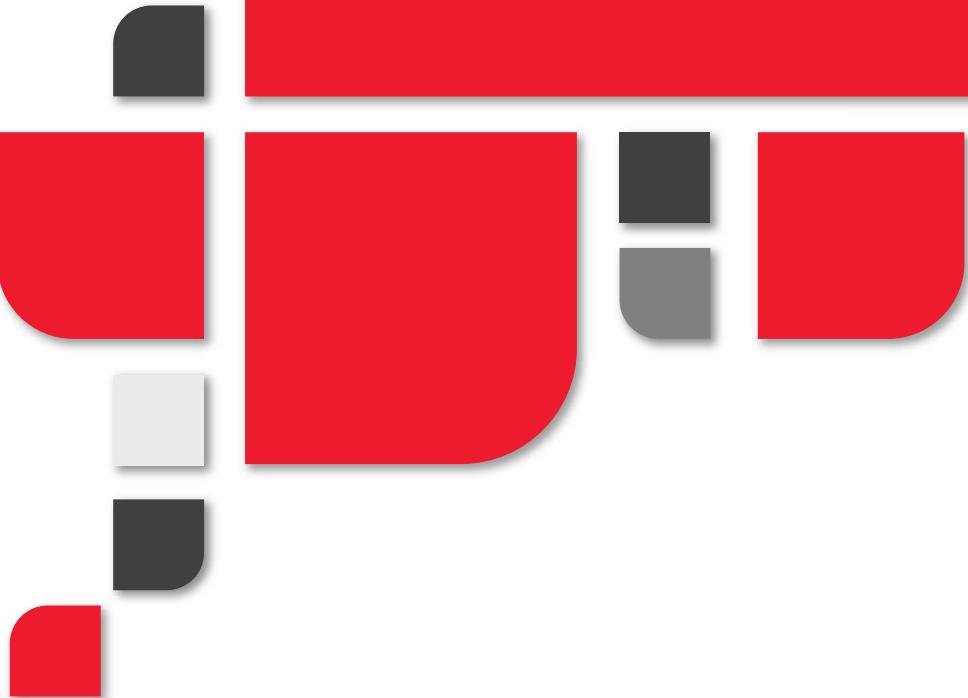


# Informe de Responsabilidad Social Corporativa **2016**

**Invertir en el progreso**



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

 **Scotiabank®**

# Acerca de Scotiabank



## Acerca de Scotiabank

The Bank of Nova Scotia (Scotiabank) es el banco internacional de Canadá y un destacado proveedor de servicios financieros en Norteamérica, América Latina, el Caribe y Centroamérica, y Asia-Pacífico. Estamos comprometidos en ayudar a mejorar la situación de nuestros 23 millones de clientes a través de una completa gama de asesoría, productos y servicios en los sectores de banca personal y comercial, gestión patrimonial, y banca privada, corporativa y de inversión, y mercados de capital. Con un equipo de más de 88,000 empleados y con CAD\$ 896,000 millones en activos (al 31 de octubre de 2016), Scotiabank cotiza sus acciones en la Bolsa de Toronto (TSX: BNS) y Nueva York (NYSE: BNS).

## Nuestra Agenda Estratégica

La Agenda Estratégica de Scotiabank se diseñó durante los últimos dos años e incluye cinco componentes altamente integrados:

- **Enfoque en el cliente:** Nuestro compromiso inquebrantable de ser una organización enfocada en el cliente se refleja en nuestra nueva plataforma "Lo que nos mueve", la cual es una expresión de nuestro propósito renovado: "Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor".
- **Liderazgo y compromiso del empleado:** Hemos mejorado la diversidad y el despliegue de nuestros equipos de liderazgo para reflejar mejor a nuestros clientes y a la comunidad de empleados.
- **Transformación de costos estructurales:** Ser más eficientes y a la vez seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes y adoptando el cambio como una ventaja estratégica del Banco.
- **Impulsar la transformación digital:** Invertir en nuestras capacidades digitales para mejorar los resultados para nuestros clientes, empleados y accionistas.
- **Alineación de la combinación de negocios:** Mejorar la rentabilidad y asegurar que los recursos financieros sean bien distribuidos y estén bien alineados con nuestra Agenda Estratégica.

# Acerca de este informe

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Scotiabank de este año presenta nuestro desempeño y los logros relacionados con los factores medioambientales, sociales y de gobierno interno, además, esboza cómo Scotiabank se compromete con sus grupos de interés. A medida que establecemos un diálogo continuo y abierto con nuestros grupos de interés principales, nuestra estrategia de comunicación sigue cambiando. El informe de RSC de este año se centra en temas centrales que Scotiabank y sus grupos de interés consideran de la mayor importancia para el Banco.

Este informe destaca nuestro progreso en 2016 en términos de nuestros compromisos y prioridades.

Scotiabank se ha basado en el marco de la Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de sus informes de RSC desde 2005. El Informe de Responsabilidad Corporativa 2016 de Scotiabank se ha redactado de conformidad con el marco G4 de GRI y cumple los requisitos de la opción esencial.

Scotiabank reafirma su apoyo a los *Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas* en las áreas de derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Por medio de nuestro Informe de RSC anual, compartimos nuestro Informe de Progreso, en el cual describimos nuestras acciones para integrar el Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones cotidianas. Nuestra nueva Declaración de Derechos Humanos global es fundamental para cumplir este compromiso.

## Alcance del informe

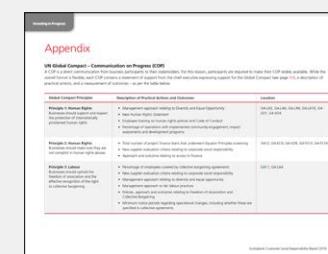
El alcance de este informe de RSC y el índice GRI (Global Reporting Initiative) afín incluye información del 1 de noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016, para Scotiabank y sus subsidiarias principales o de propiedad absoluta. El informe presenta una descripción general de nuestro marco, prioridades e iniciativas seleccionadas de nuestro ejercicio fiscal de 2016.

# Novedades en este año

A continuación se presentan las referencias que desarrollamos o citamos en el Informe de RSC:



**Índice Global Reporting Initiative (GRI) 2016**



**Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**



**Nuevo sitio web de RSC**



**Declaración de Servicios a la Comunidad (Canadá)**



**Memoria Anual de 2016**



**Circular de la Alta Dirección de 2016**

# Índice

## 04 Introducción

- 04** Carta del Presidente y Director General
- 05** Carta del Presidente de la Junta Directiva

## 06 RSC en Scotiabank

- 06** Adaptarse al mundo en plena evolución
- 07** Crear valor gracias a la RSC en 2016
- 08** Nuestra estrategia de RSC: Un mejor futuro para estar mejor
- 09** Indicadores Clave del Desempeño
- 10** Participación de los grupos de interés y relevancia
- 12** Nuestras prioridades
- 13** Gobierno interno de RSC
- 14** Premios y reconocimientos

## 15 Cumplir con un sólido gobierno interno

- 15** Nuestra estructura de gobierno interno
- 15** Políticas de control y cumplimiento
- 16** Operar con integridad
- 16** Gestionar el riesgo
- 17** Proteger la privacidad y garantizar la seguridad de la información
- 17** Gestionar nuestra cadena de suministro
- 18** Respetar los derechos humanos

## 19 Atender a nuestros clientes

- 19** Enfoque en el cliente
- 20** Facilitar el acceso a los servicios financieros
- 23** Promover el conocimiento financiero

## 25 Desarrollar a nuestros empleados

- 25** Promover la diversidad e inclusión
- 27** Fortalecer el compromiso de los empleados
- 28** Ayudar a los empleados a alcanzar su pleno potencial

## 29 Fomentar comunidades más sólidas

- 29** Apoyar a las organizaciones comunitarias
- 30** Invertir en los jóvenes
- 33** Apoyo fundamental

## 34 Reducir nuestro impacto en el medio ambiente

- 34** Un enfoque único para la gestión del medio ambiente
- 35** Cómo hacer frente al cambio climático
- 36** Financiamiento responsable

## 39 Anexo

# Carta del Presidente y Director General



Me es grato presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016 de Scotiabank. El Banco tiene una larga trayectoria de inversión en las comunidades donde vivimos y trabajamos. A medida que iniciamos nuestro 185º aniversario en 2017, nos sentimos orgullosos de informar que nuestro compromiso por retribuir se mantiene sólido.

Los proyectos e iniciativas que encontrarán en este documento se basan en la convicción de los Scotiabankers de que nuestros clientes tienen derecho a estar mejor. Solamente en 2016, los empleados de Scotiabank dedicaron más de 400,000 horas de trabajo voluntario y recaudación de fondos en beneficio de causas locales. Este trabajo voluntario se sumó a las contribuciones del Banco que sobrepasaron CAD\$ 70 millones por concepto de donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia a nivel mundial.

Nuestra nueva estrategia de inversión en las comunidades, que se lanzó en 2016, establece la prioridad en las organizaciones que ayudan a alcanzar su pleno potencial a los jóvenes de comunidades de los países donde operamos. Creemos firmemente que al centrarnos en la salud, bienestar y educación de los jóvenes contribuimos a construir comunidades más estables, prósperas y en desarrollo en el futuro.

Sin embargo, la función de Scotiabank en la comunidad no se limita a la filantropía. El Banco desempeña una función importante en la estructura económica de cada uno

de nuestros mercados, y nos esforzamos continuamente para facilitar el crecimiento económico y las oportunidades. Permítanme darles tres ejemplos:

- Scotiabank está apoyando iniciativas clave para mejorar la educación financiera en nuestra red internacional. Un ejemplo es nuestra asociación con Connected North, que emplea la alta definición, la comunicación bidireccional de video y la tecnología de colaboración para proporcionar educación sobre préstamos e intereses, y la manera de preparar un presupuesto, a los jóvenes aborígenes en el Norte de Canadá.
- En 2016, fuimos designados como el Mejor Banco para las Pequeñas Empresas por la Canadian Federation of Independent Business (CFIB), y contamos con cerca de 600 pequeñas empresas como proveedores solo en Canadá. En toda nuestra red internacional, estamos ofreciendo acceso a capital para las pequeñas empresas por medio de préstamos de microfinanzas y nuevas tecnologías, que satisfacen más rápida y fácilmente las necesidades de liquidez de los empresarios; este tipo de liquidez es un ingrediente clave para la creación de empleos, el crecimiento económico y la prosperidad.
- Finalmente, Scotiabank inició un ambicioso proceso de transformación digital que eliminará los puntos críticos para nuestros clientes y nos colocará en una buena posición para lograr un futuro digital prometedor. Este cambio fundamental en la manera de realizar negocios requiere nuevos tipos de habilidades, desde científicos especializados en datos, ingenieros en computación, hasta expertos en ciberseguridad. A fin de apoyar los nuevos requerimientos de personal de talento, nos hemos asociado con muchas de las mejores universidades de Canadá para apoyar la capacitación en estas áreas. El año próximo, tendrán la oportunidad de ver más asociaciones de este tipo en los países donde tenemos presencia, lo cual nos ayudará a posicionar nuestros mercados para el éxito en la nueva economía digital.

Scotiabank es una de las empresas más antiguas de Canadá —nos sentimos orgullosos de ser uno de los 25 bancos más grandes del mundo—, que cuenta con 23 millones de clientes y operaciones en casi 50 países. Esperamos que este documento transmita nuestro profundo orgullo por la función que siguen desempeñando Scotiabank y nuestros empleados para brindar apoyo a sólidas comunidades, un medio ambiente saludable y el crecimiento económico.

 A handwritten signature in black ink, appearing to read "Brian J. Porter".
 

Brian J. Porter

# Carta del Presidente de la Junta Directiva



## A nuestros grupos de interés:

El propósito del Banco: creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor, está profundamente arraigado en nuestras operaciones y nuestra cultura. Scotiabank se ha comprometido a defender los intereses de nuestros grupos de interés, y para asegurarnos de mantener su confianza, nos esforzamos por mejorar la protección de los clientes, ofrecer préstamos justos, equilibrar los intereses de los grupos de interés y operar nuestro Banco con integridad.

Una de las numerosas fortalezas de Scotiabank es nuestra capacidad para hallar el equilibrio entre la creación de valor para el Banco y la sociedad. Los desafíos, oportunidades e intereses que enfrenta nuestro Banco son diversos y complejos. Actuar con integridad para mantener y sostener una sólida reputación requiere prácticas estratégicas de gobierno interno eficaces, las cuales nos ayudarán a asegurarnos de desarrollar (lo que en el Banco denominamos) la economía de todos. La Memoria Anual y el informe anual de RSC incluyen muchos ejemplos de nuestras prácticas de gobierno interno.

Hemos progresado bastante en 2016 y seguiremos cambiando para construir un banco aún mejor. Desde 2013, la supervisión de la RSC ha recaído en el Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva, el cual es responsable de revisar la estrategia e informes de RSC, incluidos los informes sobre el desempeño medioambiental y social del Banco los análisis comparativos de nuestro desempeño y prácticas de responsabilidad social.

En calidad de proveedor destacado de servicios financieros, y banco más internacional de Canadá, tomamos en serio nuestra función de ayudar a los clientes a estar mejor. Mientras nos dedicamos a construir la economía de todos, seguiremos marcando una diferencia positiva en todo el mundo y, a la vez, generando valor para el Banco.

Esperamos seguir informándoles sobre nuestro progreso.

**Tom O'Neill**

# Adaptarse al mundo en plena evolución

Las megatendencias sin precedentes del mundo actual están teniendo un impacto considerable en la manera de operar de personas, empresas y sociedades a nivel internacional. Las inquietudes generalizadas sobre estas tendencias se han reflejado en los recientes acuerdos históricos, por ejemplo, los *Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas* y el Acuerdo de París. A fin de ser coherentes con nuestra convicción —que cada cliente tiene derecho a estar mejor— Scotiabank hace todo lo posible por resolver los problemas urgentes que enfrentan nuestro mundo y nuestra empresa. Al establecer prioridades y tomar medidas sobre estos problemas, creemos que podemos generar crecimiento económico e impacto social. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible tienen la finalidad de resolver los problemas importantes del mundo, por ejemplo, eliminar la pobreza, proteger el planeta, y asegurarse de que todas las generaciones futuras tengan oportunidades para prosperar.

Las prioridades y compromisos de Scotiabank concuerdan con muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre ellos:

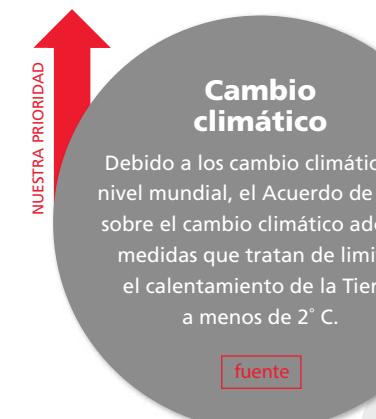
- N.º 1 Eliminar la pobreza**
- N.º 3 Buena salud y bienestar**
- N.º 4 Educación de calidad**
- N.º 5 Igualdad de género**
- N.º 8 Trabajo decente y crecimiento económico**
- N.º 13 Acciones para luchar contra el cambio climático**

## Financiamiento responsable

Invertimos en soluciones sostenibles y préstamos de manera de mitigar los riesgos sociales y medioambientales.

