

Construyendo un mejor futuro



 **Scotiabank**

La Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank

Scotiabank integra la responsabilidad social corporativa (RSC) en todas sus actividades de negocios con la convicción de que el éxito se mide más allá de los resultados financieros. También se mide a través de la satisfacción de los clientes y el compromiso de los empleados, las sólidas prácticas de gobierno interno y el apoyo a las comunidades que atiende el Banco.

Acerca de este informe

El informe de RSC de Scotiabank complementa la Memoria Anual del Banco y es un resumen de alto nivel de la estrategia y prioridades de RSC del Banco. El sitio web de RSC del Banco, scotiabank.com/csr, proporciona un resumen completo de la estrategia, los indicadores clave de desempeño y ejemplos de todas las actividades de RSC del Banco.

Compromiso de las partes interesadas

El primer informe de RSC de Scotiabank se publicó en 2001 y desde entonces, el Banco ha solicitado la opinión de las partes interesadas sobre el contenido del informe de forma regular. En 2011, el Banco implementó un proceso formal anual de opinión de las partes interesadas con el fin de obtener comentarios sobre el informe de una gran variedad de partes interesadas, incluyendo las organizaciones aborigenes, proveedores, gobiernos, negocios, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones de negociación y de inversión, e instituciones académicas.

Las opiniones recopiladas en 2013 recomendaban una comunicación más detallada de los logros y prioridades de RSC de Scotiabank, así como de indicadores del impacto. El informe RSC 2013 aborda este tema, además de los aspectos destacados del impacto en cada ámbito y un informe de la Vicepresidente de RSC sobre los progresos y objetivos. Continuamos escuchando y buscando opciones para mejorar nuestro informe año tras año.

Estrategia de RSC

La estrategia de RSC apoya el objetivo principal del Banco, que es ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera. Orienta nuestro enfoque en los clientes, la diversidad, la fortaleza y la estabilidad al abordar cinco áreas clave: gobierno interno, clientes, empleados, el medio ambiente y comunidades.

Comité Asesor en RSC

El Comité Asesor en RSC, integrado por un grupo de ejecutivos senior del Banco, orienta y apoya los asuntos e iniciativas de RSC en todas las áreas de negocios.

Comunicando el Progreso

Los indicadores clave de desempeño del Banco están disponibles al principio de este informe. Scotiabank apoya la Global Reporting Initiative (GRI), una organización sin fines de lucro que brinda un marco integral y sustentable de informes que se utiliza en todo el mundo. Este marco establece los principios y los indicadores utilizados por las organizaciones para medir e informar su desempeño económico, medioambiental y social. Scotiabank informa a través de una Aplicación G3, Nivel C, lo que significa que el Banco rinde un informe sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión de indicador (económico, medioambiental y social).

Este informe también cumple con el compromiso del Banco de enviar un Comunicado sobre el Progreso (CoP por sus siglas en inglés) al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGCG por sus siglas en inglés), para exponer cómo trabaja el Banco con respecto a los 10 principios del UNGC.

Sabemos que algunas partes interesadas de Scotiabank buscan datos adicionales sobre nuestro progreso de RSC, y por ello se ha creado un archivo que brinda los indicadores clave de desempeño y gráficos de datos que especifican nuestras actividades durante el año fiscal 2013.

Esta información está disponible en scotiabank.com/csr/reports

Para obtener más información sobre los informes de responsabilidad social corporativa, visite scotiabank.com/csr/ataglance

Contenido

Mensaje del Presidente y Director General

1

Mensaje de la Vicepresidenta, Responsabilidad Social Corporativa

2

Efectos de la Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank

3

Gobierno interno 4

Impacto económico 10

Impacto social 16

Gobierno interno del Banco 4

Educación financiera 10

Diversidad e inclusión 16

Atendiendo las inquietudes de los clientes 7

Microfinanciamiento 12

Derechos humanos 18

Riesgos medioambientales y sociales 8

Clientela aborigen 12

Liderazgo 18

Financiamiento de proyectos 9

Banca multicultural 13
Reducción del impacto medioambiental 14

Programa Iluminando el Mañana 20

Anexo

22

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En 2010, Scotiabank se convirtió en el primer banco canadiense en adoptar el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGCG), un compromiso dedicado a defender y proteger las normas aplicables a los derechos humanos, laborales, medioambientales y normas anti-corrupción a través de las mejores prácticas de negocios.



En este informe, hemos identificado las áreas en las que estamos trabajando en pro de los principios del UNGC utilizando su logo. Para obtener más información detallada sobre cómo trabajamos en pro de los 10 principios del UNGC, visite el sitio web: scotiabank.com/csr/ataglance.

Fotografía de portada: Scotiabankers realizando trabajo voluntario para ayudar a los niños en un salón de clases de Naucalpan, México.

Scotiabank es un destacado proveedor multinacional de servicios financieros en más de **55 países** y el banco canadiense con mayor presencia internacional. Con un equipo de más de **83,000 empleados**, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios en los sectores de banca personal, comercial, patrimonial, corporativa y de inversión a más de **21 millones de clientes**.

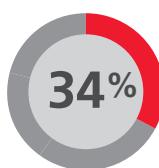
Resumen de las líneas de negocios

% de la utilidad neta total de Scotiabank¹

BANCA CANADIENSE

Utilidad neta⁽²⁾

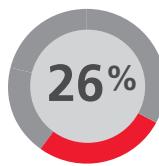
\$2,304



BANCA INTERNACIONAL

Utilidad neta⁽²⁾

\$1,749



GESTIÓN DE PATRIMONIOS Y SEGUROS GLOBALES

Utilidad neta⁽²⁾

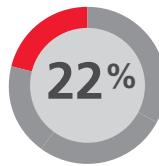
\$1,272



BANCA Y MERCADOS GLOBALES

Utilidad neta⁽²⁾

\$1,482



Resultados de Scotiabank en 2013

Utilidad neta total²

\$ 6,697 millones

Asignación total de ingresos

Utilidad neta antes de impuestos gubernamentales

Impuestos gubernamentales

Dividendos para los accionistas

Participaciones no controladoras y tenedores de instrumentos de capital

Empleados

29%

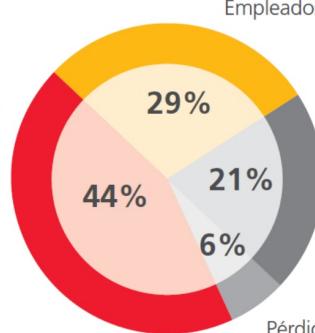
44%

21%

6%

Proveedores

Pérdidas por préstamos



Asignación total de utilidad

Consulte la Memoria Anual 2013 para más detalles sobre estas cifras

Valores de Scotiabank

Integridad: Interactuamos con los demás de manera ética y respetuosa. **Respeto:** Demostramos empatía con los demás y tomamos en cuenta, de manera integral, sus diferentes necesidades. **Dedicatoria:** Contribuimos al éxito de los clientes. **Perspicacia:** Utilizamos los conocimientos y la experiencia de manera proactiva para ofrecer las soluciones más adecuadas. **Optimismo:** Enriquecemos el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo contagioso y actitud emprendedora.

(1) % de la utilidad neta atribuible a los tenedores de capital, a excepción de otros.

(2) Utilidad neta atribuible a los tenedores de capital en 2013 (millones en CAD\$).

Un vistazo a nuestro desempeño en RSC

Resumen del año

Indicadores*	2011	2012	2013
Iluminando el Mañana	Total de donaciones y patrocinios (mundial)	\$ 50 millones	\$ 53 millones
	Número de horas de trabajo voluntario de los empleados en todo el mundo a través de los programas oficiales de participación en la vida comunitaria	360,000 horas	500,000 horas
	Pregunta de encuesta sobre compromiso del empleado: "El Grupo Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental" ⁽¹⁾	91% favorable	91% favorable
Económicos	Sueldos y beneficios de los empleados (mundial)	\$ 5,400 millones	\$ 5,750 millones
	Financiamiento crediticio para empresas (Canadá)	más de \$ 90,000 millones	más de \$ 100,000 millones
	Impuestos (mundial)	\$ 2,400 millones	\$ 2,600 millones
	Monto gastado en bienes y servicios suministrados por proveedores (mundial)	\$ 3,500 millones	\$ 4,000 millones
	Rendimiento sobre el capital	20.3% ⁽²⁾	19.7%
Sociales	Inversión en capacitación para los empleados (mundial)	\$ 65 millones	\$ 63 millones
	Satisfacción de los empleados (mundial)	85%	84%
	Mujeres en la Alta Dirección (mundial)	23.5%	24.0%
	Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)	33.6%	33.8%
	Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	9.5%	13.9%
	Empleados indígenas (Canadá)	1.1%	1.2%
	Empleados con discapacidades (Canadá)	3.8%	3.3%
	Sucursales que atienden a clientes de poblaciones indígenas (Canadá)	22	27
Ambientales	Consumo de energía (Canadá)	1,320,090 GJ	1,296,627 GJ
	Emisiones de gases de invernadero (Canadá)	86,640 toneladas ⁽⁴⁾	80,144 toneladas ⁽⁴⁾
	Viajes de negocios (por avión o tren)	57,813,611 km	54,731,914 km
	Consumo de papel (Canadá)	4,899 toneladas	4,503 toneladas
	Paper shredding/recycling (Canada)	4,237 toneladas	5,797 toneladas
	Environmental disposal of computer equipment	4,384 unidades	4,096 unidades

(1) Este parámetro se introdujo en 2011.

(2) Cifra reclasificada.

(3) Número de horas ingresadas oficialmente por los empleados

(4) Las cifras se han reclasificado para tomar en consideración la modificación de factores de emisiones por provincia, derivados de la generación eléctrica. Las pérdidas de energía no asignadas se han eliminado de estos factores. Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de su informe con el objetivo de informar las emisiones totales.

(5) Los viajes han aumentado debido a las integraciones.

*Los valores monetarios se expresan en dólares canadienses.



Mensaje de Brian Porter, Presidente y Director General

Partes Interesadas

Me complace presentarles nuestro Informe 2013 de Responsabilidad Social Corporativa. Scotiabank tiene el compromiso de promover la responsabilidad social corporativa (RSC) y de integrar prácticas adecuadas de gobierno interno, económicas y sociales en nuestras actividades de negocios cotidianas. La RSC es una parte importante de nuestra identidad y de la forma en la que operamos, y este informe resume nuestro progreso y demuestra nuestro compromiso con la transparencia.

Es un honor estar al frente de Scotiabank y tener el compromiso personal de garantizar que el liderazgo ético continúe siendo parte de nuestra cultura en los 55 países en donde operamos. La cultura de Scotiabank es el elemento esencial de nuestro éxito. Tiene su origen en los valores fundamentales que hemos mantenido desde nuestra fundación, en aspectos como poner en primer lugar a los clientes y siempre conducirnos con respeto e integridad.

Dondequiera que realizamos negocios, aplicamos las normas de Scotiabank con respecto al comportamiento ético, gestión del riesgo prudente y gobierno interno.

Por su propia naturaleza, nuestro negocio tiene un efecto económico y social directo en nuestra presencia geográfica. Proporcionamos servicios bancarios a la economía real, ya sea a través de créditos a grandes empresas que emplean a muchas personas o a través del apoyo a emprendedores individuales con nuestros programas de microfinanzas. Brindamos servicios bancarios diarios y préstamos personales a una gran variedad de clientes de la banca personal, algunos bien establecidos con nosotros, otros nuevos en Scotiabank y en el sector bancario.

Nuestro programa filantrópico y de voluntariado de empleados, Iluminando el Mañana, tiene como objetivo provocar un efecto directo y significativo en las personas a nivel comunitario. Es un programa que define nuestro compromiso con la comunidad y en su mayor parte, impulsado por la pasión de nuestros empleados en todo el mundo.

Quiero destacar tres ejemplos del año pasado con respecto a nuestro compromiso con las prácticas de gobierno interno, económicas y sociales.

Con el objetivo de apoyar el gobierno interno y el liderazgo ético, Scotiabank donó \$1,500,000 a la escuela de negocios Rowe de la Universidad de Dalhousie para desarrollar un programa que compromete a los estudiantes de negocios y a la comunidad de negocios canadiense a conformar el futuro del liderazgo ético en los negocios.

Nos hemos centrado de forma significativa en los programas de educación financiera para permitir que las personas accedan a la educación financiera, recursos y asesoría y así ayudarlos a tomar decisiones responsables y con conocimiento de causa. Este año, inauguramos el segundo programa de iniciativa empresarial para jóvenes aborígenes en reservas autóctonas en colaboración con el Paul Martin Aboriginal Education Initiative. El programa enseña a los estudiantes aborígenes de preparatoria ubicados en el oeste de Canadá la importancia de completar su educación, elaborar un plan de negocios y aprender las habilidades propias de la educación financiera.

Para mejorar nuestro programa Iluminando el Mañana y para ayudar en el desarrollo de nuestros futuros líderes comunitarios, introdujimos los Premios Scotiabank Iluminando el Mañana. Estos premios anuales reconocen a los jóvenes que tienen un impacto excepcional en sus comunidades a través del trabajo voluntario.

La responsabilidad social corporativa consiste en hacer lo correcto. Es también parte de conducir los negocios de forma apropiada y lo que nuestros clientes esperan de nosotros. Quiero agradecer a nuestro gran equipo de 83,000 Scotiabankers en todo el mundo, quienes nos ayudan diariamente a vivir nuestros valores y nuestra dirección centrados en la RSC. Su compromiso continuo y arduo trabajo son los pilares de nuestro éxito.

Contamos con un gran equipo, una gran estrategia y una plataforma convincente y excepcional como parte del banco canadiense con mayor presencia internacional. Continuaremos trabajando con todas nuestras partes interesadas en todo el mundo para construir un mejor futuro de manera ética y responsable.



Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank: De dónde venimos y hacia dónde nos dirigimos

Mensaje de Kaz Flinn, Vicepresidenta, Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social corporativa (RSC) es una parte importante de la identidad cultural, relaciones con los clientes y decisiones estratégicas de Scotiabank. Se ha realizado un progreso significativo este año, incluyendo la expansión del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana, la introducción de la Política de la Junta Directiva sobre Diversidad y el desarrollo de iniciativas de educación financiera en nuestras operaciones internacionales.

La estrategia de RSC de Scotiabank incluye cinco áreas prioritarias: gobierno interno, clientes, empleados, medio ambiente y comunidades, cada una descrita en la página siguiente.

Las páginas que siguen destacan algunas de nuestras actividades en estas áreas prioritarias, y, por primera vez, incluyen una reseña de RSC en ING DIRECT (que pronto pasará a llamarse Tangerine), que fue adquirido por Scotiabank en noviembre de 2012. La Declaración de Servicios a la Comunidad de ING DIRECT puede encontrarse en las páginas 28 y 29.

Nuestro informe de RSC está organizado para mostrar tres ámbitos de impacto: gobierno interno, económico y social. Nos centramos en sus efectos dentro del informe con el fin de ilustrar el progreso para cumplir nuestro objetivo de RSC, que es ayudar a crear un mejor futuro en todo el mundo.

- El **gobierno** interno es el primer paso para establecer una sólida cultura de RSC. En la sección de gobierno interno, describimos las políticas y procesos que garantizan que nuestras prácticas de negocios sean siempre éticas.
- En la sección **económica** describe cómo las políticas y prácticas de Scotiabank tienen un efecto en el bienestar económico de nuestros clientes.
- En la sección **social** habla sobre nuestros esfuerzos para ser un gran lugar para trabajar y el apoyo que se brinda a las comunidades en donde viven nuestros clientes y empleados. Estas dos áreas se

entrelazan más cuando los Scotiabankers donan su tiempo para realizar trabajo voluntario en beneficio de grandes causas, tal como lo hacen muchos de ellos con regularidad.

Una de nuestras fortalezas más grandes como organización, el alcance global, es al mismo tiempo uno de nuestros más grandes retos con respecto a la RSC. El Banco ha crecido gracias a varias adquisiciones en años recientes. A través de este crecimiento hemos hecho progresos importantes al ampliar nuestras actividades de RSC en la organización global, al mismo tiempo que nos encargamos de enmendar requisitos reglamentarios, diferencias en las necesidades económicas y sociales y las múltiples plataformas tecnológicas.

