ambiental y la selección de un papel fabricado con material reciclado y proveniente de fuentes forestales sostenibles.
- Lanzar un producto de fondos mutuos con orientación ambiental.
- Mejorar la evaluación del riesgo climático en los procedimientos de otorgamiento de préstamos y preparar un informe público sobre el proceso.
- Fortalecer aún más nuestras políticas de diligencia debida con el fin de fomentar prácticas forestales sostenibles al atribuir créditos a este sector.
- Medir el consumo de agua en la red canadiense.

Greenlearning.ca

Tarjetas electrónicas

El proyecto Greenlearning.ca, patrocinado por Scotiabank, permite a los jóvenes crear e intercambiar tarjetas en línea para incentivar la conservación del medio ambiente. La siguiente tarjeta fue diseñada por Amy Z. de la escuela pública Henry Kesley.



Principales logros en 2007

- Más de 1,900 iniciativas de recaudación de fondos recibieron un monto superior a \$ 5.8 millones en el marco del Programa Comunitario del Equipo Scotiabank.
- Los empleados dedicaron más de 360,000 horas a actividades de voluntariado y recaudación de fondos por medio de nuestros programas oficiales de apoyo a la comunidad.
- Lanzamos el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana con el fin de respaldar causas a favor de la infancia en el Caribe y América Latina.
- Recibimos el premio Corporate Support Spirit (Mejor Espíritu de Apoyo Corporativo) por recaudar \$ 6.6 millones para la organización benéfica United Way de Toronto Metropolitano.

la responsabilidad de cambiar la situación

En 2007, Scotiabank donó más de \$ 43 millones a causas comunitarias en todo el mundo para apoyar organizaciones y proyectos originales que cambian la vida de muchas personas en las comunidades locales.



A fin de controlar las elevadas tasas de infección del VIH/SIDA en el Caribe, Scotiabank República Dominicana formó una alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Estudios Viroológicos (IDEV), dirigido por la Dra. Ellen Koenig (a la derecha) y el Dr. Carlos Adón. Scotiabank ayuda a financiar las actividades de investigación y los servicios médicos de este instituto, mientras que los empleados del Banco realizan trabajo voluntario para apoyar a los pacientes y contribuyen con donaciones mensuales.

Scotiabank es una de las principales organizaciones filantrópicas de Canadá. Nos sentimos orgullosos de formar parte de la lista de “empresas comprometidas” de Imagine Canada, el centro canadiense de filantropía. Las empresas comprometidas son aquellas que donan por lo menos el 1 % de sus utilidades nacionales antes de impuesto a obras de beneficencia y grupos sin fines de lucro en Canadá.

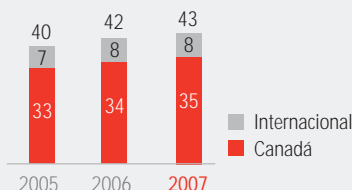
Nuestros empleados comparten este compromiso corporativo y lo demuestran trabajando con mucho ahínco por causas nobles en sus localidades. Estamos muy orgullosos de su dedicación y de la ayuda extraordinaria que han brindado a nuestras comunidades.

Asignación de las contribuciones

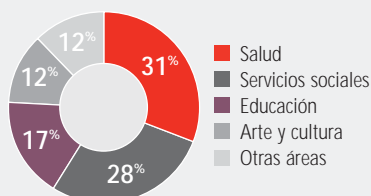
El equipo de donaciones y patrocinios administra la mayoría de las contribuciones (aproximadamente \$ 28 millones), las cuales se destinan a cuatro áreas primordiales en las que, a nuestro juicio, podemos ejercer un efecto positivo y directo dentro de las comunidades: la educación, la salud, los servicios sociales, y el arte y la cultura. Además, en 2007, nuestras sucursales y departamentos aportaron alrededor de \$ 7 millones para financiar una amplia gama de iniciativas comunitarias.

A continuación se presentan algunos ejemplos de las principales donaciones del Banco en las cuatro áreas de apoyo primordiales. Para obtener una lista más completa de las donaciones que se administran en forma centralizada, consulte la versión electrónica del informe de RSC en www.scotiabank.com.

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



Donaciones comunitarias administradas por el Banco en 2007 (en %)



Educación

El Banco busca que sus donaciones en el sector educativo sirvan para apoyar lo más directamente posible a los estudiantes. Por ello, ofrece becas o programas y recursos que mejoran el acceso a la formación, tal como demuestran los siguientes ejemplos:

- Con el objetivo de ayudar a los estudiantes a adquirir la información y las herramientas necesarias para convertirse en líderes de la economía mundial, creamos el programa *Scotiabank Leadership Awards* en la Richard Ivey School of Business de la Universidad de Western Ontario. Gracias a la contribución del Banco, se ofrecerán anualmente dos becas a estudiantes de la maestría en administración de empresas (MBA) y de la licenciatura en administración.
- En Quebec, Scotiabank apoya el esfuerzo de la Universidad Laval por realzar la formación empresarial e internacional con el programa de becas *Scotiabank Scholarships for International Mobility*. Los fondos se asignan a los estudiantes que deciden complementar su formación en Sudamérica, Centroamérica y el Caribe.
- Los estudiantes de las provincias del Atlántico pueden optar a una serie de becas atribuidas por Scotiabank para cursar estudios a tiempo completo y de formación continua en el Nova Scotia College of Art and Design, así como de administración de empresas en el New Brunswick Community College.
- El apoyo de Scotiabank ha permitido a la organización JUMP Math ampliar sus programas a otros 2,500 estudiantes en todo Canadá, a través del National Book Fund. Desde su fundación en 1998, JUMP Math se dedica a mejorar las habilidades de los niños en matemáticas motivándolos a comprender esta materia y a interesarse en ella, junto a sus educadores y profesores.

- Para ayudar a las comunidades indígenas de Canadá a capacitar a la próxima generación de líderes empresariales y comunitarios, ofrecemos el programa *Scotiabank Master of Business Administration (MBA) Bridging Initiative*, con el que los estudiantes de las Primeras Naciones pueden acceder a la formación en administración de empresas de la Universidad de Saskatchewan. Además de otorgar una donación de \$ 250,000 para constituir el fondo —que benefició a los primeros 12 becarios en mayo de 2007—, el Banco creó un premio de \$ 10,000 dirigido a los estudiantes indígenas (*Scotiabank Aboriginal Business Education Award*), el cual se atribuirá cada año a un estudiante de la maestría en administración de empresas.

Salud

En el área de la salud, concentramos nuestras donaciones en proyectos que tienen un efecto directo y positivo en la atención al paciente y el acceso de la comunidad a los servicios médicos o actividades de investigación, así como en programas de salud preventiva con beneficios duraderos a largo plazo. Por ejemplo:

- En 2007, la Media Maratón de Vancouver, patrocinada por Scotiabank, ofreció a seis organizaciones benéficas dedicadas al área de la salud una nueva forma de recaudar fondos para sus causas. El evento atrajo a más de 4,600 participantes y permitió recaudar más de \$ 200,000 para diversos organismos, como la Rick Hansen Foundation (Fundación Rick Hansen), el B.C. Children's Hospital (Hospital Infantil de Columbia Británica) y la Arthritis Society (Sociedad contra la Artritis).
- En Ontario, donde más de 6,000 personas sufren un paro cardíaco cada año, Scotiabank apoyó la iniciativa de la

Heart and Stroke Foundation (Fundación contra las Enfermedades Cardíacas y los Derrames Cerebrales) que distribuyó 1,000 desfibriladores externos automáticos en toda la provincia. El Banco trabajó junto con los servicios paramédicos locales para colocar el equipo en lugares con mucha afluencia pública, a fin de mejorar significativamente los índices de supervivencia.

- En colaboración con la Hospitals of Regina Foundation (Fundación de los Hospitales de Regina), proporcionamos a la unidad de servicios médicos de emergencia del sur de Saskatchewan un nuevo vehículo totalmente equipado. La incorporación de este vehículo a la flota de emergencia regional permitirá a los paramédicos atender rápidamente a los pacientes en caso de una grave emergencia médica.

