



## **INFORME AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBIERNO CORPORATIVO (ASG) 2020**

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

## Trabajamos por nuestro futuro

Scotiabank es un banco líder en las Américas. Inspirándonos en nuestro propósito corporativo, “por nuestro futuro”, ayudamos a nuestros clientes, sus familias y sus comunidades a lograr el éxito a través de una completa gama de asesoría, productos y servicios en los sectores de banca personal y comercial, gestión patrimonial, banca privada, corporativa y de inversión, y mercados de capital.

Sabemos que el éxito a largo plazo de nuestro Banco y el futuro de quienes nos rodean están fundamentalmente interrelacionados. Cuando el mundo a nuestro alrededor prospera, estamos en mejores condiciones para crear valor económico, social y ambiental. Y eso, a su vez, nos beneficia a todos. Usamos nuestro negocio para crear valor para todas nuestras partes interesadas.



### UTILIDADES POR LÍNEA DE NEGOCIO<sup>1</sup>

- Banca Canadiense ..... **37%**
- Gestión Patrimonial Global ..... **18%**
- Banca y Mercados Globales ..... **29%**
- Banca Internacional ..... **16%**



### UTILIDADES POR MERCADO

- Canadá ..... **64%**
- Alianza del Pacífico (México, Perú, Chile y Colombia) ... **16%**
- Estados Unidos ..... **11%**
- Caribe y Centroamérica ..... **3%**
- Otros países ..... **6%**

## Cómo creamos valor

### ○ PROVEEDORES

- **\$5,900 millones** en compras de bienes y servicios a proveedores externos
- **Aproximadamente 20,000** proveedores en todo el mundo

### ○ EMPLEADOS

- **Más de 90,000 empleados**
- **\$8,600 millones** en sueldos y beneficios para empleados
- **\$63.4 millones** invertidos en capacitación y desarrollo

### ○ CLIENTES

- **\$120,000 millones** por concepto de alivio durante la pandemia mundial
- **\$603,000 millones** en préstamos
- **19%** de aumento de nuestros clientes indígenas desde 2019

- 
- **Casi \$85 millones** invertidos en las comunidades a través de donaciones, patrocinios comunitarios, voluntariado de empleados y otros tipos de inversión comunitaria
  - **\$2,900 millones** en impuestos pagados

- 
- **\$4,600 millones** en dividendos
  - **6%** de TCAC en dividendos en los últimos cinco años

- 
- **Más de \$28,000 millones** movilizados para reducir los impactos del cambio climático desde el 1 de noviembre de 2018
  - **Más de \$22 millones** invertidos en iniciativas de reducción de energía en los últimos dos años; y en 2020 se logró una reducción del 20% en las emisiones de gases de efecto invernadero con respecto a los niveles de 2016

### ○ COMUNIDADES

### ○ ACCIONISTAS

### ○ MEDIOAMBIENTE

Todas las cifras que figuran en esta página se presentan al 31 de octubre de 2020, salvo indicación distinta.

1 Ajustados (ver las pp. 13 y 18-21 de la Memoria Anual 2020). Excluye el segmento Otros.

2 Ajustados (ver la p. 17 de la Memoria Anual 2020). Incluye el segmento Otros.

**Brian J. Porter**Presidente y  
Director General

# Mensaje de nuestro Presidente y Director General

En este informe se describe de qué manera Scotiabank ha atendido los problemas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que revisten mayor importancia para nuestros clientes, accionistas, empleados y comunidades.

Si bien el surgimiento y la propagación del COVID-19 han conllevado desafíos importantes, estoy muy orgulloso de la respuesta de los Scotiabankers en toda nuestra red global, que se centró en poner primero al cliente, generar valor para nuestros accionistas, ayudar a nuestras comunidades y apoyarnos unos a otros.

Recientemente llevamos a cabo una evaluación de los temas ASG decisivos para el Banco y constatamos que los temas como la continuidad del negocio y el bienestar de los empleados son prioritarios para los Scotiabankers, nuestros clientes y los miembros de nuestras comunidades. Al mismo tiempo, se evidenció un mayor interés en abordar la desigualdad racial. Como parte de nuestros esfuerzos constantes para crear un lugar de trabajo más diverso e inclusivo, hace varios meses realizamos en Canadá la encuesta más amplia de nuestra historia sobre la diversidad de la fuerza laboral, y planeamos hacer lo mismo en nuestra red internacional este año. Esta consulta reveló áreas en las que estamos a la vanguardia del mercado laboral y áreas en las que podemos mejorar. Basándonos en los datos del sondeo realizado en Canadá, establecimos una serie de objetivos ambiciosos para aumentar la diversidad de nuestra población de empleados en los próximos cinco años (ver la p. 33).

Seguimos manteniendo nuestro compromiso de hacer todo lo que esté a nuestro alcance para que cada persona tenga la oportunidad de labrarse un mejor futuro para sí misma, su familia y su comunidad. Para ello, lanzamos recientemente ScotiaINSPIRA, nuestro nuevo programa de inversión en la comunidad por medio del cual destinaremos \$500 millones para promover la resiliencia económica entre las personas y las comunidades más necesitadas durante los próximos 10 años. Creemos que nuestras inversiones marcarán una diferencia positiva y duradera para las personas en todos los lugares donde operamos.

Seguimos enfocados en la implementación de nuestros Compromisos Climáticos, tanto para entender y manejar el desafío que plantea el cambio climático para la economía mundial como para ayudar a nuestros clientes a aprovechar las oportunidades de la transición a una economía con bajas emisiones de carbono. Además de nuestra experiencia de larga data en materia de sostenibilidad y gestión del riesgo ambiental, hemos establecido un Grupo de Financiamiento Sostenible dentro de Banca y Mercados Globales, con el objetivo de convertir a Scotiabank en un suscriptor líder de bonos de sostenibilidad. Scotia Global Asset Management y Dynamic Funds han introducido sus propios productos nuevos que permiten a los clientes alinear sus inversiones con una transición hacia un futuro de bajas emisiones de carbono. Nos complace ver que nuestros esfuerzos en el área de la sostenibilidad hayan sido reconocidos una vez más en 2020; nuestro Banco fue clasificado por el Dow Jones Sustainability Index dentro del percentil 86 de los bancos globales y dentro del 1% superior de las instituciones financieras por sus prácticas de gobierno corporativo.

Quiero agradecer a nuestro equipo ganador de Scotiabankers por superar todas las expectativas en 2020. El año pasado enfrentamos una crisis profunda: no una que nosotros generamos, ni una que podemos resolver solos; sin embargo, hemos enfrentado esta crisis con valentía, convicción y resiliencia. Mantengo mi visión optimista de lo que le espera al Banco y creo que podemos tener absoluta confianza en nuestro futuro como un Banco líder en las Américas.

Cordialmente,

**Aaron W. Regent**

Presidente de la  
Junta Directiva

# Mensaje del Presidente de la Junta Directiva

En mi carta para el Informe ASG del año pasado, describí de qué manera la toma de decisiones en Scotiabank se inspira en nuestro propósito corporativo, *por nuestro futuro*. En el 2020, lo demostramos en reiteradas ocasiones frente a desafíos importantes para el Banco, la economía y la sociedad. Recordaremos el 2020 principalmente como el año de la pandemia del COVID-19, y nuestro éxito este año se ha visto marcado en forma considerable por nuestra respuesta en apoyo a empleados, clientes y comunidades, que se describe en este informe.