## Cambio climático

Nuestro compromiso es reducir nuestra propia huella ecológica.



## Conocimiento financiero

Este cambio en la influencia económica requerirá que las instituciones financieras provean a las personas las herramientas, capacitación y conocimientos para manejar de forma efectiva sus finanzas.



## Diversidad e inclusión

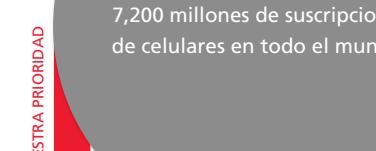
Debido a la mayor diversidad de la población de las ciudades, es necesario que la fuerza laboral refleje la cambiante clientela, para asegurarnos de crear experiencias del cliente pertinentes.

La competición por el mejor talento requiere un ambiente de trabajo inclusivo para ser un empleador atractivo para las personas más brillantes y eficaces.

## Crecimiento de la población

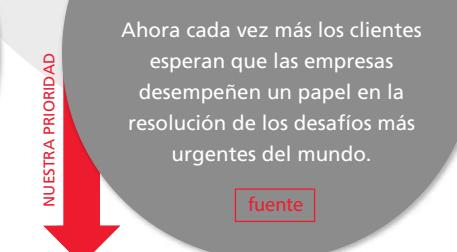
1.3 millones de personas se trasladan a las ciudades cada semana. En 2030, se prevé que dos tercios de la población mundial habitarán en las áreas urbanas.

[fuente](#)



## Cambio en las expectativas de los clientes

Ahora cada vez más los clientes esperan que las empresas desempeñen un papel en la resolución de los desafíos más urgentes del mundo.



## Educación, salud y bienestar

Actualmente, hay 1,800 millones de jóvenes en el mundo, y muchos de ellos no tienen oportunidades claras de desarrollo.

[fuente](#)

## Acceso al financiamiento

Utilizando la tecnología móvil, podemos ofrecer acceso a servicios financieros esenciales a las personas no bancarizadas.

## Invertir en los jóvenes

Invertimos en la salud, bienestar y educación de los jóvenes gracias a una serie de inversiones estratégicas en la comunidad.

# Megatendencias

# Crear valor gracias a la RSC en 2016

Scotiabank trabaja para crear valor económico, social y medioambiental gracias a nuestras actividades de RSC — en colaboración con los grupos de interés que son la esencia de nuestra empresa —, y a nuestras interacciones con el mundo que nos rodea. A continuación se presentan algunos ejemplos de la manera como creamos valor en 2016:

Posicionados para crear valor...

## Convicción

Creemos que **cada cliente tiene derecho a estar mejor.**

## Escala, alcance y experiencia

**Más de 88,000 empleados** en todo el mundo

**23 millones** de clientes en todo el mundo

Un destacado proveedor de servicios financieros que ofrece una amplia gama de **asesoría, productos y servicios**

## Estrategia

**Un mejor futuro para estar mejor** — nuestra estrategia de RSC—.

...la esencia de nuestra empresa

## Accionistas

Todo lo que hacemos como ciudadano corporativo genera **sólidos resultados para nuestros accionistas**.

## Proveedores

Nuestra nueva plataforma de gestión de proveedores establece un programa para efectuar revisiones de los nuevos proveedores, **asegurándonos de que ellos se comprometen a respetar los derechos humanos y a cumplir sus responsabilidades sociales, medioambientales y éticas**.

## Empleados

En 2016, invertimos **CAD\$ 72 millones en capacitación y desarrollo de empleados**.

## Clientes

A fin de facilitar las solicitudes y el acceso al financiamiento a las pequeñas y medianas empresas, nos asociamos con Fintech Kabbage para lanzar un nuevo programa de préstamos que permite que los clientes existentes hagan la solicitud de un préstamo **en tan solo siete minutos**.

...en el mundo que nos rodea

## Gobiernos

Al mes de octubre de 2016, nuestro trabajo con el gobierno de Perú por medio del programa Billetera Móvil (BIM) ha dado acceso a servicios bancarios esenciales a **más de 45,500 nuevos clientes de CrediScotia**.

## Comunidades

En 2016, brindamos apoyo a organizaciones que trabajan para construir comunidades sólidas, dinámicas y perseverantes aportando **CAD\$ 70 millones en donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia**.

## Medio ambiente

Sobrepasamos con un año de antelación nuestro objetivo de 15% sobre la reducción absoluta de emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1 (directo) y de Alcance 2 (indirecto) en Canadá. Actualmente estamos revisando nuestros futuros objetivos de reducción de gases de efecto invernadero.

# Nuestra estrategia de RSC: Un mejor futuro para estar mejor

## Nuestro compromiso por crear valor tanto para la sociedad como para Scotiabank

Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor. Gracias a nuestros compromisos hacia los clientes, empleados, comunidades, medio ambiente y sólido gobierno interno, aspiramos a crear valor tanto para la sociedad como para Scotiabank. Protegemos y mejoramos la reputación de Scotiabank sacando provecho de nuestros recursos, alcance y experiencia para impulsar el crecimiento económico y el impacto social para todos los grupos de interés y comunidades en las que operamos.



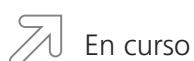
# Indicadores Clave del Desempeño

Identificamos Indicadores Clave del Desempeño para evaluar nuestro progreso respecto al cumplimiento de las principales prioridades de RSC, y medir nuestros impactos.

Compromiso	Indicador Clave del Desempeño de 2016	Resultados de 2016	Objetivo de 2017
 <b>CLIENTES</b>	Aumentar el número de personas beneficiadas con herramientas y programas de educación financiera (a nivel mundial)		> 500,000
 <b>CLIENTES</b>	Aumentar el acceso a micropréstamos (Banca Internacional)		7% de aumento en el total de préstamos
 <b>CLIENTES</b>	Aumentar el acceso a los servicios bancarios de las comunidades aborígenes (Canadá)		7% de crecimiento de clientes
 <b>CLIENTES</b>	Mantener sólidos resultados de satisfacción de los clientes (a nivel mundial)		100% de implementación de NPS en Canadá, México, Perú, y Chile antes de mayo de 2017
 <b>CLIENTES</b>	Aumentar los préstamos a las pequeñas empresas (Canadá)		8.9% de crecimiento neto de préstamos
 <b>EMPLEADOS</b>	Mantener el compromiso de los empleados (a nivel mundial)		≥ índice de referencia de primer 10% de servicios financieros
 <b>EMPLEADOS</b>	Aumentar el número de mujeres en el nivel de vicepresidente (a nivel mundial)		≥ 30%
 <b>COMUNIDAD</b>	Aumentar el financiamiento orientado a los jóvenes (a nivel mundial)		60% del total del financiamiento
 <b>MEDIO AMBIENTE</b>	Disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero (se fijó el objetivo en Canadá, el cual se ampliará a nivel internacional)		Se logró el objetivo en forma anticipada, se está fijando el objetivo para 2017



Se cumplió



En curso



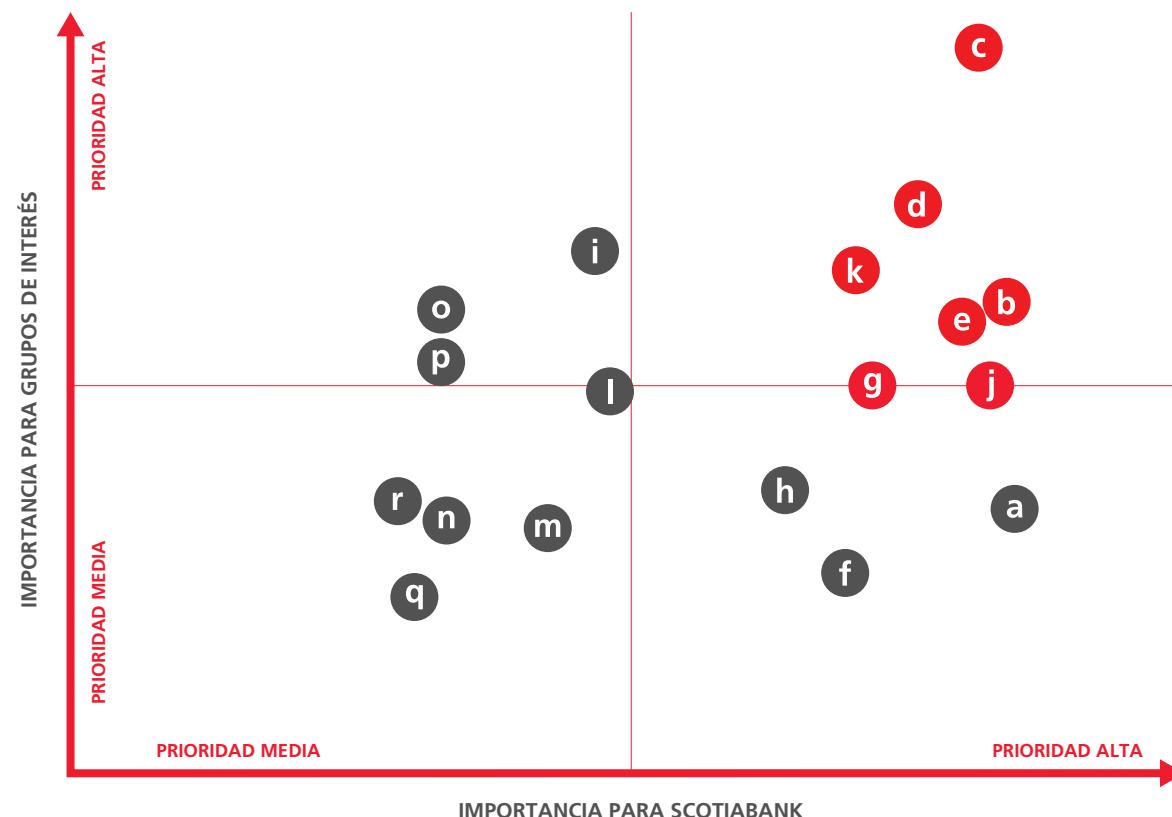
No se cumplió

# Participación de los grupos de interés y relevancia

En Scotiabank, los grupos de interés son esenciales para nuestras operaciones y nuestra capacidad de cumplir con nuestra estrategia de RSC. El diálogo continuo con nuestros diversos grupos de interés nos ayuda a identificar tendencias medioambientales, sociales y de gobierno interno, a entender las expectativas de la sociedad en los diferentes países en los que operamos, y a recibir comentarios y observaciones fundamentales sobre nuestra estrategia y prioridades. Interactuamos con los grupos de interés utilizando varios métodos y canales, formales e informales, en las diferentes líneas de negocios del Banco, tal como se resume en el cuadro siguiente.

Grupo de interés	Cómo interactuamos	Temas relevantes en 2016
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de fidelidad de clientes “Cómo lo ven sus clientes”</li> <li>Sistema Net Promoter System (NPS) para atender oportunamente los comentarios de los clientes</li> <li>Oficina del Ombudsman, proceso de atención de reclamos</li> <li>Prestar atención a los medios sociales</li> <li>Talleres y seminarios en línea</li> <li>Investigación continua de mercado</li> <li>Etnografía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inquietudes sobre el medioambiente</li> <li>Educación financiera</li> <li>Acceso a servicios bancarios</li> <li>Resolución de problemas</li> <li>Seguridad de datos</li> </ul>
<b>Inversionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea Anual y reuniones de resultados trimestrales</li> <li>Propuestas y consultas de accionistas</li> <li>Días de inversionistas</li> <li>Participación frecuente en eventos, reuniones y diálogos de la comunidad de inversionistas con agencias calificadoras y analistas de investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilidades de Banca Internacional</li> <li>Crédito al consumidor en Canadá</li> <li>Exposiciones en el área energética</li> </ul>
<b>Gobierno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coalición de Liderazgo para la Fijación del Precio del Carbono</li> <li>Diálogo con encargados de elaborar las políticas y funcionarios gubernamentales</li> <li>Cumplir las obligaciones reglamentarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el precio interno del carbono</li> <li>Acceso a financiamiento y educación financiera</li> <li>Apoyo a pequeñas empresas</li> <li>Diversidad e inclusión</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de solicitud de propuesta</li> <li>Diálogos con proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgo medioambiental y social</li> <li>UK Modern Slavery Act</li> </ul>
<b>Organizaciones no gubernamentales y organizaciones de desarrollo comunitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socios comunitarios</li> <li>Conferencias y eventos</li> <li>Establecer un consejo global de expertos sobre la juventud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El estado de salud y educación de jóvenes en países donde operamos</li> </ul>
<b>Iniciativas de sostenibilidad mundial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membresías y plazas en comités</li> <li>Conferencias y eventos</li> <li>Actividades del proyecto e investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de trabajo del Consejo de Estabilidad Financiera para divulgación de información sobre el clima</li> <li>Objetivos de desarrollo sostenible</li> <li>Derechos humanos</li> <li>Participación de grupos de interés</li> </ul>

## Matriz de relevancia



- a Privacidad del cliente
- b Diseño y venta justos de productos y servicios financieros
- c Servicio y cobertura de clientes (acceso a financiamiento)
- d Impacto de operaciones bancarias en las comunidades y el medio ambiente
- e Inversión en la comunidad, incluidas las donaciones institucionales
- f Valor económico generado y distribuido
- g Financiamiento para el cambio climático
- h Total de desechos resultantes de las operaciones
- i Educación de clientes sobre riesgos ambientales, sociales y de gobierno
- j Emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de las operaciones
- k Diversidad e igualdad de oportunidades (prácticas laborales justas)
- l Capacitación y desarrollo de empleados
- m Salud y seguridad ocupacional
- n Prácticas justas de compensación
- o Compromiso con sostenibilidad externa e iniciativas de RSC
- p Consideración de derechos humanos en acuerdos importantes de inversión
- q Adquisiciones sostenibles
- r Productos inspirados en temas sociales y ambientales

Queremos asegurarnos de que estamos atendiendo los factores ambientales, sociales y de gobierno de mayor importancia para nuestra empresa y nuestros grupos de interés. A fin de conocer mejor los puntos de vista de nuestros grupos de interés, organizamos una amplia serie de talleres con varios grupos de interés en un plazo de tres años de 2013 a 2015. Los talleres fueron dirigidos específicamente al tema de RSC y a clientes, inversionistas, gobiernos, proveedores, organizaciones no gubernamentales y grupos de desarrollo comunitario, miembros de iniciativas de sostenibilidad global, por ejemplo, el Pacto Mundial de la ONU, asociaciones y el círculo académico del sector y otros grupos de participantes en Canadá, América Latina y el Caribe. Se hizo un análisis más detallado de los temas por medio del proceso de evaluación de la relevancia interna digital, y los temas principales se clasificaron en términos de la importancia para los grupos de interés y Scotiabank a fin de crear una lista con nuestras prioridades principales (véase la matriz arriba).