Servicios sociales

En el sector de los servicios sociales, nuestras donaciones se destinan a una amplia gama de organizaciones nacionales y comunitarias que prestan servicios esenciales en materia de salud, orientación, vivienda y desarrollo de habilidades para ancianos, jóvenes, inmigrantes o personas sin hogar. A continuación presentamos algunos ejemplos:

- Con el propósito de ayudar a las familias que viven en zonas de Vancouver donde no existen muchos recursos para el cuidado de los niños, Scotiabank se comprometió a apoyar el proyecto Nanook House del YMCA. El nuevo Nanook Early Childhood and Family Centre ofrecerá a las familias servicios de atención para niños pequeños de uno a cinco años de edad, programas alimentarios, servicios de guardería, grupos de apoyo y talleres sobre la crianza de los hijos, dictados por especialistas capacitados.



EN PRIMER PLANO

CONSTRUIR UN MEJOR FUTURO PARA LOS NIÑOS

Para dar más relieve e ímpetu a nuestros programas internacionales de beneficencia, en 2007 lanzamos el nuevo Programa Scotiabank Iluminando el Mañana en toda la región del Caribe y América Latina. Con este nuevo programa de donaciones, Scotiabank centrará gran parte de su inversión social en grupos benéficos o proyectos comunitarios que buscan mejorar el bienestar de la infancia, especialmente en las áreas de la educación, la salud, el bienestar y la erradicación de la pobreza juvenil.

Los proyectos que reciben apoyo en el marco del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana son seleccionados por un equipo de coordinación en cada país, que conoce mejor las necesidades de las comunidades locales. El monto para donaciones previsto en los presupuestos de los países corresponde al 1 % de las utilidades nacionales antes de impuesto, al igual que en Canadá, donde Scotiabank aplica las pautas de “empresa comprometida” de Imagine Canada.

Sarah Hobbs de Scotiabank (última fila a la izquierda), Cecil Arnold y Filomena Castillo lanzaron el nuevo Programa para Jóvenes de Scotiabank Belize, en compañía de algunos de los 64 niños que recibieron una beca. Con su contribución de CAN\$ 100,000, el Banco busca incrementar las tasas de finalización de la escuela primaria en ese país.

- En el nuevo Abilities Centre, centro que organiza actividades recreativas y artísticas para personas con distintas aptitudes en Whitby, Ontario, Scotiabank patrocina un programa social y recreativo, cuya finalidad es

- preparar a adultos de 18 a 30 años de edad para la vida cotidiana y complementar así los otros programas de desarrollo infantil y juvenil del centro.
- Desde hace muchos años, Scotiabank apoya el evento *Rolling Rampage* (Estampida sobre Ruedas) de la

Canadian Foundation for Physically Disabled Persons (Fundación Canadiense para Personas con Discapacidades Físicas). Esta carrera anual de 10 kilómetros en silla de ruedas crea conciencia sobre los atletas discapacitados y recauda fondos para organizaciones que prestan servicios a personas con limitaciones físicas.

- El Banco reconoce que los familiares de las personas adictas a las drogas suelen encontrarse desamparados durante los tratamientos, por lo que colabora con la campaña familiar de la *Renasant Foundation*. Gracias a esta iniciativa, los familiares pueden acceder fácilmente a los programas terapéuticos y recibir su propio tratamiento y apoyo.

Arte y cultura

Mediante nuestras donaciones en el campo del arte y la cultura, nos proponemos que todos los segmentos de la sociedad, incluidos los jóvenes y los habitantes de comunidades pequeñas, puedan disfrutar con más facilidad del talento de grupos artísticos y culturales. Asimismo, incentivamos el desarrollo de nuevos artistas a medida que dan los primeros pasos de su carrera. Por ejemplo:

- Para celebrar el 175° aniversario de Scotiabank y rendir un homenaje especial al papel de la inmigración en el desarrollo de Canadá, el Banco inauguró el Centro de Estudios de Scotiabank (SRC, por sus siglas en inglés) en el recién restaurado Museo

En busca de estrategias de inversión idóneas para las fundaciones privadas

El Scotia Private Client Group de Scotiabank es reconocido como un líder en la prestación de servicios de asesoría para fundaciones de beneficencia, particularmente en materia de gestión de inversiones, sucesiones, fideicomisos y planificación financiera. En 2007, el grupo compartió sus conocimientos especializados en planificación filantrópica publicando estudios exhaustivos sobre prácticas seguras de inversión y gobierno interno para las fundaciones privadas de Canadá, sector que cada vez crece más en este país.

En efecto, hoy en día las fundaciones privadas cumplen una función primordial en el tejido social canadiense, pues las subvenciones que otorgan a los organismos benéficos superan los \$ 1,000 millones al año. Dicho aporte social aumentará aún más dentro de poco tiempo como resultado de la próxima transferencia generacional de riqueza, cuando se prevé que unas 4,200 fundaciones privadas ofrezcan donaciones a miles de causas sin fines de lucro, muchas de las cuales serán iniciativas comunitarias incipientes y poco notorias.

“Realizamos estos estudios porque constatamos la necesidad de determinar las mejores prácticas y pautas que pueden ayudar a las fundaciones privadas canadienses a crecer y ser eficaces”, explicó Malcolm Burrows, Director de los Servicios de Asesoría para Obras Filantrópicas, Scotia Private Client Group. “Por ejemplo, descubrimos que estas fundaciones suelen poner énfasis en sus actividades de otorgamiento de donaciones, sin preocuparse lo suficientemente por conservar e incrementar su capital con prácticas sólidas de inversión y gobierno interno.”

Tras encuestar a una muestra representativa de fundaciones privadas canadienses a finales de 2006, el Scotia Private Client Group presentó en sus estudios numerosas estrategias con respecto a las políticas de inversión, asignación de activos, estructura del comité de inversiones, gestión de riesgos y operaciones. La investigación abordó asimismo el tema de la inversión basada en principios, con la finalidad de ayudar a las fiduciarias y los directores de las fundaciones a aplicar mejor, en sus estrategias de asignación de activos, los criterios de inversión socialmente responsable y compatible con la misión de la organización.

“Nuestra amplia experiencia nos permite compartir nuestros conocimientos sobre inversión y gobierno interno con los filántropos, quienes podrán así cumplir mejor su objetivo de transmitir un legado sólido y dejar realmente una huella perdurable en la sociedad canadiense”, señaló Burrows.

En 2007, el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana respaldó a varias organizaciones comunitarias sin fines de lucro con objetivos muy diversos, como el Huerto Hogar Escuela Rosa Duarte en República Dominicana, que proporciona un hogar seguro e instrucción escolar a niñas huérfanas y maltratadas. En Belice, a fin de corregir la baja tasa de finalización de la escuela primaria, el nuevo Scotiabank Belize Youth Program (Programa para Jóvenes de Scotiabank Belize) otorgó becas a 64 estudiantes de primaria para cubrir el costo de la matrícula y los libros durante un año. A nuestra contribución de CAN\$ 100,000 se sumaron, además, los fondos recaudados por los empleados de ese país.

De hecho, la participación directa de los empleados es un componente importante del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana y, por esta razón, el Banco proporciona un apoyo monetario a

los empleados que donan su tiempo u organizan actividades de recaudación de fondos para los organismos benéficos dedicados a la infancia en sus comunidades. Por medio del Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank y el Programa Comunitario del Equipo Scotiabank, los empleados de todos los países pueden obtener fondos para la organización benéfica de su preferencia.

En 2008, lanzaremos el Premio de Filantropía Scotiabank Iluminando el Mañana con el objetivo de reconocer a los empleados que han dedicado el mayor número de horas de trabajo voluntario, recaudado más donaciones o resaltado en los medios de comunicación la participación del Banco en la comunidad. Cuatro empleados o equipos recibirán una donación de \$ 6,000 para el organismo de su preferencia y una recompensa a fin de que celebren sus logros en grupo.



de la Inmigración de Canadá situado en Halifax, Nueva Escocia, al que también se le conoce con el nombre de Muelle 21. Nuestra donación de \$ 500,000 ayudará a este museo a recopilar, archivar y difundir las contribuciones de miles de inmigrantes que se han convertido en parte de la historia y del patrimonio de Canadá.