Este año también se destacó por las conversaciones históricas con respecto a la desigualdad racial alrededor del mundo. Scotiabank se ha comprometido a aumentar la diversidad, la equidad y la inclusión en todos los niveles de la organización. A tal efecto, actualizamos la política de diversidad de la Junta Directiva para incluir criterios adicionales de diversidad que reflejen nuestro compromiso de asegurar que los directores posean un conjunto muy diverso de habilidades, experiencias y perspectivas.

Si bien los temas sociales han adquirido relevancia este año, el enfoque en el cambio climático y el papel que el sector financiero puede desempeñar para abordarlo también han seguido incrementándose. Como leerán en las siguientes páginas, Scotiabank ha intensificado sus esfuerzos para facilitar y aprovechar la transición hacia un futuro de bajas emisiones de carbono, a través de sus actividades de financiamiento sostenible, y para enfrentar de manera eficaz los riesgos relacionados con el clima.

Los impactos y riesgos económicos, ambientales y sociales de Scotiabank son complejos y están interrelacionados. Es por ello que la Junta Directiva en pleno y sus comités comparten la responsabilidad y la función de supervisión de las prioridades ASG estratégicas. En última instancia, el gobierno corporativo sólido tiene por objeto proteger la confianza que nuestras partes interesadas han depositado en nosotros y seguir desarrollando esa confianza como un Banco líder en las Américas. Esto es crucial para nuestro éxito a largo plazo y es, por lo tanto, primordial con respecto a la manera en que hacemos negocios.

En nombre de la Junta Directiva, quiero agradecer a todos los Scotiabankers su compromiso firme y permanente con la responsabilidad social y ambiental, y específicamente la respuesta institucional coordinada frente a la pandemia. Reciban nuestro agradecimiento por la manera en que apoyaron a nuestras numerosas partes interesadas durante las dificultades que hemos atravesado este año, lo que también demostró que en Scotiabank trabajamos *por nuestro futuro*.

Cordialmente,

# Aspectos ASG destacados

En Scotiabank trabajamos *por nuestro futuro*. Nuestro éxito a largo plazo está entrelazado con el mundo que nos rodea. Nos centramos en generar confianza y crear oportunidades para nuestros clientes, empleados y accionistas a través de nuestras iniciativas ASG. Entre los aspectos destacados en el año fiscal 2020 se encuentran:

MEDIOAMBIENTE	SOCIEDAD	GOBIERNO CORPORATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Movilizamos más de \$28,000 millones en capital como parte de nuestro compromiso de invertir \$100,000 millones de aquí a 2025 para reducir los impactos del cambio climático.<sup>1</sup></li> <li>Establecimos un Equipo de Análisis ASG del Mercado Accionario y un Grupo de Financiamiento Sostenible dentro de Banca y Mercados Globales.</li> <li>Implementamos una herramienta de Evaluación de Riesgo de Cambio Climático (CCRA) para todos los préstamos de banca empresarial como parte obligatoria de la debida diligencia crediticia.</li> <li>Actualizamos las políticas de crédito para restringir el financiamiento directo o las actividades de financiamiento y asesoría de proyectos que estén directamente relacionados con la exploración, el desarrollo y la producción de petróleo y gas dentro del Círculo Polar Ártico, incluido el Refugio Nacional de Vida Silvestre del Ártico.</li> <li>Logramos una reducción del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras operaciones con respecto a los niveles de 2016.</li> <li>Establecimos el objetivo de alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones<sup>2</sup> a nivel mundial para 2030, con un objetivo intermedio del 100% de aquí a 2025 para las operaciones en Canadá.</li> <li>Establecimos una alianza plurianual con el Institute of Sustainable Finance de la Queen's University en Canadá como parte de nuestro Centro de Excelencia del Cambio Climático.</li> <li>Publicamos el Informe de Bono Verde en el que se describen el impacto y el uso del bono verde de USD\$500 millones a 3.5 años emitido en 2019 por Scotiabank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En enero de 2021 lanzamos ScotiaINSPIRA, una iniciativa para invertir \$500 millones en 10 años, que tiene el objetivo de promover la resiliencia económica entre los grupos más necesitados.</li> <li>Invertimos casi \$85 millones en las comunidades donde operamos, mediante donaciones, patrocinios comunitarios, voluntariado de empleados y otros tipos de inversión comunitaria.</li> <li>Donamos \$16.6 millones en apoyo a las personas y comunidades de mayor riesgo durante la pandemia del COVID-19, lo que incluyó apoyo a hospitales y profesionales de la salud por el orden de \$7.2 millones.</li> <li>Lanzamos nuestros objetivos renovados de diversidad e inclusión para aumentar la diversidad de nuestra población de empleados durante los próximos cinco años, con un enfoque en las personas que se identifican como de raza negra, indígenas, minorías visibles, personas con discapacidades y mujeres.</li> <li>Anunciamos nuestro apoyo al Black Entrepreneurship Program del gobierno de Canadá para emprendedores de raza negra, con un compromiso de hasta \$128 millones en capital para el Black Entrepreneurship Fund.</li> <li>Creamos un módulo de capacitación llamado <i>Adquisición de Competencias Culturales sobre los Pueblos Indígenas</i> para ayudar a los empleados a entender y atender mejor a nuestros clientes indígenas en Canadá.</li> <li>Permitimos que el 80% de los empleados que no están en las sucursales bancarias a nivel global trabajaran de forma remota durante la pandemia y dimos prioridad a los servicios de apoyo a la salud mental para los empleados.</li> <li>El índice de compromiso del empleado aumentó de 81% a 84%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por tercer año consecutivo, Scotiabank fue reconocido por el Dow Jones Sustainability Index entre el 1% de las mejores instituciones financieras globales en términos de gobierno corporativo, y obtuvo una puntuación perfecta en las políticas de prevención de delitos financieros.</li> <li>Las mujeres<sup>3</sup> representan el 46% de nuestra Junta Directiva, y actualizamos la Política de Diversidad de la Junta Directiva establecida por primera vez en 2013.</li> <li>Reforzamos el enfoque para la compra responsable y la diversidad de proveedores mediante nuestro ingreso en el Consejo Canadiense de Proveedores de las Comunidades Indígenas y Minoritarias, y nos convertimos en promotor de adquisición de servicios a las comunidades indígenas para el Consejo Canadiense de Negocios Indígenas.</li> <li>Llevamos a cabo la segunda evaluación sobre derechos humanos desde 2016 para evaluar nuestro avance y entender mejor los riesgos emergentes relacionados con los derechos humanos.</li> <li>Lideramos el desarrollo de Project Shadow, una alianza entre el sector público y el sector privado que lucha contra la explotación sexual infantil en línea mediante el mejoramiento de métodos de detección, denuncia e interrupción de transacciones financieras sospechosas.</li> <li>Lanzamos un grupo de trabajo en materia de ciberseguridad centrado en el COVID-19 que procesó decenas de miles de indicadores de alerta temprana de posibles violaciones de seguridad.</li> <li>Desarrollamos una nueva capacitación interna sobre la ética en inteligencia artificial e impartimos un taller sobre la ética de los datos para ejecutivos.</li> <li>El 100% de nuestros empleados confirmó el cumplimiento del Código de Conducta de Scotiabank.<sup>4</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> Desde el 1 de noviembre de 2018.

<sup>2</sup> Incluye fuentes renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, geotérmica, mareomotriz) y nucleares, y puede incluir el uso de certificados de energía renovable (REC).

<sup>3</sup> Al 31 de octubre de 2020.

<sup>4</sup> Al 31 de diciembre de 2020. Excluye las excepciones aprobadas.