Nuestras prioridades siguen cambiando en el curso del tiempo. Este año, por ejemplo, debido a la mayor importancia a nivel mundial y a nuestro mayor compromiso con los grupos de interés sobre el tema, se definió como una prioridad el financiamiento para el cambio climático. Esta prioridad forma parte ahora del financiamiento responsable.

Asimismo, aclaramos temas, que previamente se enumeraban en forma separada (es decir, el impacto de las operaciones bancarias sobre las comunidades y el medio ambiente, y las emisiones de gases de efecto invernadero resultante de las operaciones), en una sola prioridad relacionada con el cambio climático. También separamos las prácticas laborales justas derivadas de la diversidad y oportunidades equitativas, las cuales ahora se integran en las prioridades respectivas de mantener la confianza y diversidad e inclusión.

Seguimos revisando y ajustando nuestras prioridades a la luz de las tendencias y cambios mundiales en relación con las inquietudes de los grupos de interés, para tratar de asegurar que estamos atendiendo los asuntos de mayor relevancia.

# Nuestras prioridades

Nuestras prioridades de RSC demuestran nuestro compromiso por crear valor tanto para la sociedad como para la empresa. En 2016, cambiamos nuestras prioridades para atender en forma más clara los asuntos relevantes:

Prioridad	Descripción	Temas relevantes
<b>Mantener la confianza</b>	Nuestro Banco depende de nuestros grupos de interés. Para garantizar que mantenemos su confianza, hacemos todo lo posible por mejorar la protección de los clientes, ofrecer crédito en forma justa, equilibrar los intereses de los grupos de interés y operar nuestro Banco con integridad.	Prácticas laborales justas
<b>Conocimiento financiero</b>	Cuando nuestros clientes saben cómo tomar mejores decisiones financieras, ellos pueden estar mejor. Educamos a nuestros clientes ofreciéndoles la información necesaria para que ellos puedan planificar un mejor futuro y ofreciéndoles productos y servicios con diseños adecuados.	Diseño y venta adecuados de productos y servicios financieros
<b>Acceso al financiamiento</b>	Lograr que los clientes estén mejor se refiere a equiparlos con las herramientas para alcanzar el éxito. Trabajamos para aumentar la capacidad de las personas y empresas para acceder a servicios financieros esenciales.	Servicio y cobertura de clientes y acceso financiero
<b>Diversidad e inclusión</b>	Un entorno diverso e inclusivo permite que los clientes alcancen su pleno potencial. Nos esforzamos por respetar y estimar a todas las personas y aceptamos las similitudes y diferencias, independientemente de la etnicidad, género u orientación sexual.	Diversidad e igualdad de oportunidades
<b>Invertir en los jóvenes</b>	Invertir en los jóvenes nos permite invertir en la seguridad, estabilidad y crecimiento a largo plazo de nuestro futuro. Nos sentimos orgullosos de colaborar con socios comunitarios que mejoran la salud y educación de los jóvenes de la comunidad.	Inversión en la comunidad, incluidas las donaciones institucionales
<b>Cambio climático</b>	Un mejor futuro necesita un planeta sano. Por medio de la fijación de objetivos de reducción de emisiones y la toma de medidas para lograrlos, tratamos de reducir nuestro impacto en el cambio climático.	Emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de las operaciones Impacto de operaciones bancarias en las comunidades y el medio ambiente
<b>Financiamiento responsable</b>	Las empresas tienen la oportunidad de contribuir a crear un mejor futuro. Como banco, realizamos inversiones en soluciones sostenibles y ofrecemos préstamos de manera de mitigar los riesgos sociales y medioambientales.	Financiamiento para el cambio climático

# Gobierno interno de RSC

Nuestros comités de la Junta Directiva brindan supervisión y orientación en cuatro áreas específicas: auditoría y revisión de conducta, gobierno interno, recursos humanos y riesgo. La responsabilidad de la supervisión de RSC recae en el Comité de Gobierno Interno, compuesto totalmente de directores independientes. Como parte de su mandato, el Comité de Gobierno Interno es responsable de revisar la estrategia e informes de RSC, que incluye la Declaración de Servicios a la Comunidad (requisito en Canadá), y los análisis comparativos del desempeño de RSC del Banco. Las prioridades y el progreso en términos de RSC se presentan cada semestre al Comité de Gobierno Interno.

## Gobierno interno de la RSC y participación de los grupos de interés



# Premios y reconocimientos de 2016



Scotiabank mantiene la **calificación B en el Proyecto de Información de Emisiones de Carbono (CDP)**

Scotiabank fue designado **Mejor Banco Digital del Mundo para Consumidores de 2016 en Canadá y 22 países de América Latina y el Caribe**

Scotiabank fue reconocido como el **Mejor Banco para las Pequeñas Empresas por la Canadian Federation of Independent Business (CFIB)**



Scotiabank fue designado como **una de las Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo en 2016**

Scotiabank México se clasificó entre las 10 mejores empresas en la categoría de sostenibilidad según una de las principales revistas de negocios de México, logrando así el noveno lugar entre 76 empresas en 2016



Scotiabank fue incluido en la lista de las **Mejores Empresas para Trabajar en 2016, en Canadá**



Scotiabank fue incluido en la lista de las **Mejores Empresas para Trabajar en 2016, en Centroamérica y el Caribe**

Haga clic aquí para consultar una lista completa de Premios y Reconocimientos de Scotiabank en 2016

\* Ipsos es una empresa internacional que se especializa en la investigación. Los premios Ipsos al Mejor Banco se basan en los continuos resultados trimestrales de la encuesta y el Índice de Atención al Cliente (CSI).

# Cumplir con un sólido gobierno interno

En Scotiabank, nos hemos comprometido a actuar con integridad y a cumplir prácticas de gobierno interno eficaces. Nuestra máxima prioridad es ganar y mantener la confianza de nuestros más de 23 millones de clientes cada día. Basándonos en nuestra larga historia y sólida reputación, nos esforzamos por actuar con integridad, responsabilidad y las más altas normas éticas para contribuir a construir un futuro mejor para nuestros clientes, comunidades y accionistas.

## Nuestra estructura de gobierno interno

Creemos que un sólido gobierno interno es una base esencial para lograr un sólido desempeño y es fundamental para nuestro éxito. Un sólido gobierno interno permite lograr una supervisión y un nivel de responsabilidad adecuados, fortalecer las relaciones internas y externas, mejorar la confianza con nuestros grupos de interés y promover los intereses a largo plazo de los accionistas. El Presidente y Director General son dos cargos separados, y la Junta Directiva de Scotiabank se ha comprometido totalmente con el gobierno interno general de Scotiabank que es esencial para asegurar nuestro éxito. La Junta supervisa el desempeño de la Alta Dirección con miras a crear valor a largo plazo para los accionistas y marca la pauta para establecer una cultura de integridad y cumplimiento. En nuestra opinión, las mejores juntas directivas cuentan con diversas habilidades, experiencias, pericias, géneros, edades, etnicidades, procedencias geográficas y características personales. La [Memoria Anual](#) y la [Circular de la Alta Dirección](#) del Banco destacan los antecedentes y la experiencia de nuestra Junta Directiva actual. Como parte de nuestra estrategia sobre la diversidad de la Junta, el Banco firmó el Acuerdo Catalyst. La Junta aspira a contar con el 30% de miembros mujeres. Un tercio de los directores nominados en 2017 son mujeres.

## Políticas de control y cumplimiento

Scotiabank cuenta con numerosas políticas y procedimientos de gobierno interno que reflejan nuestro compromiso por cumplir alta normas de conducta en los negocios y establecer un firme entorno de control. El Código de Conducta de Scotiabank (el "Código"), tal como fue actualizado y aprobado en 2016, describe estas normas y promueve el cumplimiento de las leyes y reglamentos que se aplican a nosotros. Todos los empleados, oficiales y directores, sin excepción, deben confirmar todos los años su acatamiento del Código, y este proceso de confirmación está sujeto a auditoría interna y externa.

Los seis Principios Básicos del Código reflejan nuestro compromiso propio, y el compromiso con nuestros clientes, comunidades y accionistas.

- Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank.
- Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses.
- Comportarse con honestidad e integridad.
- Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
- Tratar a todas las personas con justicia, equidad y en forma profesional.
- Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

Asimismo, contamos con políticas y procedimientos sustentatorios diseñados para complementar el Código y contribuir a lograr un entorno de controles sólidos en forma continua. Algunos ejemplos de estas políticas son: *Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades, Políticas y Pautas para la Protección de la Privacidad de la Información Personal, Política de Riesgo de la Reputación, Política para la Lucha contra la Corrupción, y Política sobre Prevención del Lavado de Dinero*. Cada una de estas políticas globales incluye sus propios requerimientos sobre la capacitación de los empleados.

## Operar con integridad

Con un legado de liderazgo y sólido gobierno interno, Scotiabank promueve una cultura de integridad y cumplimiento. Tenemos el compromiso de cumplir con las normas más altas de comportamiento ético en los negocios. Nuestros valores esenciales están inculcados en el comportamiento de los empleados para garantizar que actuamos con integridad, ya que nuestras decisiones sustentan la confianza que han depositado en nosotros nuestros clientes, empleados, accionistas y las comunidades en las que operamos.

Más de **26,000 empleados** participaron en nuestro **primer JAM de Scotiabank** para compartir sus ideas sobre nuestros valores corporativos



Organizamos un ejercicio interno único de colaboración en los medios sociales en enero de 2016, el JAM, a fin de analizar y actualizar nuestros valores corporativos. Más de 26,000 Scotiabankers participaron en nuestro primer evento digital global. El JAM comprendió conversaciones e intercambios dinámicos en varios idiomas con cerca de 13,000 ideas compartidas en los tres días del evento, con las cuales se reflejaron nuestros puntos de vista como una organización internacional. Gracias a este proceso definimos nuestros nuevos valores: respeto, integridad, pasión y responsabilidad, que no son solo palabras, sino representan nuestros valores aplicables que reflejan nuestra identidad.

## Gestionar el riesgo

Creemos que una sólida cultura de gestión del riesgo es fundamental para asegurar nuestro éxito. Una sólida cultura de riesgo permite asegurar que nuestras actividades y repercusiones sean congruentes con nuestra estrategia y prioridades generales.

Nuestro marco institucional de gestión del riesgo comprende tres elementos clave: control de riesgos (nuestro marco y estructura), el apetito por el riesgo (el nivel de riesgo que queremos aceptar), y las herramientas de gestión de riesgos (por ejemplo, políticas, guías, monitoreo o informes). La Junta Directiva aprueba la estrategia general de riesgos, que incluye los riesgos operacional, ambiental y de la reputación, y recibe un informe trimestral sobre nuestro desempeño comparado con nuestro apetito por el riesgo. Más información sobre nuestra estrategia de gestión del riesgo se encuentra en nuestra [Memoria Anual](#).

# Proteger la privacidad y garantizar la seguridad de la información

Como parte de nuestro compromiso con un sólido gobierno interno, nos esforzamos por asegurar la protección de los activos y datos personales de los clientes. Todos los empleados tienen la responsabilidad de asegurar la confidencialidad de la información que manejan, y cualquier violación se considera un asunto serio que puede traer como consecuencia una medida disciplinaria, incluso el despido. La estrategia de privacidad de Scotiabank se basa en políticas, pautas, normas de seguridad física y soluciones de hardware y software. Debido a la mayor complejidad del ámbito web, todos los empleados deben hacer un curso en línea sobre privacidad y seguridad de la información.

Los desafíos de la seguridad de la información se intensifican continuamente, sobre todo en el ciberespacio. Scotiabank está expuesto a crecientes riesgos de seguridad, que pueden incluir los riesgos cibernéticos, por ejemplo, robo de activos, el acceso no autorizado a información confidencial e interrupción de las operaciones. Scotiabank cuenta con una estructura integral de control y seguridad de la información, que descansa sobre la Política de Seguridad de la Información



**2,000:** Número aproximado de **proveedores**  
**de Scotiabank** en todo el mundo

sancionada por la Junta Directiva y los marcos de control, políticas, directrices y normas afines. Las normas de seguridad regulan el uso de aplicaciones, sistemas operativos, redes, bases de datos, servidores web y otras tecnologías, y cubren temas como la criptografía, seguridad móvil, servicios de la nube, control de acceso lógico, control de cambios, respaldo y conservación de registros, recuperación en caso de desastres, planificación de contingencias, acceso físico y controles medioambientales. Contamos con un sólido programa de seguridad cibernetica en continua evolución a fin de mantenernos al día respecto a las nuevas amenazas. Seguimos supervisando activamente este riesgo, por medio de la inteligencia externa sobre amenazas, los controles internos, la revisión de las mejores prácticas y la implementación de controles adicionales, según se requiera para mitigar estos riesgos, lo cual incluye seguir invirtiendo en forma cuantiosa y concienzuda en tecnología digital y programas de concientización de los empleados a fin de proteger nuestro Banco.

## Gestionar nuestra cadena de suministro

En su carácter de institución financiera, Scotiabank tiene una cadena de suministro centrada en bienes y servicios indirectos. Scotiabank mantiene relaciones con aproximadamente 15,000 proveedores en todo el mundo, que abarcan desde proveedores locales de servicios de limpieza de oficinas hasta grandes organizaciones multinacionales. Aprovechamos nuestra influencia para apoyar a proveedores que comparten elementos clave de nuestra cultura, por ejemplo, el respeto de los derechos humanos y el compromiso de cumplir las responsabilidades sociales, medioambientales y éticas. Se prevé que todos nuestros proveedores y compañías externas respeten los principios establecidos en nuestro Código de Conducta y cumplan todas las leyes pertinentes.

Los proveedores deben cumplir un proceso formal de verificación relacionado con la Responsabilidad Social Corporativa. Los expertos del departamento de RSC revisan las respuestas de proveedores potenciales y transmiten las evaluaciones a los equipos de las líneas de negocios implicados para asegurarse de que estos estén al tanto de toda inquietud durante el proceso de selección de proveedores. En 2016, empezamos a hacer la verificación de proveedores gracias a una nueva plataforma institucional de gestión de proveedores. Una vez que se implemente totalmente, esta nueva plataforma sustentará todos los aspectos vinculados a los acuerdos con los proveedores, desde suministros iniciales, selección y contratos, hasta la gestión del desempeño y las continuas evaluaciones de riesgos.

## Respetar los derechos humanos

En Scotiabank, el respeto de los derechos humanos sigue siendo un aspecto fundamental de nuestra forma de operar y forma parte de nuestros valores esenciales en todas nuestras actividades y operaciones de negocios. Scotiabank se ha comprometido a respetar los derechos humanos de acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, teniendo en cuenta las normas internacionales y laborales universales, por ejemplo, la Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, que incluye los Convenios N.º 87 y N.º 98 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la libertad de asociación y la negociación colectiva.

