

Rapport annuel 2001

Revue de l'exercice



Dynamisme local

Portée mondiale

Service supérieur

Le Groupe Banque Scotia



- 
- 1** MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL
 - 2** RÉSULTATS FINANCIERS
 - 4** RÉALISATIONS
 - 6** RÉSEAU CANADIEN – SERVICES AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES
 - 8** RÉSEAU CANADIEN – GESTION DE PATRIMOINE
 - 10** OPÉRATIONS INTERNATIONALES
 - 12** SCOTIA CAPITAUX
 - 14** TECHNOLOGIE
 - 16** ENGAGEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

Sur la couverture, et tout au long des pages qui suivent, nous vous présentons avec fierté quelques-uns de nos clients et des employés du Groupe Banque Scotia, au Canada et partout dans le monde. Nous les remercions tous d'avoir accepté de paraître dans ce rapport.

En page couverture, à partir de la gauche : Lisa Barbour, Shelley Spies et Greg O'Brien, de la succursale St. George's Square de Guelph (Ontario)

En plat verso : Tony Brathwaite, vice-président de district, Durham/North Scarborough



Message du président du conseil

À la Banque Scotia, nous avons à cœur d'aider nos clients à améliorer leur situation financière. Qu'ils soient des particuliers, des PME ou des grandes entreprises, au Canada ou dans l'un des 50 pays où nous exerçons nos activités, nous voulons trouver avec nos clients les produits qui répondent exactement à leurs besoins, des besoins qui leur sont propres et qui ne cessent d'évoluer.

Nous offrons une multitude d'options en matière de produits, de services ou de canaux de distribution. Nous créons des liens avec nos clients grâce à l'excellence du service que nous offrons dans plus de 2 000 succursales et bureaux de par le monde ou par l'intermédiaire de nos centres d'appels et de nos services bancaires par téléphone ou par Internet.

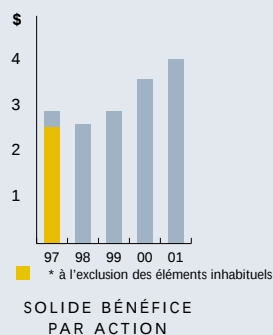
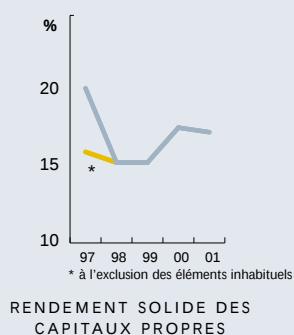
Un bon service ne tombe pas du ciel. C'est l'œuvre concertée d'une équipe déterminée. Et avec près de 51 000 membres, l'équipe de la Banque Scotia à l'échelle mondiale a été reconnue comme l'un des groupes d'employés les plus consciencieux sur le marché – consciencieux à l'endroit de la Banque et les uns envers les autres et, par-dessus tout, à l'endroit de leurs clients et des collectivités qu'ils servent. Nous sommes fiers de retrouver dans les pages de ce rapport certains de ces employés, de ces clients et de ces collectivités.

En 2001, nous avons enregistré un revenu d'exploitation record pour la 12^e année consécutive, ce qui a aussi été bénéfique pour nos actionnaires. Pour la dernière décennie, le rendement composé annuel de l'avoir des porteurs d'actions ordinaires – incluant les dividendes et la plus-value sur les actions ordinaires de la Banque – a été de 20,4 %.

Nous sommes fiers de ces succès répétés, et malgré les défis importants qui se profilent à l'échelle mondiale, nous gardons confiance en l'avenir. Nos employés, nos activités diversifiées, l'excellente réputation de notre service ainsi que notre fidélité à nos principes fondamentaux constituent la base sur laquelle repose le succès à long terme de la Banque Scotia.

Peter C. Godsoe
Président du conseil
et chef de la direction

La **Banque Scotia** n'évalue pas son rendement qu'en fonction de son bénéfice net, elle tient également compte de l'atteinte d'objectifs de performance clés. Ces objectifs ont été fixés en prenant en considération un certain nombre de facteurs importants touchant les marchés, la concurrence, la technologie et la réglementation. Nos résultats sont exposés ci-dessous.



Résultats par rapport aux objectifs pour 2001

RENDEMENT DES CAPITAUX PROPRES (RCP)

Objectif : Afficher un rendement des capitaux propres de 16 % à 18 %.

Résultat : **17,3 %**

Le rendement des capitaux propres constitue l'une des plus importantes mesures du rendement financier, car il dénote l'efficacité avec laquelle la Banque utilise les fonds investis par les porteurs d'actions ordinaires. Ce ratio équivaut au quotient du revenu net revenant aux porteurs d'actions ordinaires par l'avoir moyen des porteurs d'actions ordinaires.

BÉNÉFICE PAR ACTION

Objectif : Afficher un bénéfice par action ordinaire de 12 % à 15 % par an.

Résultat : **hausse de 12,3 %**

Le bénéfice par action représente également un indice important du rendement financier. Il équivaut au quotient du revenu net revenant aux porteurs d'actions ordinaires par le nombre moyen des actions ordinaires en circulation.

RATIO DE PRODUCTIVITÉ

Objectif : Maintenir un ratio de productivité inférieur à 60 %.

Résultat : **53,9 %**

Le ratio de productivité mesure l'efficacité globale de la Banque. Il indique, en pourcentage, le rapport entre les frais autres que d'intérêts et la somme du revenu d'intérêts net (sur une base de mise en équivalence fiscale) et des autres revenus. Une diminution de ce ratio indique une hausse de la productivité. Sur la foi de cette mesure, la Banque Scotia s'est toujours classée parmi les premières banques canadiennes.

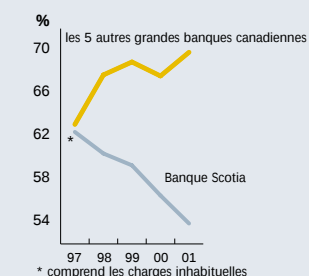
CAPITAL DE CATÉGORIE 1

Objectif : Maintenir un coefficient du capital de catégorie 1 supérieur à 8 %.