# Contenido

## INTRODUCCIÓN

- [7 Acerca de este informe](#)
- [8 Estrategia ASG](#)
- [9 Fuerzas que definieron nuestro negocio en 2020](#)
- [10 Objetivos de Desarrollo Sostenible](#)
- [11 Desempeño ASG](#)

## MEDIOAMBIENTE

- [15 Cambio climático](#)
- [21 Inversiones y préstamos enfocados en criterios ASG](#)
- [28 Impacto ambiental de nuestras operaciones](#)

## SOCIEDAD

- [32 Invertir en nuestros empleados](#)
- [40 Empoderar a nuestros clientes](#)
- [47 Desarrollar resiliencia en nuestras comunidades](#)

## GOBIERNO CORPORATIVO

- [56 Confianza desde la cima de nuestra empresa](#)
- [60 Promover los derechos humanos](#)
- [63 Mantener la seguridad del Banco y proteger a nuestros clientes](#)

## TEMAS ASG RELEVANTES Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS ASG



Contáctenos:

[sustainability@scotiabank.com](mailto:sustainability@scotiabank.com)  
[www.scotiabank.com/negociosostenible](http://www.scotiabank.com/negociosostenible)  
[@ScotiabankViews](https://twitter.com/ScotiabankViews)

“

El COVID-19, los disturbios raciales y el cambio climático confluyeron en 2020, lo que no hizo más que subrayar la importancia de un enfoque cuidadoso y moderado con respecto a los factores ASG en Scotiabank. Tenemos la responsabilidad y la oportunidad de ayudar a forjar el futuro de nuestro mundo al trabajar para abordar los problemas que enfrentan las partes interesadas del Banco”.



**Sandra Odendahl**  
Vicepresidenta,  
Impacto Social y  
Sostenibilidad

# Acerca de este informe

La divulgación sólida de los datos ASG es fundamental para lograr el compromiso y generar confianza, y apoyamos los esfuerzos dirigidos a asegurar la comparabilidad uniforme de estos datos. El Informe Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG) 2020 de Scotiabank describe nuestro desempeño en términos de los factores ASG que son importantes para las partes interesadas del Banco y se centra en las actividades y el desempeño durante el año fiscal 2020 (del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020). Todos los montos monetarios se expresan en dólares canadienses, salvo indicación contraria, y pueden estar sujetos a las fluctuaciones del tipo de cambio.

En 2020, realizamos una evaluación de relevancia de los temas ASG a fin de validar y desarrollar la estrategia ASG actual y futura de Scotiabank, profundizar el involucramiento con las partes interesadas y respaldar nuestro enfoque con respecto a la presentación y divulgación de informes ASG. La evaluación integró perspectivas internas y externas y prestó especial atención a los derechos humanos. Para obtener más información sobre el proceso y los resultados, ver la p. 67.

## ESTÁNDARES Y MARCOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES ASG

Usamos varios marcos y estándares de información ASG para reportar sobre los temas ASG relevantes. Consulte el Anexo: Índices ASG 2020 como guía para encontrar las divulgaciones en este informe y otros documentos complementarios en relación con:

- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- UN Global Compact (UNGC)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

## RESPALDAMOS O SOMOS SIGNATARIOS O MIEMBROS DE LAS SIGUIENTES ENTIDADES:



Signatory of:



## DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS



[Anexo: Índices ASG 2020](#)



[Declaración de Servicios a la Comunidad 2020](#)



[Memoria Anual 2020](#)



[Circular de la Alta Dirección 2021](#)



[Informe de Bono Verde 2020](#)



[Informe de Equidad Laboral 2019](#)

# Estrategia ASG

El enfoque ASG de Scotiabank se basa en cuatro pilares: acción ambiental, resiliencia económica, sociedad inclusiva, y liderazgo y gobierno corporativo. Invertimos en actividades e iniciativas que están alineadas con estos pilares para maximizar el impacto de nuestros esfuerzos.

Nuestro impacto en estas áreas tiene lugar en tres niveles diferentes: en nuestras operaciones, con nuestros clientes y en el mundo que nos rodea. Podemos propiciar más directamente cambios en nuestras operaciones. Podemos generar un cambio positivo con nuestros clientes al proporcionarles acceso a productos y servicios financieros. Y usamos nuestra influencia en el mundo que nos rodea para ayudar a resolver los problemas globales que nos afectan a todos.

La presencia geográfica diversificada, las variadas líneas de negocio y la gran cantidad de clientes y empleados del Banco nos dan una responsabilidad y una oportunidad: podemos ayudar a atender las preocupaciones sociales, ambientales y económicas a la vez que posicionamos al Banco para el éxito. Cuando nuestros esfuerzos están alineados, en todos los pilares y en todos los niveles de influencia, estamos en mejores condiciones para construir un futuro mejor.



## ACCIÓN AMBIENTAL

Facilitamos el desarrollo sostenible y la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono

## SOCIEDAD INCLUSIVA

Eliminamos las barreras y aumentamos el acceso para garantizar un futuro más equitativo

## RESILIENCIA ECONÓMICA

Las economías sólidas apoyan el progreso de todas nuestras partes interesadas

## LIDERAZGO Y GOBIERNO CORPORATIVO

Un gobierno corporativo sólido nos ayuda a ganar la confianza de las partes interesadas

Para obtener más información, visite nuestro [sitio web](#)

# Fuerzas que definieron nuestro negocio en 2020

Los acontecimientos y tendencias globales cambiantes están transformando nuestro negocio: la manera en que atendemos a nuestros clientes y trabajamos e interactuamos con las comunidades y el medioambiente. Incluso en una pandemia mundial, nos esforzamos por establecer prioridades, actuar y adaptarnos al cambio, al tiempo que seguimos centrándonos en impulsar la resiliencia económica y el impacto social positivo *por nuestro futuro*.

El año 2020 sin duda ha reforzado el rol de Scotiabank como facilitador de la estabilidad económica, ente promotor de un cambio social positivo e impulsor de crecimiento y prosperidad en las Américas.

A través de nuestros Compromisos Climáticos, estamos adoptando medidas para acelerar las soluciones climáticas y promover el crecimiento económico sostenible en las Américas.

## CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático está afectando en forma significativa los sistemas naturales y las comunidades en todo el mundo. Se estima que las medidas audaces en materia climática podrían producir una ganancia económica directa de USD\$26 billones de aquí al 2030, en comparación con lo que sucedería si no se hicieran cambios.<sup>1</sup>

## DESIGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Las oportunidades disponibles en muchas comunidades siguen siendo desiguales aun cuando la economía mundial crece. En América Latina, el Banco Mundial estima que el 45% de la población sigue sin estar bancarizada.

Al brindar acceso a asesoría, productos y servicios financieros, nuestro Banco puede ayudar a superar la desigualdad de oportunidades y mejorar la resiliencia económica entre nuestros clientes en las Américas.

## COVID-19

La pandemia del COVID-19 es una crisis sanitaria y económica internacional, cuyos efectos negativos no se han distribuido por igual entre las economías, los hogares y las empresas.

La escala y la complejidad de las fuerzas globales aumentaron con los nuevos desafíos que planteó la pandemia del COVID-19.

## EXPECTATIVAS CAMBIANTES

Las partes interesadas esperan que las empresas produzcan impactos positivos en la sociedad. Según una encuesta de GlobeScan de 2020, el 92% de los consumidores cree que las empresas tienen la responsabilidad de crear valor para todas las partes interesadas.

Inspirándonos en nuestro propósito corporativo, *por nuestro futuro*, y nuestra misión de ser un Banco líder en las Américas, mantenemos el compromiso de considerar los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestras decisiones.

Nuestros nuevos Compromisos de Inclusión fomentan las mejores prácticas en la interacción con los empleados, clientes, comunidades y socios de negocios.