Por ejemplo, en años recientes se ha realizado un esfuerzo considerable para recopilar información sobre el consumo de energía de Scotiabank. A pesar de recopilar esta información en una plataforma multinacional con sistemas de recopilación distintos, Scotiabank reporta el 86% del consumo de energía de sus operaciones globales, comparado con un 43% en 2008. Hemos también comenzado con un proceso de aseguramiento a través de un tercero para garantizar información precisa, identificar fluctuaciones de energía y formas para reducir el consumo.

Es importante notar el progreso y establecer objetivos. A continuación se encuentran algunos de los logros durante los últimos tres años que nos enorgullecen, además de un vistazo a algunas de nuestras prioridades para los próximos tres años. En la medida que continuamos nuestro trabajo en las cinco áreas prioritarias de RSC, nos centraremos en ampliar nuestro impacto de manera global.

Estoy ansiosa por conocer la opinión de nuestras partes interesadas sobre el impacto de nuestros programas en sus comunidades. Los intereses de nuestros empleados, clientes, accionistas y comunidades, continuarán siendo el eje principal de nuestros esfuerzos para construir mejores futuros.

Logros – Últimos tres años



Educación para jóvenes aborígenes

– Scotiabank anunció una colaboración con el Martin Aboriginal Education Initiative con el objetivo de apoyar a los jóvenes aborígenes en Canadá a través de programas de iniciativa empresarial y de educación en escuelas preparatorias en las reservas autóctonas, además de los programas de tutoría apoyados por los empleados de Scotiabank en Winnipeg, Manitoba.



Microfinanciamiento

– Durante los últimos tres años, Scotiabank introdujo y amplió los servicios de microfinanzas en Perú, Chile, República Dominicana y Jamaica, donde los propietarios de menor escala y microempresas conforman el 75% de la economía. Durante los últimos tres años, Scotiabank ha otorgado más de 520,000 préstamos de este tipo.



Premios Iluminando el Mañana

– Los Premios Iluminando el Mañana de Scotiabank para jóvenes se establecieron en 2012, con el fin de fomentar el voluntariado entre los jóvenes y para reconocer a quienes marcan la diferencia en sus comunidades. Con aspirantes de 27 países, hasta la fecha Scotiabank ha premiado a 12 jóvenes destacados.

Efectos de la Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank

Gobierno Interno

El **gobierno** interno describe el impacto de los valores, prácticas de negocios cotidianas y políticas de Scotiabank, tal como la gestión de riesgos para los accionistas, empleados, clientes y otras partes interesadas.



Impacto económico

Scotiabank genera un impacto **económico** al ayudar a sus clientes a mejorar su situación financiera a través de productos y servicios adecuados, gestión medioambiental y apoyo a las comunidades.



Impacto social

Scotiabank genera un impacto **social** a través de sus prácticas de contratación y el compromiso con los derechos humanos, además de las actividades filantrópicas e inversiones sociales que realiza en las comunidades.



Prioridades de Scotiabank con respecto a la Responsabilidad Social



Gobierno interno y accionistas
La Junta Directiva es en última instancia la responsable de las acciones y resultados del Banco.



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



Empleados
Scotiabank tiene por objeto brindar un espacio para que los empleados con talento triunfen.



Medio ambiente
El enfoque integral de Scotiabank con respecto a los temas medioambientales ayuda a mejorar la huella ecológica del Banco.



Comunidades
A través del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana, Scotiabank contribuye en beneficio de las comunidades y apoya las causas filantrópicas a nivel mundial.

Objetivos – Próximos tres años



Políticas de la Junta Directiva y medioambientales – La Junta Directiva de Scotiabank supervisará la Responsabilidad Social Corporativa a través del Comité de Gobierno Interno. Además, la Junta Directiva volverá a aprobar la política de medio ambiente del Banco.



EcoLiving – En 2011, Scotiabank creó el programa EcoLiving, un recurso para los canadienses que desean conservar energía en sus hogares. El sitio web que cuenta con un amplio contenido y el programa de premios nacionales, apoyan y fomentan las iniciativas de eficiencia energética en los hogares. Durante los próximos tres años, el programa se ampliará internacionalmente.



Compromiso de las partes interesadas – Scotiabank ampliará el ámbito de la asesoría y opinión de las partes interesadas en sus procesos, estrategia e informes de responsabilidad social corporativa. El Banco también buscará la opinión de las partes interesadas en los mercados internacionales en que opera.

El gobierno interno describe el impacto de los valores, prácticas de negocios cotidianas y políticas de Scotiabank, tal como la gestión de riesgos para los accionistas, empleados, clientes y otras partes interesadas.



Gobierno interno del Banco

La responsabilidad de las acciones y resultados de Scotiabank se comparte con todos los empleados, y en última instancia, recae en la Junta Directiva, que es elegida para representar los intereses de los accionistas. Todos los directores, oficiales y empleados de Scotiabank deben confirmar cada año su compromiso con las Pautas para la Conducta en los Negocios. Los directores están además sujetos a la Adenda para Directores, que prevé el conflicto de intereses.

El gobierno interno eficaz es la base de cómo Scotiabank conduce sus operaciones. Incluye el estilo de gobierno del Banco, cómo se toman las decisiones y cómo desarrolla y ejecuta sus procesos y políticas. El gobierno interno también abarca la forma en que Scotiabank gestiona los intereses de sus partes interesadas, incluyendo a los accionistas, clientes, empleados y la comunidad en general. Como proveedor líder en servicios financieros que opera en más de 55 países, Scotiabank trabaja para adoptar prácticas de gobierno interno que cumplan o excedan los requisitos y estándares locales, canadienses e internacionales.

La Junta Directiva es responsable de desarrollar el esquema de gobierno interno de Scotiabank y ha delegado esta responsabilidad a su Comité de Gobierno Interno, integrado en su totalidad por directores independientes. Este comité brinda asesoría para mejorar el gobierno interno de Scotiabank e incorporar las mejores prácticas actuales. La Junta Directiva aprobó ciertas recomendaciones con

respecto a cambios en el marco del gobierno interno en junio de 2013. En diciembre de 2013, el Comité de Gobierno Interno asumió el control de los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa.

Scotiabank tiene el compromiso de designar directores que sean líderes comunitarios o de negocios a nivel local, regional, nacional e internacional. La estructura de la Junta Directiva y la mezcla de competencias de los directores se evalúan de forma individual y colectiva cada año. La designación de directores se realiza con base en sus conocimientos financieros, experiencia en gestión de riesgos, integridad y un criterio de negocios probado que sea sensato e independiente.

La Junta Directiva también está comprometida con la diversidad y, en 2013, aprobó la Política de la Junta Directiva sobre Diversidad, en la que reconoce el compromiso de la Junta Directiva para considerar los criterios de diversidad, incluyendo género, edad, etnia y origen geográfico para el análisis de los candidatos a directores. Como parte de la política, el Banco también firmó el Acuerdo Catalizador y ha cumplido sus obligaciones de acuerdo a él. Cuatro de los 14 directores (28.6%) propuestos para ser elegidos en la reunión anual de accionistas son mujeres.

En 2013, el Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva asumió funciones de supervisión de RSC

continúa en la página 6

CASO PRÁCTICO

Protección de la información del Banco a través de la seguridad informática

La gestión de miles de equipos y cientos de millones de transacciones es algo cotidiano para el equipo global de profesionales de seguridad de la información de Scotiabank.



Adam Evans, Director de Seguridad Informática (izquierda) y Egor Burnashev, Analista Sénior de Seguridad de la Información, son parte del premiado equipo global de expertos en seguridad de la información que trabajan de manera continua para proteger las plataformas de información electrónica de Scotiabank y garantizar que las operaciones de los clientes sean siempre seguras.

Cada día, en más de 55 países, Scotiabank procesa más de 660 millones de transacciones electrónicas. Por ejemplo, cuando los clientes pagan en el supermercado, esperan que la transacción sea procesada de manera segura, precisa y en pocos segundos. El negocio de Scotiabank se centra en esa confianza. Como si se tratase del manejo de dinero en efectivo, la información digital es valiosa y debe protegerse.

La información del Banco está protegida por un equipo global de expertos, bajo el liderazgo de Ray Archer, Vicepresidente Sénior y Director de Seguridad de la Información. La misión del equipo es proteger la información de Scotiabank y la de sus clientes, así como evaluar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. En todo el mundo, el equipo supervisa de forma continua alrededor de 170,000 equipos, 500 sistemas de bases de datos y 400 sitios web.

Cada empleado es responsable

El equipo de Archer también está centrado en la capacitación y la educación. El Banco considera la seguridad de la información una parte muy importante dentro de su sólido marco de gobierno interno. "Nuestro programa de concientización sobre la seguridad es obligatorio para todos los empleados a nivel mundial y se actualiza cada dos años" explica Archer.

La seguridad informática no es una disciplina competitiva. Muchas organizaciones canadienses e internacionales, particularmente las instituciones financieras, trabajan en

estrecha colaboración para prevenir el fraude y anticiparse a él, además de reaccionar de forma rápida y contundente cuando ocurra algo. El equipo de Scotiabank se reúne de forma regular con el Equipo de Respuesta Inmediata a Incidentes Informáticos de la Canadian Bankers Association (Asociación de Bancos de Canadá). El grupo también se reúne de forma trimestral con el Foro Ejecutivo de Acciones de Seguridad (las 100 empresas más destacadas de Canadá), la Asociación Canadiense de Jefes de Policía y el Foro de Asesoría en Seguridad de IBM, entre muchos otros. Todos están dedicados a evitar de forma proactiva que los datos de los clientes se vean comprometidos.

Un equipo global premiado

Archer está muy orgulloso de los esfuerzos de su innovador equipo, "nuestra gente es nuestra fortaleza. Aunque integramos un grupo numeroso y multilingüe en todo el mundo, nos reunimos semanalmente y colaboramos de manera estrecha". En noviembre de 2013, Scotiabank ganó el premio anual Proyecto Canadiense de Seguridad de la Información por la implementación del sistema Incidentes de Seguridad y Gestión de Eventos (SIEM). Scotiabank también quedó en segundo lugar en los premios norteamericanos, compitiendo contra otras grandes empresas. Estos premios son un reconocimiento a los proyectos y organizaciones por su innovación, colaboración y liderazgo intelectual en la gestión de riesgos, protección de activos de datos, cumplimiento, privacidad y seguridad de redes.



de representación **femenina**
en la **Junta Directiva** en 2014

Gobierno interno del Banco *continúa*

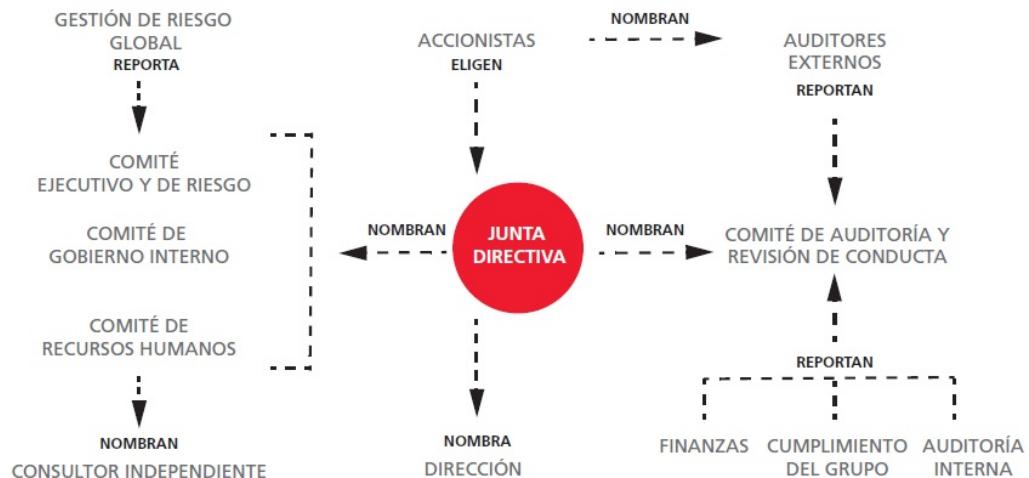
Con el objetivo de ayudar a garantizar un sólido proceso renovador, la Junta Directiva ha aprobado límites al plazo de las funciones de los directores y presidentes del comité. La Junta Directiva también impone límites al número de empresas que pueden presidir los directores. Todos, excepto uno de los directores propuestos para ser electos en la reunión anual de accionistas de 2014 son independientes, incluyendo al presidente que no ocupa un cargo directivo.

Una estructura eficaz de gobierno interno es importante debido a que contribuye a un sistema bancario sólido y seguro. La Junta Directiva es responsable de establecer un esquema ético para toda la organización.

La Junta Directiva debe también estar satisfecha con la integridad del Presidente y Director General y otros oficiales senior, y debe ayudar a garantizar que el equipo de la Alta Dirección establezca una cultura de integridad en toda la organización.

Una base sólida de buen gobierno interno, integridad, responsabilidad y cultura de gestión de riesgos ha posicionado a Scotiabank en un buen lugar en medio del complicado entorno económico durante los últimos años. Ha ayudado a formar y mantener relaciones estables y duraderas con los clientes y otras partes interesadas en las comunidades alrededor del mundo en donde opera Scotiabank.

ESTRUCTURA DE LA JUNTA DIRECTIVA



83,874 Scotiabankers se comprometen a cumplir con las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank



Atendiendo las inquietudes de los clientes

En Canadá, hay un proceso de tres etapas para atender las inquietudes y quejas de los clientes de banca personal y pequeñas empresas:

1. Ponerse en contacto con la sucursal local o centro de atención y posteriormente con el gerente en caso de que la inquietud no sea resuelta.
2. Ponerse en contacto con la Oficina del Presidente de Scotiabank (la información de contacto está disponible en el sitio web de Scotiabank).
3. Ponerse en contacto con el Ombudsman de Scotiabank, oficina que brinda apoyo imparcial y que rinde cuentas directamente al Director General.

Si los clientes consideran que no se han atendido sus inquietudes de forma apropiada, podrán ponerse en contacto con la Oficina del Ombudsman para los Servicios Bancarios e Inversiones, un servicio gratuito para los clientes canadienses que ayuda a resolver los conflictos relacionados con los servicios bancarios y de inversiones.

Las oficinas de Scotiabank en todo el mundo siguen un proceso similar de atención de quejas, aunque estos procesos varían de acuerdo a las necesidades o reglamentos locales.

Como parte de la forma en que Scotiabank realiza negocios de forma cotidiana, se lleva un registro del servicio al cliente y de la resolución exitosa de quejas. La satisfacción del cliente es crítica para el éxito del Banco, y la lealtad y satisfacción del cliente son indicadores clave del desempeño global.

Scotiabank depende de varios tipos de investigación y encuestas para reunir el punto de vista de los clientes con respecto a los productos y servicios. Esta opinión ayuda a identificar áreas a mejorar y que se traducen en objetivos de desempeño en toda la organización.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS



Gobierno Interno



Se proporcionan principios de conducta aplicados a los proveedores y capacitación a **175** proveedores en Perú

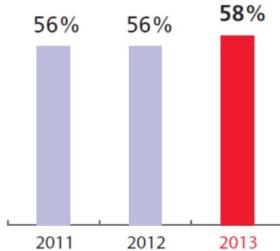
Atendiendo las inquietudes de los clientes continúa

Los programas de medición del Banco incluyen:

- “Cómo lo ven sus clientes”, una encuesta que se realiza aleatoriamente a clientes canadienses de banca personal y pequeñas empresas que proporcionan información sobre lealtad y satisfacción. Los índices de lealtad de los clientes de banca personal y pequeñas empresas se basan en esta encuesta.
- La encuesta sobre el programa de lealtad de los clientes de Banca Internacional se expandió en 2013 para incluir a los clientes de Panamá y Colombia y a más de 25,000 clientes de Scotiabank.

FIDELIDAD DE LOS CLIENTES

Fidelidad de los Clientes de Banca Personal de Scotiabank (Canadá) – Norma de mejor resultado*



*Norma de mejor resultado se refiere a la proporción de clientes que otorgaron la calificación más alta con base en una escala de calificación de cinco puntos.

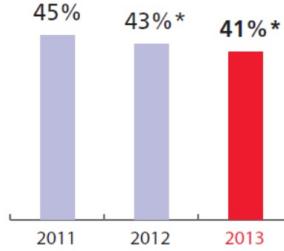
Pequeñas Empresas de Scotiabank Fidelidad de los clientes (Canadá) - Norma de mejor resultado*



*Norma de mejor resultado se refiere a la proporción de clientes que otorgaron la calificación más alta con base en una escala de calificación de cinco puntos.