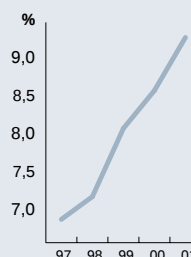
Résultat : **9,3 %**

Le coefficient du capital de catégorie 1 est une mesure de la solidité globale de la Banque. Il équivaut au quotient du capital de catégorie 1 (constitué essentiellement de l'avoir des porteurs d'actions ordinaires et des actions privilégiées à dividende non cumulatif) par les actifs à risques pondérés. Le coefficient du capital de catégorie 1 de la Banque Scotia est le plus fort des principales banques canadiennes.

Résultats financiers 2001



RATIO DE PRODUCTIVITÉ AMÉLIORÉ



COEFFICIENT ACCRU DU CAPITAL DE CATÉGORIE 1

Chiffres clés (pour les exercices terminés le 31 octobre)

	2001	2000	1999 ⁽¹⁾	1998	1997
RÉSULTATS D'EXPLOITATION					
Revenu net (millions \$)	2 169	1 926	1 551	1 394	1 514
Par action (\$) – bénéfice de base	4,12	3,67	2,93	2,64	2,95
– bénéfice dilué ⁽²⁾	4,05	3,63	2,90	2,61	2,93
Rendement des capitaux propres (%)	17,3	17,6	15,3	15,3	20,2
Ratio de productivité (%)	53,9	56,5	59,3	60,4	62,4
BILAN (millions \$)					
Total de l'actif	284 425	253 171	222 691	233 588	195 153
Prêts et acceptations	184 733	175 710	155 022	159 370	133 314
Dépôts	186 195	173 900	156 618	166 360	138 975
Avoir des porteurs d'actions ordinaires	12 833	11 200	9 631	9 039	7 930
COEFFICIENT DE CAPITAL (%)					
Capital de catégorie 1	9,3	8,6	8,1	7,2	6,9
Capital total	13,0	12,2	11,9	10,6	10,4
ÉVALUATION					
Valeur comptable d'une action (\$)	25,47	22,49	19,49	18,37	16,19
Cours de l'action (\$) – Haut	50,50	45,65	36,90	44,70	34,10
– Bas	37,30	26,05	28,60	22,80	20,55
– Clôture	43,85	43,50	33,60	32,20	31,08
Ratio cours-bénéfice	10,6	11,9	11,5	12,2	10,5
DIVIDENDES					
Dividendes versés sur actions ordinaires (\$)	1,24	1,00	0,87	0,80	0,74
Ratio de distribution (%)	30,1	27,3	29,7	30,3	25,1
Rendement des actions (%)	2,8	2,8	2,7	2,4	2,7

(1) Ces résultats financiers ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada, y compris les exigences comptables du surintendant des institutions financières du Canada, sauf pour l'imputation de l'augmentation de la provision générale pour pertes sur prêts comme une charge directe aux bénéfices non répartis du quatrième trimestre de 1999, ce qui était conforme aux règles comptables prescrites par le surintendant des institutions financières en vertu de la Loi sur les banques. Si l'augmentation ponctuelle de la provision générale pour pertes sur prêts avait été constatée comme une charge dans l'état consolidé des revenus, ces résultats financiers auraient été les suivants : 1 237 millions \$ pour le revenu net, 2,29 \$ pour le revenu net de base par action, 2,26 \$ pour le revenu net dilué par action, 12,0 % pour le rendement des capitaux propres, 14,3 % pour le ratio cours-bénéfice et 38,0 % pour le ratio de distribution.

(2) Illustre l'effet de dilution des options d'achat d'actions en vertu de la méthode du rachat d'actions.

2001 Une année de réalisations



RÉSEAU CANADIEN

Services aux particuliers et aux entreprises

À la Banque Scotia, ce groupe fournit une gamme complète de produits financiers à plus de six millions de particuliers et d'entreprises au Canada. Leader reconnu en matière de satisfaction de la clientèle, la Banque offre ses services par l'entremise d'un réseau comptant plus de 1 000 succursales, plus de 2 200 GAB et quatre centres d'appels des plus modernes, auxquels s'ajoutent les services par téléphone et par voie électronique, TélésScotia et Scotia en direct. Notre objectif consiste à surpasser les autres lorsqu'il s'agit d'aider nos clients à réussir financièrement.

Points saillants en 2001

- Première banque au Canada pour la qualité globale du service clientèle, selon une étude canadienne indépendante
- Simplification de la structure organisationnelle pour une fonction vente et service plus productive et plus efficace
- Lancement de Scotia 1 – Crédits *pour entreprise*, nouveau service d'approbation du crédit pour les petites entreprises
- Première banque canadienne à offrir un prêt hypothécaire sans mise de fonds aux acheteurs d'une première maison
- Titre de «Centre d'appels de l'année» décerné au Centre d'appels des services bancaires électroniques de Montréal par la Société de marketing direct et de centres d'appels

Objectifs prioritaires pour 2002

- Croissance des revenus et amélioration de la rentabilité en cultivant les relations avec les clients pour mieux les fidéliser
- Développement d'ensembles innovateurs de solutions financières pour chaque étape de la vie du client
- Réorientation d'une force de vente de près de 500 directeurs de comptes pour mieux servir les petites entreprises

Gestion de patrimoine

Les trois secteurs d'activité de ce groupe de la Banque Scotia sont le courtage de détail, les fonds communs de placement et la gestion privée. Avec un actif sous administration de plus de 90 milliards de dollars, Gestion de patrimoine offre ses services de courtage et de gestion d'avoir net élevé à 720 000 clients. Le groupe dispose d'une force de vente de 1 000 experts agréés et hautement qualifiés, ainsi que de nombreux points de service, y compris en ligne. Notre objectif consiste à dominer le marché de la gestion de patrimoine en créant des solutions axées sur les besoins des clients et en donnant un service de première classe.