## ANTIRRACISMO

El racismo sistémico ha sido un obstáculo de larga data para lograr comunidades equitativas e inclusivas e impide el éxito de las sociedades y las instituciones.

## INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La innovación digital sigue cambiando muchas facetas de la vida cotidiana y le ha dado al sector bancario una oportunidad sin precedentes para transformar la experiencia del cliente.

Nuestro enfoque en la transformación digital nos permitió implementar rápidamente Programas de Asistencia al Cliente durante la pandemia del COVID-19. Procuramos acelerar aún más la transformación digital para ofrecer una experiencia superior al cliente e impulsar la eficiencia operacional.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas correspondientes, que fueron adoptados por todos los estados miembros de las Naciones Unidas en 2015, crean una agenda global centrada en la eliminación de las barreras que impiden el avance económico, social y ambiental de aquí a 2030. En Scotiabank, identificamos siete de estos Objetivos de Desarrollo Sostenible que están alineados directamente con nuestras prioridades en nuestras actividades de negocios y comunidades, y respecto de los cuales podemos hacer la mayor contribución.

## 1 FIN DE LA POBREZA



Desarrollamos y ofrecemos productos y servicios financieros para satisfacer y responder a las necesidades particulares de una clientela diversa. Nos comprometemos a promover la resiliencia económica y la igualdad entre nuestros clientes y en las comunidades a través de ScotiaINSPIRA, nuestra iniciativa de inversión de \$500 millones durante los próximos 10 años. Fomentamos también la educación financiera y colaboramos con líderes locales como United Way, entre otros, para formar alianzas y hacer contribuciones benéficas dirigidas a resolver las causas subyacentes de las dificultades financieras.

Metas: 1.2, 1.4, 1.5

## 3 SALUD Y BIENESTAR



Ofrecemos beneficios y recursos para ayudar a que nuestros empleados y sus familias lleven una vida saludable y equilibrada, e invertimos en nuestras comunidades para fomentar la salud física y mental a largo plazo. Durante la pandemia del COVID-19 hemos sido proactivos y rápidamente implementamos amplias medidas para asegurar que las instalaciones se mantuvieran lo más seguras posible y, al mismo tiempo, velar por el bienestar de todos nuestros empleados. Scotiabank y MD Financial Management, en colaboración con la Canadian Medical Association, lanzaron la Physician Wellness+ Initiative, con \$15 millones dirigidos a abordar las necesidades urgentes y continuas de salud y bienestar de los médicos y estudiantes de medicina.

Metas: 3.4

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Trabajamos para fomentar los conocimientos y la educación financiera en nuestra red internacional, directamente con los clientes y a través de alianzas con organizaciones comunitarias. Brindamos apoyo a las principales instituciones académicas para financiar la investigación, fomentar la innovación y destacar el impacto de las tecnologías digitales en la sociedad. Las alianzas académicas benefician directamente a los estudiantes y a nuestros clientes y favorecen los procesos internos del Banco. Desde 2017, hemos invertido más de \$24 millones en alianzas académicas.

Metas: 4.3, 4.4, 4.5

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO



Trabajamos de forma activa para eliminar las barreras que frenan a las mujeres en el lugar de trabajo dentro y fuera de Scotiabank. Hemos publicado objetivos para asegurar el avance de las mujeres en cargos de nivel de vicepresidente o superior en todo el mundo y en Canadá, y Scotiabank es signatario de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU. En nuestros principales mercados en Canadá y América Latina, lideramos iniciativas para apoyar el avance de la mujer en los negocios y la economía, como en Canadá a través de The Scotiabank Women Initiative™, que está facilitando el acceso a capital, mentoría y educación para empresas dirigidas por mujeres.

Metas: 5.1, 5.5

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Scotiabank contribuye de manera significativa con el empleo y el crecimiento económico en todos los países donde tenemos presencia a través del pago de sueldos, beneficios e impuestos. Ofrecemos productos y servicios que prestan apoyo a los clientes y las pequeñas empresas, y nuestro enfoque en la transformación digital nos permite seguir proporcionando a los clientes servicios financieros esenciales en medio de una pandemia mundial. Realizamos inversiones específicas en las comunidades que están dirigidas a resolver las causas subyacentes de la exclusión económica, subsanar la desigualdad de oportunidades y mejorar la resiliencia económica de los clientes en nuestra red internacional.

Metas: 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.10

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



La desigualdad afecta las economías y sociedades y es contraria al crecimiento sostenible. Ha estado vinculada a la disminución de las oportunidades educativas, los efectos negativos en la salud, el aumento de la delincuencia y las limitaciones a la movilidad social ascendente. Nuestra asesoría y nuestros servicios bancarios especializados centrados en las familias y particulares, los recién llegados a Canadá, las personas de edad avanzada, los estudiantes, los empresarios y las pequeñas empresas, así como también nuestras inversiones en la comunidad a través de ScotiaINSPIRA, ayudan a eliminar las barreras y aumentar el acceso a las oportunidades. Junto con la reflexión sobre nuestras propias prácticas de contratación y nuestro compromiso con los objetivos de diversidad e inclusión, buscamos ayudar a forjar el futuro de quienes nos rodean, contribuir al logro de las metas financieras y promover la resiliencia económica.

Metas: 10.2, 10.3, 10.C

## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Los Compromisos Climáticos de Scotiabank indican las cinco áreas en las que el Banco se ha centrado para enfrentar el cambio climático, lo que incluye el compromiso de movilizar \$100,000 millones de aquí a 2025 en la reducción de los impactos del cambio climático. Estos compromisos nos permiten desempeñar un papel fundamental en la transición hacia una economía baja en carbono y más resiliente, y ayudan a acelerar la implementación de soluciones para el cambio climático en nuestras actividades de negocios básicas. Durante todo 2020, Scotiabank mantuvo una posición de liderazgo como un importante intermediario financiero canadiense de bonos de sostenibilidad.

Metas: 13.1, 13.2, 13.3

Para conocer más sobre la manera en que estamos avanzando en el cumplimiento de estos siete ODS, consulte el Índice de Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible y las prioridades en las comunidades en la p. 27 del Anexo: Índices ASG 2020.

# Desempeño ASG

Hacemos seguimiento, monitoreamos e informamos sobre los indicadores de desempeño ASG más relevantes para nuestras actividades de negocios y partes interesadas.

## MEDIOAMBIENTE

Indicador	2018	2019	2020	Objetivo
Capital movilizado para reducir los efectos del cambio climático <sup>1</sup>	n/a	\$16,000 millones	Más de \$28,000 millones	\$100,000 millones para 2025
% de electricidad de fuentes sin emisiones (global) <sup>2</sup>	n/a	61	61	100% para 2030 (Global) 100% para 2025 (Canadá)
% de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del alcance 1 y 2 respecto a los niveles de 2016 (global)	8.9	17.4	19.9	25% para 2025 (desde los niveles de 2016)
<b>Total de emisiones de GEI (global, toneladas de CO<sub>2</sub>e)<sup>3</sup></b>	<b>147,740</b>	<b>134,782</b>	<b>118,258</b>	
Alcance 1	15,729	15,221	12,783	
Alcance 2	111,990	99,393	98,282	
Alcance 3	20,020	20,168	7,193	
Precio interno del carbono por tonelada de CO <sub>2</sub> e	\$15	\$15	\$30	\$60 para 2022

## SOCIEDAD

Indicador	2018	2019	2020	Objetivo
<b>Invertir en nuestros empleados</b>				
Índice de compromiso del empleado (global, %) <sup>4</sup>	79	81	84	≥ 74 (norma del sector financiero)
% de mujeres en el equipo de Dirección Ejecutiva <sup>5</sup>	19 5 de 27	24 7 de 29	23 7 de 30	
% de mujeres en la Alta Dirección (VP+) Canadá	39	39	40	
% de mujeres en la Alta Dirección (VP+) Global	34	35	36	40% o más para 2025
% de mujeres en la Alta Dirección (VP+) Internacional (fuera de Canadá)	21	24	26	

<sup>1</sup> Desde el 1 de noviembre de 2018.