Clientes de Banca Personal de Scotiabank Fidelidad (Banca Internacional)

“Cómo lo ven sus clientes”, Banca Internacional (TYCE IB)



El Índice de Fidelidad de los Clientes (CLI) es un resultado compuesto, que es el promedio de la proporción de las respuestas de la norma de mejor resultado (calificación más alta en una escala de cinco puntos) de acuerdo a cuatro preguntas sobre fidelidad.

*Los países que fueron agregados durante los dos últimos años a la encuesta de Banca Internacional, “Cómo lo ven sus clientes” (TYCE), han disminuido la medición divisional del Índice de Fidelidad de los Clientes.



Riesgos medioambientales y sociales

Con el objetivo de proteger al Banco y los intereses de las partes interesadas, Scotiabank cuenta con una Política Medioambiental, que la Junta Directiva del Banco actualiza y aprueba cada cinco años. La próxima revisión se realizará en 2014. La política brinda orientación sobre el día a día en las operaciones, prácticas sobre el otorgamiento de préstamos, contratos con proveedores, gestión inmobiliaria y prácticas de informes externos. Un Director de Gestión de Riesgos Medioambientales y Sociales ayuda a implementar dicha política.

Los riesgos medioambientales asociados con las operaciones de negocios de cada prestatario y cualquier bien inmobiliario puesto en garantía serán tomados en cuenta para la evaluación crediticia del Banco. Esto incluye una evaluación medioambiental, cuando corresponda, y comentarios sobre el cambio climático, en donde tendría un impacto (incluyendo el impacto reglamentario, físico o en la reputación) en el prestatario. El departamento de Gestión de Riesgo Global tiene una responsabilidad primordial para el establecimiento de las políticas, procesos y estándares relacionados para ayudar a mitigar el riesgo medioambiental en las actividades de otorgamiento de préstamos del Banco.

Scotiabank es miembro de los Principios del Ecuador (véase al lado). Con respecto a préstamos corporativos, Scotiabank también cumple con un proceso de debida diligencia para comprender mejor las políticas y procedimientos del cliente con respecto a las comunidades aborígenes.

La gestión del riesgo social y medioambiental es un proceso continuo. En 2013, se llevaron a cabo sesiones de capacitación en todo el Banco sobre la gestión del riesgo medioambiental y social para el personal de la banca corporativa, internacional y comercial, así como para el personal de gestión de riesgos y los profesionales de auditoría.

Se autorizan créditos por CAD\$ 1,390,000 al sector de energías renovables en Canadá y Estados Unidos



Financiamiento de proyectos

Los Principios del Ecuador ayudan a que las instituciones financieras determinen y evalúen el riesgo medioambiental y social y centren su atención en el impacto que tienen los proyectos sobre la gente y las comunidades. Se aplican a los préstamos para el financiamiento de proyectos cuyos costos de capital exceden USD\$ 10,000,000 y a ciertos préstamos de proyectos corporativos. Los principios, que también incluyen los estándares de desempeño medioambiental y social de la Corporación Financiera Internacional (IFC), se revisaron recientemente

para garantizar que sigan siendo el patrón oro de las instituciones financieras en la gestión del riesgo medioambiental y social. Scotiabank está entre los 77 bancos que han firmado de manera voluntaria.

Como miembro de los Principios del Ecuador desde 2006, Scotiabank accede a otorgar préstamos solo a aquellos proyectos en los que los prestatarios puedan demostrar su habilidad y voluntad de cumplir con las normas integrales. Estas normas fueron concebidas para garantizar que los proyectos sean

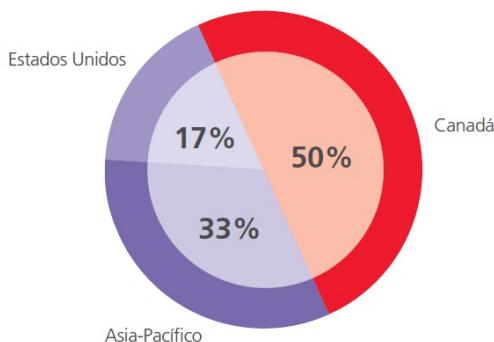
socialmente responsables y adhieran a las mejores prácticas de gestión medioambiental.

El Banco cuenta con una serie de herramientas y pautas completas para ayudar a garantizar que los oficiales bancarios y de crédito tengan la información necesaria para cumplir con los requisitos de los Principios del Ecuador.

En 2013, Scotiabank verificó seis proyectos que cumplieron con los requisitos de los Principios del Ecuador:

EVALUACIONES DE LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR 2013

En 2013, Scotiabank financia seis proyectos que cumplen con los requisitos de los Principios del Ecuador.



Categoría del proyecto	Número de evaluaciones
A	0
B	4
C	2
Total	6

Categoría A: Aquellos proyectos que probablemente tengan un impacto adverso importante en el ámbito social o ambiental que sean diversos, irreversibles o sin precedentes. Ejemplos de este tipo de impactos son: pérdida de un importante hábitat natural, el impacto en grupos vulnerables o minorías étnicas, desplazamiento no voluntario o reubicación, o impactos en sitios importantes considerados como patrimonio cultural.

Categoría B: Aquellos proyectos con un impacto potencial adverso en el ámbito social o ambiental en poblaciones humanas o áreas ambientales importantes que sean menos adversos que los proyectos de categoría A. Estos impactos tienden a ser específicos de un sitio, algunos de ellos son irreversibles, y en la mayoría de los casos, las medidas de mitigación pueden ser diseñadas más fácilmente que las de categoría A.

Categoría C: Aquellos proyectos con un impacto mínimo o no adverso en el ámbito social o ambiental. Además de detectarlos, no se requiere ningún tipo de acción adicional en términos de Evaluación Social o Ambiental (SEA, por sus siglas en inglés).

El Banco genera un impacto económico que se refleja en la ayuda que brinda a sus clientes para mejorar su situación financiera a través de productos y servicios pertinentes, pero también, por medio de herramientas y soluciones excepcionales tales como actividades de educación financiera y oportunidades de microfinanzas.



Educación financiera

El objetivo principal de Scotiabank es ser el mejor en ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera. Para alcanzar esto, se requiere algo más que contar con los productos y servicios apropiados. También significa ofrecer educación, recursos, y asesoría para ayudar a las personas a que tomen decisiones financieras con conocimiento de causa.

A finales de 2012, Scotiabank dio a conocer una estrategia global de educación financiera, que muestra la convicción de que la educación financiera es un proceso de aprendizaje continuo. Los recursos educativos se centran en las necesidades financieras para cada etapa de la vida.

Se creó una nueva herramienta de planificación financiera, Navigating Life, con el objetivo de ayudar a los asesores de Scotiabank en Canadá a trabajar con sus clientes en planificar de acuerdo a los acontecimientos más importantes en la vida de una persona que tienen repercusiones financieras, tal como la compra de una casa, el nacimiento de un hijo y la jubilación.

Scotiabank ha continuado con el desarrollo de herramientas sencillas y recursos tales como mecanismos para la elección de cuentas y calculadores de hipotecas. Todas

están disponibles en [Scotiabank.com](#) para ayudar a las personas a tomar buenas decisiones financieras. Sitios especializados como [getgrowingforbusiness.com](#) para las pequeñas empresas, videos en YouTube con consejos bancarios básicos y seminarios de eventos de operaciones financieras también apoyan la educación financiera. En 2013 el Banco introdujo un recurso en línea de planificación para la jubilación con el fin de brindar apoyo a los clientes canadienses en la planificación de inversiones.

La educación financiera es de importancia crítica para los jóvenes debido a que comienzan a establecerse. Durante el ciclo escolar 2012-2013, Scotiabank se asoció con Junior Achievement para crear el programa Economics for Success en 12 países del Caribe y Centroamérica. A la fecha, se han realizado 124 programas en beneficio de aproximadamente 4,000 jóvenes, en los que se les enseña cómo administrar el dinero de forma eficaz y práctica.

A través del patrocinio del programa popular Aflatoun, Scotiabank continuó apoyando en México y El Salvador el programa de educación financiera en 2013, llegando a casi 700 estudiantes y 1,200 padres en México y 3,200 estudiantes en El Salvador.

CASO PRÁCTICO

Ética en Acción

Las prácticas de negocios éticas, el nuevo pensamiento sobre la ética corporativa y la creación de un talento de liderazgo ético, fueron los temas centrales en la conferencia Ética en Acción de Scotiabank.



Los ganadores del premio al video ensayo de liderazgo ético Scotiabank 2013 analizaron la necesidad de cambiar las actitudes de comportamiento en los negocios que debilitan las prácticas éticas. De la escuela de negocios John Molson en la Universidad de Concordia, el equipo ganador está integrado por: (de izquierda a derecha) Sarah Benoit, Clemence Jonsson, y Lucas Brousseau-Coutard. Marc-André Maheu, miembro del equipo, no estuvo presente para la fotografía.

En 2013, la escuela de negocios Rowe en la Universidad de Dalhousie en Halifax, Nueva Escocia, Canadá, fue la sede de una conferencia pública, Ética en Acción de Scotiabank, dedicada por completo a la ética aplicada a los negocios. Alrededor de 96 participantes formaron parte de una discusión práctica y educativa sobre el liderazgo ético.

Islay McGlynn, Vicepresidente Senior de la Región del Atlántico de Scotiabank, explicó la participación del Banco: "La ética forma parte de la cultura de Scotiabank y es fundamental en nuestras actividades diarias. Al celebrar el liderazgo ético por medio de este foro y del programa de premios, esperamos fomentar y fortalecer la ética aplicada a los negocios".

La conferencia a cargo de los estudiantes se traduce en experiencia

La conferencia y el apoyo de Scotiabank pretenden fomentar una generación de líderes de negocios cuya ética sea parte fundamental de la empresa. El apoyo de Scotiabank a Ética en Acción tiene cuatro ejes: una competencia práctica para los estudiantes de negocios, un concurso de video/ensayo sobre el liderazgo ético, la entrega del Premio Scotiabank al Liderazgo Ético a un líder de negocios canadiense, y la conferencia anual de un día.

Además de competir por los premios, los estudiantes se hicieron cargo de la realización de la conferencia. Peggy Cunningham, Decana de la Facultad de Gestión en la Universidad Dalhousie, explicó: "En vez de aprender a partir de textos o libros, esta iniciativa brinda a los estudiantes de nuestras cuatro escuelas la oportunidad de ser líderes éticos".

La ganadora del concurso de ensayo de Ética en Acción, Irina Bojinescu, Residencia Corporativa y candidata a MBA en la Universidad de Dalhousie, describió que la ética esencial no solo está presente en los negocios. "Si nuestros actos carecen de ética, en la vida o en los negocios, estamos perdidos. Debemos esforzarnos por actuar de modo ético."

El equipo de la escuela de negocios John Molson de la Universidad de Concordia en Montreal, Quebec, formado por Marc-André Maheu, Clémence Jonsson, Sarah Benoit y Lucas Brousseau-Coutard, ganó el premio al mejor video por su trabajo sobre las prácticas de negocios actuales en Quebec. Comentaron: "(El trabajo) nos dio la oportunidad de identificar las barreras organizacionales que impiden un firme liderazgo ético".

Parker Bagole, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de la Isla del Príncipe Eduardo y miembro del equipo ganador del concurso del caso práctico, resumió el impacto de la competencia: "Realmente creo estar mejor preparado para ser un individuo más ético como resultado de esta competencia".

Los dos ganadores del primer Premio al Liderazgo Ético anual fueron Phil Fontaine, líder aborigen, y Graham Day, un experimentado hombre de negocios canadiense. Ambos fueron nominados por demostrar un liderazgo ético claro y conciso en sus trayectorias profesionales.

Las nominaciones al Premio al Liderazgo Ético 2014 de Scotiabank se pueden realizar en www.ethicsinaction.ca.

Impacto económico



Se ofrecen CAD\$ 446,000,000 en servicios de micro finanza en Perú, Chile, República Dominicana y Jamaica



Microfinanzas

En América Latina y el Caribe, los pequeños emprendedores y dueños de microempresas representan el 75% de todos los negocios. La salud de estos negocios es crucial para el desarrollo económico y social a largo plazo. A través de las adquisiciones realizadas en América Latina, Scotiabank ha ganado experiencia en brindar servicios de microfinanzas innovadores y sustentables que apoyan a estas pequeñas empresas.

Scotiabank ofrece servicios financieros a pequeños emprendedores y dueños de microempresas, con ingresos brutos anuales inferiores a CAD\$ 150,000 en Perú, Chile, República Dominicana y Jamaica. En 2014, el Banco ampliará estos servicios a México y Colombia, e iniciará un programa piloto en Uruguay.

Soluciones, la subsidiaria de Scotiabank en República Dominicana, se centra en brindar

productos y servicios a clientes de bajos ingresos. Este servicio ha crecido y las relaciones con los clientes se han fortalecido. Hoy, más de 16,000 clientes de microempresas representan 50% de las actividades de Soluciones.

Hace dos años, CrediScotia en Jamaica, abrió sus puertas a un mercado no atendido. A través de préstamos de entre CAD\$ 500 y CAD\$ 800, CrediScotia ayuda a los microemprendedores a que sus negocios despeguen y atiende a más de 1,200 clientes.

Las operaciones de microfinanzas de Scotiabank también brindan programas de educación financiera gratuitos a los clientes y no clientes para fortalecer las capacidades básicas de negocios y de gestión financiera. En 2013, Scotiabank proporcionó educación financiera a más de 3,000 clientes en Perú, República Dominicana y Chile. En 2014, el plan es ampliar el programa a Jamaica y México.



Clientela aborigen

Como parte de sus esfuerzos para ayudar a que los clientes aborígenes mejoren su situación financiera, Scotiabank opera una red de 27 Centros Bancarios para las comunidades aborígenes, incluyendo cuatro sucursales en reservas autóctonas, que ofrecen servicios financieros a la vez que se respetan las tradiciones aborígenes.

Se incentiva a las sucursales que prestan servicios a las comunidades de Primeras Naciones a adquirir productos y servicios de los negocios propiedad de las comunidades aborígenes. Las sucursales también ofrecen empleo y oportunidades de capacitación a los miembros locales de las comunidades aborígenes.

Scotiabank se enorgullece de haber obtenido la Certificación Dorada para las relaciones progresivas con las comunidades aborígenes (PAR, por sus siglas en inglés) del Canadian Council for Aboriginal Business (Consejo Canadiense de Negocios Aborígenes). La Certificación Dorada PAR es el único reconocimiento al desempeño y éxito en la creación de relaciones positivas con los negocios, personas y comunidades aborígenes.

La membresía continúa creciendo en la Red de Personas Aborígenes de Scotiabank, una red de empleados creada para brindar apoyo al compromiso general del Banco para crear un lugar de trabajo inclusivo y accesible. Esta red brinda un foro para los empleados que están interesados en asuntos laborales de los aborígenes dentro del Banco y sus respectivas comunidades.

En 2013, se graduó el primer grupo de estudiantes de un programa único para emprendedores en reservas autóctonas en el colegio Oscar Lathlin en la Nación Cree Opaskwayak cerca de The Pas, Manitoba. Impartido por la Iniciativa de Martin Aboriginal Education Initiative (MAEI, por sus siglas en inglés) y patrocinado por Scotiabank, el programa ayuda a los estudiantes a desarrollar las capacidades necesarias para lograr el éxito en la educación, en el trabajo y en la vida diaria. Los estudiantes adquieren experiencia empresarial, así como la oportunidad de tener un negocio propio bajo la tutoría de los Scotiabankers locales. Scotiabank y MAEI ampliarán este programa en 2014.

Más de 20,000 estudiantes y clientes
en 28 países recibieron capacitación o
recursos para la **educación financiera**



Banca para clientela multicultural

En su papel de banco canadiense con mayor presencia internacional, Scotiabank tiene una perspectiva singular sobre las necesidades de los recién llegados a Canadá. Los Scotiabankers también reflejan la diversidad de las comunidades en donde opera el Banco y son capaces de comprender y acoger a su amplia base de clientes.