- Como otra conmemoración de sus 175 años de existencia, Scotiabank encargó una gran obra de arte al pintor canadiense John Hartman para que fuera expuesta en la Galería de Arte de Nueva Escocia. Este cuadro tríptico en óleo sobre lienzo, que lleva por título "Halifax" y mide cinco metros de ancho, exalta vívidamente la historia de la ciudad de origen de Scotiabank y constituye un aporte excepcional para la colección permanente de la galería pública. Además de obsequiar esta obra de arte, el Banco patrocinó la gira internacional de la exposición "Cities: John Hartman", en la que se exhibieron 18 cuadros nuevos de uno de los pintores contemporáneos más destacados de Canadá.
- El artista quebequés Michel de Broin recibió el premio Sobey Art Award de 2007, presentado por Scotiabank. Este premio de \$ 50,000, considerado el máximo galardón de arte contemporáneo de Canadá, se entrega a artistas menores de 40 años que hayan sido nominados por sus obras expuestas en los últimos 18 meses.
- Scotiabank se ha propuesto crear un nuevo y prominente complejo artístico

en pleno centro de Saskatoon brindando apoyo al Persephone Theatre. Además de presentar obras de teatro y espectáculos artísticos para un público de todas las edades, el centro organizará una gira juvenil con miles de estudiantes de toda la provincia.

Nuestros empleados en la comunidad

Los empleados de Scotiabank propagan nuestro espíritu de ayuda a la comunidad al ofrecer voluntariamente su tiempo, sus habilidades y su dinero (recaudado individualmente o con un trabajo de equipo) en beneficio de causas comunitarias preciadas para ellos. Apoyamos oficialmente esa labor voluntaria de nuestros empleados con los dos siguientes programas:

- Programa Comunitario del Equipo Scotiabank: El Banco dona una suma equivalente a los fondos que haya recaudado cualquier equipo de dos o más empleados por medio de actividades benéficas locales, hasta un máximo de \$ 5,000. Durante 2007, más de 1,900 iniciativas de recaudación de fondos recibieron un monto superior a \$ 5.8 millones en el marco del Programa Comunitario del Equipo Scotiabank.
- Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank: El Banco entrega un monto de hasta \$ 1,000 a organizaciones comunitarias que cumplen ciertos requisitos y a las que cualquier empleado activo o jubilado de Scotiabank haya dedicado individualmente al menos 50 horas de trabajo voluntario al año. Durante 2007, y si se

combinan estos dos programas para el personal, los empleados dedicaron más de 360,000 horas a actividades de voluntariado o de recaudación de fondos a favor de organizaciones locales.

A continuación se destacan algunos ejemplos de las actividades de los empleados en la comunidad:

- Los empleados de la sucursal de Quesnel, en Columbia Británica, caminaron, corrieron y pasearon alrededor de una pista de atletismo durante 12 horas en el evento de recaudación de fondos *Relay for Life* (Carrera de Relevos por la Vida) de la Canadian Cancer Society (Sociedad Canadiense para la Lucha contra el Cáncer). En agradecimiento a este equipo que logró recaudar \$ 2,500 para la investigación sobre el cáncer, Brian Harrison, gerente de la sucursal, decidió afeitarse la cabeza por la causa.
- En Calgary, varios empleados valientes soportaron el dolor de una depilación pública de piernas con cera en el Primer Desafío Anual de Scotiabank de Depilación para Caballeros a favor de la lucha contra la Esclerosis Múltiple. Quince participantes obtuvieron ofertas de al menos \$ 150 por pierna a cambio del honor de ser depilados por una esteticista frente al público. Su sufrimiento permitió recaudar \$ 10,276 para la Multiple Sclerosis Society (Asociación contra la Esclerosis Múltiple), suma que fue igualada por el Banco.
- En Huntsville, Ontario, para mejorar la calidad de vida de mujeres y niños que corren el riesgo de ser víctimas de la



William Clarke, Presidente y Director General de Scotiabank Jamaica (segundo a la izquierda), hace entrega de los premios a los ganadores de la competencia nacional de debates sobre VIH/SIDA para escuelas primarias, auspiciada por Scotiabank.

Unidos contra el VIH/SIDA en el Caribe

En un mundo donde 39.5 millones de personas padecen de VIH/SIDA, según cifras de la Organización Mundial de la Salud, Scotiabank y los empleados de la región del Caribe se han comprometido a luchar contra esta continua amenaza. En 2005, los mismos empleados lanzaron una campaña regional, en respuesta al llamado que realizara el Presidente y Director General de Scotiabank, Rick Waugh, para enfrentar el creciente problema social y económico mediante iniciativas de educación y prevención.

Desde entonces, en por lo menos ocho países del Caribe, los equipos responsables desarrollan, durante todo el año, iniciativas con el objetivo de sensibilizar al público, proporcionar fondos a los organismos que ayudan a los enfermos de VIH/SIDA y reducir el estigma y la discriminación contra los miembros de la comunidad y la fuerza laboral. Scotiabank labora junto con gobiernos, sindicatos, asociaciones profesionales e instituciones educativas para combatir el problema y organiza asimismo una serie de eventos en conmemoración del Día Mundial del SIDA el 1 de diciembre, tal como ha sido declarado por las Naciones Unidas.

violencia en sus comunidades, los empleados organizaron eventos de recaudación de fondos, subastas silenciosas y rifas, con los que consiguieron reunir \$ 20,000 para el Chrysalis Women's Shelter, centro de alojamiento temporal y de emergencia que ayuda a las mujeres a huir de la violencia y cumplir sus objetivos personales.

- Los empleados de Préstamos Hipotecarios y Banca Comercial de Montreal unieron fuerzas a favor de la East Foundation, organismo benéfico dedicado a la infancia que trabaja en la zona este de la ciudad de Montreal. Con la venta de boletos para la rifa y la gala de la fundación, el personal logró recaudar \$ 20,000, monto que permitirá a esta institución sin fines de lucro organizar actividades terapéuticas y recreativas para los niños con discapacidades físicas y mentales.
- En St. John's, Terranova, diez sucursales de Scotiabank trabajaron junto con la Community Food Sharing Association (Asociación Comunitaria de Distribución de Alimentos) para organizar la colecta navideña anual de alimentos. Durante dos semanas, reunieron 7,000 kg de alimentos gracias a la generosidad de empleados y clientes. El Banco donó, además, una suma de \$ 5,000 a varios bancos de alimentos de la provincia.
- En Grand Falls, Nueva Brunswick, el oficial principal de banca personal Kim Pelletier recibió un reconocimiento en el marco del Programa de Empleados

Voluntarios de Scotiabank por prestar apoyo durante todo el año al Richelieu International Club, organismo que brinda ayuda a las familias y niños necesitados. Durante la temporada navideña, Kim Pelletier dedicó un promedio de dos horas semanales a visitar hogares solicitando donativos y luego repartió cajas de víveres entre 264 familias.

- Los empleados de Scotiabank El Salvador celebraron el Día Internacional del Voluntario recolectando donaciones para la Cruz Roja salvadoreña en los centros comerciales del país. Esta iniciativa de recaudación de fondos fue parte de una campaña interna dirigida a apoyar a los héroes voluntarios del Banco.
- El personal de la sucursal de Shanghai concertó esfuerzos para ayudar a un niño mongol de siete años que sufría de leucemia, pero sólo podía recibir tratamiento ocasionalmente por carecer de los fondos necesarios. Los empleados reunieron más de CAN\$ 700 y solicitaron donaciones a la comunidad, gracias a lo cual el niño podrá acceder ahora a los tratamientos en forma periódica.
- En las Islas Caimán, cincuenta empleados de Scotiabank se pusieron sus zapatos deportivos y participaron en una marcha realizada a beneficio de la Sociedad contra el Cáncer el 14 de enero. Vestidos con camisetas rojas, los empleados del Banco formaron el grupo más grande entre los 1,400 participantes.

Apoyo a una amplia gama de causas internacionales

El espíritu comunitario de Scotiabank rebasa las fronteras canadienses y se extiende por unos 50 países donde tenemos presencia. En 2007, aportamos más de \$ 8 millones a causas que se inscriben dentro de las áreas prioritarias de nuestro trabajo comunitario en Canadá, en particular la salud, la educación y los servicios sociales.