<sup>2</sup> Incluye fuentes renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, geotérmica, mareomotriz) y nucleares, y puede incluir el uso de certificados de energía renovable (REC).

<sup>3</sup> Calculado de conformidad con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero del World Resources Institute y del World Business Council for Sustainable Development, incluye los factores de emisión para la compra de electricidad, gas natural y combustible. Las emisiones del alcance 2 se calculan usando un método basado en la ubicación. Las emisiones del alcance 3 incluyen viajes de negocios.

<sup>4</sup> Valor de referencia externo proporcionado por Qualtrics/IBM Kenexa World Norms y basado en valores de referencia promedio mundiales a 3 años en el sector de servicios financieros.

<sup>5</sup> Ver la Memoria Anual 2020 (p. 8) para conocer al equipo directivo de Scotiabank.

## DESEMPEÑO ASG

## SOCIEDAD (CONTINUACIÓN)

Indicador	2018	2019	2020	Objetivo
<b>Invertir en nuestros empleados</b>				
% de minorías visibles (Canadá) <sup>6</sup>	24.1	23.8	39.1	Aumentar a 30% o más para 2025
% de minorías visibles en la Alta Dirección (VP+; Canadá) <sup>6</sup>	n/a	n/a	26.8	Aumentar la representación de las personas de raza negra en la Alta Dirección al 3.5% o más para 2025
% de empleados con discapacidad (Canadá) <sup>6</sup>	3.4	3.7	7.35	Aumentar en 20% para 2025 en todos los niveles (desde 2020)
% de empleados indígenas (Canadá) <sup>6</sup>	0.9	0.9	1.33	Duplicar para 2025 en todos los niveles (desde 2020)
% de empleados que identifican su orientación sexual como lesbiana, gay, bisexual u otra orientación sexual diversa (Canadá) <sup>7</sup>	n/a	n/a	5.7	
Total invertido en capacitación y desarrollo profesional de los empleados <sup>8</sup>	\$74 millones	\$78 millones	\$63.4 millones	
Tasa de rotación voluntaria de empleados <sup>9</sup>	15	12	8	
% de empleados que creen que Scotiabank tiene el compromiso de ser socialmente responsable	86	92	94	

<sup>6</sup> La representación se revela en una encuesta voluntaria y refleja solamente las respuestas de los empleados de Canadá. En 2020 se hicieron grandes esfuerzos por aumentar la participación de los empleados y las tasas de autoidentificación en la Encuesta de Diversidad de los Empleados de Canadá 2020 de Scotiabank (tasa de respuesta del 90%). Los datos están actualizados al 31 de julio de 2020 y no son comparables con los de años anteriores ni con los datos publicados en el Informe de Equidad Laboral 2019. El Informe de Equidad Laboral 2020 (publicación prevista para junio de 2021) contendrá cifras actualizadas representativas de los datos al 31 de diciembre de 2020.

<sup>7</sup> La representación se revela en una encuesta voluntaria y refleja únicamente las respuestas de los empleados de Canadá. Los datos se recopilaron en la Encuesta de Diversidad de los Empleados de Canadá 2020 de Scotiabank (tasa de respuesta del 90%) y están actualizados al 31 de julio de 2020. No existen datos de los años anteriores.

<sup>8</sup> Los costos por cursos y viajes de capacitación se redujeron debido a la pandemia del COVID-19, y la disminución de los gastos de capacitación interna en 2020 se debió en gran medida a la transición de clases presenciales a clases virtuales.

<sup>9</sup> La tasa de rotación voluntaria de empleados incluye renuncias y jubilaciones y excluye al personal eventual y las afiliadas y subsidiarias. No se dispone de un desglose de estos últimos debido a los diferentes sistemas de informes.

## DESEMPEÑO ASG

## SOCIEDAD (CONTINUACIÓN)

Indicador	2018	2019	2020	Objetivo
<b>Empoderar a nuestros clientes</b>				
Experiencia del cliente: número total de llamadas de seguimiento realizadas a clientes de banca personal <sup>10</sup>	430,000	525,000	548,000	
Revisões de casos de clientes realizadas por la Oficina del Ombudsman (Canadá) <sup>11</sup>	760	757	975	
Préstamos a pequeñas empresas (variación % interanual en el valor autorizado; Canadá) <sup>12</sup>	11.4	5	-1	4.5% de aumento en 2021
Acceso al sistema bancario por parte de las comunidades, negocios y personas indígenas (% crecimiento interanual de clientes, Canadá)	10	10.6	19	12% de aumento en 2021
Acceso al sistema bancario: cantidad total de nuevas Cuentas Free de Scotiabank abiertas en Perú <sup>13</sup>	n/a	793,000	886,260	
Acceso al sistema bancario: cantidad total de nuevas Cuentas Cero de Scotiabank Colpatria abiertas en Colombia desde su lanzamiento en 2016 <sup>13</sup>	n/a	1.2 millones	1.3 millones	
<b>Desarrollar resiliencia en nuestras comunidades</b>				
Valor total de las inversiones en la comunidad <sup>14</sup>	\$80 millones	casi \$100 millones	casi \$85 millones	
Cantidad total de horas de voluntariado de los empleados	371,000	350,595	168,962	

## GOBIERNO CORPORATIVO

Indicador	2018	2019	2020	Objetivo
Diversidad de género en la Junta Directiva (% de mujeres) <sup>15</sup>	38	38	46	Por lo menos 30% de cada género
Independencia de la Junta Directiva (número de directores independientes) <sup>15</sup>	14 de 16	12 de 13	12 de 13	
% de empleados que confirmaron su cumplimiento del Código de Conducta de Scotiabank <sup>16</sup>	100	100	100	100%
Inclusión en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Norteamérica	Logrado	Logrado	Logrado	Mantener la inclusión

<sup>10</sup> Al 31 de octubre de 2020; las cifras son aproximadas.<sup>11</sup> La Oficina del Ombudsman realiza una revisión independiente de las quejas de los clientes de banca personal y de pequeñas empresas en Canadá que no pudieron resolverse en los dos primeros pasos del proceso de resolución de quejas de Scotiabank. Para obtener más información, consulte el Informe Anual del Ombudsman.<sup>12</sup> Las cifras de 2019 y 2020 se calcularon usando una metodología que fue modificada y no son comparables a las de años anteriores. La cifra de 2019 se reformuló respecto del 8% indicado en el Informe ASG 2019. En 2020 el crecimiento de los préstamos para pequeñas empresas se vio afectado por la pandemia del COVID-19. Según Statistics Canada, en noviembre de 2020, el 47.2% de las empresas con 1 a 4 empleados, el 43.4% de las empresas con 5 a 19 empleados y el 34.3% de las empresas con 20 a 99 empleados indicaron que no tenían capacidad para asumir más deudas.<sup>13</sup> Las cifras son aproximadas.<sup>14</sup> A través de donaciones, patrocinios, voluntariado de empleados y otros tipos de inversión en la comunidad. En 2019, actualizamos la metodología para incluir inversiones no monetarias y otras inversiones en efectivo no incluidas previamente.<sup>15</sup> Al 31 de octubre de 2020.<sup>16</sup> Al 31 de diciembre de 2020. Excluye las excepciones aprobadas.