De acuerdo con este compromiso, en 2016 adoptamos la [Declaración de Derechos Humanos](#) global al nivel más alto de nuestra organización. Esta declaración refleja nuestro continuo compromiso por respetar los derechos humanos en calidad de empleado, proveedor de servicios financieros y socio comercial. Además, Scotiabank Europe plc. publicó una declaración para cumplir con la nueva [UK Modern Slavery Act](#) (Ley para abolir las prácticas modernas de esclavitud del Reino Unido). Esta declaración explica las actividades que está realizando Scotiabank en Londres y en sus subsidiarias con sede en el Reino Unido para garantizar que no se practique la esclavitud ni la trata de personas en ninguna de sus cadenas de suministro o cualquier parte de sus propios negocios.

# Atender a nuestros clientes

## Lo que nos mueve

Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor. Esta creencia es el motor de nuestro trabajo. Por este motivo creamos una cultura centrada en nuestros clientes y prestamos apoyo a nuestros clientes para que logren sus sueños. Nos enfocamos en dos áreas prioritarias: acceso al financiamiento y conocimientos financieros. Nuestros indicadores clave de desempeño para estas áreas son los siguientes:

- Mantener sólidos resultados de satisfacción del cliente (a nivel mundial)**
- Mejorar el acceso a los servicios bancarios para las comunidades aborígenes (Canadá)**
- Aumentar los préstamos a la pequeña empresa (Canadá)**
- Mejorar el acceso a micropréstamos (Banca Internacional)**
- Aumentar la cantidad de personas contactadas por medio de herramientas y programas de educación financiera (a nivel mundial)**

 Se cumplió

 En curso

 No se cumplió

# Enfoque en el cliente

Vivimos en un mundo en rápida evolución; la digitalización tiene repercusiones en cada uno de los aspectos de nuestras vidas. Las necesidades de los clientes están cambiando debido a estos factores. Nuestra propia transformación digital es fundamental para poder satisfacer las demandas de los clientes en el siglo XXI. Estamos tratando de identificar nuevas vías para ofrecer servicios bancarios e interactuar con la gente, utilizando herramientas digitales para ofrecer a los clientes un mayor acceso al financiamiento y a conocimientos financieros mejorados.

El enfoque en el cliente es un componente clave de la agenda estratégica de Scotiabank. Ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos, y queremos saber cómo estamos satisfaciendo las necesidades de los clientes. Si un cliente tiene una inquietud o queja, Scotiabank quiere saberlo. En Canadá, si la queja no logra resolverse en la sucursal local o el centro de atención al cliente, ni en la Oficina del Presidente, los clientes pueden comunicarse con el Ombudsman de Scotiabank. A nivel internacional, el Banco sigue un proceso similar, que puede variar de acuerdo con las disposiciones reglamentarias nacionales o las necesidades locales.

Recopilamos comentarios y observaciones de los clientes sobre nuestros productos y servicios por medio de varios medios de investigación y encuestas, y utilizamos esta información para identificar áreas de mejoramiento. En 2016, como lo hemos hecho a través de nuestra historia, utilizamos la encuesta "Cómo lo ven sus clientes" como medio principal para evaluar la satisfacción de los clientes. Esta encuesta permite seleccionar aleatoriamente a los clientes de banca personal quienes proveen opiniones y comentarios sobre su fidelidad y satisfacción. El Índice de Fidelidad de los Clientes de banca personal (creado con base en la encuesta anterior) es una puntuación mixta que corresponde al promedio de respuestas más favorables (calificación más alta de una escala de cinco puntos) a cuatro preguntas sobre la fidelidad.

## Índice de Fidelidad de los Clientes de Banca Personal de Scotiabank

Año	Canadá*	Internacional**
2014	57.1%	39.9%
2015	57.5%	40.1%
2016	59.5%	40.4%

\* El Índice de Fidelidad en todo Canadá finalizó el año en 59.5%, un valor bastante más alto que el objetivo de 58.0% y el valor más alto logrado hasta ahora. Los mejores resultados en la mayoría de regiones tuvieron un efecto positivo en el índice de fidelidad general de banca personal.

\*\* La encuesta "Cómo lo ven sus clientes" de Banca Internacional incluyó a los clientes de México, Perú, Chile, Colombia, Uruguay, y la región de Centroamérica y el Caribe. El Índice de Fidelidad de Banca Internacional terminó el año en 40.4%, un valor levemente superior a los resultados del año anterior, pero por debajo del objetivo de 2016 de 41.1%. Se obtuvieron mejores resultados en Chile y Colombia.

Como parte de nuestra estrategia de transformación digital, desarrollamos el proyecto piloto del Net Promoter System (NPS) en 2016. NPS es nuestro nuevo sistema sobre la experiencia del cliente, que nos permite evaluar de manera más eficaz la relación con los clientes, aprovechar sus comentarios y responder en tiempo real. Con este enfoque sistemático, NPS apoya nuestras actividades para fortalecer las relaciones con los clientes, simplificar y digitalizar la experiencia de nuestros clientes, todo lo cual facilita las inversiones estratégicas en áreas que los clientes requieren. En el verano boreal de 2016, se introdujo el proyecto piloto de NPS en dos sucursales en Perú, y en cinco sucursales y el canal digital en Canadá. En noviembre, el primer trimestre del ejercicio fiscal de 2017, empezamos la primera fase de la implementación completa de NPS y actualmente estamos seleccionando los canales en México, Perú, Chile, Colombia y Canadá. Después de la implementación completa en 2017, gracias a NPS aumentaremos el número de clientes evaluados, que pasarán de 240,000 a 1.6 millones aproximadamente cada año.

Como otro ejemplo tangible de nuestro compromiso por fortalecer las soluciones que benefician a nuestros clientes, también lanzamos las Fábricas Digitales en Canadá, México, Perú, Chile y Colombia este año. Los empleados de nuestras líneas de negocios y funciones corporativas trabajan en conjunto para reinventar

la forma en que los clientes realizan sus operaciones bancarias con nosotros. Nuestras cinco Fábricas Digitales están virtualmente conectadas unas con otras, y continuamente comparten soluciones innovadoras para el cliente; un enfoque que nos permite beneficiarnos de nuestra presencia global.

## Facilitar el acceso a los servicios financieros

Utilizamos diversos medios para eliminar los obstáculos y proporcionar mayor acceso a los servicios financieros para nuestros clientes y clientes potenciales, con diferentes estrategias de acuerdo con las necesidades locales y mercados en Canadá y en todo el mundo. Como ejemplo de este compromiso, nos esforzamos por garantizar que nuestras comunicaciones con los clientes se redacten con un lenguaje claro y comprensible conforme a nuestra Política sobre el Uso de un Lenguaje Claro. Asimismo, tratamos de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades en nuestras sucursales nuevas y renovadas. Además de los programas continuos que ofrecen cuentas sin comisiones o con comisiones bajas para que los estudiantes y personas mayores puedan acceder a los productos y servicios financieros, en 2016, mejoramos nuestros servicios a las comunidades aborígenes, ayudamos a las pequeñas empresas, apoyamos a las personas recién llegadas a Canadá y contribuimos a mejorar la inclusión financiera a nivel mundial.

### Atender a las comunidades aborígenes

Como miembro del Canadian Council for Aboriginal Business (Consejo Canadiense de Negocios Aborígenes), la estrategia de Scotiabank se enmarca en el proceso de revisión Progressive Aboriginal Relations (PAR), que consiste en una verificación independiente de los informes de las empresas sobre los resultados e iniciativas en las áreas del empleo, desarrollo de negocios, inversión en las comunidades y participación de las comunidades. Nos sentimos orgullosos de ser una de las pocas empresas que cumplimos el estándar de nivel Oro, según la evaluación de este proceso.

Nos hemos comprometido a aumentar el acceso a los servicios bancarios para las comunidades aborígenes en Canadá. Nuestros 27 centros bancarios para la población indígena, que incluyen cuatro sucursales en reserva, ofrecen servicios bancarios completos, como asistencia sobre inversiones y banca personal a personas, empresas y consejos tribales. Banca Comercial también ofrece servicios personalizados de préstamos para ayudar a las comunidades a cumplir los objetivos de desarrollo económico.

### Contribuir al crecimiento de las pequeñas empresas

Este año nos sentimos muy emocionados de anunciar nuestra nueva asociación con Kabbage, una empresa líder de tecnología financiera y datos (fintech) que trabaja en el negocio de préstamos en línea. El programa ofrece a nuestros clientes de pequeñas y medianas empresas en Canadá y México la capacidad para solicitar un préstamo para pequeñas empresas hasta por CAD\$ 100,000 en tan solo siete minutos; anteriormente, esta solicitud podía llevar hasta seis semanas. Este programa contempla la solicitud totalmente automatizada, suscripción, servicio y supervisión continua durante todo el ciclo de vida del cliente. Estamos realizando un proyecto piloto sobre el nuevo programa de préstamos en Canadá y México con un enfoque por fases, el cual empieza con la oferta de servicio a más de 100,000 clientes de pequeñas empresas que actualmente no poseen préstamos en los dos mercados de lanzamiento. En otro proyecto diseñado para ayudar a cumplir nuestro objetivo de simplificar y digitalizar la experiencia de nuestros clientes, lanzamos un nuevo proceso digital de incorporación mediante el cual los clientes de pequeñas empresas en Canadá pueden abrir una cuenta comercial en 20 minutos o menos, y empezar a usarla sin necesidad de reunirse con un empleado bancario. Esta plataforma digital líder del mercado es fácil de usar y permite que los propietarios de pequeñas empresas obtengan rápidamente los productos y servicios que necesitan para crecer.



Gracias a nuestro nuevo programa de préstamos en asociación con Kabbage, los **clientes de pequeñas y medianas empresas** pueden acceder al financiamiento de sus empresas: **en tan solo siete minutos**

Reconociendo la importancia del rol que desempeñan las pequeñas empresas en el crecimiento de la riqueza y prosperidad económica de personas y comunidades completas, nos esforzamos por ofrecer a las pequeñas empresas acceso a los recursos financieros que necesitan para crecer y alcanzar el éxito. Nuestras iniciativas en esta área han sido reconocidas por la Canadian Federation of Independent Business (la asociación de pequeñas empresas más importante en Canadá), que designó a Scotiabank como el "Mejor Banco" para las pequeñas empresas en Canadá en 2016 (según la calificación de las pequeñas empresas).

### Acoger a los nuevos ciudadanos de Canadá

En 2016, brindamos apoyo para contribuir al establecimiento de la nueva vida de los refugiados sirios, mediante la contribución de más de CAD\$ 400,000 a las organizaciones que ayudan a la reinstalación en todo el país y una ayuda adicional de CAD\$ 400,000 a la Cruz Roja canadiense. Asimismo, ofrecimos los recursos necesarios a estudiantes universitarios de todo el país para identificar, crear e implementar iniciativas comunitarias que satisfagan las necesidades de los refugiados sirios, gracias al financiamiento de proyectos de Enactus Canada, una red de estudiantes en el área del empresariado de 65 campus de institutos y universidades en Canadá. Además, los empleados de las sucursales ofrecieron servicios a los refugiados en sus lugares de residencia, y tradujimos al idioma árabe los videos de educación financiera y el sitio del programa para refugiados sirios.

Nuestro programa StartRight ayuda a los recién llegados en el proceso de transición a Canadá gracias a un servicio centralizado que incluye procedimientos simplificados de incorporación, cuentas corrientes sin comisiones y otros servicios financieros con costos reducidos. En colaboración con organizaciones comunitarias sin fines de lucro, también patrocinamos y organizamos talleres de educación financiera para grupos de inmigrantes. Conforme a las políticas del Ministerio de Inmigración y Ciudadanía de Canadá sobre el apoyo ofrecido antes de la llegada al país, patrocinamos a socios internacionales que ofrecen seminarios web sobre cómo establecerse en Canadá y conocimientos básicos del sistema bancario a los nuevos canadienses.

## Promover la inclusión financiera a nivel mundial

Reconocemos la importancia del rol que desempeña el acceso a los servicios financieros para lograr que las personas estén mejor, por ello, nos esforzamos por ofrecer soluciones innovadoras y asequibles a la población no bancarizada, menos bancarizada y con desventajas económicas a nivel mundial. Una demostración palpable de este compromiso es el nuevo programa que comprende la “estrategia sin comisiones” activado por nuestra subsidiaria Banco Colpatria en Colombia, que eliminó las comisiones relacionadas con las cuentas corrientes y de ahorros. La innovadora naturaleza de este programa tuvo un enorme interés en los clientes de este país, que antes consideraban que las comisiones para mantener dinero en el banco eran un desincentivo para abrir una cuenta. La campaña de mercadeo y medios sociales de este programa logró un aumento de 350% en la apertura de cuentas, lo cual permitió adquirir una nueva clientela y mejorar la confianza en las instituciones financieras por parte de la población no bancarizada, representada por diversos niveles socioeconómicos, de género y edad.

La alianza estratégica de CARE Perú y Scotiabank en el *Modelo de Educación Rural para la Inclusión Financiera y Social* (conocido como Proyecto de Inclusión) es otro ejemplo de nuestro compromiso por ofrecer acceso al financiamiento. Este proyecto ayuda al desarrollo de una estrategia de desarrollo económico para las familias pobres a las que se les ofrecen talleres de educación financiera, además, ofrece planes de ahorro y financiamiento para ayudar a los participantes. Entre 2012 y 2016, se amplió este programa a diez distritos con más de 2,300 participantes. Además, gracias a CrediScotia, mejoramos el acceso a los servicios bancarios en las áreas rurales de Perú al ampliar nuestros servicios por medio de la asociación con *Banco de la Nación* (el Banco Central de Perú).

Leap Retail, la nueva plataforma de banca en línea y banca móvil está disponible ahora en México, Panamá y 21 países del Caribe y ofrece una experiencia integrada en todos los aparatos y pantallas de los clientes (computadora de escritorio, tableta, celular) para ayudar a realizar las operaciones bancarias a todos.



### 45,500 clientes nuevos de CrediScotia

en 2016 gracias al **programa Billetera Móvil** que ofrece servicios a las personas de escasos recursos y aquellas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales

El programa Billetera Móvil de CrediScotia Perú ofrece servicios de banca móvil a las personas de escasos recursos y aquellas que no tienen acceso a los servicios bancarios tradicionales. Este programa es una asociación entre la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), Ericsson y los tres operadores de telecomunicaciones más grandes del país. La Billetera Móvil ha permitido captar 45,500 clientes nuevos de CrediScotia a fines de octubre de 2016, lo cual representa el 22% del total de 205,000 cuentas abiertas gracias a este programa y asociación.

“Mi Billetera Móvil” en Canadá es un medio fácil que utilizan los clientes para pagar sus compras diarias (inferiores a CAD\$ 100) con su teléfono inteligente, para ello, deben cargar previamente su tarjeta de crédito o débito de Scotiabank o la tarjeta Visa prepagada y recargable de Scotiabank en la aplicación. En 2016, Scotiabank amplió el programa “Mi Billetera Móvil” para incluir varios servicios y funciones con valor agregado, por ejemplo, función de recibo digital y ofertas de compra, incluidas en la aplicación para Android y Blackberry. Scotiabank adoptó la transformación digital en 2016, por ejemplo, con el lanzamiento de Apple Pay para los clientes en Canadá.