Los siguientes son algunos ejemplos de nuestras contribuciones internacionales:

- Después de que el pasado mes de agosto un devastador terremoto aislara a varias comunidades costeras de Perú dejándolas sin alimentos, agua y techo, Scotiabank ofreció una donación de \$ 150,000 a la Cruz Roja de Canadá, con la finalidad de enviar rápidamente las provisiones necesarias a miles de familias damnificadas.
- También en agosto de 2007, cuando el huracán Dean hizo estragos en varios países del Caribe y Centroamérica, Scotiabank otorgó una donación de CAN\$ 530,000 a los organismos de ayuda en cada uno de los países afectados para ayudar a distribuir las provisiones de emergencia y restablecer los servicios esenciales.
- Tras las fuertes inundaciones que asolaron la región de Tabasco en el sur de México y anegaron por lo menos el 70 % de este estado de poca altitud, Scotiabank aportó CAN\$ 50,000 para las operaciones de ayuda de la Cruz Roja Internacional. Los empleados realizaron igualmente contribuciones a

Por ejemplo:

- En Jamaica, una competencia nacional de debates sobre VIH/SIDA para escuelas primarias, auspiciada por Scotiabank, estimula a los niños a seguir hábitos de vida saludables y contribuye a reducir la discriminación vinculada a la enfermedad. Gracias al apoyo del Banco, los miembros del equipo ganador del debate reciben becas por un valor aproximado de CAN\$ 70,000 y los finalistas son premiados con un monto para la matrícula, los libros y útiles escolares.
- En Barbados, conjuntamente con el Ministerio de Educación, Juventud y Deportes, Scotiabank lanzó el programa nacional *In Fo' Life* para sensibilizar a los estudiantes de primaria y secundaria mediante obras de teatro, espectáculos de danza y presentaciones de personas afectadas por el VIH/SIDA.
- En colaboración con la UNICEF y varios organismos para el desarrollo sin fines de lucro, Scotiabank Guyana celebró una gala benéfica en Georgetown y recaudó más de US\$ 5,000 para ayudar a los niños infectados con esta enfermedad.

- Scotiabank St. Maarten organizó la campaña del lazo rojo *Stronger Together* (Juntos cada vez más fuertes), en la cual solicitó donaciones a empleados y clientes, e invitó a los contribuyentes a firmar pancartas en la sucursal para demostrar su apoyo a la causa. Con esta campaña que llamó la atención de empresas, gobiernos y escuelas, se logró recaudar un monto de US\$ 45,000 a beneficio de la St. Maarten AIDS Foundation (Fundación de San Martín contra el SIDA). Como resultado, Scotiabank y la fundación obtuvieron el premio a la excelencia en servicios comunitarios de la St. Maarten Hospitality and Trade Association (Asociación de Hotelería y Comercio de San Martín).

En Canadá y varios países del Caribe, Scotiabank es miembro de la Global Business Coalition of HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria (Coalición Mundial de Empresas contra el VIH/SIDA, la Tuberculosis y la Malaria). Al asociarnos con esta organización, esperamos incrementar la colaboración con otros líderes empresariales, intercambiar mejores prácticas y desarrollar nuevas iniciativas que respalden los programas de prevención, atención y tratamiento en muchos lugares del mundo.

un fondo especial a fin de apoyar a sus colegas mexicanos afectados. Además, las sucursales de Canadá recolectaron donaciones de los clientes y el público para el Fondo de Ayuda a los Damnificados de la Cruz Roja Mexicana.

- En 2007, Scotiabank de Costa Rica se convirtió en uno de los principales patrocinadores de un programa que consiste en enviar periódicos a liceos públicos seleccionados por el Ministerio de Educación Pública para impartir clases de inglés. Por ejemplo, cada semana Scotiabank envía 280 ejemplares de diarios al Liceo de Moravia en San José y varios empleados voluntarios se desplazan a esta institución para dar clases de inglés y dialogar con los estudiantes.

Impulsar las microfinanzas

Scotiabank y sus empleados participan en iniciativas novedosas de microfinanciamiento que aprovechan la experiencia adquirida por el Banco en sus principales sectores de actividad y en el otorgamiento de créditos, de manera de crear nuevas oportunidades económicas para los pequeños empresarios locales, especialmente mujeres y agricultores o empresarios desfavorecidos. Estos programas financieramente autosuficientes ofrecen créditos a personas que tienen buenas ideas, así como la energía y la iniciativa necesarias para transformar un pequeño préstamo en un trampolín hacia su propia independencia económica y la de sus familias.

- En Kingston, Jamaica, el Banco administra el fondo de financiamiento Micro-Enterprise Financing Limited

Un aliado importante de United Way

Año tras año, los empleados de Scotiabank aúnan esfuerzos para apoyar las campañas de United Way en Canadá. Inspirándose en la larga tradición de este organismo de beneficencia, los empleados planifican una enorme variedad de actividades originales en el lugar de trabajo, que van desde la venta de pasteles hasta carreras en equipo y espectáculos artísticos, y se convierten, además, en activos protagonistas de cada uno de los eventos.

En 2007, Scotiabank otorgó un total de \$ 6.6 millones a United Way de Toronto Metropolitano, suma que incluyó las donaciones de los empleados y del mismo Banco, y por la cual nos hicimos acreedores al premio anual Corporate Support Spirit (Mejor Espíritu de Apoyo Corporativo).

A fin de fortalecer los diversos programas de United Way que comprenden, por ejemplo, actividades de integración social para jóvenes y cursos de perfeccionamiento laboral para inmigrantes, el Banco patrocinó la séptima *Scotiabank Rat Race* a beneficio del organismo. Esta carrera de 5 kilómetros, que arranca a la hora pico en pleno centro de Toronto,

congregó en 2007 a más de 1,200 participantes y permitió recaudar \$ 264,000, de los cuales \$ 63,000 correspondieron a las promesas de donaciones de unos 350 empleados de Scotiabank.



Con la ayuda de estos entusiastas corredores, el Banco ganó los premios al equipo corporativo más grande y a la mayor recaudación de fondos en equipo.



Entre los numerosos empleados de Scotiabank que comparten su experiencia con las comunidades locales, Alban Lo, Gerente Principal de Financiamiento del Comercio Internacional, fue reconocido recientemente por *The Vancouver Sun* como uno de los 100 chino-canadienses más influyentes de Columbia Británica. Tal distinción le fue conferida por sus contribuciones importantes al sector del comercio internacional y su labor destinada a enriquecer la vida de los residentes de la región. Alban Lo es miembro de la Junta Directiva de la United Chinese Canadian Enrichment Services Society (Sociedad Chino-Canadiense Unida para la Prosperidad), uno de los principales organismos que brinda servicios sociales a los inmigrantes en Columbia Británica.

(MEFL), en colaboración con la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional y Kingston Restoration Company. El MEFL, constituido en 2002 con un capital en préstamo de CAN\$ 2 millones financiado por Scotiabank, ofrece a microempresarios de bajos ingresos acceso al crédito a cambio de poca o ninguna garantía, así como cuentas de ahorros y capacitación en desarrollo de negocios, gestión financiera y aptitudes para la vida cotidiana. Si bien su objetivo inicial se circunscribía a los barrios más pobres de Kingston, hoy en día este fondo ha extendido su alcance y atiende a productores y agricultores necesitados de las zonas rurales. En 2007, el MEFL amplió su equipo a un total de 15 oficiales de préstamos y otorgó más de 2,013 préstamos agrícolas y empresariales. De igual modo, ofrece ahora un crédito de ayuda estudiantil para adultos, que puede utilizarse para cubrir el costo de la matrícula, la compra de una computadora o la adquisición de libros. El monto promedio de los préstamos del MEFL es de CAN\$ 853 y, durante el año, la tasa de reembolso ascendió a un 93 %. Según destacaron los responsables del MEFL, el 69 % de los deudores son mujeres y los créditos aseguran indirectamente el sustento de unos 3,145 niños.

Logros del microfinanciamiento de Scotiabank en Jamaica*

- 2,013 clientes activos
- El 69 % de los préstamos son otorgados a mujeres
- Valor total de los préstamos atribuidos: CAN\$ 2.94 millones
- Valor promedio de cada préstamo: CAN\$ 853
- Tasa de reembolso: 93 %

*al 30 de septiembre de 2007.