Points saillants en 2001

- Première grande banque canadienne pour le taux de croissance annuelle de l'actif des fonds communs en 2001
- Introduction de dix nouveaux fonds à contenu étranger en partenariat avec Capital International Asset Management
- Création en Ontario d'une force de vente constituée de planificateurs financiers qui seront 400 au Canada en 2002
- Lancement du site ScotiaMcLeod en direct, qui permet aux clients de se renseigner en ligne sur leurs comptes et les marchés
- Ouverture par le Groupe Gestion privée Scotia des cinq premiers de ses 12 bureaux destinés à la clientèle nantie
- Classement de Scotia Cassels au deuxième rang, selon l'actif sous administration, pour la gestion privée au Canada

Objectifs prioritaires pour 2002

- Augmentation de notre part du marché de la gestion de patrimoine, spécialement en utilisant les services tarifés
- Poursuite du développement de nos fonctions vente et distribution, notamment en augmentant les effectifs et la compétence du personnel des centres d'appels
- Augmentation notable, ces trois prochaines années, de l'actif sous administration

En 2001, diverses études indépendantes ont souligné le rôle de chef de file que la Banque Scotia a joué dans de nombreux domaines – et notamment la satisfaction de la clientèle, le financement global et les opérations de change. Nous tirons tout spécialement fierté du titre de «Banque de l'année au Canada» que nous a décerné *Le Banquier*, magazine de l'industrie bancaire dans son ensemble. Nous devons ce succès au formidable travail d'équipe des employés qui ont contribué à l'établissement de relations fructueuses et stables avec nos clients, dont nous vous présentons quelques-uns dans ces pages.



OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Le réseau multinational de la Banque Scotia bénéficie d'une expérience de plus de 100 ans pour fournir à sa clientèle locale et internationale une vaste gamme de services financiers à travers le monde. Avec ses filiales et sociétés affiliées, la division compte plus de 1 000 succursales, 1 700 GAB et 22 000 employés dans plus de 40 pays. Notre objectif consiste à maintenir une position dominante dans les Antilles, à consolider nos opérations en Amérique latine et à continuer sur notre lancée dans certains créneaux en Asie.

Points saillants en 2001

- Au Mexique, participation portée à 55 % dans Grupo Financiero Inverlat, qui est rebaptisé Scotiabank Inverlat
- Première banque au Mexique à offrir des prêts auto et prêts hypothécaires à taux fixe
- Mise en œuvre de nouvelles initiatives vente et service dans les succursales des Antilles et d'Amérique centrale
- Extension de notre réseau de distribution en Jamaïque, à Porto Rico et au Costa Rica
- Maintien par Banco Sud Americano de son premier rang au Chili pour le service clientèle, selon une étude indépendante; en novembre 2001, cette banque a été rebaptisée Scotiabank Sud Americano

Objectifs prioritaires pour 2002

- Croissance des bénéfices par l'augmentation des revenus et des parts de marché
- Poursuite des investissements dans la technologie et les initiatives axées sur la vente
- Accroissement de la rentabilité, de la productivité et de la part de marché de notre filiale mexicaine, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat



SCOTIA CAPITAUX

L'excellence des services de banque d'investissement et des services aux grandes entreprises de Scotia Capitaux est reconnue partout, spécialement lorsqu'il s'agit de montages financiers, de prêts consortiaux, de financement par emprunt, d'émission de titres, de fusions et d'acquisitions, de produits dérivés, de titres à revenu fixe et d'opérations de change ou sur métaux précieux. Notre objectif consiste à être dans le peloton de tête des prestataires de services complets, en nous classant au moins au troisième rang pour tous les produits vendus au Canada, et à devenir le chef de file dans certains créneaux des marchés mondiaux.

Points saillants en 2001

- Numéro un des banques canadiennes au classement mondial établi par *Euromoney* pour le financement global
- Meilleure banque canadienne d'après le sondage mondial mené par *Euromoney* en 2001 sur les opérations de change
- Chef de file des courtiers pour l'importance de sa part du marché des titres canadiens à revenu fixe, selon une firme de conseil et de recherche des plus réputées
- Numéro un des placeurs de titres adossés à des créances (source : Dominion Bond Rating Service)
- Meilleure banque canadienne – et parmi les 10 meilleures au monde – sur le marché des prêts consortiaux aux É.-U. (prêts négociés à titre de mandataire uniquement) selon la société Loan Pricing Corporation au 31 octobre 2001

Objectifs prioritaires pour 2002

- Maximisation du rendement des capitaux propres, car il s'agit d'un secteur à haute intensité de capital
- Réorientation des opérations aux É.-U. – comportant l'amélioration et le développement de nos ressources et compétences, spécialement pour les produits de crédit
- Poursuite de nos efforts de spécialisation dans divers secteurs de l'industrie au Canada, aux É.-U. et en Europe



Adaptabilité, souplesse

Partout au Canada, les Services aux particuliers et aux entreprises offrent aux particuliers, aux propriétaires de petites entreprises et aux sociétés des réponses aux besoins financiers qui leur sont propres.

Rechercher des solutions afin de répondre aux besoins financiers de nos clients, c'est ce que nous faisons tous les jours. La société Albchem Industries Ltd. est devenue, en 1995, cliente du Centre clientèle commerciale de la Banque Scotia à Edmonton en Alberta. Depuis ce temps, la Banque joue un rôle important dans l'évolution de l'entreprise. En effet, la Banque Scotia a su offrir une solution de financement créative qui a permis de mener à terme le rachat de l'entreprise par les cadres en 1996. Un an après ce rachat, Albchem agrandissait ses installations et aujourd'hui elle construit une nouvelle unité de

Services aux particuliers et aux entreprises

La satisfaction de la clientèle repose sur notre capacité d'établir des liens avec nos clients tout en les aidant à atteindre les objectifs financiers qu'ils se sont fixés. Nous y parvenons en offrant les conseils de nos experts, des solutions financières innovatrices, du choix et de la commodité.



et travail d'équipe.



production dans le sud-ouest du Manitoba, et ce, toujours avec l'aide de la Banque Scotia. «Grâce au soutien extraordinaire de la Banque Scotia, Albchem est parvenue à atteindre des objectifs qui, autrement, sont inaccessibles pour la plupart des entreprises en démarrage», précisent le président d'Albchem Kevin Kohler et le chef principal des finances, Bob Wilson.

(Grande photo, dans l'ordre habituel : Kevin Kohler; Ken Kalansky, Banque Scotia et Bob Wilson.)

À la Banque Scotia, nous recourons à une technologie de pointe afin d'améliorer le service et de maintenir notre position de chef de file en matière de satisfaction de la clientèle dans notre domaine. Par exemple, nous adaptons nos produits et services de sorte que nos clients puissent effectuer leurs opérations auprès de nous par le truchement d'Internet. Nous augmentons également le

débit et la capacité de fonctionnement de nos centres d'appels afin d'ajouter de nouvelles options de libre-service. De plus, dans nos succursales du Canada, nous formons une équipe d'employés qualifiés et bien renseignés qui s'engagent à aider nos clients à améliorer leur situation financière.