# Medioambiente



## ASPECTOS DESTACADOS DE 2020

### En esta sección

- 15 Cambio climático
- 21 Inversiones y préstamos enfocados en criterios ASG
- 28 Impacto ambiental de nuestras operaciones

- Movilizamos más de \$28,000 millones<sup>1</sup> como parte de nuestro compromiso de destinar \$100,000 millones de aquí a 2025 a la reducción del impacto del cambio climático (ver los ejemplos en la p. 22).
- Actualizamos las políticas de crédito para restringir el financiamiento directo o las actividades de financiamiento y asesoría de proyectos que estén directamente relacionados con la exploración, el desarrollo y la producción de petróleo y gas dentro del Círculo Polar Ártico, incluido el Refugio Nacional de Vida Silvestre del Ártico.
- Logramos una reducción del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero operacionales con respecto a los niveles de 2016 y establecimos el objetivo de alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones<sup>2</sup> para las operaciones en Canadá de aquí a 2025 y a nivel mundial para 2030.
- Establecimos una alianza de \$1.25 millones por cinco años con el Institute for Sustainable Finance de la Queen's University dirigida a prestar apoyo a la educación, la capacitación profesional, la investigación y la divulgación para promover el liderazgo de Canadá en financiamiento sostenible.
- Lanzamos una serie de Fondos de Inversión en Bajas Emisiones de Carbono y el Dynamic Energy Evolution Fund como soluciones de inversiones bajas en carbono para inversionistas particulares.

<sup>1</sup> Desde el 1 de noviembre de 2018.

<sup>2</sup> Incluye fuentes renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, geotérmica, mareomotriz) y nucleares, y puede incluir el uso de certificados de energía renovable (REC).

# Cambio climático

## ¿Por qué es importante?

El cambio climático está teniendo cada vez un mayor impacto en los ecosistemas y comunidades, y plantea uno de los riesgos más significativos para la economía global. Al financiar soluciones que apoyan la transición hacia una economía baja en carbono, tomar en cuenta los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima en nuestras decisiones de crédito e inversión y reducir nuestra propia huella ambiental y de carbono, estamos ayudando a sentar las bases que sostendrán nuestro negocio durante las generaciones venideras.

### ENLACES ÚTILES

[Compromisos Climáticos de Scotiabank](#)

[Memoria Anual 2020](#)

[Informe de Bono Verde 2020](#)

[Marco de Bonos Verdes](#)

[Informe al CDP 2020](#)

Estos cinco compromisos, que fueron aprobados por la Junta Directiva, conforman la estrategia climática a nivel institucional del Banco y describen cómo seguiremos apoyando a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono, garantizaremos un sólido gobierno corporativo en relación con los temas climáticos, manejaremos los riesgos climáticos, descarbonizaremos nuestras propias operaciones y contribuiremos al diálogo mundial sobre el cambio climático.

Nuestro compromiso de movilizar \$100,000 millones de aquí a 2025 para reducir el impacto del cambio climático está respaldado por la Taxonomía Verde y de Transición de Scotiabank. La taxonomía define las actividades, los activos y las inversiones que se tienen en cuenta para determinar el logro de nuestro objetivo. Este compromiso estará respaldado por las actividades en los mercados de capitales y el nuevo grupo de Financiamiento Sostenible establecido dentro de Banca y Mercados Globales (para obtener más información, ver la p. 15). Los esfuerzos para enfrentar el cambio climático requerirán una gran movilización de capital de fuentes públicas y privadas en todo el mundo, lo que representa para el Banco una oportunidad significativa para apoyar los avances en esta materia.



Scotiabank está comprometido con la transparencia respecto a los riesgos relacionados con el clima y continuaremos alineando nuestras divulgaciones relacionadas con el clima con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Además de la siguiente sección, consulte la p. 3 del Anexo: Índices ASG 2020, donde encontrará un índice completo del TCFD en el que se detalla la ubicación de todas las divulgaciones relevantes, incluidas las divulgaciones contenidas en nuestra Memoria Anual 2020.

### Estrategia contra el cambio climático

En apoyo del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático, anunciamos nuestros Compromisos Climáticos en 2019.

### Gobierno corporativo e informes sobre temas climáticos

El cambio climático requiere un enfoque multidisciplinario. Los riesgos y las oportunidades que representa para el

## RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CLIMÁTICOS Y AVANCES DE SCOTIABANK

### 1 MOVILIZAR \$100,000 MILLONES DE AQUÍ A 2025 PARA REDUCIR LOS IMPACTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

- Movilizamos más de \$28,000 millones<sup>1</sup> como parte de nuestro objetivo de \$100,000 millones de aquí a 2025 para reducir los efectos del cambio climático (ver ejemplos en la p. 22).
- Creamos el nuevo Grupo de Financiamiento Sostenible en Banca y Mercados Globales para brindar asesoría y soluciones para los clientes corporativos, financieros, institucionales y del sector público a nivel mundial.
- Establecemos un Equipo de Análisis ASG del Mercado Accionario dedicado exclusivamente a ayudar a los clientes a entender de qué manera los factores ASG influyen en el comportamiento corporativo y los mercados de capitales.

### 2 GARANTIZAR UN SÓLIDO GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA SOBRE LOS TEMAS CLIMÁTICOS EN NUESTROS INFORMES

- Los riesgos relacionados con el clima se comunican trimestralmente al Comité de Riesgo de la Junta Directiva, y la función de supervisión cuenta con el apoyo del Comité Directivo para el Cambio Climático conformado por altos directivos de las funciones de control y gestión; el impacto del cambio climático es un riesgo principal y emergente<sup>2</sup> en el marco de gestión de riesgos a nivel institucional del Banco.
- Incluimos divulgaciones sobre el cambio climático alineadas con el TCFD en la Memoria Anual 2020 y detalles adicionales en este informe.
- Publicamos el primer Informe de Bono Verde que detalla la manera en que el producto neto se ha utilizado para apoyar proyectos de acuerdo con el Marco de Bonos Verdes de Scotiabank, como por ejemplo, proyectos de edificios ecológicos y transporte limpio.
- Mejoramos las divulgaciones sobre el clima al CDP correspondientes al año fiscal 2019 y recibimos una calificación de A-.

### 3 MEJORAR LA INTEGRACIÓN DE LAS EVALUACIONES DEL RIESGO CLIMÁTICO EN NUESTRAS ACTIVIDADES DE PRÉSTAMO, FINANCIAMIENTO E INVERSIÓN

- Implementamos la Evaluación de Riesgos del Cambio Climático a nivel del sector y del prestatario para clientes de banca empresarial como parte de los procesos generales de evaluación de riesgo ambiental y adjudicación de créditos.
- Participamos en la fase 2 del proyecto piloto de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (IF PNUMA) que tiene por objeto armonizar los enfoques en toda la industria para realizar análisis de escenarios climáticos en carteras de préstamos bancarios.

### 4 DESCARBONIZAR NUESTRAS PROPIAS OPERACIONES Y ENCONTRAR SOLUCIONES INNOVADORAS PARA DISMINUIR EL IMPACTO DEL BANCO EN EL CAMBIO CLIMÁTICO

- Logramos una reducción del 20% en las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 desde 2016, con el objetivo de reducirlas en 25% para 2025 (con respecto a los niveles de 2016).
- Establecimos el objetivo de alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones<sup>3</sup> para las operaciones canadienses de aquí a 2025 y a nivel mundial para 2030.
- Aumentamos el precio interno del carbono a \$30 por tonelada de CO<sub>2</sub> equivalente (CO<sub>2</sub>e) para ampliar la asignación de capital a iniciativas de reducción de emisiones; el precio subirá a \$45 por tonelada en 2021 y a \$60 por tonelada en 2022.