- En 2007, al comprar el Banco del Desarrollo en Chile, Scotiabank adquirió también su innovadora subsidiaria de microfinanciamiento, que en los últimos 19 años se ha especializado en prestar

apoyo a profesionales independientes y microempresarios, segmentos que no suelen tener acceso a los servicios bancarios tradicionales. Entre sus actividades, la subsidiaria del Banco del Desarrollo administra el Programa de Desarrollo Solidario (PDS), mediante el cual proporciona financiamiento a grupos de madres solteras de zonas marginales y apoya así iniciativas para la generación del ingreso básico y la adquisición de vivienda. Actualmente se manejan casi 4,000 operaciones de esta índole y los préstamos son, por lo general, inferiores a \$ 500.

Además, la unidad de microfinanciamiento del Banco del Desarrollo ha instrumentado con buenos resultados una serie de programas de créditos sociales para financiar proyectos de desarrollo comunitario, como cooperativas de suministro de agua potable en áreas rurales y pequeñas empresas familiares dedicadas a la agricultura, la pesca, el comercio y el transporte. Hoy en día, la subsidiaria de microfinanciamiento del Banco del Desarrollo atiende a más de 100,000 clientes con pequeñas empresas productivas.

- Seguimos buscando oportunidades viables para ampliar nuestros programas de microfinanciamiento y establecer asociaciones locales en otros países del Caribe y América Latina.

Agua, educación y esperanza en África gracias al compromiso de Scotia Capital

Scotia Capital y sus empleados han cambiado radicalmente la vida de los habitantes de las zonas rurales de Tanzania donando, durante los últimos siete años, más de \$ 700,000 a través de la organización Plan Canada.

Todo comenzó cuando los empleados del equipo de Global Trading recolectaron monedas para apadrinar a 72 niños del pueblo de Lipangalala, situado en la región de Ifakara en Tanzania. Este apoyo se incrementó luego en julio de 2000, cuando Scotia Capital prometió donar \$ 270,000 durante tres años al proyecto *Education for All* (Educación para Todos), lo que permitió remodelar cuatro escuelas, comprar libros y útiles escolares y capacitar a 100 maestros de educación

primaria. Unos 7,000 niños se vieron directamente beneficiados con esta iniciativa.

Aprovechando este buen impulso, en 2005 Scotia Capital se comprometió a otorgar otros \$ 270,000 durante tres años más en el marco del proyecto *Water for Life* (Agua para Vivir) de Plan Canada. Debido a que el 80 % de todas las enfermedades que aquejan a los países en desarrollo son causadas por la contaminación del agua potable y la falta de saneamiento adecuado, el proyecto busca proporcionar soluciones simples y sostenibles a los niños y familias que luchan diariamente por conseguir agua potable.

Para junio de 2007, *Water for Life* había financiado la construcción de 7 pozos nuevos con bombas manuales y de 335 letrinas, la reparación de 16 puntos de acceso al agua y la capacitación de los miembros de 14 comités sobre el uso del agua. El resto de los fondos se invirtió en la instalación de nuevos lavamanos en las cuatro escuelas que reciben apoyo del Banco.

Hoy, los empleados de Scotia Capital pueden citar con orgullo un indicador importante del éxito de su esfuerzo: alrededor de 21,000 habitantes de Lipangalala y las comunidades aledañas tienen acceso a las nuevas fuentes de agua y el área no registró ninguna epidemia de cólera en 2007.

Rumbo al futuro

Scotiabank ha establecido varios objetivos con el propósito de fortalecer su participación en la comunidad y seguirá presentando sus avances en este sentido mediante el informe anual de responsabilidad social corporativa. Algunos de nuestros objetivos son:

- Continuar formando parte del programa de empresas comprometidas de Imagine Canada, al seguir destinando el 1 % de las utilidades nacionales antes de impuesto a organizaciones benéficas y sin fines de lucro.
- Apoyar financieramente las actividades de voluntariado de los empleados, por medio del Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank y el Programa Comunitario del Equipo Scotiabank.
- Lanzar e instrumentar el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana.

Glosario

APLICACIÓN CONJUNTA: Mecanismo estipulado en el artículo 6 del Protocolo de Kyoto, en virtud del cual un país incluido en el Anexo I de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) y el Protocolo de Kyoto puede adquirir Unidades de Reducción de las Emisiones cuando contribuye a financiar proyectos que reduzcan las emisiones netas en otro país industrializado (incluidos los países con economías en transición).

CARBON DISCLOSURE PROJECT: Iniciativa que fomenta la colaboración de inversionistas institucionales sobre el tema del cambio climático informándoles acerca de los principales riesgos y oportunidades que entraña este fenómeno para las empresas de la lista FT500, así como advirtiéndoles a la directiva de cualquier inquietud sería de los accionistas con respecto a las consecuencias del cambio climático para el valor de la compañía.

CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL: Sección del Banco Mundial que representa al sector privado fomentando la inversión privada en los países en desarrollo. Los requisitos ambientales y sociales previstos en los Principios del Ecuador se basan principalmente en las políticas de este organismo.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL: Técnica de análisis que permite traducir el enunciado de la misión de una organización y su estrategia general de negocios en objetivos específicos y cuantificables, así como evaluar el desempeño empresarial en función del logro de dichos objetivos. El método consiste en establecer objetivos financieros y no financieros en cuatro aspectos fundamentales: finanzas, operaciones, clientes y empleados. Scotiabank ha adoptado este enfoque en el proceso de gestión del desempeño de sus empleados.

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD: Documento cuya publicación es obligatoria según la ley canadiense, en el que los bancos y otras grandes instituciones financieras del país deben informar sobre sus contribuciones a la sociedad y la economía de Canadá.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI): Elementos gaseosos de la atmósfera que son generados en parte por actividades humanas como la quema de combustibles fósiles. Estos gases contribuyen al efecto invernadero y el calentamiento global, es decir, a ese aumento constante de la temperatura del aire y de los océanos del planeta que se viene registrando desde las últimas décadas.

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

FINANCIAL CONSUMER AGENCY OF CANADA: Organismo regulador canadiense que se encarga de educar a los consumidores y de supervisar a las instituciones financieras con el fin de asegurar el cumplimiento de las leyes federales de protección al consumidor.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI): Institución independiente y sin fines de lucro que elabora pautas internacionales para la presentación de informes sobre sostenibilidad. Las organizaciones pueden utilizar voluntariamente estas pautas al dar cuenta de la dimensión económica, ambiental y social de sus actividades, productos y servicios.

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

ÍNDICE DE FIDELIDAD DE LOS CLIENTES: Indicador clave del compromiso de los clientes hacia Scotiabank, basado en los resultados de *Cómo lo ven sus clientes*, encuesta interna del Banco sobre la satisfacción de la clientela que se realiza cada año a más de 105,000 clientes de banca personal seleccionados al azar.

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

INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE (IF PNUMA): Asociación mundial entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero privado, en la que más de 160 instituciones financieras colaboran para identificar y adoptar las mejores prácticas ambientales y sostenibles en sus operaciones: www.unepfi.org.

LEY BANCARIA DE CANADÁ: Ley federal que rige las operaciones de los bancos en Canadá.

LEY CANADIENSE DE DERECHOS HUMANOS: Ley creada con el propósito de asegurar la igualdad de oportunidades para todas las personas y prohibir la discriminación por diversos motivos, como sexo, discapacidad o religión.

LEY DEL TRABAJO DE CANADÁ: Ley del Parlamento Canadiense que define las relaciones laborales en Canadá, estipulando condiciones de trabajo justas y equitativas y estableciendo normas en materia de salud y seguridad ocupacional para varios sectores, incluidos los bancos reglamentados por una autoridad federal.

LEY SARBANES-OXLEY: Ley estadounidense promulgada en 2002 con el objetivo de mejorar las prácticas de gobierno interno de las empresas estableciendo normas para todas las compañías que realizan operaciones en las bolsas de valores de Estados Unidos y para las firmas de contabilidad y auditoría.

MECANISMO PARA UN DESARROLLO LIMPIO (MDL): Mecanismo contemplado en el artículo 12 del Protocolo de Kyoto, por el cual los países desarrollados pueden financiar en los países en desarrollo proyectos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y recibir créditos por ello, ayudando a su vez a estos países no industrializados a lograr un desarrollo sostenible.

PLAN DE RELACIONES LABORALES: Plan elaborado por Scotiabank para integrar iniciativas sobre la diversidad y la equidad laboral en sus procesos operativos establecidos, como los planes y presupuestos anuales. Este plan prevé la publicación trimestral de un Informe sobre el Personal a fin de medir los avances en cada uno de los sectores de actividad del Banco.