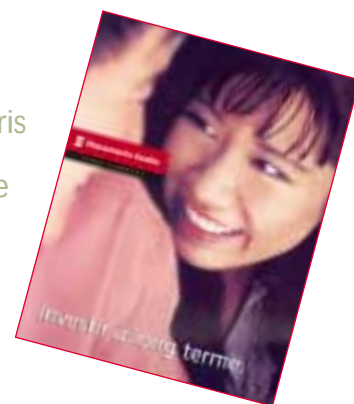
(Photo du centre : Lisa Barbour, Mark Johnson, Pina Figura et Greg O'Brien, succursale St. George's Square à Guelph en Ontario.)

La compréhension des objectifs de nos clients est un facteur important dont il faut tenir compte lorsqu'il s'agit d'établir des relations à long terme. Depuis longtemps, le Dr Michael Barry est client de la Banque Scotia. C'est alors qu'il était étudiant à la faculté de médecine que le Dr Barry a commencé à recourir aux produits, aux services et à l'expertise du Groupe Banque Scotia afin que lui et sa famille puissent réaliser leurs objectifs financiers. Qu'il s'agisse d'un prêt hypothécaire pour sa première maison, de produits et services sur mesures pour sa carrière de radiologue ou, plus récemment, d'opérations boursières en direct pour des placements en prévision de l'éducation de ses enfants et de sa propre retraite, le Dr Barry est à la recherche de commodité et d'efficacité. «Je veux pouvoir effectuer mes opérations bancaires et de placement rapidement, facilement et sans tracas, affirme-t-il. Tout ça est possible avec la Banque Scotia.»

(Photo de droite : Dr Michael Barry.)

Gestion de patrimoine

Les experts en gestion de patrimoine de la Banque Scotia ont pris l'engagement de mettre à la disposition de leurs clients une vaste gamme de conseils, produits et services afin de les aider à réaliser leur réussite financière.



Gérer le patrimoine d'autrui est une affaire très personnelle qui exige l'établissement et l'entretien d'une relation faite de conseils professionnels et de solutions financières adaptées aux besoins particuliers de chaque client.

La Banque Scotia a adopté un concept plus axé sur le client de courtage de détail. Certains clients de courtage de plein exercice s'adressent à leur conseiller en placement de ScotiaMcLeod pour des recommandations et la passation de leurs ordres. D'autres investisseurs, tels que le D^r Arthur Shears, préfèrent prendre leurs propres décisions de placement et apprécient la commodité des services en ligne ou des services automatisés par téléphone de Courtage Réduit Scotia. «Avec l'augmentation de mes connaissances des placements, je me suis rendu compte que je pouvais prendre moi-même une grande partie de mes décisions d'investissement», déclare le D^r Shears, l'un des premiers clients de Courtage Réduit Scotia dans les provinces de l'Atlantique et un fidèle client de la Banque Scotia depuis qu'il ouvrit son premier compte bancaire à l'âge de sept ans. De plus en plus de clients recherchent un service de courtage qui réunit les avantages et la commodité du courtage de plein exercice et du courtage en ligne. Et c'est exactement ce que fait i:PARTENAIRE, un service de ScotiaMcLeod, leader sur le marché qui offre la possibilité de faire des recherches en ligne ainsi que l'option de faire des opérations par Internet ou par l'intermédiaire d'un conseiller en placement – et tout cela à partir du même compte.

(Photo principale : D^r Arthur Shears.)

Tout le monde n'a pas le temps, l'expertise ou l'envie de gérer ses propres placements. M^{me} Arroll Stewart, en tant que propriétaire de PME connaît de fond en comble l'industrie de la rénovation des cuisines et des salles de bain, mais quand il s'agit de son portefeuille de placements, elle déclare que son choix le plus sage a été de recourir aux services des gestionnaires de portefeuille professionnels de Gestion de

placements Scotia Cassels pour toutes ses décisions financières de grande importance. Ce fut particulièrement vrai pendant les jours de haute voltige des actions de technologie. «Scotia Cassels a fait un excellent travail en préservant mon capital, dit-elle. C'est quelque chose dont je n'ai plus le souci, car ils m'ont prouvé leur compétence.»