## Microprestamos

Scotiabank tiene el objetivo de ofrecer soluciones financieras asequibles a la población que anteriormente no estaba bancarizada o estaba menos bancarizada, con productos innovadores, canales prácticos y plazos cortos para ayudar a mejorar la situación financiera de los clientes. Con el 50% de la población y el 30% del poder adquisitivo que se concentra en el segmento

de bajos ingresos, un grupo al que los bancos tradicionales no atienden, el segmento de micropréstamos en América Latina es importante. Las operaciones de micropréstamos de Scotiabank permiten que las personas de escasos recursos inicien microempresas que generan la independencia financiera y promueven el desarrollo de la comunidad. Estos programas han servido para crear un modelo innovador para acceder al crédito con una estrategia de riesgo equilibrada, aumentar el acceso a los servicios financieros, mejorar las habilidades empresariales, empoderar a las empresas y mejorar la salud financiera.

Scotiabank ofrece servicios financieros especializados a las comunidades que previamente no estaban bancarizadas. Los micropréstamos se ofrecen a clientes con ingresos mensuales entre USD\$ 200 y USD\$ 1,000 y a los microempresarios con ventas anuales inferiores a USD\$ 150,000. En general, estos ingresos son variables parcial o totalmente, informales e inestables y por ende, la mayoría de clientes potenciales no corresponden al mercado objetivo de banca personal.

En 2016, si bien el total de micropréstamos bajó ligeramente, logramos aumentar el total de clientes, lo que equivale a que el monto promedio de los préstamos fue más bajo que en los años anteriores. La baja de la actividad económica es probablemente el factor principal del crecimiento general más bajo del volumen.

Total de micropréstamos en 2016*	Total de préstamos (en millones de CAD) 2015**	Total de préstamos (en millones de CAD) 2016***	Número de clientes 2015** (miles)	Número de clientes 2016*** (miles)
<b>TOTAL</b>	2,750****	2,748	2,400	2,716

\*Los micropréstamos incluyen crédito al consumo y microfinanciamiento (comercial)

\*\*Al 31 de octubre de 2015

\*\*\*Al 31 de octubre de 2016

\*\*\*\*El total de micropréstamos en el ejercicio fiscal de 2015 se vio afectado por las variaciones del cambio de divisas. Sin incluir el impacto del cambio de divisas, el total de préstamos en 2016 aumentó 4.4%

## Promover el conocimiento financiero

En el mundo actual, los conocimientos financieros son cada vez más importantes para que las personas puedan tomar decisiones bien fundamentadas que les ayuden a mejorar sus finanzas en el futuro. Nuestro compromiso consiste en ofrecer la equidad en el diseño y la venta de productos y servicios financieros, y hacemos todo lo posible por comunicar utilizando un lenguaje claro y comprensible. Además, promovemos y mejoramos la educación financiera de los clientes por medio de una amplia gama de recursos e iniciativas educativas.

### Transformar la experiencia en la sucursal

En 2016, realizamos el proyecto piloto de dos nuevos formatos de sucursales en Canadá: *Scotiabank Exprés* y *Scotiabank Soluciones*, a fin de ofrecer a los clientes una experiencia que satisface sus cambiantes necesidades bancarias. Nuestras sucursales *Scotiabank Exprés* ofrecen las herramientas digitales y opciones de autoservicio más recientes para realizar las transacciones sencillas. El formato *Scotiabank Soluciones* de las sucursales se centra en la educación financiera, el empoderamiento y el asesoramiento. Gracias a los datos financieros mostrados en las paredes, clases financieras gratuitas, herramientas financieras interactivas y relatos de pequeñas empresas para interactuar con la comunidad, los clientes pueden utilizar *Scotiabank Soluciones* para aprender e inspirarse para pasar a la acción en relación con sus finanzas.



**4,500 personas** participaron en las **137 sesiones de educación en línea iTRADE®** en 2016

Una función interesante de Scotiabank Soluciones es una serie de seminarios gratuitos denominada Scotiabank Presents, que mejora la educación financiera y los conocimientos bancarios. Las clases en aula están dirigidas a los niveles principiante, intermediario y avanzado, y se ofrecen a los clientes de Scotiabank y al público en general. Con una amplia gama de temas, desde cómo mejorar la calificación de crédito, hasta la manera de ahorrar para la jubilación o enseñar a los hijos a manejar el dinero, Scotiabank Presents tiene el objetivo de ofrecer conocimientos financieros a la gente. Se están probando formatos similares en México, los cuales también se están ampliando a otros mercados clave en el ejercicio fiscal de 2017.

## Promover los conocimientos gracias a la educación

En Canadá, hemos desarrollado diferentes ofertas para brindar información sobre importantes temas financieros. Por ejemplo, nuestro programa Mapping Tomorrow™ es una herramienta de planificación financiera que utilizan los asesores de Scotiabank para crear planes personalizados basados en las diversas etapas clave de la vida de los clientes. Scotia iTRADE® es una plataforma de inversión y negociación en línea que ofrece herramientas avanzadas y recursos educativos para inversionistas directos con diversos niveles de experiencia, desde principiantes hasta expertos. iTRADE® ofreció 137 sesiones de educación en línea en 2016, en las que participaron más de 4,500 personas, lo cual permitió que los clientes aumentaran sus conocimientos, se convirtieran en mejores corredores e inversionistas y tuvieran mayor información para tomar decisiones sobre inversiones. Por primera vez este año, organizamos un curso intensivo en línea de cuatro semanas para 200 clientes aproximadamente a fin de ayudarlos a comprender mejor los conceptos básicos de las inversiones en el mercado, los diferentes tipos de vehículos de inversión y cómo elaborar un plan de inversión para ayudarlos a lograr sus objetivos.

En enero de 2016, lanzamos un nuevo sitio web en México que ofrece asesoramiento valioso, así como herramientas e ideas para que las pequeñas empresas logren buenos resultados. Denominado *Impulsa tu PyME*, el nuevo portal en línea de educación financiera fue diseñado teniendo presente las diferentes etapas en la vida del propietario de una empresa, desde cómo empezar un nuevo negocio hasta cómo hacerlo crecer y lograr el éxito, y finalmente cómo transferir o cerrar un negocio. El sitio tuvo 9,100 visitantes en 2016, y el mismo incluye artículos, herramientas, infografía, videos y guías interactivas que ofrecen información a los empresarios y propietarios de empresas sobre los temas financieros de una manera accesible y optimizada para los aparatos móviles (teléfonos inteligentes, tabletas). Prevemos ampliar *Impulsa tu PyME* en nuevos mercados, por ejemplo, Chile, Perú, Costa Rica y Colombia.

En Canadá, los sitios web para pequeñas empresas y Get Growing for Business para clientes de este sector fueron actualizados en 2016. Ahora los sitios incluyen artículos sobre asesoramiento para diferentes etapas de la vida e información centrada en las necesidades del propietario de una empresa. Estos sitios web tuvieron un total combinado de 150,000 visitas el año anterior.

Los jóvenes son nuestros futuros líderes, por tanto, creemos que invertir en su educación traza el camino para lograr la prosperidad de la comunidad. Como parte de nuestra prioridad para centrarnos en los jóvenes, nuestro compromiso es darles los conocimientos y habilidades financieras que necesitan para tomar decisiones inteligentes a medida que planifican su futuro. Ofrecemos varios programas diseñados específicamente para apoyar la educación financiera de los jóvenes, los cuales se describen en la [sección sobre Comunidades](#) de este informe.

# Desarrollar a nuestros empleados

En Scotiabank, nos hemos comprometido a crear un lugar de trabajo diverso e inclusivo en el cual los empleados actúan con compromiso y responsabilidad. Nos enorgullecemos por el hecho de que los Scotiabankers hablan más de 100 idiomas y provienen de más de 120 países, mientras se esfuerzan por ayudar a nuestros 23 millones de clientes en todo el mundo. Respetamos y estimamos a todas las personas, además, reconocemos que nuestra capacidad para trabajar en equipo con personas que poseen diversas habilidades y experiencias es fundamental para asegurar nuestro éxito.



## Mantener el compromiso de los empleados (a nivel mundial)



## Aumentar el número de mujeres a nivel de vicepresidente (a nivel mundial)

Se cumplió

En curso

No se cumplió



En 2016, sobrepasamos nuestro objetivo de contar con **30% de mujeres** en el nivel de **vicepresidente y cargos superiores a nivel mundial**

# Promover la diversidad e inclusión

Cada día, nuestro equipo de más de 88,000 Scotiabankers en todo el mundo colabora con los clientes para impulsar el crecimiento de los negocios y ayudar a construir un mejor futuro. A través de nuestro lema “La inclusión nos hace más fuertes”, demostramos nuestro compromiso con la inclusión por medio de nuestro trabajo y acciones cotidianas.

Las perspectivas, orígenes y experiencias diferentes que la diversidad nos aporta nos permiten ofrecer un mejor lugar para trabajar, y nos ayudan a servir mejor a nuestra clientela a nivel mundial. A fin de fortalecer una cultura de diversidad e inclusión en Banca y Mercados Globales, el año pasado establecimos una oficina de Diversidad e Inclusión. Como parte de esta iniciativa, nombramos a nuestros primeros “Portavoces del cambio”, un grupo compuesto por hombres y mujeres de toda la división que contribuirán a comunicar e implementar una amplia gama de iniciativas de diversidad e inclusión en la línea de negocios. En calidad de líderes de negocios respetados, estos portavoces dan el ejemplo y visibilidad a esta iniciativa, y se responsabilizan por los objetivos relacionados con el desarrollo, tutoría, políticas y capacitación de los empleados.

Otra iniciativa de Scotiabank para promover la igualdad de género en el lugar de trabajo es nuestro movimiento “HeForShe” (que se originó a partir de un movimiento creado por la entidad conocida como ONU Mujeres). Los líderes hombres de nuestra empresa hablan públicamente sobre las acciones que ellos toman personalmente para contribuir al empoderamiento de las mujeres, y disminuir los prejuicios de género en términos de la participación de las mujeres en el lugar de trabajo.

## Lograr el avance del liderazgo de las mujeres

Una de las prioridades de Scotiabank es mejorar la amplitud y diversidad de nuestros equipos de liderazgo, y desarrollar líderes que sean un vivo reflejo de nuestros clientes y empleados. En particular, nuestro objetivo es aumentar la representación de las mujeres a nivel de vicepresidente y cargos superiores en todo el mundo, y desarrollar la reserva de líderes en América Latina. De acuerdo con este objetivo, Scotiabank hace el seguimiento del número de mujeres que se integran al grupo de puestos de nivel de vicepresidente y cargos superiores como un parámetro clave para evaluar nuestros esfuerzos por lograr el avance del liderazgo de las mujeres. En 2016, nos complace informar que logramos sobrepasar nuestro objetivo, logrando así un nuevo hito al registrar un alto porcentaje de mujeres en este nivel ejecutivo.

## Igualdad laboral en Canadá

En 2016, publicamos un [Informe de Igualdad Laboral](#), que provee información sobre nuestros programas, políticas y avance en términos de diversidad en Canadá relacionados con cuatro grupos designados (mujeres, minorías visibles, personas con discapacidades y aborígenes). El Consejo de Equidad Laboral de Scotiabank, compuesto por varios empleados de todos los niveles y líneas de negocios, se reúne cada semestre para revisar los resultados y explorar vías que permitan atraer y retener al talento diverso. Scotiabank tiene el compromiso a nivel mundial de promover un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso, en el que todos los empleados sean tratados de manera equitativa y con dignidad. Como se mencionó en la sección de Gobierno interno de este informe, en 2016 adoptamos la [Declaración de Derechos Humanos de Scotiabank](#) al nivel más alto de nuestra organización como una demostración palpable de este compromiso.

## Implicación y acciones de los empleados

Apoyamos la diversidad e inclusión de los empleados gracias a una red de Grupos de Recursos para Empleados, que son iniciativas internas de base que fomentan la afinidad y el desarrollo de los empleados. Estos grupos son una valiosa fuente de conocimientos e información para comprender mejor las necesidades de empleados y clientes. Actualmente, contamos con once Grupos de Recursos para



**Once:** Número de Grupos de Recursos para Empleados de Scotiabank

Empleados ubicados en todo Canadá, algunos poseen varios capítulos y otros se han establecido a nivel internacional. Nuestros Grupos de Recursos para Empleados comprenden diversos segmentos en términos de género, edad, capacidad, orientación sexual y etnicidad.

En 2016, la inclusión de la comunidad LGBT+ siguió siendo un objetivo clave para Scotiabank. A nivel mundial, el Grupo de Recursos para Empleados Pride (Orgullo gay) creció con capítulos en Costa Rica y Panamá. En México, el capítulo Scotiabank Pride organizó su primera Pride Connection Summit (Cumbre de Conexión Orgullo), centrada en la inclusión de la comunidad LGBT+ en el lugar de trabajo, y que tuvo una asistencia de 300 personas. Los temas de los talleres y sesiones incluyeron las tendencias de gestión, expansión del mercado y oportunidades de desarrollo de negocios. En Canadá, se desarrollaron varias iniciativas centradas en los clientes durante el mes Pride, por ejemplo: sucursales y cajeros automáticos que lucen los colores del arcoíris en nuestros mercados principales, un evento de agradecimiento a los clientes y mercadeo de productos inspirado en la iniciativa Pride. A nivel interno, el mes Pride comenzó con un evento llevado a cabo en la sede de Scotiabank en Toronto, donde los empleados compartieron con el público. Asimismo, ampliamos nuestras asociaciones con organizaciones que promueven la comunidad LGBT+, por ejemplo: Out on Bay Street y Pride at Work Canada; que incluyen patrocinios y una serie de conferencias y paneles con la participación de la comunidad LGBT+ y las mujeres. También patrocinamos el foro “Allyship in Action!: Canada’s Youth Solidarity Forum”, presentado por el Canadian Centre for Gender and Sexual Diversity (Centro Canadiense para la Diversidad Sexual y de Género). Este evento de una semana contó con la participación de 80 futuros líderes, entre 15 y 19 años de edad, provenientes de todo Canadá para promover y luchar por la gente de diversas comunidades.

## Programas de pasantías

Otra manera en la que promovemos la diversidad e inclusión en nuestro lugar de trabajo es por medio del apoyo a los programas de pasantías. Por ejemplo, en Chile trabajamos en asociación con la *Fundación Tacal*, una institución con más de 30 años de experiencia en la inclusión de personas con discapacidades en el lugar de trabajo, para promover la iniciativa *Prácticas Inclusivas* de Scotiabank Chile con el fin de integrar a las personas con discapacidades en nuestro programa anual de pasantías. En Canadá, nuestro programa Diversidad y Pasantías recluta diversas personas talentosas de dos grupos designados: aborígenes y personas con discapacidades. El equipo de Reclutamiento de Personal Diverso colabora con las líneas de negocios de toda la organización, y trata la manera de que las habilidades e intereses de los candidatos concuerden con las oportunidades potenciales.