Como introducción a la Banca Canadiense, los recién llegados pueden establecer relaciones antes de llegar a Canadá a través de sucursales en la India y México, y a través de la asociación de Scotiabank con Kotak Mahindra Bank (India), así como con China Everbright Bank, Bank of Beijing y Bank of Xi'an (China).

Una vez en Canadá, los recién llegados pueden acceder a la información de los servicios financieros a través del programa StartRight y sitio web en ocho idiomas: scotiabank.com/startright. Los servicios en

los cajeros automáticos están disponibles en inglés, francés, español, chino tradicional y simplificado.

Scotiabank apoya a la Canadian Foundation for Economic Education (Fundación Canadiense para la Educación Económica) en la elaboración de una herramienta gratuita para el establecimiento de los recién llegados, Newcomers to Canada Day Planner (Planificador Diario para Recién Llegados a Canadá). Se creó un sitio web alterno en 2013 que contiene información sobre educación financiera y recursos para el establecimiento en Canadá.

Scotiabank también patrocina el CHIN International Picnic en Toronto, Ontario, Canadá, el picnic multicultural gratuito más grande del mundo. En 2013, volvió a realizarse el concurso Scotiabank Rising Star en el picnic, que da a conocer músicos aficionados de diferentes orígenes.



El **programa Scotiabank StartRight**, facilita el establecimiento de los recién llegados a Canadá a través de soluciones bancarias diarias y personalizadas de acuerdo a sus necesidades particulares y disponible en 8 idiomas.

Impacto económico



Reducción del impacto medioambiental



Nuevos **cajeros automáticos** ecológicos en el **Caribe** que representan 15% **menos** de gases de efecto invernadero en los próximos **cinco años**

Con un equipo de más de 83,000 empleados en más de 55 países, Scotiabank tiene la responsabilidad social y económica de reducir su impacto en el medio ambiente. El Banco tiene también una posición única para introducir políticas y pautas medioambientales a través de sus operaciones, incluyendo los países en donde éstas no están legisladas.

La política medioambiental de Scotiabank ayuda a orientar las actividades medioambientales a través de la organización. La política, actualizada periódicamente, incluye la reducción activa de papel y consumo energético, así como los principios de adquisiciones y la incorporación de la evaluación del riesgo medioambiental en las prácticas de préstamos. Además, los documentos que integran las solicitudes de propuestas (RFP, por sus siglas en inglés), solicitan a los proveedores que detallen sus políticas y prácticas medioambientales.

Más del 89% de las operaciones globales de Scotiabank hoy, están incluidas en la información sobre el uso de papel en sus operaciones en Canadá que el Banco brinda desde 2006.

El objetivo del Banco es mejorar los métodos de recopilación de datos para garantizar datos congruentes y comparables en las regiones geográficas.

Los servicios bancarios digitales tienen un profundo impacto en la reducción del consumo de papel. En el Caribe, Scotia OnLine registró aproximadamente 500,000 usuarios en 2013 y los Servicios de Scotia Móvil 130,000 usuarios. También y con el objetivo de reducir el consumo de papel, se han implementado en las operaciones internacionales de todo el Banco numerosas

iniciativas de reducción de impresiones, incluyendo impresoras compartidas e impresiones en ambas caras.

Scotiabank reduce, reutiliza y recicla en todo el mundo. En México, por ejemplo, el Banco cuenta con un programa de reciclaje muy exitoso para el manejo y reciclaje adecuado de bombillas o focos y varios tipos de baterías. En 2013, se recuperaron y depositaron apropiadamente más de 721 kg de baterías para evitar la contaminación de la tierra.

El Banco informa sobre su consumo de energía derivado de sus operaciones en Canadá desde 2007. Los datos de 2013 ahora incluyen a Chile, México, Perú, Costa Rica, El Salvador, Jamaica, Trinidad y Tobago, República Dominicana y, por primera vez, Puerto Rico. Los informes actuales de Scotiabank cubren más del 86% de las operaciones globales.

El uso de recursos de tecnología de la información puede tener un marcado impacto en el consumo de energía. En 2013, el Banco aumentó el número de servidores virtuales por casi 2,000, un 40% de mejora con respecto a 2012. A través de otra iniciativa, muchas sucursales de banca personal en Canadá fueron puestas en modo de ahorro de energía durante la noche, lo que derivó en un ahorro total estimado en 2013 de CAD\$ 62,000.

En el Caribe, el Banco reemplazó recientemente la mayoría de sus cajeros automáticos con modelos más eficientes y ecológicos, que utilizan menos energía y ayudarán a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero al menos 15% en un periodo de cinco años.

El programa **Ecoliving** de **Scotiabank** ayuda a los canadienses a ahorrar energía, dinero, y a minimizar su impacto en el cambio climático.



Servicios bancarios **sin costo** o con un costo mínimo para el apoyo de los agricultores **de caña de azúcar** en Belice



El Banco continúa con la construcción de sucursales verdes que incorporan las mejores prácticas de energía y diseño ambiental actuales. Existen 27 en la red de sucursales canadienses, la mayor parte están certificadas por Green Globes (greenglobes.com), un programa de evaluación medioambiental comparativa reconocido internacionalmente. Scotiabank también está instalando, siempre que es posible, lugares de estacionamiento para bicicletas en sucursales nuevas y renovadas.

En 2013, Scotiabank introdujo principios de conducta de proveedores en Perú. Con base en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los principios incorporan consideraciones de sustentabilidad en las políticas de suministros y contratación externa, y ayudan a Scotiabank a compartir sus valores y compromiso con la sustentabilidad fuera del Banco. Scotiabank también proporciona capacitación sobre los principios de conducta de los proveedores a las empresas que podrían necesitar apoyo adicional en asuntos de sustentabilidad.



Como parte del programa **"Limpiemos El Salvador"**, los voluntarios de Scotiabank recolectaron basura y material reciclable cerca del Lago Ilopango en el Distrito de Joya Grande de El Salvador.

Scotiabank genera un impacto social a través de sus prácticas de contratación y el compromiso con los derechos humanos, además de las actividades filantrópicas e inversiones sociales que realiza en las comunidades.



Diversidad e inclusión

Al valorar una cultura de diversidad, Scotiabank está más preparado para brindar mejores servicios a cerca de 21 millones de clientes en más de 55 países. Los clientes prefieren recibir atención dentro de un contexto cultural propio y, a menudo, en su propio idioma. Como tal, la diversidad de los empleados de Scotiabank es un elemento crítico para la atención al cliente que brinda el Banco. Se han realizado muchos estudios sobre las ventajas comerciales de una base de empleados diversa. Una cultura de inclusión y disposición a aceptar perspectivas distintas ayudan a generar excelentes resultados comerciales.

Scotiabank cuenta con una estrategia global de Diversidad e Inclusión, fomentada por el Presidente y Director General, que se extiende en toda la organización. Una de las formas en las que se involucran los empleados es a través de los Grupos de Recursos para Empleados, foros en los que los empleados con intereses u orígenes comunes pueden establecer redes de contacto y comunicación. Entre los nueve Grupos de Recursos para Empleados actuales, se encuentra la Red de Personas Aborígenes en Scotiabank, Empleados de Scotiabank por un Acceso Total, Scotiabank Pride y Hola Scotiabank.

Se crearon dos nuevos Grupos de Recursos para Empleados: la Alianza Scotiabank del Sur de Asia y la Alianza Scotiabank para la Salud Mental.

Scotiabank cree que una cultura laboral positiva y un gran lugar para trabajar pueden cultivarse sin importar la ubicación geográfica, y se concentra en proporcionar una experiencia constante para los empleados en más de 55 países. La medición de la satisfacción y compromiso de los empleados en todo el mundo es una tarea compleja, así que en 2010, Scotiabank comenzó a participar en el programa de Las Mejores Empresas para Trabajar (GPTW) como complemento de la encuesta laboral interna del Banco, Punto de Vista. Como Scotiabank, GPTW tiene un ámbito internacional y evalúa la experiencia de 10 millones de empleados en organizaciones ubicadas en más de 50 países. Dos tercios de las calificaciones de GPTW están basadas en una encuesta de empleados realizada por un tercero independiente.

Desde entonces, Scotiabank ha aparecido periódicamente en las listas de Canadá, México, Perú, El Salvador, Costa Rica, Puerto Rico, República Dominicana, Panamá y América Latina. En 2013, Scotiabank apareció por primera vez en la lista de Chile.

CASO PRÁCTICO

Premiando a los jóvenes voluntarios



© Tyrone Simms Photography

Para dar continuidad a la tradición de trabajo voluntario que realiza Scotiabank, los Premios Iluminando el Mañana destacan el gran impacto que tienen los jóvenes en las comunidades alrededor del mundo.

Hace dos años, Scotiabank amplió el programa de Premios Iluminando el Mañana al crear un premio para aquellos jóvenes que marcan la diferencia. El programa alienta a los jóvenes a aportar al menos 100 horas de trabajo voluntario en sus comunidades. Los solicitantes deberán realizar trabajo voluntario en tres de los seis pilares del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana: educación, arte y cultura, salud, servicios sociales, deportes y medio ambiente. También deben enviar un ensayo en el que describan el impacto que tuvieron sus servicios en sus comunidades, organizaciones de beneficencia y en ellos mismos. Los ganadores recibirán un trofeo, una donación de CAD\$ 2,500 para una de sus organizaciones de beneficencia y una tableta para ellos.

Este programa de premios fomenta el trabajo voluntario entre los jóvenes.

Este premio es importante para Scotiabank, no solo porque da continuidad a la tradición de 181 años de trabajo voluntario del Banco, sino que ayuda a crear la próxima generación de líderes comunitarios. El Presidente y Director General, Brian Porter, comentó: "Realizar trabajo voluntario cuando eres joven te brinda una magnífica oportunidad para forjar tu futuro. Te ayuda a conectarte profundamente con la gente y la comunidad que te rodea, además de darte una gran inspiración para tu desarrollo profesional futuro".

El primer grupo de ganadores, anunciado en febrero de 2013, incluyó a 12 increíbles jóvenes de Canadá, Jamaica, Guyana y Chile. Alrededor de 165 jóvenes líderes de 27 países que realizan trabajo voluntario compitieron por el premio.

Se seleccionan 12 líderes cada año.

Jerome Cowan de 22 años de edad, proveniente de Kingston, Jamaica, fue uno de los ganadores. A los 17 años, Jerome se convirtió en voluntario de RISE Life Management Services en la comunidad metropolitana de Tela-Viv, en el centro de Kingston. RISE brinda servicios para combatir las adicciones, intervenciones en las áreas de salud y educación, capacitación vocacional con un enfoque particular en los jóvenes que se encuentran en riesgo. Durante cinco años y mientras asistía a la universidad, Jerome dedicó su tiempo y recursos a esta organización. Jerome explicó en su solicitud que le valió el premio: "Para mí ha sido algo increíble prestar mi tiempo para ayudar a los demás".

Un panel independiente de jurados revisa el perfil de los finalistas y elige 12 ganadores, seis en Canadá y seis internacionales. Los jurados también son voluntarios y líderes comunitarios. Para los premios 2014, los jurados son: Cassie Campbell-Pascall, capitán del equipo de hockey olímpico ganador de dos medallas de oro y embajadora de Scotiabank; Verónica Lacey, ex Presidenta y Directora General del The Learning Partnership de Canadá; Allyson Leacock, Directora Ejecutiva de Caribbean Broadcast Media Partnership on HIV=AIDS; y Jatnna Tavarez, personalidad de televisión en República Dominicana y Embajadora Nacional de UNICEF. Los 12 ganadores se anunciarán en abril de 2014.

Para más información sobre los premios visite scotiabankbrightfutureawards.com.

Impacto social



Con el apoyo de Scotiabank para el Día del Análisis Regional, **12,000 personas** se hicieron la prueba de VIH SIDA en 183 sitios en **21 países del Caribe**



Derechos humanos

Es importante, tanto para los clientes como para los empleados, que Scotiabank demuestre su compromiso con los derechos humanos en cada comunidad y en cada lugar en donde opera. Ya que el lugar de trabajo es el lugar donde el respeto a los derechos humanos es más tangible, Scotiabank tiene el compromiso en todo el mundo de garantizar que los empleados estén protegidos contra la discriminación.

Scotiabank respeta todas las leyes sobre derechos humanos y discriminación en las jurisdicciones en las que opera, cumpliendo con el espíritu y la intención de los tratados y acuerdos sobre derechos humanos, tal como la Ley Canadiense sobre los Derechos Humanos (CHRA), la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto de Derechos Civiles y Políticos, y la Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Scotiabank apoya la exclusión del trabajo infantil en sus operaciones, adhiriéndose a la Convención N.o 138 de la Organización Internacional del Trabajo (ILO), así como la prevención del trabajo forzoso y obligatorio, de acuerdo con el Artículo 2 de la Convención N.o 29 de la misma organización anterior.

Desde 2012, los Scotiabankers han aplicado los Principios Globales de No Discriminación en el Lugar de Trabajo para orientar su comportamiento. Los principios globales incluyen los derechos humanos y las normas laborales, y están al margen de la Guía Para la Inclusión Laboral: No Discriminación en el Lugar de Trabajo, que aporta consejos y recomendaciones prácticas para crear una cultura inclusiva sin discriminación.

Las inquietudes sobre derechos humanos en el Banco son supervisadas por un sistema centralizado que, a su vez, genera informes de tendencias periódicos. En

2013, Relaciones Laborales de Servicios Compartidos trató 29 inquietudes sobre derechos humanos a través de los procesos de notificación por niveles de responsabilidad, y 12 reclamos formales de derechos humanos a través de la Comisión Canadiense de Derechos Humanos (CHRC).

Scotiabank trabaja muy de cerca con la Comisión Canadiense de Derechos Humanos para atender inquietudes que surgen en lugares de trabajo canadienses. A nivel mundial, los gerentes de Relaciones Laborales y representantes locales de Recursos Humanos del Banco brindan asesoría a los empleados y gerentes para la atención de asuntos relacionados con los derechos humanos y laborales. El Banco también proporciona oportunidades de capacitación y educación sobre derechos humanos a las áreas de negocios que deseen mejorar la concientización de los empleados.



Liderazgo

Los empleados son la base del éxito de Scotiabank, cada uno de ellos, sin importar el cargo, tiene por objetivo servir a los clientes. Dentro de una organización multinacional de más de 83,000 empleados, crear una capacidad de liderazgo es una estrategia clave de negocios. También es una ventaja competitiva importante para el Banco. El Comité de Inversión en Recursos Humanos, integrado por ejecutivos senior, proporciona orientación para garantizar que Scotiabank cuente con líderes altamente capaces que se centren en los clientes.

Scotiabank tiene una posición única para identificar y crear talento a partir de un grupo de líderes excepcional en todo el

Banco y alrededor del mundo. El Banco utiliza dos programas para identificar y promover líderes: Perfil del Líder y Perfil del Talento.

El Perfil del Líder de Scotiabank define lo que significa ser un líder en el Banco y resalta el comportamiento que deben demostrar todos los líderes, los valores que sirven de modelo y las experiencias que apoyan el avance hacia puestos de más alta jerarquía. El Perfil del Talento es una herramienta global que ayuda a identificar y desarrollar el talento. Los empleados evalúan sus capacidades de liderazgo llevando un seguimiento de su nivel de competencias y experiencias con base en el Perfil del Líder. El Perfil del Talento también es útil como punto de partida para

las discusiones relacionadas con el desarrollo y la planificación profesional.

Scotiabank mejoró el sistema del Perfil del Talento para apoyar un proceso de identificación del talento más especializado y amplio. Las actualizaciones tecnológicas y mejoras de los informes automatizados han incrementado la responsabilidad de la identificación del talento y mejorado la calidad del análisis del talento.

El programa global de capacitación de Scotiabank, iLEAD, ha estado disponible para todos los empleados desde 2012. Consiste en 4 programas que brindan apoyo a los empleados en todas las etapas de sus

Con el apoyo de Scotiabank, **23,000** comidas para 1,200 escolares canadienses a través del programa **Desayunar para Aprender**



Liderazgo *continúa*

carreras: Fundamentos para Nuevos Gerentes, Habilidades Gerenciales Básicas, Fundamentos del Liderazgo y Desarrollo de Líderes de Alto Nivel. En 2013, Scotiabank expandió iLEAD presentando el Programa de Desarrollo de Liderazgo Personal a nivel mundial. A través de la autoevaluación, los empleados pueden medir su capacidad en las competencias de liderazgo y utilizar recursos recomendados, tales como cursos en línea, libros y artículos para ayudar a desarrollar nuevas capacidades a su propio ritmo.