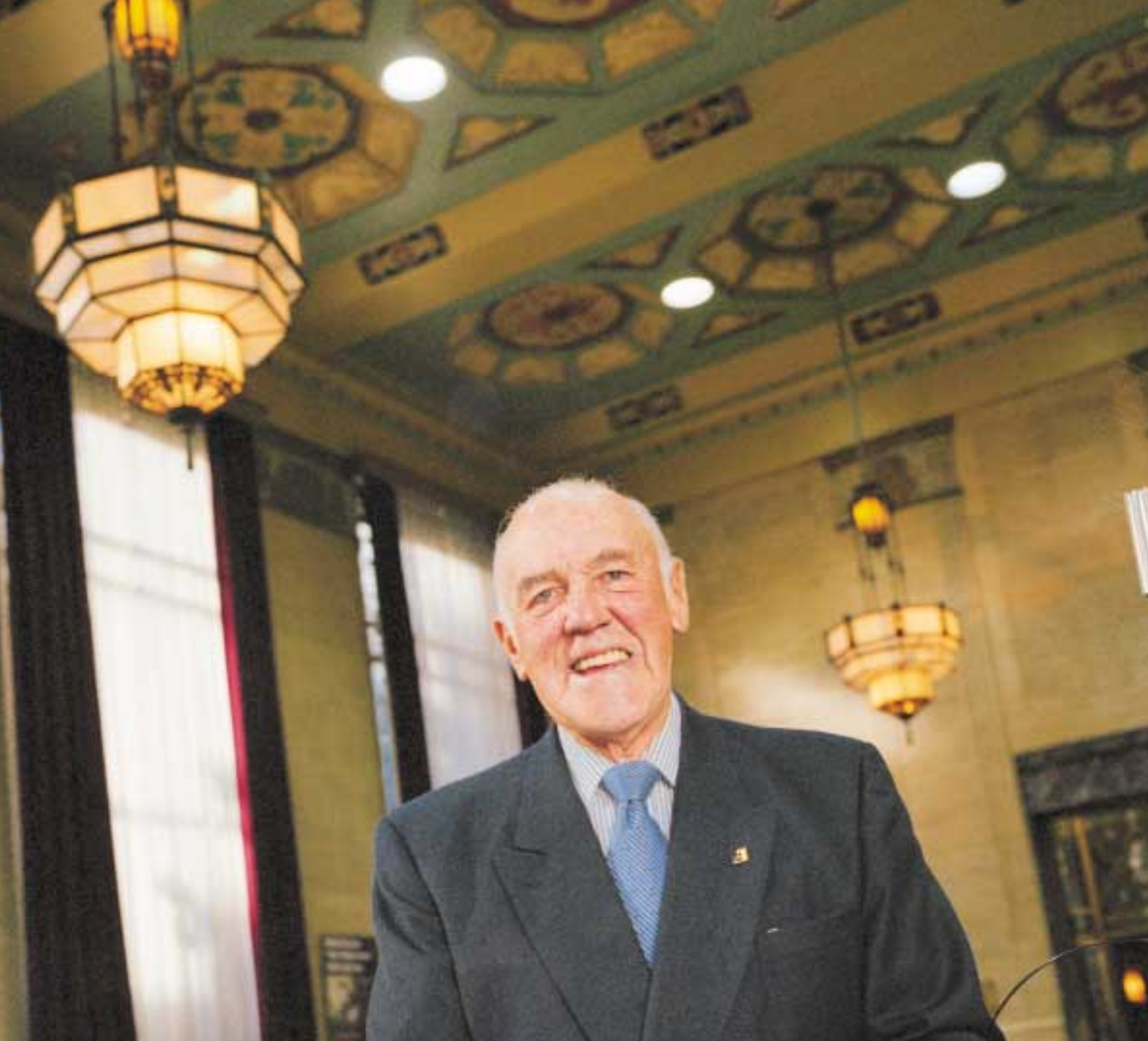
(Ci-dessous : M^{me} Arroll Stewart.)

Et puis il y a les affaires complexes comme organiser une succession ou nommer des bénéficiaires. Assistant à un séminaire du Trust Scotia sur les testaments et la planification successorale, M^{me} Rosamund et le D^r Michael Goldberg ont découvert une foule de choses auxquelles ils n'avaient jamais pensé. «Ce fut un réel soulagement de voir traiter ces affaires à un niveau professionnel, a déclaré le D^r Goldberg au sujet de la décision de leur couple de demander l'aide du Trust Scotia en matière de succession et de planification successorale, puis de le choisir comme liquidateur de leur succession. «Nous considérons que ceci est un cadeau pour nos enfants. Nous avons la satisfaction de savoir que nous laissons nos affaires en ordre, du mieux que nous pouvons.»

(Ci-contre en bas : D^r Michael Goldberg et M^{me} Rosamund Goldberg.)



Solutions



complètes. Conseils professionnels.



Expertise locale.

Dans la plupart des pays, nos clients nous considèrent comme une banque locale. Près de 22 000 employés de la Banque Scotia et de nos filiales dans les Antilles, en Amérique latine et en Asie se font un devoir d'aider les clients à atteindre leurs objectifs financiers grâce à des conseils judicieux et des produits et services novateurs.

Au Mexique, un nouveau nom – Scotiabank Inverlat –

L'arrivée de nouveaux produits et d'une campagne de publicité dynamique accentue la popularité de la filiale bancaire de la Banque Scotia au Mexique, ce qui se traduit par un accroissement de la clientèle et une augmentation des affaires. En 2001, Scotiabank Inverlat a lancé des prêts auto à taux d'intérêt fixe et des prêts hypothécaires au taux le plus bas du marché depuis plusieurs années, ce qui a permis à la Banque d'attirer de nouveaux clients et de se tailler une part de ces marchés du crédit. La Banque élargit également ses relations avec ses clients commerciaux, plus particulièrement avec ceux qui peuvent tirer

avantage de l'expertise du Groupe Banque Scotia à l'échelle internationale pour la croissance de leurs affaires. Casa Cuervo, le plus important producteur de tequila au Mexique, prend de l'expansion dans plus de 90 pays dans le monde. La société fait affaire avec Grupo Financiero Scotiabank Inverlat comme principal prestataire de services financiers, notamment pour le crédit traditionnel, le financement sur les marchés financiers et un vaste éventail de services de gestion de trésorerie.

(Photo principale : Leticia Diez de Bonilla [à gauche] et Alejandro Mercado Gasca [à droite] de Scotiabank Inverlat en compagnie de Amador de Carvalho Nogueira et Javier García César de Casa Cuervo.)

Dans les Antilles et en Amérique centrale, les

Opérations internationales accroissent notre présence en ouvrant de nouvelles succursales, en ajoutant des guichets automatiques bancaires et en améliorant l'accessibilité aux opérations de débit aux points de vente et aux services bancaires par téléphone, en anglais et en espagnol. De plus, nous

Opérations internationales

La Banque Scotia offre à ses clients un rayonnement international inégalé par aucune autre banque canadienne. En tant qu'une des rares banques dans le monde à disposer d'un imposant réseau de succursales commerciales et de détail, nous procurons à nos clients un avantage distinct : l'accès à l'expertise et aux services d'une grande banque internationale comptant plus d'un siècle d'expérience à l'échelle mondiale.



Force internationale.



investissons considérablement dans nos ressources humaines, la technologie et nos produits en vue de renforcer et d'élargir nos relations avec nos clients actuels et d'en attirer de nouveaux. Les initiatives de vente permettent au personnel des succursales de consacrer plus de temps aux clients. Nous lançons également de nouveaux produits et services, comme la Ligne de crédit Scotia, un produit de crédit aux particuliers permettant de bâtir des relations avec les clients et offrant aux clients à haut potentiel une flexibilité et une commodité maximale pour leurs dépenses. *(Ci-dessus (à gauche) : Anthony Shaw, directeur, Eulando Humphrey et Pat Nurse de la succursale de Bridgetown à la Barbade.)*

En Asie, le Groupe Banque Scotia aide les petites et grandes entreprises à accroître leurs affaires et, dans bien des cas, leur présence sur la scène internationale. LG Group, un des plus grands conglomérats multinationaux de Corée, est un client de longue date de la succursale Scotia de Séoul. Lorsque LG a

constitué deux coentreprises en partenariat avec une autre société multinationale, le Groupe Banque Scotia a agi à titre de chef de file du syndicat de financement. LG tire aussi avantage de la présence de la Banque Scotia à l'échelle internationale : au Mexique, Scotiabank Inverlat finance les activités de LG Electronics à Monterrey.