## Premios de diversidad e inclusión en Canadá: 2016



### Mejores Multinacionales para Trabajar

(Great Place to Work Institute)



### Premio de Liderazgo e Inclusión en el Lugar de Trabajo

(Aboriginal Human Resource Council (Consejo de Recursos Humanos Indígenas))

## Fortalecer el compromiso de los empleados

Nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo en el que los empleados tengan el compromiso y la inspiración necesarios para dar lo mejor de sí mismos cada día, conscientes de que esto contribuye a su propio éxito aunado al éxito del Banco y de nuestros clientes. Para evaluar nuestro avance respecto a este objetivo, llevamos a cabo cada año una encuesta (Punto de Vista) para evaluar y medir el compromiso y la experiencia de nuestros empleados. Alentamos a los empleados a aportar sus comentarios francos y honestos y a destacar los temas que les preocupan. Como en años anteriores, se obtuvo una participación del 84% de empleados, lo cual ayuda a que Scotiabank se convierta en un Banco aún mejor para todos los grupos de interés.

Este año nuestro Índice de Compromiso del Empleado, que mide la amplitud del compromiso, el sentimiento de orgullo y el nivel de satisfacción del empleado con relación a Scotiabank, fue positivo y alcanzó el 77%. Si bien hubo una baja en relación con el año anterior (84%), este resultado no es algo inesperado, dada la cantidad de cambios que se han dado en algunas partes de nuestra organización, a medida que el Banco revisa y transforma su modelo operacional para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia de las operaciones. Mientras que algunas áreas del Banco tuvieron resultados similares de un año a otro, en otras áreas se observaron variaciones más importantes, en las que el impacto del cambio ha sido más significativo.

### 91% de empleados a nivel mundial

convienen que existe un **fuerte énfasis en el cliente**  
en Scotiabank



### 86% de empleados

creen que Scotiabank  
es una **institución socialmente responsable**

Sin embargo, seguimos comparándonos en forma favorable con la referencia “IBM Financial & Insurance Top 10%” de las demás organizaciones de servicios financieros (74%). A medida que seguimos impulsando la transformación de Scotiabank, la Alta Dirección tiene el compromiso de desarrollar planes de acción para mejorar en forma continua el compromiso de los empleados.

Otro ejemplo de la manera como tratamos de fortalecer el compromiso de los empleados es el nuevo lanzamiento de Aplausos 2.0 en 2016, nuestro sistema de reconocimiento global a los empleados. La plataforma Aplausos 2.0 se alinea con los nuevos valores de Scotiabank (respeto, integridad, pasión y responsabilidad), lo cual facilita a los empleados la celebración de los éxitos y logros de todos los empleados que reflejan nuestros valores de forma cotidiana.

## Ayudar a los empleados a alcanzar su pleno potencial

Creemos que una de las mejores inversiones que podemos hacer es invertir en nuestros empleados, por ello, proporcionamos a los empleados las herramientas, capacitación y oportunidades que necesitan para desarrollar su pleno potencial, preparándolos para las experiencias futuras y oportunidades profesionales. Este año lanzamos la primera fase de nuestra plataforma integrada y digital de aprendizaje, desempeño y desarrollo, denominada me@scotiabank.

### Promover la capacitación permanente y el crecimiento profesional

El Plan de Desarrollo Personal, elaborado conjuntamente entre el empleado y su supervisor, es una guía que permite que los empleados puedan prepararse para experiencias futuras y oportunidades profesionales, además de satisfacer sus necesidades de capacitación inmediatas. Los empleados pueden seleccionar miles de cursos y otros recursos disponibles por medio de nuestra plataforma de capacitación interna, así como cursos y conferencias externas.

También ofrecemos ayuda económica para los gastos de matrícula de los empleados, como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de habilidades y la capacitación permanente. Este programa ayuda a los empleados que desean obtener un diploma o inscribirse a un certificado de una universidad, instituto o asociación profesional acreditado, ofreciéndoles ayuda económica para cubrir los gastos de matrícula y libros, así como permisos para estudiar y preparar los exámenes. Además, para los empleados que requieren una licencia profesional como parte de las responsabilidades de sus puestos, Scotiabank cubre los costos de capacitación y licencia.

Para ayudar al desarrollo de los líderes del mañana, Scotiabank utiliza iLEAD, el programa global de gestión y desarrollo del liderazgo. Este programa integral ofrece herramientas para mejorar las habilidades de desarrollo en los puntos clave de transición y para avanzar en la carrera profesional de los empleados, por ejemplo, cursos de capacitación en línea y en aula, cursos virtuales, recursos de la biblioteca, que incluyen libros y CD, y un portal para promover las conversaciones. Sin importar si se trata de un colaborador individual, un gerente o supervisor nuevo o con experiencia, un líder emergente o de alto nivel, gracias a iLEAD cada empleado de Scotiabank puede acceder a las soluciones de aprendizaje disponibles.

Scotiabank amplía y profundiza su banco de talento identificando y desarrollando a los líderes más aptos para atender sus necesidades actuales y futuras. El proceso de Planificación de Recursos de Liderazgo facilita la ejecución de la estrategia de liderazgo. Los objetivos de las sesiones de planificación son: identificar talentos, elaborar planes de sucesión para las funciones clave y fomentar la ejecución de los planes de acción para el desarrollo.



**10 Competencias:** Como parte de su desarrollo personal, cada empleado colabora con su supervisor para identificar las competencias clave que le ayudarán a **lograr el éxito en sus funciones actuales y futuras**

# Fomentar comunidades más sólidas

En Scotiabank, nos hemos comprometido a contribuir al crecimiento y la prosperidad de nuestras comunidades. Creemos que tenemos la responsabilidad de retribuir y marcar una diferencia positiva en las comunidades en las que vivimos y operamos, reconociendo que cuando las comunidades prosperan, las personas y empresas lo hacen también. Una prioridad fundamental para nosotros en esta área es invertir en la salud, bienestar y educación para asegurar el futuro de los jóvenes como una vía para lograr la prosperidad de las comunidades.

 **Aumentar el financiamiento orientado a los jóvenes  
(a nivel mundial)**

 Se cumplió

 En curso

 No se cumplió

## Apojar a las organizaciones comunitarias

Brindamos un apoyo firme a las organizaciones que se esfuerzan por desarrollar comunidades sólidas, dinámicas y perseverantes. En 2016, Scotiabank contribuyó con más de CAD\$ 70 millones en concepto de donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia mundial. Asimismo, los empleados de Scotiabank brindaron apoyo adicional a las causas locales. Nuestros empleados dedicaron más de 400,000 horas de trabajo voluntario y recaudación de fondos para ayudar a las organizaciones comunitarias locales. El Banco apoya sus esfuerzos a través de dos programas comunitarios globales para empleados:

El Programa Comunitario del Equipo Scotiabank (STCP) dona una suma igual a la recaudada por los equipos de empleados. El Banco dona una suma equivalente a la recaudada por equipos de cinco o más empleados hasta por CAD\$ 5,000, o hasta por CAD\$ 15,000 recaudados por equipos de 30 o más empleados. El Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank (SEVP), para empleados individuales o jubilados que realizan por lo menos 50 horas de labores de voluntariado en el año en una organización comunitaria calificada, que pueden solicitar una donación de hasta CAD\$ 1,000 en beneficio de esta organización.

Scotiabank también ofrece un programa de premios que reconoce a nuestros empleados y a los jóvenes de nuestras comunidades que van más allá de sus objetivos previstos. Los ganadores reciben donaciones adicionales en beneficio de la organización comunitaria de su preferencia y los jóvenes ganadores también reciben una tableta nueva para reconocer sus esfuerzos.

**CAD\$ 70 millones** en donaciones

En 2016, Scotiabank donó más de **CAD\$ 11 millones**  
por medio de los programas STCP y SEVP



# Invertir en los jóvenes

En Scotiabank, invertir en nuestras comunidades ha sido un punto central por más de 185 años. Nuestro objetivo siempre ha sido ayudar a crear una vida mejor para las personas a las que brindamos servicio alrededor del mundo, y creemos que invertir en los jóvenes es un componente indispensable en el camino hacia la prosperidad de las comunidades. En 2016, adoptamos un nuevo enfoque con respecto a nuestra estrategia de inversión comunitaria. Tenemos el propósito de apoyar a las organizaciones que se comprometen a ayudar a los jóvenes para que alcancen su pleno potencial, especialmente en las áreas de salud y bienestar, así como en educación. Creemos que esta es una inversión en la seguridad, estabilidad y el crecimiento a largo plazo, tanto para nuestras comunidades como para nuestro negocio. Los jóvenes son nuestros líderes futuros y el objetivo de Scotiabank es ayudarlos a adquirir las habilidades y recursos necesarios para alcanzar el éxito.

La inversión de Scotiabank en los jóvenes de las comunidades se centra en la salud, bienestar y educación, y a continuación se muestran los diferentes pilares de apoyo:

De nuestra inversión en los jóvenes

**61% se invirtió en  
salud y bienestar**



**39% se invirtió en  
educación y arte**



## Salud y bienestar

### Vida saludable

Gracias a una buena nutrición, seguridad y vida activa los jóvenes pueden llevar vidas saludables. Apoyamos a las organizaciones que ayudan a los jóvenes a satisfacer sus necesidades básicas. Asimismo, invertimos en programas que fomentan la participación de los jóvenes en los deportes y la vida de estilo activa.

En términos de nutrición y seguridad, el objetivo de Scotiabank es apoyar a las organizaciones que contribuyen a satisfacer las necesidades básicas de alimentación y seguridad de los jóvenes. En Toronto, Canadá, apoyamos al Evergreen Centre de Yonge Street Mission para satisfacer las necesidades diversas y complejas de más de 4,000 jóvenes que viven en la calle. Además de satisfacer las necesidades inmediatas, como la comida, este centro ayuda a los jóvenes entre 16 y 24 años de edad a obtener vivienda segura y asequible, obtener documentos de identificación, y acceder a la educación, asesoramiento y oportunidades de empleo. En Oaxaca de Juárez, México, Scotiabank apoya al *Programa de Niñez Trabajadora en Calle*, ofreciendo alimentación, educación académica y física a las personas marginalizadas y vulnerables sin vivienda (la mayoría de las cuales son niños).

Scotiabank también invierte en los deportes y la vida activa por medio de programas que motivan a los jóvenes a incorporar actividades saludables en sus vidas, enseñándoles a desarrollar habilidades sociales y de liderazgo. Nos enfocamos en deportes populares a nivel nacional que se practican en los mercados de Scotiabank y que se orientan a promover las actividades en equipo. Por ejemplo, apoyamos a 8,000 equipos de hockey en Canadá, 373 equipos juveniles de fútbol en México, 10 equipos juveniles de béisbol en la República Dominicana y programas de cricket en 726 escuelas en 14 países del Caribe. Todas las iniciativas anteriores reunidas permitieron que más de 286,000 jóvenes tuvieran acceso a los beneficios del deporte y la vida activa. Asimismo, atendemos las necesidades de las comunidades marginalizadas ofreciendo equipo de hockey a las comunidades del Norte de Ontario, así como equipo de fútbol y la remodelación de dos terrenos de fútbol en Ollantaytambo, Perú.

Para apoyar los esfuerzos de los residentes en Fort McMurray en Alberta, Canadá, para reconstruir su comunidad después de los incendios devastadores en el bosque, Scotiabank colaboró con Cooperación Regional de Recreación de Wood Buffalo, para enviar en forma gratuita a niños entre 3 y 12 años a un campamento de verano. 1,732 niños participaron durante varias semanas en los campamentos de verano Scotiabank MacDonald Island con actividades de diversión, como danza, golf y natación, mientras que sus padres se centraron en los trabajos de reconstrucción.

### Mantener la salud

Queremos que los jóvenes se mantengan saludables durante toda su vida. Con orgullo invertimos en organizaciones que ofrecen acceso a cuidado médico y apoyo a la salud.

Scotiabank apoya a las organizaciones que ofrecen a los jóvenes acceso directo a la atención médica. Las organizaciones con las que nos asociamos, en general, ofrecen servicios hospitalarios, aunque no siempre. El Hospital Shriners ubicado en Montreal, Canadá, ofrece cuidado médico a niños que padecen trastornos ortopédicos y musculoesqueléticos. En este hospital, Scotiabank apoya un programa que trata de optimizar la transición a los hospitales para adultos en el caso de adolescentes y adultos jóvenes que necesitan cuidado médico especial. Se construyeron módulos autogestionados en línea para mejorar la calidad de vida de los niños y permitirles la mayor autonomía posible. Además, una donación al proyecto Caribbean-SickKids Pediatric Cancer y Blood Disorders Project permitió apoyar los programas de telemedicina que conectan a los doctores con expertos en Barbados, Jamaica, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Trinidad y Tobago y las Bahamas. El proyecto ofrece mayor acceso a los mejores especialistas médicos a nivel mundial para que los niños obtengan el mejor tratamiento posible en su propio país.

También tenemos el compromiso de apoyar a las organizaciones que ofrecen, en general, programas con servicios no hospitalarios centrados en el cuidado de jóvenes que padecen enfermedades, tienen problemas médicos o necesitan apoyo adicional. En *San Cristóbal de las Casas en México, Sanando Heridas A.C.* ofrece cuidado médico y educación preventiva a 8,000 personas, por ejemplo, talleres en escuelas de educación preescolar, primaria y secundaria. El objetivo es prevenir las enfermedades comunes, promover el control natal y el desarrollo de habilidades y conocimientos que faciliten el acceso de estas personas al cuidado médico público.

## Educación

### Acceso a la educación

En Scotiabank, creemos que los jóvenes solo pueden lograr su pleno potencial si cuentan con el acceso apropiado y equitativo a la educación. Patrocinamos programas que invierten en el acceso financiero, físico y digital a la educación. Por ejemplo, en Canadá nos asociamos con yconic (anteriormente Student Awards Inc.) para brindar ayuda financiera a los estudiantes (becas, bolsas de estudio y premios). En 2016, el Banco concedió más de 450 becas a nivel internacional por un total de CAD\$ 1,6 millones.

Para que los estudiantes universitarios participen en el aprendizaje por medio de la experiencia, Scotiabank patrocinó dos desafíos en colaboración con Enactus Canada en 2016: Scotiabank Ecoliving Green Challenge y Scotiabank Youth Empowerment Challenge. Enactus es una organización internacional sin fines de lucro dedicada a inspirar a los estudiantes a mejorar el mundo gracias a la acción empresarial. Enactus organiza desafíos a nivel nacional para que los equipos de jóvenes implementen soluciones viables para satisfacer necesidades económicas, sociales o medioambientales. En calidad de banco internacional de Canadá, Scotiabank también patrocinó la Copa Mundial Enactus, que tuvo lugar en Toronto, en la que participaron 3,500 estudiantes y líderes académicos y empresariales para obtener información sobre las mejores empresas sociales desarrolladas por estudiantes provenientes de 36 países en todo el mundo.