### 5 ESTABLECER UN CENTRO DE EXCELENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO PARA MOVILIZAR LA COLABORACIÓN INTERNA Y EXTERNA, EL DIÁLOGO Y EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN, ASÍ COMO CONTRIBUIR A LA CONVERSACIÓN GLOBAL SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO

- Establecimos una alianza de cinco años con el Institute for Sustainable Finance de la Queen's University dirigida a prestar apoyo a la educación, la capacitación profesional, la investigación y la difusión para promover el liderazgo de Canadá en financiamiento sostenible.
- Creamos el grupo Acción Ambiental y Climática, con el objetivo de educar e incentivar a los empleados para que hagan cambios en su vida cotidiana y ayuden así al medioambiente combatiendo el cambio climático.
- Lanzamos una Red de Financiamiento Sostenible a nivel institucional para fomentar la colaboración en todo el Banco.

<sup>1</sup> Desde el 1 de noviembre de 2018.

<sup>2</sup> Consultar la Memoria Anual 2020, pp. 78 y 88, para obtener más información sobre el enfoque del Banco con respecto a la gestión del riesgo y los riesgos principales y emergentes.

<sup>3</sup> Incluye fuentes renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, geotérmica, mareomotriz) y nucleares, y puede incluir el uso de certificados de energía renovable (REC).

## CAMBIO CLIMÁTICO

Banco son abordados por la Junta Directiva y sus comités, incluidos el Comité de Riesgo, el Comité de Gobierno Corporativo y el Comité de Auditoría y Revisión de Conducta (ver la p. 117 de la [Memoria Anual 2020](#) para obtener más información sobre el rol de cada comité).

En 2020, la Junta Directiva recibió un informe de progreso sobre los Compromisos Climáticos del Banco y una actualización sobre las tendencias relevantes del mercado. El Comité de Riesgo de la Junta Directiva se encarga de revisar, guiar y ejercer la supervisión principal de los riesgos relacionados con el cambio climático para el Banco.

Los riesgos relacionados con el cambio climático se presentan trimestralmente al Comité de Riesgo de la Junta Directiva, como parte de los riesgos principales y emergentes descritos en el Informe de Gestión de Riesgo Empresarial.

A nivel de la dirección, el riesgo climático es supervisado por el Director del Grupo y Director General de Gestión del Riesgo, quien reporta directamente al Presidente y Director General y tiene acceso libre al Comité de Riesgo de la Junta Directiva. Esta función de supervisión es facilitada por el Comité Directivo para el Cambio Climático conformado por altos directivos de las funciones de control y gestión, con la colaboración directa de las líneas de negocio. La responsabilidad de la implementación de los Compromisos Climáticos es compartida entre los equipos en varias líneas de negocio y unidades funcionales en el Banco.



Scotiabank es signatario y participante del CDP (anteriormente Carbon Disclosure Project). El informe que presentamos al CDP sobre las actividades del año fiscal 2019 recibió una calificación de A- y está disponible [en nuestro sitio web](#).

## Gestión del riesgo climático

El Banco considera el riesgo climático un riesgo principal y emergente, así como también un tipo de riesgo ambiental que debe ser gestionado. Este riesgo se refiere a la posibilidad de que los problemas de cambio climático asociados con Scotiabank o sus clientes puedan originar un riesgo crediticio, operacional, legal o para la reputación, y así afectar el desempeño del Banco.

Los riesgos relacionados con el cambio climático pueden tomar la forma de riesgos físicos o de transición. Entre los ejemplos de consideraciones de riesgos físicos cabe mencionar fenómenos meteorológicos graves e intensos, como inundaciones, huracanes, frío o calor extremo o efectos crónicos como sequía. Entre los ejemplos de consideraciones de riesgos de transición se encuentran las medidas regulatorias y de política económica (como subsidios o impuestos), los mayores costos de combustible o los cambios en las condiciones de mercado.

La identificación, evaluación y gestión del riesgo relacionado con el cambio climático forman parte de los procesos de evaluación del riesgo ambiental y de adjudicación de créditos. A nivel del prestatario, la Evaluación de Riesgos del Cambio Climático (CCRA) evalúa tanto los riesgos físicos (agudos y crónicos) como los de transición (de reputación, mercado, tecnología, legales y de cumplimiento) que pueden enfrentar los clientes. Evalúa también el conocimiento que tiene el cliente de dichos riesgos y su respuesta frente a ellos como un indicador de la calidad de la gerencia. La CCRA se convirtió en parte obligatoria de la debida diligencia de banca empresarial en noviembre de 2019 y se lleva a cabo al menos anualmente. Esto permite al Banco entender, mitigar y gestionar de manera eficaz los riesgos derivados del cambio climático en los distintos sectores económicos y áreas geográficas y respalda las pruebas de estrés y la planificación de escenarios en nuestra cartera de préstamos de banca empresarial.

## CAMBIO CLIMÁTICO

## SECTORES MÁS VULNERABLES AL RIESGO RELACIONADO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO, AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

Sector	Riesgo físico	Riesgo de transición	Riesgo climático total	% de letras bancarias y préstamos netos
Agricultura	Alto	Alto	Alto	2.36
Energía <sup>1</sup>	Alto	Alto	Alto	1.98
Minería	Medio	Alto	Alto	1.02
Metales	Medio	Alto	Alto	0.36
Sustancias químicas	Medio	Alto	Alto	0.28
Transporte	Medio	Alto	Medio	1.68
Productos forestales	Medio	Medio	Medio	0.39
Servicios públicos <sup>1</sup>	Medio	Alto	Alto	2.65

<sup>1</sup> Las cifras se han reexpresado a partir de la Memoria Anual 2020.

En el año fiscal 2020, reforzamos el enfoque que utilizamos con respecto al riesgo climático:

- Ampliamos el Manual de Políticas de Crédito del Banco para abordar el riesgo climático en forma explícita. Este documento centraliza todas las políticas y los procedimientos de crédito del Banco y establece las normas que se deben seguir en las actividades de préstamo de banca empresarial.
- Según se indica en la tabla de esta página, evaluamos nuestra exposición a los sectores que presentan la mayor vulnerabilidad a los impulsores de riesgos climáticos físicos y de transición, a fin de desarrollar nuestro enfoque de gestión de riesgos.
- A nivel del sector, los comentarios y la evaluación del riesgo ambiental y del cambio climático son parte estándar de cada revisión anual del sector. La CCRA y la metodología sobre la vulnerabilidad del sector al cambio climático se han incluido en las revisiones del sector para evaluar los impulsores del riesgo climático y determinar su posible relevancia.
- Como parte de la capacitación continua sobre la CCRA a oficiales bancarios y adjudicadores de crédito, se impartió un módulo sobre el riesgo climático en la capacitación anual obligatoria sobre riesgo ambiental. Una serie detallada de preguntas específicas sobre el clima ayuda a facilitar la evaluación del impacto real y potencial en los prestatarios.

El Banco está aprovechando los datos recolectados de la CCRA y el conocimiento adquirido de su participación en la fase 2 del proyecto piloto de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (IF PNUMA) para desarrollar una metodología de pruebas de estrés en las carteras de banca personal y empresarial a nivel del sector y el prestatario, de acuerdo con diferentes escenarios y modelos de cambio climático reconocidos internacionalmente.