Ramatex Group, une société inscrite à la Bourse de Kuala Lumpur et le seul fabricant de textiles entièrement intégré de Malaisie, a pris de l'expansion en Malaisie, en Chine et en Namibie grâce à un prêt transférable de 135 millions de dollars US, arrangé par la Bank of Nova Scotia Berhad à Kuala Lumpur. De ces points d'ancrage, Ramatex entend faire prospérer ses affaires en exportant vers les deux plus importants marchés du textile et du vêtement dans le monde, soit les États-Unis et la Communauté européenne.

(Ci-dessus (à droite) : Sung Huh de LG Electronics Inc. [à gauche] en compagnie de Henry Yong et Y. K. Rim de la succursale Scotia de Séoul, Corée.)

Scotia Capitaux

Au Canada, Scotia Capitaux offre une gamme complète et intégrée de services de banque d'investissement et de solutions financières aux grandes entreprises, aux clients institutionnels et aux organismes gouvernementaux. Au plan mondial, Scotia Capitaux a su se positionner avantageusement sur des créneaux ciblés, aux États-Unis et en Europe.



Des relations d'affaires

Scotia Capitaux, par ses grandes compétences et sa capacité d'offrir des solutions financières personnalisées, est à même d'aider ses clients du monde des affaires à s'orienter dans l'univers toujours mouvant des marchés financiers et des marchés des capitaux. De fait, les diverses opérations menées par Scotia Capitaux pour le compte de ses clients lui ont permis de s'imposer comme un chef de file dans une variété de secteurs spécialisés.

Scotia Capitaux est en tête du classement que publiait récemment une firme réputée de conseil et de recherche, pour le courtage en titres canadiens à revenu fixe. Cette première place est notamment le fruit d'une série d'initiatives réparties sur les trois dernières années visant des objectifs bien déterminés. L'intégration des opérations sur les produits à revenu fixe et les produits dérivés aide à mieux cerner les besoins des clients et à mieux y répondre. Les groupes de vente, de négociation et d'analyse travaillent comme une seule équipe à bâtir des relations fructueuses avec les clients. Notons pour finir que les systèmes de gestion de l'information utilisés permettent

d'assurer un suivi rigoureux des résultats.

(Photo principale, de gauche à droite : Michael Durland, John Madden et John Schumacher, de Scotia Capitaux.)

Marriott International, Inc., une des principales chaînes hôtelières mondiales, est représentée par ses bannières réputées dans divers secteurs de l'hébergement. En réunissant les compétences de groupes spécialisés de Scotia Capitaux pour les faire travailler en synergie, nous avons été en mesure de proposer à Marriott International un ensemble de solutions financières d'envergure en 2001. Scotia Capitaux a en effet agi en qualité de co-chef de file pour l'octroi à Marriott d'un crédit de niveau supérieur de 1,5 milliard de dollars US, de chef de file pour le financement d'un projet haut de gamme de Ritz-Carlton à Las Vegas et de comandataire pour le financement du projet Grande Lakes de Marriott à Orlando, en Floride – le plus important ces dernières années pour des installations hôtelières autres que des casinos. Les solutions sur mesure comprenaient aussi un programme de garantie de recouvrement portant sur des séjours en temps partagé pour la filiale de Marriott spécialisée dans les clubs de vacances, et la mise en place d'outils de gestion du risque. Enfin, un certain nombre



d'envergure mondiale.

d'hôtels Marriott sont venus s'ajouter à la longue liste des clients de Gestion de trésorerie internationale au sein du Groupe Banque Scotia au Canada, dans les Antilles et en Amérique latine.

(Ci-contre, à gauche : Client clé de Scotia Capitaux, Marriott International fait affaire avec nous depuis plus de 30 ans.)

Notre expertise et nos innovations servent bien nos clients. Quand la Financière Sun Life du Canada a décidé d'acquérir deux unités de Liberty Financial, société établie aux États-Unis, il restait une gageure : trouver le financement nécessaire à un moment où le marché était plus volatil qu'il ne l'avait été depuis des années. Scotia Capitaux a été un choix tout indiqué en raison de l'expérience acquise avec l'introduction en 1997 des «Scotia BOOMS», c'est-à-dire les premières actions privilégiées déductibles d'impôt pour institutions financières canadiennes. Les «SLEECs» (Sun Life Exchangeable Capital Securities) ont donc été créées sur le même modèle, en vue d'assurer un financement abordable. Ces titres sont uniques dans la mesure où ils peuvent être déclarés comme des valeurs boursières aux organismes de réglementation et comme des créances à l'administration fiscale. Cette opération menée par Scotia Capitaux a permis à la Financière Sun Life de

lever pas moins de 950 millions de dollars, ce qui en fait la plus importante émission novatrice de capital de catégorie 1 à avoir été pilotée par une institution financière canadienne.

(Ci-contre, au centre : La Financière Sun Life a pu compter sur un instrument original pour financer des acquisitions.)

Quand la société DONCASTERS plc, l'un des plus grands fournisseurs au monde d'aubes de turbine à gaz fabriquées au moyen des techniques de moulage de précision, de forgeage et d'usinage, s'est mise à rechercher un acquéreur en vue de créer une plus-value pour les actionnaires, Scotia Capitaux a chargé son équipe londonienne, Acquisitions et opérations avec effet de levier, de solliciter activement des sociétés privées de capital-risque susceptibles de faire une offre. Grâce à son excellente connaissance du domaine et des marchés financiers européens, Scotia Capitaux a su concevoir un financement par emprunt structuré, créer des possibilités de gains importants, mettre en place un système de couverture en matière de taux d'intérêt et conseiller son client à cet égard.

(Ci-contre, à droite : DONCASTERS plc a profité de l'expertise de l'équipe Acquisitions et opérations avec effet de levier de Scotia Capitaux.)



Sécurité. Innovation.