Scotiabank amplió el acceso a Mi Centro de Aprendizaje, la plataforma en línea para la capacitación de empleados del Banco. Anteriormente disponible para los empleados en Canadá, México y otros países, Mi Centro de Aprendizaje se amplió en 2013 y está disponible ahora en 36 de los 55 países en donde tiene presencia el Banco. Se analizarán las oportunidades para ampliar más el acceso a Mi Centro de Aprendizaje en 2014.

ÍNDICE DE COMPROMISO DEL EMPLEADO (%)*

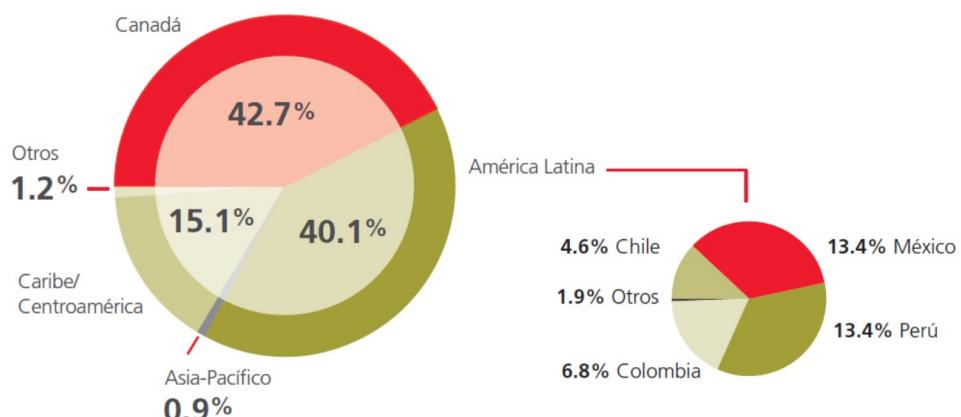
Al 31 de octubre de 2013	2012	2013
Scotiabank	84%	84%
Norma promedio entre las organizaciones internacionales de servicios financieros	72%**	72%

En general, los empleados de Scotiabank están muy comprometidos. Los resultados muestran que Scotiabank continúa a la vanguardia con respecto al compromiso de los empleados desde una perspectiva comparativa internacional. Con un 84% de compromiso, el Banco se encuentra entre los primeros 10 lugares de las organizaciones de servicios financieros a nivel internacional y es considerado como líder en el área de compromiso de los empleados.

* Este índice mide la pasión y compromiso que los empleados sienten por su trabajo, colegas y la organización – aquello que los influencia para hacer un esfuerzo extra.

** Cifra reclasificada

POBLACIÓN DE EMPLEADOS: DESGLOSE GEOGRÁFICO POR REGIÓN



Impacto social



400 becas otorgadas a nivel mundial por un total de CAD\$ 1,200,000

Scotiabank Iluminando el Mañana

La filantropía es una de las mejores formas de Scotiabank a demostrar sus valores en todo el mundo, así como su compromiso con las comunidades donde realiza actividades. Además, retribuir a las comunidades es importante para los empleados de Scotiabank. En una encuesta de empleados de Scotiabank, alrededor de 88% de ellos indicaron que preferirían trabajar para una empresa que apoya causas de beneficencia y organizaciones sin fines de lucro.

Con el objetivo de proporcionar un impacto óptimo, el Banco se centra en la colaboración con organizaciones sin fines de lucro y de beneficencia que brindan a la gente las capacidades que requieren para mejorar sus vidas. Además de la filantropía corporativa del Banco, los Scotiabankers realizan trabajo voluntario y contribuyen a las organizaciones que son importantes para ellos.

El programa

Scotiabank Iluminando el Mañana es el programa filantrópico global del Banco, diseñado para ser relevante y eficaz de cara a las necesidades de las comunidades locales en seis áreas: arte y cultura, educación, medio ambiente, salud, servicios sociales y deportes. En el Caribe y América Latina, Iluminando el Mañana se centra primordialmente en la infancia y las causas por el bienestar de los niños.

El objetivo de Scotiabank Iluminando el Mañana es marcar una diferencia positiva. En el año fiscal 2013, el Banco contribuyó con

más de CAD\$ 60,000,000 en donaciones, patrocinios y otras formas de apoyo. Los empleados de Scotiabank también contribuyeron con más de 420,000 horas de trabajo voluntario y recaudación de fondos para causas locales.

Las contribuciones de Scotiabank cumplen con los lineamientos del Centro Canadiense de Filantropía *Imagine Canada*, que prevén la donación del 1% de las ganancias nacionales antes de impuestos.

Donaciones corporativas

La siguiente sección describe solo algunas de las miles de donaciones de Iluminando el Mañana a nivel mundial en 2013.

Arte y cultura: Desde 2008 en El Salvador, Scotiabank ha apoyado el **Museo de Arte de El Salvador**, una organización sin fines de lucro que ofrece un espacio cultural para los artistas salvadoreños. El museo cuenta con una exhibición permanente de arte salvadoreño. También ha establecido un programa de educación que incluye visitas guiadas para los estudiantes y programas de capacitación para los profesores.

Educación: En 2013, Scotiabank otorgó más de 400 becas y apoyos educativos a nivel mundial, lo que representa CAD\$ 1,200,000. Uno de estos programas de becas es la Beca para Estudiantes Internacionales y Fondo del Premio de Scotiabank en la Universidad de Trent, en Peterborough, Ontario, Canadá. El fondo apoyará con una

beca a los estudiantes seleccionados que provienen de países donde Scotiabank opera internacionalmente para que asistan a Trent. También ofrecerá apoyo a los estudiantes de los programas de intercambio de aquellas universidades que tienen convenio con Trent en los países donde Scotiabank opera.

Medio ambiente: Scotiabank brinda apoyo a Calor Patrio en Perú, que ayuda a las comunidades más afectadas por el cambio climático a mejorar sus viviendas mediante sistemas de calefacción solar. El programa también incluye la instalación de estufas en mejores condiciones que retengan el calor y expulsen el humo, lo que deriva en mejores condiciones de vida. Se llevan a cabo capacitaciones para garantizar que pueda darse mantenimiento a la tecnología y que el programa pueda duplicarse en otras comunidades.

Salud: Scotiabank se asoció con el **Hospital para la Rehabilitación de niños Holland Bloorview** en Toronto, Ontario, Canadá, para vender "tarjetas moneda" (del programa Cambio por los Niños) con el fin de apoyar al hospital-escuela de rehabilitación infantil más grande de Canadá. Holland Bloorview es un líder global en cuidados de la salud, investigación y educación para niños con discapacidades y sus familias. El programa apoya las necesidades de más alta prioridad del hospital.

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

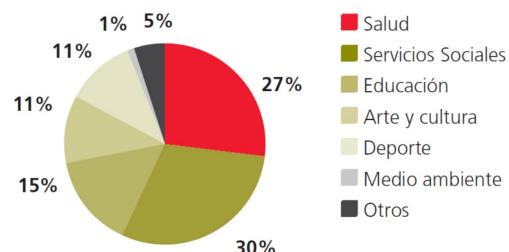
	Calificación favorable en 2013	Evaluación comparativa internacional
Scotiabank es socialmente y ambientalmente responsable	91%	91%

A través del índice de compromiso del empleado se mide la percepción que tienen los empleados de Scotiabank como una organización socialmente y ambientalmente responsable.

SCOTIABANK ES MIEMBRO DE:



DONACIONES CORPORATIVAS EN 2013



18,000 árboles plantados por más de 2,000 Scotiabankers en México



Servicios sociales: Scotiabank brindó apoyo a YUTE (readaptación de jóvenes a través del empleo) en Jamaica, un programa diseñado para brindar a los jóvenes en riesgo, la oportunidad de encontrar un empleo significativo. El programa ofrece talleres que mejoran las competencias y brinda tutoría personal y oportunidades para obtener un empleo remunerado.

Deportes: Scotiabank brinda apoyo al campamento Maple Leaf, fundado en 1955 por el Consejo Canadiense de Veteranos de Guerra. Este campamento se creó para que todo niño canadiense interesado en asistir a uno, en caso de que alguno de sus padres estuviese en servicio o tuviese medios financieros limitados, pudiera disfrutar la experiencia de un campamento de verano al aire libre.

Participación de los empleados

A través del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana, los empleados de Scotiabank brindan una ayuda extraordinaria a las causas locales. El Banco apoya sus esfuerzos a través de dos programas comunitarios de empleados formales y globales.

- El **Programa Comunitario del Equipo Scotiabank** (STCP por sus siglas en inglés) iguala fondos para las causas locales recaudados por equipos de empleados. El Banco iguala fondos recaudados por un valor de hasta CAD\$ 5,000 a equipos de cinco o más empleados o de CAD\$ 15,000 a equipos de 30 o más empleados.
- El **Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank** (SEVP por sus siglas en inglés) aporta donaciones a las organizaciones comunitarias en las que los empleados han participado con trabajo voluntario de manera activa. Los empleados o jubilados que han dedicado al menos 50 horas de trabajo voluntario al año dentro una organización comunitaria admisible podrán solicitar al Banco una donación hasta CAD\$ 1,000.



Los ganadores del Festival Kiddy Cricket 2013 de la escuela primaria Crochu R.C. en Granada, celebran con la mascota "Chirpy". El programa de patrocinio Kiddy Cricket de Scotiabank hace posible que 50,000 niños en 12 países del Caribe participen en actividades deportivas.

Premios de Scotiabank Iluminando el Mañana

Los Premios al Liderazgo en la Comunidad del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana ayudan a reconocer los esfuerzos excepcionales de los Scotiabankers en sus comunidades. Los premios reconocen a un empleado y a un equipo, tanto en Canadá como en otro país. El premio individual otorga CAD\$ 2,500 en donaciones y el premio de equipo otorga CAD\$ 5,000 en donaciones a una organización de beneficencia registrado que elija el ganador.

Como ejemplo del Programa Comunitario del Equipo Scotiabank, los empleados del área de Ottawa formaron un equipo este año para pedalear en bicicletas fijas en beneficio de la Fundación para la Investigación de la Diabetes en Jóvenes, entre más de 200 empleados concursando en 33 equipos.

Scotiabank contó con la mayor cantidad de participantes y recaudó más de CAD\$ 52,000 para la investigación de la diabetes tipo 1, incluyendo CAD\$ 15,000 en fondos que igualó el Programa.

Los "scouts" o exploradores son una organización mundial que fomenta el desarrollo de los niños, además de inculcarles valores cívicos a través de la educación informal, actividades al aire libre, caminatas y servicios comunitarios. A través del Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank, Lucia Concepción Larin López en El Salvador, obtuvo una donación de CAD\$ 1,000 como reconocimiento por sus 500 horas de trabajo voluntario como guía de jóvenes scout y coordinadora de 40 niños de entre 11 y 15 años.

Anexo

Alcance del informe Este informe anual comprende información desde el 1 de noviembre de 2012 hasta el 31 de octubre de 2013 sobre las siguientes empresas afiliadas de Scotiabank en Canadá: Scotia Capital Inc., ING Bank of Canada, The Mortgage Insurance Company of Canada, National Trust Company, Scotia Mortgage Corporation, Scotia General Insurance Company, Dundee Bank of Canada*, Montreal Trust Company of Canada, Scotia Life Insurance Company, The Bank of Nova Scotia Trust Company, RoyNat Inc., y Scotia Merchant Capital Corporation.

*Vigente a partir del 1 de noviembre de 2013, el nombre de Dundee Bank of Canada se cambió por el de Hollis Canadian Bank.

Número de empleados en Canadá*

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Alberta	2,629	1,221	3,850
Columbia Británica	2,322	1,210	3,532
Manitoba	505	217	722
Nueva Brunswick	526	303	829
Terranova y Labrador	515	275	790
Nueva Escocia	1,441	572	2,013
Territorios del Noroeste	9	4	13
Ontario	22,513	4,802	27,315
Isla del Príncipe Eduardo	105	58	163
Quebec	1,958	563	2,521
Saskatchewan	470	349	819
Territorio del Yukón	14	10	24
Total en Canadá (número de empleados)	33,007	9,584	42,591
Total en Canadá (equivalente a tiempo completo)*		35,837	

* El desglose geográfico se representa en cifras de número de empleados (número real de empleados individuales), en tanto que las estadísticas del Equivalente a Tiempo Completo (FTE) representan las unidades de trabajo con un estándar de 37,5 horas a la semana. Nótese que un equivalente a tiempo completo podría reflejar el trabajo de más de un empleado. En consecuencia, la cifra global del equivalente a tiempo completo podría no corresponder necesariamente a la cifra global del número de empleados.

Impuestos de 2013

Scotiabank incurre en varios tipos de impuestos, incluyendo los Impuestos directos sobre la renta por el gobierno federal y gobiernos provinciales de Canadá, así como gobiernos de jurisdicciones extranjeras en las que opera el Banco, además de varios impuestos indirectos. En 2013, esto representó un total de CAD\$ 2,900,000 millones (base equivalente gravable), lo equivalente al 30% de la utilidad neta del Banco antes de impuestos utilidades, capitales y otros impuestos para el ejercicio fiscal (base equivalente gravable).

Los gastos totales en todos los niveles del gobierno en Canadá se muestran en la tabla. Para obtener más información sobre los gastos por impuestos en 2103, consulte la tabla 76 de la Memoria Anual de Scotiabank - 2013, disponible en línea en scotiabank.com.

Impuestos en Canadá

(Correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de octubre de 2013) (miles en CAD\$)	Impuestos		
	sobre la renta	sobre el capital	Otros
Gobierno federal	507,054	0	217,057
Gobierno provinciales			
Terranova	5,494	6,048	2,886
Isla del Príncipe Eduardo	1,426	1,411	262
Nueva Escocia	12,852	10,398	3,896
Nuevo Brunswick	4,305	6,426	1,467
Quebec	25,020	0	11,725
Ontario	264,083	0	218,862
Manitoba	5,132	9,464	1,773
Saskatchewan	5,148	5,852	813
Alberta	45,170	0	5,825
Columbia Británica	38,748	0	5,923
Territorios del Noroeste	568	0	41
Total de la provincias	407,946	39,599	253,473
Total⁽²⁾	915,000	39,599	470,530

(1) Incluye impuestos sobre la nómina, GST, HST, impuestos municipales y primas de seguros sobre depósitos.

(2) Los montos en la tabla incluyen los impuestos incurridos por ING Direct para el periodo del 15 de noviembre de 2012 al 31 de octubre de 2013. Para obtener los montos de impuestos de ING Direct para el periodo del 1 de noviembre de 2012 al 31 de octubre de 2013, consulte la Declaración de Responsabilidad Pública de ING Direct en la página 29.

Impuestos en el extranjero

(Correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de octubre de 2013) (en miles de CAD\$)	Impuestos sobre la renta	Impuestos sobre el capital	Otros
Asia-Pacífico			99,010
Caribe y América Latina			555,337
Europa y Medio Oriente			72,433
Estados Unidos			121,220
Total			848,000

Financiamiento crediticio (31 de octubre 2013)

Scotiabank está comprometido a satisfacer las necesidades de los negocios canadienses, incluyendo las pequeñas y medianas empresas. Las tablas siguientes indican, por provincia y para la totalidad de Canadá, la cantidad de créditos autorizados y pendientes en dólares canadienses al 31 de octubre de 2013, así como el número de clientes que recibieron dichos préstamos.