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

PROTOCOLO DE KYOTO: Acuerdo internacional que fue firmado en la ciudad japonesa de Kyoto en 1997 y ha sido ratificado por 160 países, entre los cuales se encuentra Canadá. Establece las obligaciones en materia de reducción de emisiones para los países del Anexo B y define los llamados mecanismos de Kyoto: el mecanismo de aplicación conjunta, el mecanismo para un desarrollo limpio y el comercio de los derechos de emisión. Este acuerdo entró en vigor el 16 de febrero de 2005.

SOSTENIBILIDAD: En el informe presentado por la Comisión Brundtland a las Naciones Unidas, el desarrollo sostenible se define como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad que tengan las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

USURPACIÓN DE IDENTIDAD: Técnica que consiste en apropiarse de la información personal o los datos de identificación de una persona y en utilizarlos para hacerse pasar por ella, a menudo con el fin de cometer algún fraude o falsificación para obtener un beneficio financiero.

Anexo

El reglamento sobre las declaraciones de servicios a la comunidad exige que se publique la siguiente información, de conformidad con la Ley Bancaria de Canadá. Otras informaciones requeridas por los reglamentos se han integrado en el cuerpo del informe.

Alcance de la información

Este informe incluye información sobre las siguientes empresas afiliadas del Banco en Canadá: Scotia Capital Inc., The Mortgage Insurance Company of Canada, National Trust Company, Scotia Mortgage Corporation, Scotia General Insurance Company, Maple Trust Company, Dundee Bank of Canada, MontroServices Corporation, Montreal Trust Company of Canada, Scotia Life Insurance Company, The Bank of Nova Scotia Trust Company, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. y Scotia Merchant Capital Corporation.

Subsidiarias principales⁽¹⁾

Al 31 de octubre de 2007	Oficina principal
Subsidiarias canadienses	
BNS Capital Trust	Toronto, Ontario
BNSII Group	Toronto, Ontario
Montreal Trust Company of Canada	Montreal, Quebec
MontroServices Corporation	Montreal, Quebec
Scotia Merchant Capital Corporation	Toronto, Ontario
BNS Investments Inc.	Toronto, Ontario
Dundee Bank of Canada	Toronto, Ontario
Maple Trust Company	Toronto, Ontario
National Trustco Inc.	Toronto, Ontario
The Bank of Nova Scotia Trust Company	Toronto, Ontario
National Trust Company	Toronto, Ontario
RoyNat Inc.	Toronto, Ontario
Scotia Capital Inc.	Toronto, Ontario
Scotia Cassels Investment Counsel Limited	Toronto, Ontario
Scotia Life Insurance Company	Toronto, Ontario
Scotia Mortgage Corporation	Toronto, Ontario
Scotia Securities Inc.	Toronto, Ontario
Scotiabank Capital Trust ⁽²⁾	Toronto, Ontario
Scotiabank Subordinated Notes Trust ⁽²⁾	Toronto, Ontario
Travelers Leasing Corporation	Burnaby, Columbia Británica
TradeFreedom Securities Inc.	Montreal, Quebec
Subsidiarias internacionales	
The Bank of Nova Scotia Berhad	Kuala Lumpur, Malasia
The Bank of Nova Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
BNS International (Barbados) Limited	Warrens, Barbados
Grupo BNS de Costa Rica, S.A.	San José, Costa Rica
The Bank of Nova Scotia Asia Limited	Singapur
The Bank of Nova Scotia Trust Company (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank & Trust (Cayman) Limited	Grand Cayman, Islas Caimán
Scotia Insurance (Barbados) Limited	Warrens, Barbados
Scotiabank (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank (British Virgin Islands) Limited	Road Town, Tortola, Islas Vírgenes Británicas
Scotiabank (Hong Kong) Limited	Hong Kong, China
Scotiabank (Ireland) Limited	Dublín, Irlanda
Scotia Group Jamaica Limited (71.8 %)	Kingston, Jamaica
The Bank of Nova Scotia Jamaica Limited	Kingston, Jamaica
Dehring, Bunting & Golding Limited (55.3%)	Kingston, Jamaica
Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. (97.3 %)	México, D.F., México
Nova Scotia Inversiones Limitada	Santiago, Chile
Scotiabank Sud Americano, S.A. (98.8%)	Santiago, Chile
Scotia Capital (USA) Inc.	Nueva York, Nueva York
Scotia Holdings (US) Inc.	Houston, Texas
The Bank of Nova Scotia Trust Company of New York	Nueva York, Nueva York
Scotiabanc Inc.	Houston, Texas
Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank Anguilla Limited	The Valley, Anguila
Scotiabank de Puerto Rico	Hato Rey, Puerto Rico
Scotiabank El Salvador, S.A. (99.4 %)	San Salvador, El Salvador
Scotiabank Europe plc	Londres, Inglaterra
Scotiabank Perú S.A.A. (77.8 %)	Lima, Perú
Scotiabank Trinidad & Tobago Limited (50.9 %)	Puerto España, Trinidad

(1) Salvo indicación contraria, el Banco posee el 100 % de las acciones con derecho a voto en circulación de cada subsidiaria. La lista sólo incluye las principales subsidiarias activas.

(2) En función de las normas contables vigentes, esta entidad no se consolida debido a que el Banco no es el beneficiario principal.

Códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios*

Scotiabank cumple varios códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios que tienen por objeto proteger los intereses de los consumidores. A continuación se presentan algunos de estos códigos y compromisos:

- *Canadian Code of Practice for Consumer Debit Card Services* (Código Canadiense de Prácticas para Servicios de Tarjetas de Débito)
- *Guidelines for Transfers of Registered Plans* (Pautas para la Transferencia de Planes Registrados)
- *CBA Code of Conduct for Authorized Insurance Activities* (Código de la CBA sobre las Actividades Autorizadas de Seguros)
- *Principles of Consumer Protection for Electronic Commerce: A Canadian Framework* (Principios para la Protección de los Consumidores en materia de Comercio Electrónico en Canadá)
- *Model Code of Conduct for Bank Relations for Small and Medium-sized business* (Modelo de Código de Conducta para las Relaciones de los Bancos con las Pequeñas y Medianas Empresas)
- Documentos sobre préstamos hipotecarios en lenguaje sencillo – Compromiso de la CBA
- Compromiso sobre los servicios no solicitados
- Cuenta de depósito personal con comisiones bajas – Protocolo de intenciones
- Política de cero responsabilidad de VISA y programa VISA E-Promise
- Compromiso: Reglamento de Divulgación de los Intereses Indexados sobre los Depósitos
- Pagos en línea
- Reducción del periodo de retención de cheques

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

Sucursales, oficinas y cajeros automáticos

Nuestra excelente atención al cliente y nuestro compromiso por mejorar continuamente las ventas y el servicio se apoyan en la existencia de una sólida red de sucursales, la cual forma parte integrante de la estrategia general de negocios de Scotiabank. El Banco cuenta actualmente con 1,005 sucursales, 99 sucursales de banca patrimonial y 2,852 cajeros automáticos en Canadá. En 2007, de acuerdo con nuestros planes de expansión, abrimos 35 sucursales más. De igual forma, todas las sucursales que cerramos o agrupamos en 2007 fueron reubicadas en la misma comunidad a la que pertenecían.