Pour les consommateurs, la Banque Scotia a mis en place un large éventail de procédés techniques innovateurs visant à transformer ses canaux de distribution, ses produits et ses services. Pour les entreprises, elle développe des solutions et des produits bancaires intégrés pour le commerce électronique.

Grande première dans le secteur bancaire au Canada, la Banque Scotia s'est associée à Rogers Cable Inc. pour offrir à ses clients de l'Ontario l'accès à des services financiers sur Internet à partir de leur téléviseur – c'est-à-dire sans l'intermédiaire d'un ordinateur personnel. Un simple clic sur un clavier sans fil permet aux clients de la Banque Scotia de passer d'une émission de télévision au réseau Internet et d'effectuer leurs opérations bancaires en se servant du menu spécialement configuré pour la Banque Scotia. En plus du service de renseignements sur les comptes, les clients pourront effectuer d'autres opérations par l'intermédiaire de la webtélé, notamment des virements de fonds, des paiements de factures et des demandes de tarification.

(Photo principale, à gauche : Steve Petroff et Anna DiVittorio, du secteur Services bancaires électroniques, ont contribué à mettre la webtélé au service des clients de la Banque Scotia.)

Technologie

Qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, il est de plus en plus simple de faire affaire avec la Banque Scotia. Les entreprises peuvent ouvrir un compte commerçant VISA par téléphone, elles peuvent effectuer leurs opérations bancaires sur Internet, et elles peuvent même acheter des fournitures de bureau en ligne à l'adresse www.banquescotia.com. Nous sommes constamment à la recherche de technologies de pointe pouvant offrir à nos clients sécurité, innovation et commodité.



Commodité.



Le terme commodité est ce qui décrit le mieux le nouveau portail des Services financiers Scotia en direct destiné à la clientèle des particuliers et des petites entreprises. Ce concept inédit dans le milieu des banques canadiennes permet aux clients d'avoir une vue d'ensemble de leurs activités financières c'est-à-dire leurs opérations bancaires courantes, leurs placements et leurs prêts – le tout étant commodément accessible à partir d'une seule page d'accueil. Les clients peuvent également ouvrir un compte, présenter une demande de crédit, effectuer des placements et accéder à une grande variété d'outils de planification financière.

(Ci-dessus, à gauche : Jennifer Campbell et Simon Pace-Bonello de la succursale Scarborough Town Centre, en Ontario, présentent le service Scotia en direct.)

La Banque Scotia est un chef de file dans les services financiers sans fil. La Banque Scotia et sa filiale de commerce électronique e-Scotia se sont engagées à tirer profit des plus récentes percées technologiques pour offrir aux Canadiens des options plus utiles et plus nombreuses que jamais. Les clients des services sans fil qui disposent d'appareils munis d'un microfureteur ont accès à bon nombre de services bancaires et de courtage de la Banque Scotia, par l'entremise d'un large éventail de fournisseurs

partout au Canada, qui leur permettent entre autres d'effectuer des paiements de factures, de vérifier le solde de leurs comptes, d'effectuer des virements de fonds entre comptes et de connaître les cotes et indices boursiers en temps réel.

(Ci-dessus, au centre : La Banque Scotia est un leader dans la fourniture de services financiers sans fil au Canada.)

La Banque Scotia et cinq des principales institutions financières au monde ont uni leurs forces en 2001 pour établir la toute première Alliance GAB mondiale destinée à créer des services financiers innovateurs pour les voyageurs internationaux. Plus de 36 millions de personnes ont maintenant libre accès à plus de 20 000 guichets automatiques participants répartis sur trois continents. L'Alliance, une initiative à grande portée pour le service à la clientèle internationale, permet à la Banque Scotia de collaborer avec certaines des banques les plus importantes au monde pour offrir à ses clients un accès amélioré aux services financiers à l'échelle internationale.

(Ci-dessus, à droite : Les détenteurs d'une Carte Scotia ont accès sans frais aux guichets automatiques des membres de l'Alliance en Australie, en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et aux États-Unis.)

Collectivité

Pour nous, l'engagement dans la collectivité est bien plus qu'un concept; il occupe une place de choix dans nos vies et au travail. En 2001, nous avons versé plus de 20 millions de dollars en dons et en commandites, au Canada et dans le monde entier.



Engagement

L'engagement de la Banque Scotia dans la collectivité se traduit principalement dans les domaines de l'éducation, de la santé, des services sociaux et des arts et de la culture. Aux dons et aux commandites de la Banque s'ajoutent les efforts de milliers d'employés, qui consacrent temps, argent et savoir-faire au profit d'organismes qui se distinguent dans leur collectivité. Voici quelques-unes des nombreuses initiatives qui reflètent notre engagement envers la collectivité :