En México, el *Centro de Estudios AYUUK — Universidad Indigenous Intercultural AYUUK, A.C.*, que ofrece educación universitaria a estudiantes de 11 culturas indígenas en tres especialidades de licenciatura, ayuda a aquellas personas que, de otro modo, no podrían asistir a la universidad (aumentando así el índice de alfabetización de la población indígena) y preservando la cultura indígena.

El objetivo de Scotiabank también es invertir en programas de apoyo educativo por medio de la asociación con organizaciones que ofrecen herramientas físicas básicas, así como apoyo académico o emocional, para que los jóvenes asistan o sigan asistiendo a la escuela. Esto puede incluir programas de educación básica, programas de arte, programas que ofrecen suministros y material educativo, programas centrados en la educación antes o después de la escuela, etc.

En la temporada de 2016 se inauguró con todo éxito el programa Stage Door. Con el apoyo económico de Scotiabank, el Festival Shaw creó el programa Stage Door en Canadá, un programa que ofreció la oportunidad de asistir gratis a un día en el Festival Shaw a jóvenes de clases de nivel primario provenientes de áreas de escasos recursos. El día comenzó con una visita entre bastidores, seguida de un taller con uno de los integrantes del grupo, un espectáculo por la tarde de Alicia en el País de las Maravillas, y finalizó con un foro después del espectáculo con miembros del elenco. Este programa permitió que 510 estudiantes de primaria experimentaran el teatro en vivo que, de otra manera, no lo hubieran podido disfrutar.

Por ejemplo en Perú, Scotiabank apoya a la Fundación Alma para la Educación de los Niños, que ayuda a promover el espíritu crítico de los niños. 300 niños y más de 1,000 familias se beneficiaron con este programa y el rendimiento académico de los participantes aumentó 89%. La ayuda económica de Scotiabank ha permitido cambiar el tejido social de siete comunidades y en una de ellas, Colcha, por primera vez un estudiante fue aceptado en la universidad.

### Desarrollo de habilidades y conocimientos

Apoyamos programas que ayudan a los jóvenes a mejorar sus conocimientos financieros, mejorar la empleabilidad o desarrollar habilidades tecnológicas que necesitan para obtener el éxito.

En los últimos tres años el Banco se asoció con Plan Internacional en Lima, Perú, a fin de aumentar el conocimiento financiero y mejorar la empleabilidad. El proyecto *Formando emprendedores del mañana* permitió que jóvenes entre 7 y 17 años de edad mejoraran sus capacidades económicas por medio de la educación financiera, el emprendimiento y la capacitación para adquirir habilidades de vida. Además, en Chile, nuestro proyecto *123 Emprender* ayuda a los jóvenes entre 11 y 13 años de edad ofreciéndoles educación financiera y habilidades en el área del emprendimiento. Por ejemplo en 2016, los estudiantes de octavo grado desarrollaron un plan para crear una estación de radio comunitaria. Solicitaron capital inicial y organizaron eventos de recaudación para la compra del equipo necesario. Ahora, la estación de radio está operando y divulgando información pertinente a la comunidad local.

En 2016, ampliamos nuestro programa “Road to Success” (Camino al éxito) en asociación con Junior Achievement Americas en 17 países. Esta es una expansión importante del programa regional principal de educación financiera del Banco que supera los logros del programa “Economics for Success” (Economía para el éxito) creado en asociación con Junior Achievement. Esta iniciativa de tres años tiene el objetivo de beneficiar a más de 50,000 jóvenes en 17 países de América Latina y el Caribe, gracias a los tres componentes siguientes:

- Economics for Success 2.0: una nueva versión digital con enfoque en las carreras profesionales potenciales en el mundo digital.
- Campamentos de innovación: experiencias intensivas que ofrecen oportunidades de aprendizaje a los estudiantes en las áreas del emprendimiento y la colaboración y ayudan a los estudiantes a aplicar los conocimientos académicos en la vida real.
- Competencias a nivel nacional y regional: competencias en toda la región con premios, becas y una visita a la sede de Scotiabank como recompensa para los ganadores.

En Canadá, gracias a la asociación con Junior Achievement del Centro de Ontario, más de 290 Scotiabankers ofrecieron el programa Dollars and Sense a más de 4,200 estudiantes en 2016.

El objetivo de Scotiabank también es invertir en tecnología y desarrollo de habilidades. En 2016, Scotiabank invirtió CAD\$ 2,8 millones en las universidades e institutos en Canadá, y se comprometió a donar CAD\$ 5.65 millones. Además, esta año lanzamos varias asociaciones académicas centradas en la tecnología con Rotman School of Management en la Universidad de Toronto, Ontario, Smith School of Business en la Universidad Queen's en Kingston, Ontario, e Ivey Business School en la Universidad Western, en London, Ontario, entre otras. La colaboración con estudiantes y profesores permite a Scotiabank generar nuevas ideas centradas en el cliente y, a la vez, ofrecer a los estudiantes oportunidades de aprendizaje en torno a desafíos reales de negocios.

Scotiabank se asoció con Ladies Learning Code para brindar formación digital a más jóvenes canadienses. Además de ayudar para la realización de talleres de programación

informática específicos, el patrocinio de Scotiabank permitió el financiamiento para la creación de teacherslearningcode.com que ayuda a integrar la programación en el aula de clases y proporciona a los instructores una formación en ese campo.

## Apoyo fundamental

Scotiabank sigue brindando apoyo a causas fundamentales, por ejemplo, la salud, servicios sociales y el medio ambiente. Por ejemplo, Scotiabank ha sido el patrocinador principal de la Caminata para combatir el Sida de la Canadian Aids Society desde 2007. Esta caminata es un evento comunitario que permitió recaudar más de CAD\$ 1.1 millones en 2016, y benefició a más de 31 organizaciones comunitarias en 27 sitios de caminatas en Canadá. La caminata contribuye directamente al desarrollo y mantenimiento de servicios y proyectos en beneficio de más de 70,000 canadienses. Además, Scotiabank apoya a LIVE UP: el Día de Prueba Regional del VIH en el Caribe de la Caribbean Media Alliance desde 2008. Esta campaña permite promover la concientización, educación y pruebas de VIH en 21 países del Caribe, con impacto directo en más de 90,000 personas en los lugares de las pruebas y millones de personas más por medio de los canales de los medios de comunicación.

Gracias a nuestros seis patrocinios de maratones en Canadá, Scotiabank y el Scotiabank Charity Challenge (Competencias de Scotiabank para obras benéficas) se recaudaron más de CAD\$ 7.5 millones en beneficio de más de 350 organizaciones benéficas en todo el país este año, y se logró la participación de más de 100,000 corredores. El Scotiabank Charity Challenge ha permitido recaudar más de CAD\$ 53 millones en beneficio de organizaciones benéficas en Canadá desde su inauguración en 2003.

En Chile, Scotiabank sigue apoyando las actividades de la *Fundación Mi Parque*, dedicada a la restauración de áreas verdes en los barrios que más lo necesitan. Este año los voluntarios, entre ellos, 50 residentes de la comunidad, 75 empleados de Scotiabank y cinco trabajadores municipales, ayudaron a restaurar un parque con áreas verdes placenteras equipado con juegos para niños, tenis de mesa y ajedrez, instalados en el área verde rodeada de árboles; mediante esta iniciativa se contribuyó a la mejora del medio ambiente y la comunidad de la localidad.

# Reducir nuestro impacto en el medio ambiente

En Scotiabank, reconocemos que un futuro mejor y más próspero está intrínsecamente vinculado al bienestar y la salud de nuestro planeta, por ello, nos hemos comprometido a reducir nuestro impacto en el medio ambiente. En el área clave del cambio climático, manejamos nuestras operaciones de la manera más eficiente posible, fijamos objetivos de reducción de emisiones y tomamos medidas para cumplir dichos objetivos. Como banco, reconocemos la necesidad de tomar medidas para mitigar los efectos negativos del cambio climático, y para lograr lo anterior, debemos cumplir nuestras políticas relacionadas con el cambio climático, prácticas de préstamos, planificación de escenarios, iniciativas de negocios ecológicos y programas de consumidores.



**Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de 15% en 2017 (en Canadá)**



Se cumplió

En curso

No se cumplió

## Un enfoque único para la gestión del medio ambiente

Nuestra Política Medioambiental a nivel mundial establece los principios esenciales que guían nuestras acciones diarias sobre asuntos medioambientales. Esta Política, actualizada en 2016, ofrece una orientación general en relación con nuestras operaciones cotidianas, prácticas de préstamos, contratos con proveedores, administración de nuestras propiedades inmobiliarias y prácticas de presentación de informes externos. La responsabilidad de la política recae en Gestión de Riesgo Global y Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que colaboran de manera estrecha con socios clave de todo el Banco (por ejemplo, Gestión de Inmuebles, Riesgo Operacional, Suministros Estratégicos, Asesoría Legal, Auditoría Interna y subsidiarias principales), a fin de revisar los procesos internos, las mejores prácticas del sector, las actualizaciones reglamentarias y los eventos externos. La Política es aprobada por la Alta Dirección, recomendada por el Comité de Riesgo y aprobada por la Junta Directiva.

Los siguientes principios actualizados establecen el enfoque de Scotiabank con respecto al principio de cautela, es decir, nuestro enfoque con respecto a la gestión de nuestro impacto medioambiental directo e indirecto.

- **Principio N.º 1:** Cumplir con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables, así como con las normas e iniciativas voluntarias adoptadas por el Banco.
- **Principio N.º 2:** Contribuir con la eficacia operacional que concuerda con la reducción del impacto medioambiental y la promoción de acciones responsables.
- **Principio N.º 3:** Incorporar criterios de evaluación y mitigación de riesgos medioambientales en los procedimientos de gestión de riesgos.
- **Principio N.º 4:** Contribuir al diálogo continuo con los grupos de interés relevantes, como clientes, empleados, gobierno, organizaciones no gubernamentales y asociaciones del sector.
- **Principio N.º 5:** Evaluar e informar públicamente sobre el desempeño del Banco con respecto al medio ambiente por lo menos una vez al año.

Se puede encontrar más información sobre nuestro enfoque con respecto al riesgo medioambiental en nuestra [Memoria Anual](#) de 2016 (en la sección Riesgo Operativo, página 96, y Riesgo Ambiental, página 97).

## Cómo hacer frente al cambio climático

Scotiabank reconoce que el cambio climático entraña un riesgo considerable para la economía mundial y la sociedad en general. En 2015, fijamos objetivos formales de reducción de emisiones de GEI para demostrar en forma palpable nuestro compromiso por avanzar en este tema importante. El objetivo que tenemos actualmente es 15% de reducción absoluta en las emisiones (directas) de Alcance 1 y en las emisiones (indirectas) de Alcance 2 al final del ejercicio fiscal de 2017, usando 2012 como año de referencia, con el objetivo de mejorar este objetivo a nivel mundial. Nuestras emisiones totales en Canadá bajaron 28.68% entre 2016 y 2012, nuestro año de referencia. Sobrepasamos nuestro objetivo de reducción de GEI a cinco años de 15% con un año de antelación. Estamos revisando las futuras oportunidades para reducir las emisiones de GEI y fijar un nuevo objetivo apropiado.

Tratamos de reducir las emisiones manejando nuestras operaciones propias de la manera más eficiente y sostenible posible, así como enfocando nuestras iniciativas en áreas clave donde podemos lograr el mayor impacto. Hacemos un seguimiento activo de las iniciativas de reducción de consumo energético y de emisiones de GEI, tanto a nivel de cada sucursal y oficina como a nivel de la cartera total, y revisamos constantemente nuestras normas de las sucursales y oficinas en busca de oportunidades para crear eficiencias. En 2016, logramos reducir el consumo energético y las emisiones de GEI gracias a varias iniciativas de las sucursales, por ejemplo:

- Implementación de nueva iluminación y uso de luces LED de bajo consumo para mejorar la eficiencia energética.
- Reemplazo de termostatos y uso de aparatos que ajustan automáticamente la temperatura.

- Instalación de relojes astronómicos para controlar el horario en la señalización e iluminación exterior.
- Uso de áreas más reducidas para las nuevas sucursales, y reducción del tamaño de las sucursales actuales, incluidos los proyectos piloto de las nuevas sucursales.
- Aprobación de instalación de paneles solares en ciertas oficinas y sucursales de Centroamérica y el Caribe (la instalación se hará más adelante).
- Nuevas construcciones que satisfacen las normas de certificación para edificios ecológicos (por ejemplo, Green Globes, LEED o BREEAM).

También reconocemos los posibles impactos medioambientales de nuestra transformación digital. El incremento de la digitalización ha permitido reducir nuestro uso general de papel, tóner y consumo de energía eléctrica para impresoras, fax y trituradoras de papel del Banco. Al final de julio de 2016, gracias al uso de estados de cuenta sin papel, el Banco ha logrado economizar un total de CAD\$ 300 millones en costos de papel, impresión y sellos postales. No obstante, la digitalización también genera una mayor demanda de electricidad para nuestros centros de datos. Para mitigar lo anterior, hemos emprendido varias iniciativas para reducir nuestro impacto, entre ellas:

- Consolidación de centros de datos en instalaciones estratégicamente definidas para reducir la huella general de centros de datos.
- Supervisión continua de hardware de servidores de divisas (es más costoso ofrecer soporte al equipo antiguo, que consume más energía y cuyo mantenimiento es más difícil desde una perspectiva de seguridad).
- Proceso continuo de virtualización de la infraestructura de Tecnología de la Información, lo cual genera una mayor densificación y ahorros importantes de electricidad para servidores.
- Mayor uso de informática en la nube, lo cual permite el uso más eficaz de recursos informáticos y la reducción del consumo de energía eléctrica.
- Empleo de técnicas para optimizar la eficiencia del aire acondicionado en los centros de datos, por ejemplo, confinamiento de aire frío y aire caliente y refrigeración mecánica.

Como el cambio climático es una prioridad para nosotros, queremos comunicar de la manera más clara posible nuestras actividades y avances en esta materia a nuestros grupos de interés. Firmamos y participamos en el Proyecto de Información de Emisiones de Carbono, que obliga a las empresas a informar a la comunidad de inversionistas acerca de sus emisiones de gases de efecto invernadero y la gestión del cambio climático. En 2016, Scotiabank mantuvo su puntuación B en este proyecto. Este mismo año Scotiabank se integró a la Coalición de Liderazgo para la Fijación del Precio del Carbono, una asociación voluntaria de gobiernos nacionales, subnacionales e internacionales, gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil que acordaron impulsar la agenda de precios del carbono con el objetivo común a largo plazo de obtener un precio del carbono en toda la economía mundial.