Niveles de autorización de:	\$ 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*	97,791	49,839	15,098	284,555	139,688	6,331	287,785	162,957	1,929	301,579	195,988	890
Alberta & NWT**	435,772	94,047	77,786	463,198	195,264	10,589	368,660	196,792	2,476	378,158	228,623	1,129
Saskatchewan	30,432	14,238	3,784	124,295	64,096	2,649	129,138	77,046	854	123,059	86,372	362
Manitoba	107,985	21,205	9,472	801,879	222,901	15,381	877,467	404,293	6,666	253,527	164,661	757
Ontario	316,944	120,493	50,582	1,009,361	495,848	21,824	1,111,849	637,466	7,354	1,161,335	783,646	3,440
Quebec	80,626	56,583	10,388	257,663	177,804	5,655	210,206	136,835	1,377	210,224	144,846	617
Nuevo Brunswick	20,140	7,916	2,787	72,056	33,300	1,541	68,318	41,120	456	41,181	27,832	128
Nueva Escocia	33,059	12,426	4,575	121,927	63,775	2,586	134,532	79,306	884	143,797	91,122	422
Isla del Príncipe Eduardo	5,257	1,989	668	22,698	11,440	469	22,630	14,134	153	18,753	12,916	58
Terranova y Labrador	21,639	7,552	3,045	83,385	35,444	1,876	67,116	35,652	449	42,004	25,781	130
Canadá	1,149,645	386,288	178,185	3,241,017	1,439,560	68,901	3,277,701	1,785,601	22,598	2,673,617	1,761,787	7,933

Niveles de autorización de:	\$ 500,000 - \$ 999,999			\$ 1,000,000 - \$ 4,999,999			Más de \$ 5,000,000		
	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*	250,556	168,935	371	683,547	458,968	337	3,516,550	2,117,348	142
Alberta, Saskatchewan & NWT***	343,711	207,079	525	952,844	519,184	457	14,776,886	6,370,491	342
Manitoba	172,108	90,337	276	253,546	147,021	135	806,147	220,444	28
Ontario	1,150,491	817,101	1,688	4,257,919	3,126,629	1,932	57,724,655	24,188,782	1,297
Quebec	263,532	184,592	386	893,502	614,902	386	7,022,096	4,134,767	247
NB, PEI, NFLD, NS****	232,005	149,337	349	916,252	587,511	430	2,689,747	1,588,295	132
Canadá	2,412,403	1,617,381	3,595	7,957,610	5,454,215	3,677	86,536,081	38,620,127	2,188

Nota: Por razones de confidencialidad de los clientes, hemos combinado lo siguiente: * Territorio del Yukón con la Columbia Británica. ** Territorios del Noroeste (NWT) con Alberta.

*** Territorios del Noroeste, Saskatchewan y Alberta. **** Nuevo Brunswick (NB), Isla del Príncipe Eduardo (PEI), Terranova y Labrador (NFLD), y Nueva Escocia (NS).

Sucursales, oficinas y cajeros automáticos

Nuestra excelente atención al cliente y nuestro compromiso por mejorar las ventas y el servicio se apoyan en la existencia de una sólida red de sucursales, la cual forma parte integral de la estrategia general de servicios de Scotiabank. El Banco cuenta actualmente con 1,038 sucursales y 3,828 cajeros automáticos en Canadá. En 2013, de acuerdo con nuestros planes de expansión, abrimos cinco sucursales nuevas. También reubicamos sucursales en tres comunidades diferentes el año pasado y, en cada caso, colaboramos en forma estrechamente con nuestros clientes y la comunidad a fin de asegurar una transición sin problemas. Todas las sucursales cerradas o agrupadas este año se reubicaron dentro de la comunidad.

Ubicación de sucursales abiertas recientemente en Canadá en 2013

Ontario	1150 Oxford St., W., London 135 Fennell Ave., W., Hamilton 9483 Mississauga Rd., Brampton 40 King St., W., 1st Mezzanine N., Toronto 1650 Heron Rd., Ottawa*
Alberta	16716-127th St., Edmonton
Manitoba	1155 Rothesay St., Winnipeg*

* Sucursal nueva como resultado de una reubicación.

Ubicación de sucursales cerradas, reubicadas o consolidadas en 2013

Manitoba	1169 Rothesay St., Winnipeg*
Ontario	1670 Heron Rd., Ottawa* 443 The Queensway S., Keswick* 38 East Main St., Welland** 661 Danforth Ave., Toronto**
Quebec	5801 Avenue Du Parc, Montreal** 852 Rue Jean-Talon O., Montreal**

* Cierre como resultado de una reubicación.

** Cierre como resultado de una consolidación.

Instalación y desinstalación de cajeros automáticos*

Cajeros automáticos desinstalados

Columbia Británica	
4025 208th St., Langley	
1 32770 Dahlstrom Ave., Abbotsford	
32588 Logan Ave., Mission	
Quebec	
5801 av du Parc, Montréal	
852 rue Jean-Talon O., Montréal	
Terranova	
Bayview St., Fortune	
Alberta	
601 17th Ave. S.W., Calgary	
Ontario	
150 Richmond St., Chatham	
1174 Lansdown St. W., Peterborough	
3210 Weston Rd., North York	
38 East Main St., Welland	
1650 Heron Rd., Ottawa	

Cajeros automáticos instalados

Quebec**

2305 boul Industriel, Laval	Dorval	1220 boul de Montarville, Longueuil
7255 boul des Laurentides, Laval	Montréal	5830 ch Chamby, Longueuil
125 boul Archambault, Terrebonne	Verdun	16660 av Saint-Louis, Saint-Hyacinthe
290 boul Marc-Aurèle-Fortin, Laval	Dollard-des-Ormeaux	1135 boul Monseigneur-Langlois, Salaberry-de-Valleyfield
2337 ch Gascon, Lachenaie	Mont-Royal	872 boul Curé-Poirier O., Longueuil
119 ch Grande Côte, Boisbriand	Pincourt	53 rue Ellice, Beauharnois
505 ch de la Grande-Côte, Saint-Eustache	Montréal	3767 Grande Allée, Saint-Hubert
259 boul Brien, Repentigny	Montréal	125 boul Maple, Châteauguay
1020 rue Principale, Canton-de-Granby	Montréal	3990 ch Chamby, Longueuil
1119 boul Lesage, Laval	Beaconsfield	511 ch Ozias-Leduc, Otterburn Park
45 boul Saint-Elzéar O., Laval	Pierrefonds	930 boul de Perigny, Chamby
550 boul Curé-Labelle, Laval	Montréal	20 boul Marie-Victorin, Delson
258 boul Sainte-Rose, Laval	Verdun	187 boul Sir-Wilfrid-Laurier, Saint-Basile-le-Grand
324 rue Renaud O., Laval	Montréal	53 boul d'Anjou, Châteauguay
1495 Grande Allée, Lachenaie	Montréal-Nord	52 rue Clairevue O., Longueuil
4001 boul Dagenais O., Laval	Montréal	4900 Grande Allée, Greenfield Park
2725 boul des Oiseaux, Laval	Montréal	2292 rte Marie-Victorin, Varennes
990 Montée Masson, Lachenaie	Pointe-aux-Trembles	200 boul Fiset, Sorel-Tracy
1323 boul des Seigneurs, Terrebonne	Montréal	105 boul Montchamp, Saint-Constant
1282 boul des Seigneurs, Terrebonne	Montréal	535 rue Pierre-Caisse, Saint-Jean-sur-Richelieu
285 côte de Terrebonne, Terrebonne	Montréal	4700 boul Laurier O., Saint-Hyacinthe
350 Montée Lesage, Rosemère	Montréal	1049 rue Saint-Jean-Baptiste, Beloeil
2 boul des Entreprises, Boisbriand	Montréal	32 rue Châteauguay, Huntingdon
1059 boul du Curé-Labelle, Blainville	Anjou	530 boul Casavant O., Saint-Hyacinthe
6 av Napoléon, Mascouche	Montréal	1230 boul Curé-Poirier O., Longueuil
711 rue Saint-Etienne, L'Assomption	Pointe-aux-Trembles	210 boul Taschereau, La Prairie
5 ch de la Grande-Côte, Rosemère	Montréal	182 boul Saint-Joseph, Châteauguay
1050 boul des Seigneurs, Terrebonne	Gatineau	6060 ch Chamby, Longueuil
4980 boul Bourque, Rock Forest	Montréal	2780 boul Roland-Therrien, Longueuil
2615 boul du Royaume, Jonquière	Montréal	710 boul Marie-Victorin, Boucherville
4207 rue Bernard-Pilon, Beloeil	Montréal	2675 av Ste-Anne, Saint-Hyacinthe
1031 rue Gilles-Vigneault, Blainville	Montréal	2490 boul St-Louis, Tracy
3093 ch Ste-Marie, Mascouche	Montréal	290 ch Grand-Bernier N., Saint-Jean-sur-Richelieu
380 Montée Dumais, Lachenaie	Montréal	10 boul des Champs-Fleuris, La Prairie
1409 av Van Horne, Outremont	Montréal	6480 boul de l'Ormière, Québec
1110 boul Marcel-Laurin, Saint-Laurent	Montréal	4694 rte de Fossambault, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier
350 rue Notre-Dame O., Montréal	Montréal	2845 boul Père-Lelièvre, Québec
179 boul Hymus, Pointe-Claire	Charlesbourg	80 rue Racine, Québec
5107 ch Queen-Mary, Montréal	Montréal	960 rte 185, Saint-Antoine
109 boul Cardinal-Léger, Pincourt	Montréal	
450 Lakeshore, Dorval	Montréal	
409 boul Grand, Île-Perrot	Montréal	
4930 rue Saint-Charles, Montréal	Longueuil	

Cajeros automáticos instalados (continúa)

158 route du Pont,	Saint-Nicolas	1225 rue de Neuville,	Gatineau	2929 boul Laflèche,	Baie-Comeau	Ontario
160 boul Valcartier,	Québec	2707 rue de Salaberry,	Montréal	40 rue de Quen,	Dolbeau-Mistassini	9483 Mississauga Rd.,
1805 1re Avenue,	Québec	2260 rue Schulz,	Saint-Jérôme	196 rue Hôtel-de-Ville,	Rivière-du-Loup	9484 Mississauga Rd.,
3505 chemin des Quatre-Bourgeois,	Québec	784 rue de la Station,	Prévost	344 boul Lasalle,	Baie-Comeau	9485 Mississauga Rd.,
1435 rue de la Faune,	Québec	2400 boul Sainte-Sophie,	Sainte-Sophie	1200 boul René-Bélanger,	Baie-Comeau	3169 Yonge St.,
899 boul Lebourgneuf,	Québec	145 rue Principale E.,	Sainte-Agathe-des-Monts	646 boul Laure,	Sept-Îles	1650 Heron Rd.,
3657 rue de l'Hétrière,	Saint-Augustin-de-Desmaures	760 Bélanger,	Saint-Jérôme	1114 boul Laure,	Sept-Îles	347 Bathurst St.,
470 av Saint-Sacrement,	Québec	520 36e Avenue,	Saint-Jérôme	2499 ch Sainte-Foy,	Québec	23556 Woodbine Ave.,
1790 6e Avenue,	St-Georges-de-Beauce	251 rue Montigny,	Saint-Jérôme	1661 route de l'Aéroport,	Québec	720 King St. W.,
505 boul Frontenac O.,	Thetford Mines	419 rue Principale,	Lachute	605 boul Thibeau,	Trois-Rivières	292 Spadina Ave.,
8025 av des Églises,	Charny	1365 route 125,	Sainte-Julienne	20 rue de Toulon,	St-Augustin	332 Bloor St. W.,
2900 boul Lebourgneuf,	Québec	2903 Curé-Labelle,	Prévost	960 rue de Corbusier,	Granby	19 Bloor St. W.,
10111 av de Bourlamaque,	Québec	501 rue de Lanaudière,	Joliette	1455 boul Talbot,	Chicoutimi	1150 Oxford St. W.,
900 rue de L'Entraide,	Québec	3232 rue Richard,	Sherbrooke	28 rue Principale S.,	Sutton	1151 Oxford St. W.,
41 rue Valvue,	Québec	1575 12e Avenue N.,	Fleurimont	7721 boul Taschereau,	Brossard	1152 Oxford St. W.,
2567 av Royale,	Québec	351 rue Saint-Charles S.,	Granby	2079 boul des Seigneurs,	Terrebonne	328 Yonge St.,
3945 boul Wilfrid-Hamel,	Québec	250 rue Saint-Jude N.,	Granby	609 boul Vachon S.,	Sainte-Marie	3455 Fairview St.,
3210 ch des Quatre-Bourgeois,	Québec	4475 rue Bourque,	Sherbrooke	476 rue Graveline,	Gatineau	Unit 25/26,
3056 ch Sainte-Foy,	Québec	851 rue Terrill,	Sherbrooke	2520 rue Marie-Anne,	Montréal	157 Holland St. E., Suite B,
4409 boul Chauveau O.,	Québec	223 rue Saint-Hubert,	Granby	334 rue Champlain,	Saint-Jean-sur-Richelieu	647 Wellington Rd.,
2155 ch Sainte-Foy,	Québec	2525 rue King O.,	Sherbrooke	100 boul Wilfrid-Hamel,	Québec	1033 Bay St.,
333 rue Saint-Amable,	Québec	87 rue Maine E.,	Coaticook	545 rue Lucien-Paiement,	Laval	5846 Drummond Rd.,
515 boul Alphonse-Desjardins,	Lévis	111 rue Saint-Charles S.,	Granby	40 boul des Laurentides,	Laval	1 Carlton Ave.,
70 rte du Président-Kennedy,	Lévis	1780 rue King E.,	Fleurimont	1000 boul du Curé-Labelle,	Blainville	108 York Blvd.,
527 boul Louis-XIV.,	Québec	825 rue des Quatre-Saisons,	Sherbrooke	101 rue Georges,	Buckingham	520 King St. W.,
610 boul Pierre-Bertrand,	Québec	3935 rue King O.,	Sherbrooke	511 rue A-Gibeault,	Gatineau	725 Walkers Line,
952 rue Commerciale,	Saint-Jean-Chrysostome	3973 rue Garnier,	Shawinigan	554 ch Denison E,	Granby	3000 Major Mackenzie Dr.,
7500 boul de la Rive-Sud.,	Lévis	5850 boul Jean-XXIII,	Trois-Rivières	1545 boul. Maloney E,	Gatineau	1385 Woodroffe Ave.,
3190 rue Alexandra,	Québec	1000 boul Jean-de-Brébeuf,	Drummondville	699 rue de Roxton,	Acton Vale	Building E
2035 boul de la Rive-Sud.,	Saint-Romuald	2835 Lemire,	Drummondville	495 rue Laurier, sortie 291,	St-Apollinaire	140-150 University Ave.,
4000 av des Chutes,	Charny	252 ch des Patriotes,	Sorel-Tracy	2115 rue Canadien,	Drummondville	135 Fennell Ave. W.,
1034 boul Pie-XI N.,	Québec	550 rue Lavolette,	Trois-Rivières	700 boul de Montbrun,	Boucherville	Alberta
2800 rue Champfleury,	Québec	555 Côte Richelieu,	Trois-Rivières	3 chemin de Fairfax,	Stanstead	1007 20 St. S.E.,
11005 boul Ste-Anne,	Beaupré	3575 rue Papineau,	Trois-Rivières	2010 rue St-Pierre,	Drummondville	16716 – 127th St.,
9968 boul de L'Ormière,	Québec	690 boul St-Joseph,	Drummondville	25 rue des Pins,	Deschambault	16717 – 127th St.,
47850 3e Avenue O.,	Québec	530 rue Barkoff,	Cap-de-la-Madeleine	10001 boul L-H Lafontaine,	Anjou	16718 – 127th St.,
3240 1re Avenue,	Québec	365 boul Saint-Maurice,	Trois-Rivières	2017 route 112,	St-Césaire	4105 4th St. N.W., Unit 7&8,
4660 av de Gaulle,	Québec	2484 rue Saint-Hubert,	Jonquière	1402, ch des Patriotes,	Richelieu	5000-8650 112th Ave., N.W., Calgary
475 rue St-Joseph,	Saint-Nicolas	490 boul Saint-Jude S.,	Alma	123 boul Laurier,	Laurier Station	101 Palisades Way,
260 rue Notre-Dame O.,	Victoriaville	404 rue du Pont N.,	Alma	3475 boul Ste-Anne,	Beauport	Saskatchewan
775 rue Notre-Dame O.,	Victoriaville	1335 boul du Sacré-Coeur,	St-Félicien	800 rue Commerciale,	Saint-Jean-Chrysostome	3737 Wascana Pkwy.,
750 boul Charest O.,	Québec	170 rue des Champs-Élysées,	Chicoutimi	3865 boul des Sources,	Dollard-des-Ormeaux	Nueva Escocia
1655 av d'Estimauville,	Québec	4024 boul du Royaume,	Jonquière	2991 Brodeur O.,	Saint-Alphonse-de-Granby	1290 Kings Rd., Suite A1,
3652 rue de l'Hétrière,	Saint-Augustin-de-Desmaures	1495 boul Saint-Paul,	Chicoutimi	990 Montée Ste-Julie,	Sainte-Julie	Manitoba
9687 boul Sainte-Anne,	Saint-Anne-de-Beaupré	1778 rue Principale,	Chambord	1340 route 117,	Val-David	628 St. Anne's Rd.
5550 boul Sainte-Anne,	Boischatel	912 boul Marcotte,	Roberval	5715 route 335,	St-Calixte	Units I & H,
665 rue Commerciale,	Saint-Jean-Chrysostome	521 rue du Phare E.,	Matane	1045 rue Hains,	Drummondville	Winnipeg
580 route Kennedy,	Lévis	5 boul Sainte-Anne O.,	Sainte-Anne-des-Monts	5185 av du Parc,	Montréal	Columbia Británica
20 boul Taché E.,	Montmagny	1066 boul Mgr-de-Laval,	Baie-Saint-Paul	5186 av du Parc,	Montréal	800 Griffiths Way,
470 route 273,	Saint-Apollinaire	330 boul de la Comporte,	La Malbaie			3521 Blanshard St.,
585 boul des Grives,	Gatineau	83 boul Notre-Dame,	Clermont			3522 Blanshard St.,
4 rue D'Orléans,	Gatineau	31 boul York E.,	Gaspé			3380 David Ave. #105,
35 rue du Barry,	Gatineau	6 rue Interprovincial,	Pointe-à-la-Croix			9583 132nd St.,
51 boul Fournier,	Gatineau	3754 boul du Royaume,	Jonquière			525 Hwy 97 S., Unit 400A,
		1044 boul Ducharme,	La Tuque			Kelowna
		3635 boul du Royaume,	Jonquière			23320 Mavis Ave.,
		4505 de la Sortie 185,	Saint-Cyrille-de-Wendover			Fort Langley

* La información anterior solo refleja las instalaciones netas, por lo tanto, si un cajero automático fue instalado y desinstalado, o viceversa, en la misma ubicación durante el ejercicio fiscal, la información no se incluye en este informe. De manera similar, si se instalaron tres nuevos cajeros automáticos y se desinstalaron dos cajeros automáticos viejos, este informe solo reflejará la instalación de un solo cajero automático.