Bon nombre de programmes que soutient la Banque

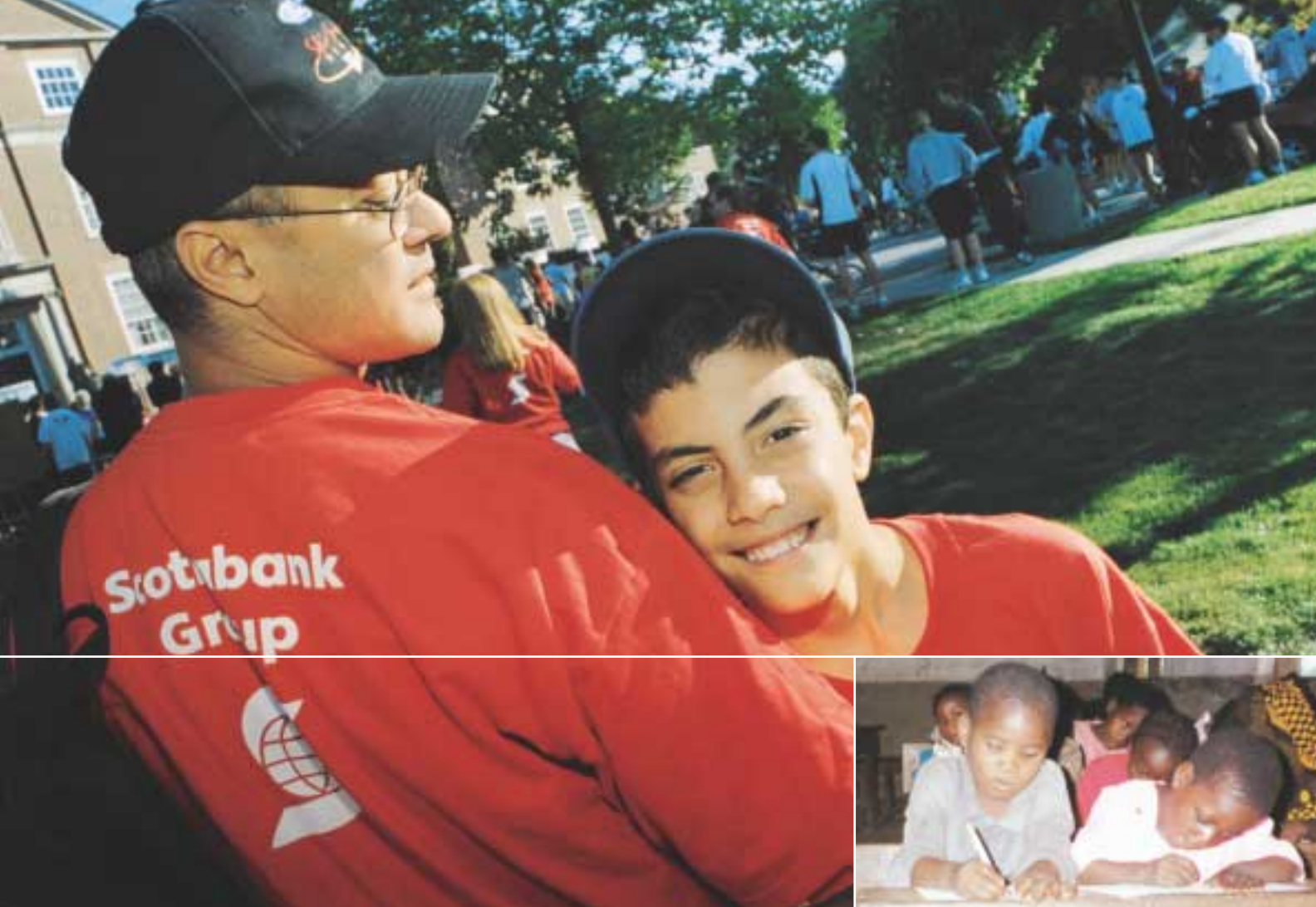
Scotia sont axés sur le perfectionnement des connaissances et des capacités. En octobre 2001, la Banque a versé 375 000 \$ pour la préparation, le développement et la mise sur pied d'une version nationale autochtone du programme «Les études : un choix économique», dont l'objectif est de sensibiliser les étudiants de 9^e année à l'importance de l'éducation et à son incidence sur leur avenir. Le programme sera lancé par Jeunes entreprises dans plus

de 100 collectivités au Canada. La Banque Scotia a également donné 100 000 \$ à la campagne «Beyond our Walls» de l'Université Trent à Peterborough, en Ontario. Les dons recueillis au cours de cette campagne serviront à financer la construction de la First Peoples House of Learning, centre de documentation sur les autochtones logé à même l'université, qui se veut un lieu d'apprentissage sur les traditions, les langues et les valeurs du peuple autochtone.

(Photo de gauche : Michele Baptiste, directrice nationale, Relations avec les autochtones, Banque Scotia.)

Le Scotiabank Dance Centre, qui a ouvert ses portes

officiellement le 6 septembre 2001 au centre-ville de Vancouver, est une preuve tangible du soutien de la Banque Scotia aux arts du Canada. Plus grande installation du genre dans l'ouest du pays, cet édifice est également le premier au Canada à réunir différentes compagnies de danse multidisciplinaires. Site d'une ancienne succursale, le terrain est une gracieuseté de la Banque, qui a également contribué au financement de la



dans la collectivité.

construction et de l'aménagement intérieur, pour un total de 1,4 million de dollars.

(Photo du centre : une danseuse en répétition au nouveau Scotiabank Dance Centre.)

Au sein du Groupe Banque Scotia, nous encourageons également les employés à s'engager dans leurs collectivités. Nous sommes particulièrement fiers de notre Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et du programme Équipe Scotia au service de la collectivité. Ces deux programmes ont été créés pour souligner les contributions importantes de nos employés à leurs collectivités sous la forme de don de temps et d'argent. Qu'ils prennent part à des ventes de pâtisseries, à des tirages au sort ou à des barbecues pour amasser des fonds au profit d'une cause locale, qu'ils participent à une course ou à un tournoi de balle-molle pour poursuivre le rêve de Terry Fox afin de trouver un traitement contre le cancer, ou qu'ils réagissent promptement aux

demandes urgentes de banques alimentaires, nos employés font le bonheur d'individus et de familles du Canada et du monde entier, grâce à l'aide apportée et à la solidarité ainsi témoignée.

(Grande photo : Howard Jones et son neveu Derek Henderson, qui ont participé à la course Terry Fox en 2001.)

Il y a trois ans les employés de Scotia Capitaux, division Négociations internationales, ont pris sous leur aile 72 enfants de Lipangalala, village de l'est de la République-Unie de Tanzanie. Par l'intermédiaire du Plan de parrainage du Canada, les employés ont contribué au mieux-être et à l'éducation de ces enfants. L'an dernier, le Groupe Banque Scotia a rassemblé 90 000 \$ pour la construction d'une école dans la région. Et, grâce à ces efforts de financement continus dans l'autre moitié du globe, la construction d'une autre école à Lipangalala se réalisera peut-être sous peu.

(Photo de droite : des élèves de Lipangalala.)





Direction générale

Banque Scotia
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. : (416) 866-6161
Télec. : (416) 866-3750
Courriel : email@scotiabank.com

RELATIONS PUBLIQUES

Tél. : (416) 866-3925
Télec. : (416) 866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com

RELATIONS AVEC LES INVESTISSEURS

Tél. : (416) 866-5982
Télec. : (416) 866-7867
Courriel : investor.relations@scotiabank.com

RAPPORT ANNUEL

Pour obtenir un exemplaire du Rapport
annuel et des autres rapports financiers :
Tél. : (416) 866-3925
Télec. : (416) 866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. : (416) 933-3299; 1 800 785-8772
Télec. : (416) 933-3276
Courriel : ombudsman@scotiabank.com

En ligne

www.banquescotia.com