### Programa Ecoliving de Scotiabank

El programa [Ecoliving](#) comprende un sitio web sobre el medio ambiente centrado en el cliente, cuya finalidad es educar a la población canadiense sobre los beneficios de la eficiencia energética y las renovaciones ecológicas de los hogares. Mediante la demostración de cómo la gente puede economizar dinero ahorrando energía, y al mismo tiempo reducir su impacto en el cambio climático, el programa EcoLiving de Scotiabank comunica las ventajas de la eficiencia energética y las prácticas sustentables. El sitio cuenta con vastos contenidos e incluye una calculadora de ahorro energético para el hogar, además, ofrece información a los usuarios sobre las mejores renovaciones en términos de eficiencia energética, y permite calcular el rendimiento sobre la inversión y ahorros futuros.

## Financiamiento responsable

Como institución financiera, nuestro compromiso es desarrollar soluciones sostenibles y contar con políticas y procedimientos que nos permitan ofrecer préstamos que faciliten la mitigación del riesgo social y ambiental. Contamos con estas políticas y procedimientos para considerar cuidadosamente los posibles impactos medioambientales derivados de nuestras decisiones de préstamos y suscripción.

### Mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades

En nuestra Guía de Administración de Créditos abordamos la manera de mitigar los riesgos medioambientales y el cambio climático, con procedimientos detallados para identificar, evaluar, medir y gestionar estos riesgos. Nuestro documento sobre la Política de Gestión de Riesgo Operacional sustenta un marco para la gestión de riesgos operacionales, e incluye el riesgo medioambiental como una de las diversas categorías de riesgo operacional que deben ser evaluadas y gestionadas de manera responsable.

Integramos los factores de riesgo medioambiental en las decisiones con respecto a préstamos, lo cual nos permite evaluar riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en las organizaciones a las que otorgamos préstamos. Por ejemplo, contamos con procedimientos que consideran los riesgos medioambientales y de cambio climático relacionados con las operaciones comerciales de prestatarios y bienes inmuebles ofrecidos como garantía en la evaluación de crédito del Banco, lo cual incluye la evaluación del efecto del cambio climático en las operaciones de los clientes. Como parte de nuestro Programa de Escenarios, llevamos a cabo análisis de posibles desastres naturales y eventos climáticos extremos, lo cual incluye las pérdidas relacionadas con el cambio climático. Scotiabank es miembro de los Principios del Ecuador desde 2006. Estos principios centran su atención en el impacto que los proyectos tienen en las personas, las comunidades y en el medio ambiente; se aplican a préstamos de financiamiento y tareas de asesoría de proyectos donde el costo de capital total supera los USD\$ 10 millones, y a algunos préstamos corporativos relacionados con el proyecto. En calidad de miembro, Scotiabank utiliza un sólido conjunto de herramientas y guías para garantizar que los proyectos son gestionados por los prestatarios de acuerdo con estos principios.

**3,000:** Número de oficiales de banca no personal y crédito que asistieron a nuestro nuevo [curso en línea sobre Riesgo Medioambiental](#)



Si bien existen distintos procedimientos de gestión de riesgo medioambiental y social para los préstamos no encuadrados en los Principios del Ecuador, se alienta a los oficiales bancarios a realizar una diligencia debida parecida a la de los Principios del Ecuador para todas las transacciones de financiamiento de proyectos. En 2016, cinco proyectos cumplieron los requisitos expresados por los Principios del Ecuador.

Como parte de nuestras iniciativas para perfeccionar a nuestros empleados, en mayo de 2016 introdujimos nuestro curso en línea obligatorio sobre Riesgo Medioambiental para 3,000 oficiales de banca no personal y crédito aproximadamente. Este curso se centra en la identificación y evaluación de riesgos medioambientales y de cambio climático, a fin de mejorar la concientización y comprensión de los asuntos inherentes relacionados con las operaciones de los prestatarios.

### Productos ecológicos afines

El programa Ecoliving de Scotiabank para préstamos automotores en Canadá ofrece financiamiento con descuento para la adquisición de vehículos híbridos, eléctricos y de diésel limpio. Este tipo de préstamos aumentó en 2016, lo cual es una señal de que los ciudadanos canadienses están cada vez más conscientes de la protección del medio ambiente. Esta situación es similar en México, donde la contaminación del aire es un problema. En 2016, las autoridades mexicanas implementaron restricciones para prohibir la circulación de vehículos en ciertos días a fin de tratar de resolver los problemas de calidad del aire. Para contribuir a satisfacer esta necesidad, Scotiabank México lanzó CrediAuto®, que ofrece un plan de crédito a los clientes para la compra de vehículos eléctricos o híbridos.

### Gestión de activos

Los administradores de activos de Scotiabank ponderan los riesgos, incluidas las consideraciones medioambientales, sociales y de gobierno interno, además de los rendimientos previstos. En 2016, la división de Gestión de Activos de Scotiabank confirmó el siguiente enunciado:

“En 1832 Asset Management L.P., nuestras decisiones sobre inversiones se basan en nuestro deber fiduciario de actuar en el mejor interés de los beneficiarios de nuestros mandatos de inversión. Nuestros administradores de inversiones ponderan

los riesgos y rendimientos previstos de cada valor antes de agregarlos a las carteras de nuestros clientes. Los asuntos de gobierno interno son un componente clave de nuestro deber fiduciario y nuestros administradores ejercen sus derechos como accionistas para votar en relación con asuntos que plantean las compañías en las que poseemos acciones. Los riesgos también pueden surgir de factores no financieros, por ello, nuestros administradores de carteras examinan los riesgos potenciales, incluidas las consideraciones medioambientales, sociales y de gobierno interno, antes de agregar cualquier valor a nuestros mandatos de inversión.”

### Financiamiento en el sector de la energía renovable

En 2016, la división de Banca y Mercados Globales siguió enfocándose en el financiamiento del sector de la energía renovable. La exposición calculada y autorizada en el sector de la energía renovable fue aproximadamente de:

**CAD\$ 1,700 millones**  
en Canadá<sup>1</sup>

**CAD\$ 1,600 millones**  
en Estados Unidos<sup>1</sup>

**CAD\$ 1,700 millones**  
en créditos autorizados en América Latina

<sup>1</sup> Cálculo basado en la exposición crediticia de cada cliente multiplicada por la capacidad de generación de energía renovable del cliente como porcentaje de la combinación de generación de energía total. La proporción de la generación de energía renovable de cada cliente se obtuvo de las fuentes y documentos disponibles públicamente, elaborados por el cliente.

A continuación se presentan algunos ejemplos de nuestras transacciones de energía renovable en 2016:

- En febrero de 2016, Scotiabank actuó como agente administrativo y concertador principal conjunto para el refinanciamiento de un nuevo préstamo a plazo de CAD\$ 342 millones para las plantas de generación eólica de **Kruger Energy Chatham** (101.1 MW) y **Kruger Energy Port Alma** (99.4 MW), cada una de las cuales es propiedad absoluta de una subsidiaria de Kruger Inc.
- En abril de 2016, Scotiabank actuó como concertador financiero autorizado para la adquisición de financiamiento de un nuevo préstamo a plazo por USD\$ 325 millones para dos (2) plantas de generación hidroeléctrica a filo de agua con una capacidad instalada de 292 MW de **BIF III Holtwood LLC**. Las plantas están ubicadas en Pennsylvania, Estados Unidos y son propiedad de Brookfield Renewable Partners y sus socios institucionales.
- En mayo de 2016, Scotiabank actuó como gestor exclusivo y concertador financiero del financiamiento de bonos de **New Richmond Wind LP** por CAD\$ 159.5 millones a 16 años, para un proyecto de generación de energía eólica de 67.8 MW de TransAlta Corporation en la península de Gaspé ubicada en Quebec.
- Scotiabank actuó como coasesor financiero de **iCON Infrastructure Partners III LP** con respecto a la adquisición de Capstone Infrastructure por CAD\$ 1,800 millones. La cartera de Capstone Corporation comprende inversiones en plantas de generación de energía hídrica, calefacción urbana, cogeneración con gas, energía eólica, hidroelectricidad, biomasa y energía solar que representan 473 MW de capacidad neta instalada aproximadamente y una participación en una serie de contratos de proyectos de desarrollo de energía eólica con una capacidad prevista de 47 MW. Scotiabank actuó como concertador principal conjunto de un financiamiento de CAD\$ 125 millones para la adquisición del negocio de generación de energía eléctrica de Capstone. La transacción finalizó en abril de 2016.

- En septiembre de 2016, Scotiabank actuó como concertador financiero, gestor conjunto y agente administrativo para la suscripción de un financiamiento de múltiples tramos por USD\$ 750 millones para asistir a **Brookfield Renewable Partners L.P.**, junto con sus socios institucionales, en la adquisición de Isagen S.A. ("Isagen"), la tercera empresa de generación de energía eléctrica más grande en Colombia. Isagen posee y opera una cartera de energía renovable de 3,032 MW compuesta principalmente de capacidad de generación hidroeléctrica y una cartera en desarrollo de 3,800 MW.

### Ejemplos de financiamiento de proyectos ecológicos

- Scotiabank actuó como gestor conjunto para el financiamiento de bonos por USD\$ 325 millones a 10 años de **Georgia Power Company** para proyectos ecológicos admisibles, incluida la infraestructura de generación solar y de carga de vehículos eléctricos. Georgia Power es una subsidiaria de The Southern Company y es un servicio público regulado con actividades en la generación, compra, transmisión, distribución y venta de energía eléctrica.
- Scotiabank actuó como coadministrador del financiamiento de bonos por EUR 1,100 millones a 6 y 10 años de **Southern Power Company**; los fondos se utilizarán para proyectos ecológicos admisibles, incluida la generación de energía eólica y eléctrica en Estados Unidos. Southern Power es una subsidiaria de The Southern Company y construye, adquiere, posee y administra activos para la generación de energía, incluidos los proyectos de energía renovable; asimismo, vende electricidad en el mercado al mayoreo.

**CAD\$ 5,000 millones**

de préstamos para energía renovable



# Anexo

## Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Informe de Progreso es una comunicación directa de las empresas que han suscrito el Pacto Mundial de la ONU para sus grupos de interés. Por ello, los participantes deben publicar y difundir ampliamente sus informes de progreso. Si bien el formato general del documento es flexible, cada Informe de Progreso contiene una declaración del presidente de la institución en la que expresa su apoyo al Pacto Mundial (véase las páginas 2 y 4), una descripción de las medidas aplicables y una evaluación de los resultados, como se indica en la tabla siguiente.

Principios del Pacto Mundial	Descripción de las medidas prácticas y de los resultados	Ubicación en el índice GRI (Global Reporting Initiative)
<b>Principio 1: Derechos humanos</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque de la Alta Dirección con respecto a la diversidad y la igualdad de oportunidades</li> <li>Nueva declaración de derechos humanos</li> <li>Capacitación de empleados sobre políticas de derechos humanos y Código de Conducta</li> <li>Porcentaje de las operaciones que cuentan con programas de desarrollo, evaluaciones del impacto y participación de las comunidades locales</li> </ul>	G4-LA2, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA10, G4-SO1, G4-SO4
<b>Principio 2: Derechos humanos</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número total de proyectos de financiamiento que fueron evaluados según los Principios del Ecuador</li> <li>Nuevos criterios de evaluación de proveedores relacionados con la responsabilidad social corporativa</li> <li>Enfoque y resultados con respecto al acceso al financiamiento</li> </ul>	G412, G4-EC9, G4-SO9, G4-FS13, G4-FS14
<b>Principio 3: Normas laborales</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de empleados amparados por acuerdos de negociación colectiva</li> <li>Nuevos criterios de evaluación de proveedores relacionados con la responsabilidad social corporativa</li> <li>Enfoque de la Alta Dirección con respecto a la diversidad y la igualdad de oportunidades</li> <li>Enfoque de la Alta Dirección con respecto a las prácticas laborales justas</li> <li>Políticas, enfoques y resultados con respecto a la libertad de asociación y la negociación colectiva</li> <li>Plazos mínimos de notificación con respecto a cambios operativos, y posible inclusión de estos en los acuerdos de negociación colectiva</li> </ul>	G411, G4-LA4

Principios del Pacto Mundial	Descripción de las medidas prácticas y de los resultados	Ubicación en el índice GRI (Global Reporting Initiative)
<b>Principio 4: Normas laborales</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	No se han descubierto casos de trabajo forzoso en las operaciones del Banco	
<b>Principio 5: Normas laborales</b> Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil	No se han descubierto casos de trabajo forzoso en las operaciones del Banco <ul style="list-style-type: none"> <li>• UK Modern Slavery Act (Ley para abolir las prácticas modernas de esclavitud del Reino Unido)</li> <li>• Declaración de Derechos Humanos</li> </ul>	
<b>Principio 6: Normas laborales</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composición de la fuerza laboral total</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados con respecto a la diversidad y la inclusión</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre la no discriminación</li> <li>• Rotación voluntaria de empleados</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados con respecto a la capacitación del personal</li> </ul>	G4-10, G4-LA2, G4-LA4, G4-LA9, G4-LA10
<b>Principio 7: Medio ambiente</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios y enfoque para manejar el impacto medioambiental directo e indirecto</li> <li>• Oportunidades y riesgos financieros y no financieros en relación con el cambio climático</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de papel y la reducción de desechos</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de energía</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de agua</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre la generación de emisiones de gases de efecto invernadero</li> </ul>	G4-14, G4-FS11
<b>Principio 8: Medio ambiente</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de papel y la reducción de desechos</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de energía y su intensidad</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de agua y su intensidad</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre la generación e intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero</li> <li>• Enfoques y resultados en materia de biodiversidad</li> <li>• Uso de criterios de responsabilidad social para la evaluación de los proveedores</li> <li>• Iniciativas externas respaldadas</li> </ul>	G4-12, G4-15, G4-EC9, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

Principios del Pacto Mundial	Descripción de las medidas prácticas y de los resultados	Ubicación en el índice GRI (Global Reporting Initiative)
<b>Principio 9: Medio ambiente</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de papel y la reducción de desechos</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de energía y su intensidad</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de agua y su intensidad</li> <li>• Políticas, enfoques y resultados sobre la generación e intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero</li> </ul>	G4-EN18, G4-EN19
<b>Principio 10: Lucha contra la corrupción</b> Las empresas deben trabajar para combatir la corrupción en todas sus formas, tales como la extorsión y el soborno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco de Responsabilidad Social Corporativa</li> <li>• Valores y principios corporativos, normas y reglas de comportamiento, como Código de Conducta, Código de Ética, Política</li> <li>• Comunicación y capacitación sobre prácticas de lucha contra la corrupción</li> </ul>	G4-34, G4-56, G4-SO4, Gr-PR4, G4-PR8, G4-PR9



**Sede central**

Scotia Plaza, 44 King Street West  
Toronto, Ontario, Canada, M5H 1H1

Para obtener más información, comuníquese con:

Equipo de Responsabilidad Social Corporativa  
[csr@scotiabank.com](mailto:csr@scotiabank.com)

® Marca registrada de The Bank of Nova Scotia