Sucursales abiertas

Columbia Británica	2618 McMillan Rd., Abbotsford 8972 University High St., Burnaby 45800 Promontory Rd., Chilliwack 6189 200th St., Langley** 5710 Teredo St., Sechelt 5699 176th St., Surrey** 9838 Fourth St., Sidney†
Alberta	913 1st Ave. N.E., Calgary 873 85th St. S.W., Calgary 3804 17 St. N.W., Edmonton 2466 Guardian Rd. N.W., Edmonton 11110 Ellerslie Rd. S.W., Edmonton 14103 23rd Ave., Edmonton 10915 104A Ave., Grande Prairie 2950 22nd St., Red Deer 615 St. Albert Rd., St. Albert 665 Baseline Rd., Sherwood Park 800 Pine Rd., Strathmore 908 Hewlett Park Landing, Sylvan Lake
Saskatchewan	2410 22nd St. W., Saskatoon**
Manitoba	200 Portage Ave., Winnipeg†
Ontario	160 Yellow Avens Blvd., Brampton 340 Colborne St. W., Brantford 270 Dundas St. S., Cambridge** 76 Dundas St. E., Dundas 950 Paisley Rd., Guelph 700 March Rd., Kanata 5795 Malden Rd., LaSalle 880 Main St. E., Milton 3025 Woodroffe Ave., Nepean 250 Centennial Rd., Orangeville 1580 Elgin Mills Rd. E., Richmond Hill 2250 Rymal Rd. E., Stoney Creek 1 St. Clair Ave. E., Suite 800, Toronto† 3080 Highway 69 N., Val Caron 14 Fischer-Hallman Rd. N., Waterloo** 601 Victoria St. W., Whitby
Quebec	2505, rue d'Annemasse., Boisbriand 7240 boul. Lepage, Brossard** 210 chemin d'Aylmer, Gatineau 258 montée Masson., Mascouche 352 rue Chabanel W., Montréal** 3070 boul. de la Gare., Vaudreuil-Dorion
Nueva Brunswick	600 Pinewood Rd., Riverview
Nueva Escocia	3084 Highway 2, Fall River 255 Main St., Antigonish†
Terranova	49 Roe Ave., Gander**

* Nueva sucursal por agrupamiento.

** Nueva sucursal por reubicación.

† Nuevas sucursales de Scotia McLeod o Banca Patrimonial.

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

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

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

Sucursales cerradas

Columbia Británica	8925 120th St., Delta† 19705 Fraser Hwy., Langley** 20555 56th Ave., Langley† 7378 120th St., Surrey† 3189 King George Hwy., Surrey† 13790 72nd Ave., Surrey† 13551 102nd Ave., Surrey† 2301 Guildford Town Centre, Surrey† 13401-108th Ave., Surrey† 16033-108th Ave., Surrey† 8888 152nd St., Surrey† 5782 175th St., Surrey† 5782 175th St., Surrey** 650 W. Georgia St., Vancouver† 15190 North Bluff Rd., White Rock†
Alberta	132 Main St., Airdrie† 2525 Woodview Dr. S.W., Calgary† 8706 Macleod Trail S., Calgary† 8120 Beddington Blvd. N.W., Calgary† 6449 Crowchild Trail S.W., Calgary† 1303 Centre St. N., Calgary† 2220 68 St. N.E., Calgary† 1401 17 Ave. S.W., Calgary† 5149 Country Hills Blvd., Calgary† 4110 Brentwood Rd. N.W., Calgary† 260 61 Ave. S.W., Calgary† 240 - 8th Ave. S.W., Calgary† 202 5th Ave., Cochrane† 702 3 Ave. S., Lethbridge† 83 Carry Dr. S.E., Medicine Hat† 5A Elisabeth St., Okotoks† 4824 53 St., Taber†
Saskatchewan	1980 11 Ave., Regina† 280 Central Ave. N., Swift Current† 2410 22nd St. W., Saskatoon** 277 Broadway St. E., Yorkton†
Ontario	115 Christopher Dr., Cambridge** 450 Erb St. W., Waterloo**
Quebec	7800 boul. Taschereau, Brossard** 3064 boul. St-Charles, Kirkland† 555 rue Chabanel W., Montréal** 1170 place du Frère André, Montréal† 7885 boul. Decarie, Montréal† 2305 chemin Rockland, Montréal† 437 rue St-Jacques W., Montréal† 1900 ave. McGill College, Montréal† 5272 chemin Queen Mary, Montréal† 6815 Trans-Canada Hwy., Pointe-Claire† 900 boul. René-Levesque E., Quebec City† 2380 chemin Lucerne, Ville Mont-Royal† 3828 chemin. de la Côte-Vertu, Ville St-Laurent†
Terranova	68 Elizabeth Dr., Gander**

* Cerrada por agrupamiento de sucursales.

** Cerrada por reubicación.

† En 2007, cerramos varias subsucursales de ScotiaMcLeod (que funcionaban dentro de las sucursales de banca personal de Scotiabank) a raíz de la reorganización del personal de ventas de Scotia McLeod. En este caso, no se cerró ningún local.

Instalación y cierre de cajeros automáticos

Cajeros instalados*

Columbia Británica

2618 McMillan Rd. (2), Abbotsford
3700 Willingdon Ave. (2), Burnaby
8972 University High St., Burnaby
45800 Promontory Rd. (3), Chilliwack
3051 Lougheed Hwy, Coquitlam
1950 K.L.O. Rd., Kelowna
19705 Fraser Hwy., Langley
5710 Teredo St. (2), Sechelt
9620 120th St., Surrey
1591 56th St., Tsawwassen
1503 West 41st Ave., Vancouver

Alberta

703 42nd Ave. S.E., Calgary
913 1st Ave. N.E. (2), Calgary
7000 873 85th St., S.W. (3), Calgary
6455 Macleod Trail S.W., Calgary
9650 Harvest Hills Blvd., Calgary
3518 118 Ave., Edmonton
9903 51st Ave., Edmonton
3804 17 St. N.W. (3), Edmonton
14103 23rd Ave. (2), Edmonton
11110 Ellerslie Rd S.W. (3), Edmonton
2466 Guardian Rd. N.W. (3), Edmonton
8900 114 St., Edmonton
8882 170 St., Edmonton
10915 104A Ave., (2), Grande Prairie
5205 Discovery Way, Leduc
2950 22nd St. (2), Red Deer
665 Baseline Rd. (3), Sherwood Park
200 King St., Spruce Grove
615 St Albert Rd. (3), St. Albert
800 Pine Rd. (3), Strathmore
90B Hewlett Park Landing, Sylvan Lake
3760 Kepler St., Whitecourt

Saskatchewan

1102 101st St., North Battleford
2410 22nd St. W., Saskatoon

Manitoba

235 Marion St., Winnipeg

Ontario

21C Essa Rd., Barrie
490 Great Lakes Dr., Brampton
340 Colborne St. W. (3), Brantford
115 Christopher Dr., Cambridge
76 Dundas St. E. (3), Dundas
950 Paisley Rd. (3), Guelph
700 March Rd. (2), Kanata
5795 Malden Rd. (3), La Salle
254 Erie St. S., Leamington
17 Lindsay St. S., Lindsay
1170 Oxford St. W., London
8510 Woodbine Ave., Markham
880 Main St. E. (3), Milton
1715 Bloor St. E., Mississauga
3025 Woodroffe Ave. (3), Nepean
16635 Yonge St., Newmarket
6777 Morrison St., Niagara
50 Terminal Rd., North Bay
3210 Weston Rd., North York
250 Centennial Rd. (2), Orangeville
1125 Colonel By Dr., Ottawa
5884 Rama Rd., Rama
8658 Yonge St., Richmond Hill
1580 Elgin Mills Rd. E. (3), Richmond Hill
888 Birchmount Ave., Scarborough
2250 Rymal Rd. E. (3), Stoney Creek
203 Front St., Sturgeon Falls
565 Algonquin Blvd. E., Timmins
33 Queen St. E., Toronto
2 Church St., Toronto
63 Gould St., Toronto
55 Gould St., Toronto
259 Richmond St. W. (2), Toronto
3080 Hwy 69 N. (2), Val Caron
2650 Rutherford Rd., Vaughan
450 Erb St. W., Waterloo
601 Victoria St. W. (3), Whitby
3889 Dougall Ave., Windsor

Quebec

2505 rue d'Annemasse (3), Boisbriand
7800 boul. Taschereau, Brossard
179 boul. Jean Leman, Candiac
180 chemin Lépine, Gatineau
210 chemin d'Aylmer (2), Gatineau
650 16^e ave., Lachine
2209 boul. Lapierre, Lasalle
480 boul. Labelle, Laval
444 boul. Curé Labelle, Laval
258 montée Masson (3), Mascouche
7675 boul. St-Michel, Montreal
1255 montée Masson, Terrebonne
3070 boul. de la Gare (3),
Vaudreuil-Dorion
3980 Côte-de-Liesse, Ville Mont-Royal
1855 ave. O'Brian, Ville St-Laurent