** El aumento en el número de cajeros automáticos en 2013 se debió a la instalación de 285 unidades en la red de cajeros automáticos en la red de Couche-Tard en todo Quebec.

CLIENTES

Resolución de reclamos de los clientes

Un proceso de resolución de reclamos claro y efectivo es esencial para nuestro éxito financiero y para ser una organización responsable. Nuestros datos estadísticos y proceso de resolución de reclamos se detallan a continuación. A nivel internacional, Scotiabank sigue un proceso similar, que puede variar de acuerdo a los requisitos reglamentarios de cada país o a las necesidades locales.

	2011	2012	2013
Número de reclamos de clientes recibidas por la Oficina del Presidente	10,445	10,597	11,633*
Porcentaje de clientes encuestados que estuvieron totalmente satisfechos con la forma en que se atendió su reclamo	82%	84%	83%**

* Representa el número total de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente de más de 21 millones de clientes. Los reclamos se clasifican por servicio, crédito, política, precio, cumplimiento, documentación y otros, para revisar tendencias y recomendar cambios.

** Con base en una encuesta de 339 clientes.

Resumen de los servicios de microfinanciamiento de Scotiabank

(Al 31 de octubre de 2013)	Total préstamos (CAD)	Monto promedio de cada préstamo (CAD)	N.º de clientes
Perú (CrediScotia)	\$ 350 millones	\$ 3,000	115,000
Chile (Banco Desarrollo)	\$ 60 millones	\$ 3,000	20,000
República Dominicana (Soluciones)	\$ 35 millones	\$ 2,500	14,000
Jamaica (CrediScotia)	\$ 1 millones	\$ 800	1,200
Total	\$ 446 millones		150,200

Códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios*

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

- Código Canadiense de Prácticas para Servicios de Tarjetas de Débito
- Código de Conducta del Sector de Tarjetas de Crédito y Débito de Canadá
- Pautas para la Transferencia de Planes Registrados
- Código de Conducta de la CBA sobre las Actividades Autorizadas de Seguros
- Principios para la Protección de los Consumidores en materia de Comercio Electrónico en Canadá
- Modelo de Código de Conducta para las Relaciones de los Bancos con las Pequeñas y Medianas Empresas
- Documentos sobre Préstamos Hipotecarios en Lenguaje Sencillo – Compromiso de la CBA
- Compromiso sobre la Modificación o Reemplazo de Productos o Servicios Existentes
- Cuenta de depósito personal con comisiones bajas – Protocolo de intenciones
- Política de cero responsabilidad de VISA y programa VISA E-Promise
- Compromiso: Reglamento sobre instrumentos de inversión con capital protegido al vencimiento
- Pagos en línea
- Código de Conducta para Instituciones Financieras reglamentadas por el Gobierno Federal – Información sobre el Prepago Hipotecario

* Para obtener el texto completo de los códigos y compromisos (en inglés), visite 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 protección al consumidor.

CLIENTES

Acceso a servicios financieros

Las instituciones financieras tienen un papel esencial en la creación del acceso a los servicios financieros, especialmente para aquellos grupos con necesidades especiales, incluyendo jóvenes, personas mayores, canadienses las personas con dificultades económicas y los nuevos canadienses. Scotiabank ha desarrollado productos, servicios y programas de educación personalizados en varios mercados para ayudar a mejorar el acceso a estos servicios.

Segmento de clientela	Servicios bancarios básicos	Ahorros, inversiones y productos de crédito	Educación financiera
Todos	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta para servicios bancarios básicos Scotiabank (en Canadá). 	<ul style="list-style-type: none"> El programa de ahorros <i>Bank the Rest</i> (en Canadá) ayuda a los clientes a mejorar sus hábitos de ahorro al tiempo que realizan compras diarias con la tarjeta de débito. La cuenta de ahorros <i>Scoti Power Savings Account</i> brinda una opción de ahorro en línea y con un interés alto. 	<ul style="list-style-type: none"> Las herramientas de cálculo y planificación en el sitio web y los videos en YouTube de Scotiabank explican y simplifican una variedad de conceptos bancarios, tales como la planificación financiera e hipotecaria y el esquema de las cuentas de ahorros exentas de impuestos (TFSA). Los seminarios web y seminarios de iTRADE ayudan a los inversionistas a sacar el máximo provecho de las inversiones.
Jóvenes	<ul style="list-style-type: none"> El plan <i>Student Banking Advantage</i> (en Canadá) proporciona un plan bancario sin comisiones con operaciones de débito ilimitadas para los estudiantes universitarios o post secundarios de tiempo completo. El programa de ahorro para jóvenes <i>Getting There Savings Program</i> (en Canadá) es un plan sin comisiones con operaciones de débito ilimitadas para los menores de 19 años. La cuenta <i>Scoti Plus Achiever(Sedes internacionales)</i>, es una cuenta de alto interés sin comisiones destinada a los jóvenes ahorristas. 	<ul style="list-style-type: none"> La tarjeta <i>L'earn VISA</i> para estudiantes brinda beneficios tales como cero comisión anual, programa acelerado de recompensas <i>Moneyback</i> y hasta un período de gracia de 21 días sin intereses por las compras realizadas. La tarjeta para estudiantes <i>Scene VISA</i> brinda beneficios tales como cero comisión anual, puntos de recompensa <i>SCENE</i>, que pueden canjearse por películas gratuitas y otras recompensas de entretenimiento por las compras realizadas. El Plan Scotiabank de Ahorros para la Educación está disponible en 17 países del Caribe y Centroamérica. El plan <i>Scotiabank Be Money</i> (en varias sedes internacionales) ofrece una cuenta de ahorros de alto interés sin comisiones para estudiantes de tiempo completo. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2013, Scotiabank apoyó el programa <i>Aflatoun</i> en México y El Salvador, y casi 4,000 estudiantes recibieron capacitación sobre cómo administrar el dinero. Scotiabank pone a disposición el sitio web www.fundyourfuture.ca, dedicado a los estudiantes, en colaboración con <i>Student Awards Inc.</i> El sitio incluye herramientas y recursos para ayudar a los estudiantes y padres a administrar el dinero, establecer un buen historial de crédito y elaborar presupuestos.
Personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> En Canadá, los clientes de 60 años o más, reciben un descuento de manera automática en la comisión mensual de su cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas, información y asesoría en línea sobre los fondos RRIF/LIF/LRIF disponibles para las personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> En Canadá, Scotiabank ofrece el Centro de Información Completa sobre las Cuentas de Ahorros Exentas de Impuestos en Scotiabank.com, que incluye contenido personalizado para los jubilados.
Nuevos canadienses	<ul style="list-style-type: none"> El Programa Scotiabank <i>StartRight</i> (en Canadá) brinda a los recién llegados un acceso más sencillo al crédito a través de soluciones bancarias diarias, la renta gratuita por un año de una caja de seguridad y un sitio multilingüe que contiene enlaces para asistir a los recién llegados con su establecimiento y el acceso a recursos financieros. El programa para el financiamiento de autos Scotiabank <i>StartRight</i> brinda a los recién llegados opciones financieras simples para comprar un auto nuevo o usado con los concesionarios participantes. El programa de hipoteca Scotiabank <i>StartRight</i> permite a los residentes temporales y permanentes, ser dueños de su primer hogar a través de una hipoteca sencilla y adaptada a sus necesidades. El programa Scotiabank <i>StartRight</i> colabora con Languages Canada para ofrecer educación financiera y servicios a estudiantes internacionales que realizan sus estudios en Canadá. El programa Scotiabank <i>StartRight</i> colabora con la Fundación Canadiense para la Educación Económica para ofrecer el Canada Day Planner y un sitio web complementario, herramientas para los recién llegados que les permite acceder a la información relacionada con la educación financiera y recursos para el establecimiento en Canadá. 	<ul style="list-style-type: none"> El Banco opera cuatro sucursales en reservas autóctonas y una red de 27 Centros Bancarios para las Comunidades Aborigenes (en Canadá). 	<ul style="list-style-type: none"> A través del patrocinio al Martin Aboriginal Education Initiative, los estudiantes aborigenes de preparatoria aprenden los fundamentos de iniciativa empresarial y negocios a través de un programa escolar personalizado apoyado por empleados voluntarios de Scotiabank.
Pequeñas empresas	<ul style="list-style-type: none"> Más de 1,700 asesores de pequeñas empresas en sucursales brindan de forma proactiva herramientas, recursos y servicios bancarios que ayudan a las pequeñas empresas a crecer y triunfar. Scotiabank brinda servicios bancarios a las pequeñas empresas en 20 países del Caribe y América Latina. 	<ul style="list-style-type: none"> El programa <i>Start for Business</i> ofrece el <i>Business Plan Writer</i> y un software complementario de contabilidad para ayudar a un negocio a arrancar de manera sólida. Los planes <i>Scoti Flex</i> y <i>Scoti One Account</i> para los clientes en el sector de agricultura. <i>Scoti Power Savings</i> para empresas brinda una opción de ahorro a un interés alto para empresas. <i>Scoti Momentum VISA</i> para empresas brinda a las empresas una opción de cash-back o reembolso inmediato para fortalecer el flujo de efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> El programa Scotiabank Get Growing for Business ofrece el acceso único a información de gran variedad de recursos, incluyendo expertos en negocios como Arlene Dickinson, la portavoz de negocios de Scotiabank, así como otros dueños de pequeñas empresas a través de la comunidad LinkedIn del Banco, videos, artículos y herramientas sobre varios temas de negocios.
Microempresas	<p>La operaciones de microfinanciamiento en Chile, Perú, Jamaica y República Dominicana gestionan subsidiarias de microfinanciamiento con préstamos totales de CAD\$ 446 millones en 2013, y recursos para la educación financiera y la planificación empresarial en ciertos países.</p>		

EMPLEADOS

Aspectos destacados sobre la diversidad en Scotiabank

Scotiabank mide la representación de las mujeres en los cargos de vicepresidencia y niveles superiores a escala mundial desde 2007. Actualmente, contempla la forma de incluir en su análisis otros grupos que reflejan la diversidad, así como abarcar otros países.

	2011	2012	2013	Diversidad en el gobierno*
Minorías visibles (Canadá)*	24.6%	25.1%	26.7%	23.5%**
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)*	9.5%	13.9%	13.6%	8.7%
Mujeres (Canadá)*	68.4%	67.0%	66.2%	62.6%**
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)*	33.6%	33.8%	33.3%	24.2%
Mujeres en cargos de vicepresidente y superiores (mundial)	23.5%	24.0%	25.0%	NA
Personas con discapacidades (Canadá)*	3.8%	3.3%	3.2%	4.6%**
Aborígenes (Canadá)*	1.1%	1.2%	1.2%	2.3%**

Datos al 31 de octubre de 2013

* Los datos no incluyen los empleados de las siguientes instituciones reglamentadas por el gobierno provincial: Scotia McLeod y Roynat Capital.

** Esta es la tasa de disponibilidad adaptada a Scotiabank y obtenida a partir del Informe sobre el Estado de Equidad en el Empleo 2012 de la Comisión Canadiense de Derechos Humanos.

MEDIO AMBIENTE

Consumo de papel de Scotiabank en Canadá (en toneladas)

Clasificación del papel	2011	2012	2013	% de cambio 2012/13 (disminución)	FSC*
Formularios administrativos**	3,186	2,867	2,749	(4.12)	2/5 de los artículos más utilizados
Tarjetas de presentación	9	7	12	71.43	100%
Papel con membrete	13	7	5	(28.57)	100%
Papel bond	1,516	1,464	1,441	(1.57)	100%
Memorias Anuales	83	71	70	(1.41)	100%
Mercadeo directo por correo postal	92	87	239***	174.71	100%
Peso total (en toneladas)	4,899	4,503	4,516	0.29	
Consumo por empleado	0.14	0.13	0.13		

* Forest Stewardship Council (FSC) es un riguroso sistema que dirige la gestión responsable de los bosques, garantiza que el papel fue elaborado para preservar la diversidad biológica y los ecosistemas frágiles y singulares, asegura la responsabilidad social corporativa y respeta los derechos humanos de los pueblos de las Primeras Naciones y las comunidades locales.

** Scotiabank utiliza más de 4,500 tipos diferentes de formularios administrativos, la mayoría corresponde a una de las cinco categorías siguientes: formato normal, rollos para las impresoras de alta velocidad de los cajeros automáticos o, formularios en papel continuo (autocopiativo), sobres y folletos de apoyo. Actualmente, dos de esas categorías –sobres y folletos de apoyo– utilizan un papel certificado por el Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal, o FSC por sus siglas en inglés).

*** El aumento se debe a varias iniciativas nuevas que incluyen comunicaciones con clientes nuevos y presentación de productos nuevos.

Scotiabank tiene un compromiso continuo de operar con un bajo consumo de energía para así reducir nuestra huella de carbono.

Scotiabank ha rendido informes sobre su consumo de energía en sus operaciones canadienses desde 2007 y sobre sus operaciones internacionales desde 2009. El informe de 2013 incluye datos del 86% de sus operaciones. La integridad y precisión del total de las emisiones de gas de efecto invernadero del Banco se han verificado de forma anual por un tercero independiente desde 2011.

Medición del consumo de energía

Emisiones de gas de efecto invernadero en 2013 (Canadá e internacional)

Fuente	Emisiones GEI* (toneladas métricas)
Apartado 1	
Producción de emisiones directas de CO ₂ derivadas de la quema de combustibles	17,426
Apartado 2	
Producción de emisiones indirectas de CO ₂ derivadas de la compra de electricidad y vapor	105,261
Apartado 3	
Producción de emisiones indirectas de CO ₂ derivadas de los viajes de los empleados	9,781
Huella de CO₂ e total	132,468**

* Cálculo de acuerdo al Protocolo de gases de efecto invernadero del Instituto de Recursos Mundiales y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (www.ghgprotocol.org), incluyendo los factores de emisiones por la compra de electricidad, gas natural y combustible.