Nueva Brunswick

1015 Regent St., Fredericton
600 Pinewood Rd. (2), Riverview

Nueva Escocia

61 Water St., Digby
3084 Hwy 2 (2), Fall River
1505 Barrington St., Halifax
3480 Dutch Village Rd., Halifax

Terranova y Labrador

68 Elizabeth Dr., Gander
335 Main Rd., Goulds
176 Caribou Rd., Port aux Basques
70 West St., St. Anthony
4 Riverside Dr., St. Lawrence

Cajeros cerrados*

Columbia Británica

2573 Runnel Dr., Coquitlam
1291 Cliveden Ave., Delta
1850 K.L.O. Rd., Kelowna
19705 Fraser Hwy., Langley
4869 Continental Way, Prince George
9620 120th St., Surrey
1157 Burrard St., Vancouver

Alberta

1260 Cassils Rd. E., Brooks
4216 72nd Ave. SE., Calgary
117 64th Ave. NE., Calgary
5205 Discovery Way, Leduc
170 Jerry Potts Blvd., Lethbridge
302 20 Ave., Nisku

Manitoba

609 Regent Ave. W., Winnipeg

Ontario

509 Bayfield St., Barrie
150 Sidney St., Belleville
654 Notre Dame St., Embrun
2950 Bank St., Gloucester
969 Upper Ottawa St., Hamilton
1400 Britannia Rd., Mississauga
3210 Weston Rd., North York
2480 Walkley Rd., Ottawa
754 Bank St., Ottawa
2 Bridge St., Point Edward
5884 Rama Rd., Rama
600 University Ave., Toronto
450 Erb St. W., Waterloo

Quebec

1181 Gilles Villeneuve, Berthierville
473 boul. Greber, Gatineau
214 Cité des Jeunes, Hull
7576 Centrale, Lasalle
1315 boul. de la Concorde W.,
Laval-des-Rapides
2801 Jacques Cartier E., Longueuil
7355 boul. St-Michel, Montréal
1 Rang St-André, Napierville
22 boul. Sauvé, St-Eustache
569 rue Principale, Ste-Hélène de Bagot
19 Blainville W., Ste-Thérèse
4675, rue Jean-Talon E., St-Léonard
222G, chemin du Lac Millette,
St-Sauveur-des-Monts

Nueva Escocia

1919 Upper Water St., Halifax

Terranova y Labrador

68 Elizabeth Dr., Gander
St. Lawrence, St. Lawrence

Saskatchewan

2410 22nd St. W., Saskatoon

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

Financiamiento crediticio

Scotiabank se ha comprometido a satisfacer las necesidades de las compañías canadienses, incluidas las pequeñas y medianas empresas. Las siguientes tablas muestran —por provincia y en todo Canadá— el monto de los créditos para empresas autorizados y pendientes al 31 de octubre de 2007, así como el número de clientes que recibieron dichos préstamos.

Niveles de autorización	\$ 0 - \$ 24,999			\$ 25,000 - \$ 99,999			\$ 100,000 - \$ 249,999			\$ 250,000 - \$ 499,999		
	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Clientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Clientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Clientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Clientes
Columbia Británica y Yukón*	56,691	18,570	10,604	196,849	90,248	4,077	261,126	155,752	1,738	226,399	148,212	667
Alberta y Territorios del Noroeste**	60,543	20,876	10,665	210,937	103,352	4,381	302,542	178,308	1,998	280,666	167,889	844
Saskatchewan	23,368	11,787	2,777	96,631	57,193	1,934	104,535	70,037	715	45,795	33,163	143
Manitoba	165,293	29,956	16,685	902,316	274,513	17,987	267,984	138,193	2,148	120,129	63,320	374
Ontario	231,126	88,941	43,286	856,808	462,682	17,487	1,109,804	695,646	7,351	903,832	585,694	2,738
Quebec	25,405	9,803	4,448	117,268	62,944	2,369	196,150	128,956	1,265	162,399	111,964	474
Nueva Brunswick	15,390	6,415	2,398	61,639	35,240	1,258	58,792	37,482	391	23,682	15,783	77
Nueva Escocia	26,205	11,267	3,998	109,740	66,281	2,188	150,996	99,769	973	175,128	109,423	512
Isla del Príncipe Eduardo	4,664	2,147	575	21,266	12,931	418	23,448	16,145	159	12,300	8,936	39
Terranova	17,484	6,892	2,631	69,287	37,060	1,437	63,902	40,882	437	24,131	15,694	79
Canadá	626,169	206,654	98,067	2,642,741	1,202,444	53,536	2,539,279	1,561,170	17,175	1,974,461	1,260,078	5,947

Niveles de autorización	\$ 500,000 - \$ 999,999			\$ 1,000,000 - \$ 4,999,999		
	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Clientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Clientes
Columbia Británica y Yukón*	229,823	146,180	344	652,581	418,621	335
Alberta, Saskatchewan y Territorios del Noroeste***	219,717	124,121	334	967,259	571,815	404
Manitoba	122,346	55,049	195	162,039	85,565	87
Ontario	895,173	559,535	1,328	4,247,762	2,651,613	1,962
Quebec	193,138	136,137	282	817,921	498,501	384
Nueva Brunswick, Nueva Escocia, Isla del Príncipe Eduardo y Terranova****	244,109	153,842	353	768,913	490,199	377
Canadá	1,904,306	1,174,864	2,836	7,616,475	4,716,314	3,549

Niveles de autorización	Más de \$ 5,000,000		
	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Clientes
Columbia Británica y Yukón*	3,968,203	2,124,004	160
Alberta, Saskatchewan y Territorios del Noroeste***	12,788,179	6,287,752	310
Manitoba	1,305,238	549,598	44
Ontario	49,513,772	20,615,005	1,245
Quebec	4,699,811	2,877,355	170
Nueva Brunswick, Nueva Escocia, Isla del Príncipe Eduardo y Terranova****	2,677,561	1,479,280	130
Canadá	74,952,764	33,932,994	2,059

Nota: para proteger la confidencialidad de los clientes, hemos agrupado los datos de las siguientes provincias:

*Yukón y Columbia Británica.

**Territorios del Noroeste y Alberta.

***Territorios del Noroeste, Saskatchewan y Alberta.

****Nueva Brunswick, Isla del Príncipe Eduardo, Terranova y Nueva Escocia.

Impuestos pagados en 2007

Scotiabank está sujeto a una serie de impuestos que comprenden, por un lado, los impuestos directos sobre la renta establecidos por el gobierno federal y los gobiernos provinciales de Canadá, así como por los gobiernos de las jurisdicciones internacionales donde opera el Banco y, por otro lado, varios impuestos indirectos. En 2007, estos impuestos totalizaron \$ 2,000 millones (base equivalente gravable), lo cual equivale al 39 % de las utilidades antes de impuestos que obtuvo el Banco en el año.

La tabla siguiente muestra el total de gastos por impuestos pagados a todos los niveles de gobierno de Canadá. Para obtener más información sobre los gastos por impuestos del Banco, consulte el Cuadro 43 de la Memoria Anual de 2007, disponible en línea en www.scotiabank.com.

IMPUESTOS EN CANADÁ (al 31 de octubre de 2007) (en miles de \$)	Impuesto sobre la renta	Impuesto sobre el capital	Otros impuestos⁽¹⁾
Gobierno federal	149,443	0	167,375
Gobiernos de las provincias			
Terranova	1,463	613	3,373
Isla del Príncipe Eduardo	357	207	63
Nueva Escocia	4,256	1,697	4,947
Nueva Brunswick	1,610	594	2,110
Quebec	27,715	6,333	10,219
Ontario	118,150	21,477	81,034
Manitoba	2,015	1,662	1,921
Saskatchewan	1,765	1,511	565
Alberta	13,062	0	4,163
Columbia Británica	10,197	2,372	5,220
Territorios	109	0	20
Total de las provincias	180,699	36,466	113,635
Total	330,142	36,466	281,010

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

IMPUESTOS EN OTRAS REGIONES (al 31 de octubre de 2007) (en miles de \$)	Impuesto sobre la renta
Asia-Pacífico	32,317
América Latina y el Caribe	342,383
Europa y Medio Oriente	180,897
Estados Unidos	176,935
Total	732,532

Información en línea

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

información adicional

Sede central

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

Para mayor información

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS,
CORPORATIVAS Y GUBERNAMENTALES

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