** La completitud y precisión de nuestras emisiones totales de GEI han sido verificadas por un tercero independiente.

Sueldos y beneficios de Scotiabank a nivel mundial

(en millones de CAD\$)	2013
Sueldos	\$ 3,552
Compensación basada en el desempeño	\$ 1,558
Compensación basada en acciones	\$ 222
Planes de pensión y otros beneficios para los empleados	\$ 981
Total	\$ 6,313

Rotación voluntaria* total de empleados (Canadá)

2011	2012	2013
8.9%	9.4%	10.2%

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

Consumo de papel bond en las operaciones internacionales de Scotiabank en 2013

País*	Peso (en toneladas)
Anguilla	4.0
Barbados	7.1
Belice	5.7
Islas Vírgenes Británicas	5.0
Isla Caimán	8.8
Chile	242.0
Colombia	16.8
Costa Rica	119.0
Dominica	0.8
República Dominicana	44.6
El Salvador	50.0
Jamaica	14.6
Méjico	386.1
Panamá	6.0
Perú	218.0
San Kitts	2.0
San Vincent	0.7
Total	1,131.1

* Durante año fiscal 2013, Scotiabank solo presentó informes de 10 países. Este año, a través de la expansión de nuestros procesos de presentación de informes, pudimos incorporar a Anguila, Barbados, Islas Caimán, Colombia, El Salvador, Panamá y San Kitts a nuestra cifra total.

Consumo de energía en 2013 (Canadá)

Tipo de energía	Total de emisiones GEI	Total de emisiones GHG	Intensidad de GEI por empleado	Intensidad de GEI por m2
Electricidad (MWH) - Apartado 2	254,515	49,570		
Compra de combustible (GJ) - Apartado 1	369,903	17,377		
Total de electricidad y combustible (GJs)	1,286,156	66,947	1.87	0.0675

Consumo de energía en 2013 (Internacional)

Tipo de energía	Total de uso de energía	Total de emisiones GEI	Intensidad de GEI por empleado	Intensidad de GEI por m2
Electricidad (MWH) - Apartado 2	137,051	55,691		
Compra de combustible (GJ) - Apartado 1	945	49		
Total de electricidad y combustible (GJs)	494,329	55,740	1.54	0.0700

- La información anterior fue recopilada a partir de los mejores datos disponibles y metodologías, que incluye información obtenida directamente de facturas procesadas para su pago de varios proveedores de servicios públicos. Continuamos ampliando el ámbito geográfico de nuestros informes con el objetivo de informar sobre el total de las emisiones. Cuando fue necesario, se calculó el consumo de algunos edificios utilizando los datos encontrados en regiones y tipos de edificios similares.
- Nuestro informe canadiense se basa en 1,046 instalaciones propias y rentadas y en el espacio ocupado por el Banco en 167 edificios de oficinas, que representan aproximadamente 990,000 metros cuadrados.
- Nuestro informe internacional se basa en 1,299 instalaciones propias y rentadas y en el espacio ocupado por el Banco en 55 edificios de oficinas en Chile, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Jamaica, México, Perú, Puerto Rico y Trinidad & Tobago, que representan aproximadamente 795,000 metros cuadrados.

ING DIRECT

Declaración de Responsabilidad Pública

El 15 de noviembre de 2012, ING DIRECT en Canadá y sus subsidiarias fueron adquiridas por The Bank of Nova Scotia. La declaración de Responsabilidad Pública de ING DIRECT recibe un trato distinto para reflejar que opera de manera independiente y separada de The Bank of Nova Scotia. La información presentada aquí es específicamente de ING Direct Canada y sus subsidiarias y refleja el periodo del 1 de noviembre de 2012 hasta el 31 de octubre de 2013.

Mercadeo

Ubicación de cajeros automáticos recientemente cerrados y abiertos en 2013*

Cajeros automáticos desinstalados en 2013

Alberta 311-321 6th Avenue SW, Calgary

ING DIRECT Cajeros automáticos instalados en 2013

Ontario 4476 16th Avenue, Markham
10080 Kennedy Road, Markham
3389 Steeles Avenue East, Toronto (tercer cajero Instalado)
111 Gordon Baker Road, Toronto (tercer cajero Instalado)

Ubicación de Cafés ING DIRECT y cajeros automáticos*

Ubicación de Cafés ING DIRECT Al 31 de octubre de 2013

Quebec 1141, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal
Ontario 111 Gordon Baker Road, Toronto
221 Yonge Street, Toronto
Columbia Británica 466 Howe Street, Vancouver
Alberta 600-6th Avenue SW, Calgary

Ubicación de cajeros automáticos ING DIRECT Al 31 de octubre de 2013

Quebec 1141, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal
1118, rue Ste-Catherine Ouest, Montréal
Ontario 111 Gordon Baker Road, Toronto
221 Yonge Street, Toronto
181 University Avenue, Toronto
1400 St. Laurent Blvd., Ottawa
361A Old Finch Avenue, Toronto
3389 Steeles Avenue East, Toronto
720 Bathurst Street, Toronto
551 Windermere Road, London
40 St. Clair Avenue W., Toronto
2345 Yonge Street, Toronto
4476 16th Avenue, Markham
10080 Kennedy Road, Markham
Columbia Británica 466 Howe Street, Vancouver
Alberta 600 – 6th Avenue SW, Calgary

Los clientes de ING DIRECT también pueden realizar depósitos y retiros a través de THE EXCHANGE® Network, una red nacional de más de 2,000 cajeros automáticos. Favor de acceder a ingdirect.ca o a m.ingdirect.ca (nuestro sitio de banca móvil) para encontrar la ubicación de los cajeros automáticos que pertenecen la red THE EXCHANGE Network a través de nuestro buscador de cajeros automáticos.

* Al 31 de octubre de 2013

Servicios de financiamiento crediticio y microfinanciamiento

Con el objetivo de mantener la filosofía de ser una empresa que promueve el ahorro, ING DIRECT ofrece un vehículo comercial de ahorro e inversiones para que nuestros clientes de pequeñas empresas hagan crecer sus negocios. Nuestro modelo de negocios no incluye el financiamiento crediticio directo para pequeñas empresas. Además, ING DIRECT no brinda financiamiento crediticio a empresas en Canadá y no está involucrado en nuevas iniciativas o programas de asistencia técnica para el financiamiento de pequeñas empresas, ni estamos involucrados en inversiones o sociedades con programas de microcréditos.

Acceso a servicios financieros

Nuestros servicios trascienden más allá del ámbito social y físico. En ING DIRECT, no hay obstáculos para aquellas personas que desean mejorar su futuro financiero. Creemos que ahorrar dinero debe ser algo accesible para las personas con bajos ingresos, adultos mayores y personas con discapacidades, y para todos los canadienses en general.

Nuestras competitivas tasas de Interés se aplican a todos nuestros clientes y no se exige un saldo mínimo. Nuestros clientes pueden operar con nosotros cuando lo deseen, y gracias a la Banca Móvil, también pueden realizar sus operaciones bancarias en cualquier lugar. Brindamos acceso directo a nuestros servicios financieros las 24 horas a través de nuestros sitio web y centros de atención, tanto en inglés como en francés. Los clientes de ING DIRECT también pueden realizar depósitos y retiros a través de THE EXCHANGE® Network, una red nacional de más de 2,000 cajeros automáticos que facilita el acceso a los servicios bancarios.

También nos aseguramos de que nuestros cafés sean accesibles para todos, incluyendo a los clientes con movilidad limitada.

Desarrollo comunitario, donaciones para organizaciones de beneficencia y patrocinios

Del 1 de noviembre de 2012 al 31 de octubre de 2013 (redondeado)

Total de donaciones a organizaciones de beneficencia	CAD\$ 395,000
Total de patrocinios filantrópicos	CAD\$ 453,000
Total de trabajo de empleados-Horas de trabajo voluntario	8,800

Para nosotros, hacer una donación es mucho más que donar dinero. Creemos que también es importante donar nuestro tiempo y nuestra energía. En todo lo que hacemos, la responsabilidad es clave, y nuestros proyectos de beneficencia están diseñados para antepor la responsabilidad y asegurarnos de que estamos haciendo una diferencia real. Participamos y nos ponemos manos a la obra. Esto nos permite conocer personalmente a la gente que se beneficia de nuestro esfuerzo, hablar con ellos, aprender sobre sus necesidades e involucrarnos de primera mano.

Creemos en ocuparnos de lo que es importante, al mismo tiempo que mantenemos un crecimiento sostenido. Esto significa que nuestro apoyo corporativo se extiende a los programas sociales, económicos y ambientales en nuestra organización y comunidades.

Cada año, nuestros empleados realizan trabajo voluntario de manera activa con varias organizaciones de beneficencia a las que apoyamos. Le llamamos "Comunidad Naranja", y es nuestra forma de hacer las cosas un poco más alegres, o en nuestro idioma, un poco más naranja, en beneficio de aquellos a nuestro alrededor. Los siguientes ejemplos ilustran lo que logramos a través de las actividades que son parte de "Comunidad Naranja":

Campamento YMCA Cedar Glen

El 8 de mayo de 2013, cerca de 150 empleados de ING DIRECT se trasladaron 45 minutos al norte de Toronto al campamento YMCA Cedar Glen para ayudar a preparar el campamento para la temporada de verano. Los equipos se hicieron cargo de varias actividades a lo largo de 263 acres que necesitaban mantenimiento urgente. Nuestro personal retiró especies invasivas, construyó escaleras, plantó flores, cortó y trozó madera y ayudó a que el lugar quedara listo para su primera temporada.

Earth Rangers

Earth Rangers es una organización sin fines de lucro que brinda a los niños la oportunidad de proteger a los animales, mejorar el medio ambiente y marcar una diferencia. El Centro Earth Rangers, situado en terrenos propiedad de Toronto y de la Autoridad para la Conservación de la Región, en el centro de conservación Kortright, es uno de los edificios más eficientes en el mundo, utilizando 90% menos energía que otros edificios de su tamaño.

El 8, 10, 16 y 17 de octubre de 2013, los equipos de ING DIRECT realizaron trabajo voluntario en el Centro Earth Rangers que incluyó retirar de especies invasivas, seleccionar semillas, preparar paquetes escolares, cortar el césped y limpieza de basura en general como parte del proyecto Earth Rangers iRestore.

Recursos Humanos

Número de empleados en Canadá

Provincia de empleo	Tiempo completo	Medio tiempo	Contrato tiempo completo	Contrato medio tiempo	Coop	Total
Alberta	2	3				5
Columbia Británica	3	4				7
Nuevo Brunswick	94	4				98
Ontario	798	43	16	7	6	870
Quebec	4	5				9
Gran Total	901	59	16	7	6	989
Tiempo completo Equivalente						951.5

Nota: Los números en la parte superior solo incluyen a los empleados en la nómina de ING DIRECT al

Total rotación voluntaria

Al 31 de octubre de 2013 (%)

Rotación voluntaria	11.7%
---------------------	-------

Nota: Los números en la parte superior incluyen todos los RFT/RPT al 31 de octubre de 2013.

Los números en la parte superior excluyen los Cambios en la Organización y Restructuraciones.

Legal y cumplimiento

Códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios

Para ayudar a garantizar que como cliente de ING DIRECT sus derechos de consumidor estén protegidos, hemos adoptado varios códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios. Las siguientes pautas resaltan los altos estándares y niveles de servicio que puede esperar al operar con nosotros.

- Código de Conducta del Sector de Tarjetas de Crédito y Débito
- Código de Prácticas Canadienses para los Servicios de Tarjetas de Débito para los Consumidores
- Pautas para la Transferencia de Planes Registrados
- Código de Conducta sobre las Actividades Autorizadas de Seguros
- Principios para la Protección de los Consumidores en materia de Comercio Electrónico: Marco canadiense
- Documentos sobre préstamos hipotecarios en lenguaje sencillo
- Compromiso sobre la modificación o reemplazo de productos o servicios existentes
- Código de Conducta para la Información de Prepago Hipotecario

La Agencia de Consumo en Materia Financiera de Canadá (FCAC, por sus siglas en inglés) supervisa el cumplimiento de estos códigos voluntarios y compromisos públicos.

Podrá ponerse en contacto con la FCAC escribiendo a: Financial Consumer Agency of Canada, 427 Laurier Ave. West, 6th Floor, Ottawa, Ontario, K1R 1B9.

La información sobre la FCAC y sus funciones, leyes y reglamentos sobre la protección al consumidor está disponible en: fcac-acfc.gc.ca. Para obtener servicio en inglés llame al: 1-866-461-FCAC (3222). Para obtener servicios en francés llame al: 1-866-461-ACFC (2232). Para hacer llamadas desde el área de Ottawa o fuera de Canadá, llame al: 613-996-5454.

ING DIRECT en Canadá y sus subsidiarias fueron adquiridas por Scotiabank el 15 de noviembre de 2012 y ya no están afiliadas a ING Groep N.V. Las marcas ING, ING DIRECT, ING Lion, el logo ING Lion y cualquier derivado, variante, traducción o adaptación de los mismos son marcas de ING Groep N.V. y se utilizan bajo licencia.

Durante el periodo de informe de este documento (el 1 de noviembre de 2012 al 31 de octubre de 2013), operamos como ING DIRECT, el nombre de operación de ING Bank of Canada, las empresas afiliadas de ING DIRECT incluyen:

Sueldos y beneficios de ING DIRECT

(En CAD al 31 de octubre de 2013)

Sueldos	\$ 55,429,457
Compensación basada en el desempeño	\$ 8,266,378
Compensación basada en acciones	\$ 2,392,340
Beneficios	\$ 25,961,364

Aspectos destacados Sobre la diversidad en ING DIRECT

Número de empleados

Minorías visibles	535
Minorías visibles en la Alta Dirección	8
Mujeres	511
Mujeres en la Alta Dirección	6
Mujeres en cargos de Vicepresidente y superiores	4
Personas con discapacidades	38
Indígenas	12

- ING DIRECT Funds Limited, es una subsidiaria en propiedad absoluta de ING Bank of Canada, atendiendo al público inversionista en Canadá desde el 26 de noviembre de 1999. ING DIRECT Funds Limited es el principal distribuidor de las carteras Streetwise ING DIRECT y ofrece fondos mutuos en todas las provincias.
 - ING DIRECT Asset Management Limited
- Al 9 de mayo de 2014, ING DIRECT comenzará a operar como Tangerine, con el nombre de operación de Tangerine Bank, subsidiaria en propiedad absoluta de The Bank of Nova Scotia.

Finanzas

Impuestos 2013

(Miles en CAD\$ al 31 de octubre de 2013)

	Impuestos sobre sobre el capital	Impuestos la renta	Otros impuestos*
Federales	19,374		17,336
Provinciales			
Terranova			1
Isla del Príncipe Eduardo			
Nueva Escocia			3
Nuevo Brunswick	229	1,243	58
Quebec	40	55	141
Ontario	14,530		13,516
Manitoba			
Saskatchewan			
Alberta	12		9
Columbia Británica	22		45
Territorios			
Total provincias	14,833	1,298	13,773
Total	34,207	1,298	31,109

* Otros impuestos incluye impuestos sobre la nómina, GST, HST, impuestos municipales y primas de seguros sobre depósitos.



Reconocimiento mundial para el banco canadiense con mayor presencia internacional[‡]

Banco del año... Excelencia en responsabilidad social... Mejor empresa para trabajar...

Mejor banco por internet para consumidores particulares... Estos son solo algunos de los títulos que recibió Scotiabank durante 2013, gracias a su excelencia laboral, comercial y prácticas de responsabilidad social. Felicidades a los 83,000 Scotiabankers en todo el mundo que ganaron estos premios y otros reconocimientos.



Norteamérica

Canadá, México, Estados Unidos.

Centroamérica y Sudamérica

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

El Caribe

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

Europa y Medio Oriente

Egipto, Francia, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Rusia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido.

Asia y el Pacífico

Australia, China, Región Administrativa Especial de Hong Kong – República Popular de China, India, Corea (República de), Malasia, Singapur, Taiwán, Tailandia, Vietnam.

‡ Incluye empresas afiliadas

Sede central

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

Para obtener más información, comuníquese con:

Departamento de Relaciones Públicas, Corporativas y Gubernamentales,
Scotiabank, 44 King St. W., Toronto, Ontario, Canadá M5H 1H1
Correo electrónico: corporate.communications@scotiabank.com

9478051

® Marca registrada de The Bank of Nova Scotia



British Virgin Islands
Canada
Guyana
Jamaica
Trinidad & Tobago

Scotiabank®