Scotiabank participa en varias iniciativas colaborativas y regulatorias relacionadas con el clima:

- Nuestra participación en la fase 2 del proyecto piloto del TCFD de IF PNUMA está enfocada en armonizar los enfoques en toda la industria respecto al análisis de los escenarios climáticos en las carteras de préstamos bancarios. Scotiabank también entregó un estudio de caso para la publicación sobre gobierno corporativo y aplicaciones del riesgo climático de la IF PNUMA.
- Scotiabank participa en una iniciativa dirigida por CSA Group (Canadian Standards Association), líder mundial en el desarrollo de estándares, para crear un conjunto de principios y una taxonomía para el financiamiento de la transición en Canadá.
- Scotiabank apoyó el informe de 2020 del Intact Centre on Climate Adaptation de la Universidad de Waterloo, titulado “Consideración del riesgo climático en la valoración financiera”, en el cual se demuestra cómo

## CAMBIO CLIMÁTICO

se puede incorporar el riesgo de cambio climático y de condiciones meteorológicas extremas en la gestión de la cartera institucional en los sectores de bienes inmuebles comerciales y de transmisión y distribución de electricidad.

- Scotiabank Europe PLC presentó su plan de riesgo de cambio climático a la Prudential Regulation Authority (PRA), conforme a lo dispuesto en la Declaración de Supervisión 3/19, e identificó la función y la responsabilidad de la Alta Dirección con respecto al cambio climático. Scotiabank Europe PLC también es miembro de la Asociación de Bancos Extranjeros, que sirve de punto central de contacto para que los miembros dialoguen con la PRA sobre todo lo relacionado con el riesgo de cambio climático.
- Scotiabank es miembro del Sustainable Finance Working Group del Institute of International Finance, que reúne a las partes interesadas clave para identificar y promover soluciones de mercados de capitales que apoyen el desarrollo y el crecimiento de las finanzas sostenibles.

## Indicadores y objetivos

Reconocemos la importancia de definir los indicadores y objetivos correctos para informar claramente sobre los aspectos de nuestro negocio relacionados con el clima. Participamos en grupos del sector para ayudar a desarrollar metodologías e indicadores uniformes para la presentación de divulgaciones relacionadas con el clima (TCFD), incluido el proyecto piloto del TCFD de IF PNUMA antes descrito.

El logro de los objetivos climáticos en el marco del Acuerdo de París requiere una amplia colaboración. El informe final del Expert Panel on Sustainable Finance de Canadá señaló el imperativo claro y urgente de que los gobiernos, las empresas y la comunidad financiera trabajen conjuntamente para lograr grandes reducciones de emisiones en prácticamente todos los sectores, y también contribuyó a destacar la enorme oportunidad que tienen las principales instituciones financieras canadienses en el mundo de acelerar el crecimiento sostenible.

En Canadá, los datos más recientes del gobierno indican que más del 50% de las emisiones provienen de los dos

sectores económicos que producen la mayor cantidad de emisiones en el país: petróleo y gas (26%) y transporte (25%). Les siguen los sectores de edificios (13%), industria pesada (11%), agricultura (10%), electricidad (9%) y residuos y otros (6%)<sup>1</sup>. Como se indica en nuestra Memoria Anual 2020, la exposición del Banco a diferentes países y tipos de prestatarios está bien diversificada. Excluyendo los préstamos a los hogares, las mayores exposiciones del sector se registraron en servicios financieros (4.8% incluidos bancarios y no bancarios), bienes inmuebles y construcción (6%), ventas mayoristas y minoristas (4.2%) y tecnología y medios de comunicación (2.7%).

Scotiabank ha sido y seguirá siendo una organización líder en el financiamiento de la transición a una economía baja en carbono y un asesor de confianza para nuestros clientes y partes interesadas. Estamos monitoreando y seguiremos participando en los importantes desarrollos industriales y en materia de políticas en Canadá y a nivel mundial para apoyar una transición exitosa hacia una economía con bajas emisiones de carbono y un futuro resiliente al clima.

Los recientes avances en Canadá ayudarán a las instituciones financieras a evaluar mejor qué indicadores y objetivos son los más adecuados para medir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima. Por ejemplo, en noviembre de 2020, el Banco de Canadá y la Oficina del Superintendente de Instituciones Financieras de Canadá (OSFI) anunciaron planes para un proyecto piloto que usará escenarios de cambio climático a fin de entender mejor los riesgos para el sistema financiero en relación con una transición hacia una economía baja en carbono. Por otra parte, en enero de 2021, la OSFI publicó un documento de consulta centrado en los riesgos derivados del cambio climático que pueden afectar las instituciones financieras y los planes de pensiones regulados a nivel federal, y que se espera que aporte información que sirva de base para definir los enfoques regulatorios y de supervisión con respecto al riesgo climático.

El Banco seguirá colaborando con las partes interesadas para evaluar y establecer los indicadores adecuados que permitan evaluar las oportunidades y los riesgos relacionados con el clima, así como también el progreso del cumplimiento de nuestros Compromisos Climáticos. En la tabla de la siguiente página, se recogen los indicadores y objetivos actuales.

<sup>1</sup> National inventory report 1990-2018: greenhouse gas sources and sinks in Canada, Part 1; las definiciones el alcance de las emisiones para cada sector pueden encontrarse en la p. 52.

## CAMBIO CLIMÁTICO

## INDICADORES Y OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL CLIMA

	Estado en 2020	Objetivo
<b>Financiamiento</b>		
Capital movilizado para reducir el impacto del cambio climático <sup>1</sup>	Más de \$28,000 millones	\$100,000 millones para 2025
Bonos verdes y de sostenibilidad suscritos	Más de \$10,000 millones <sup>2</sup>	
Bonos etiquetados como verdes y de sostenibilidad adquiridos	\$1,500 millones <sup>1</sup>	Scotiabank tiene como objetivo invertir una parte de la cartera de activos líquidos de alta calidad en bonos etiquetados como verdes y de sostenibilidad del mercado primario.
<b>Operaciones</b>		
% de consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones <sup>3</sup> (Canadá)	82%	100% para 2025
% de consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones <sup>3</sup> (global)	61%	100% para 2030
% de reducción de emisiones GEI de alcance 1 y 2 desde 2016	20%	25% para 2025
Intensidad de GEI por empleado <sup>4,5</sup>	1.21 toneladas CO <sub>2</sub> e/ empleado a tiempo completo	
Intensidad de GEI por metro cuadrado de inmueble ocupado <sup>5</sup>	0.05 toneladas CO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>	

<sup>1</sup> Desde el 1 de noviembre de 2018.<sup>2</sup> Incluye bonos verdes, sociales, de sostenibilidad y vinculados a la sostenibilidad y refleja la parte de Scotiabank del valor de transacción entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2020.<sup>3</sup> Incluye fuentes renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, geotérmica, mareomotriz) y nucleares, y puede incluir el uso de certificados de energía renovable (REC).<sup>4</sup> Los cálculos de intensidad de GEI incluyen las emisiones de alcance 1 y 2 y abarcan los gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O.<sup>5</sup> La intensidad de GEI por empleado se basa en el número de empleados equivalente a tiempo completo, como se indica en la Memoria Anual de Scotiabank.

# Inversiones y préstamos enfocados en criterios ASG

## ¿Por qué son importantes?

La implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París sobre el cambio climático requiere la movilización sostenida de recursos financieros a gran escala. Corresponde a las instituciones financieras cumplir un papel decisivo en la promoción del desarrollo sostenible y el apoyo a la economía en su transición a un futuro con niveles bajos de emisiones de carbono. Nuestra actividad en los mercados de capitales nos permite apoyar a los sectores público y privado y habilitarlos para fomentar la innovación, acelerar la transición hacia una economía baja en carbono y promover un crecimiento económico sostenible y equitativo.

### ENLACES ÚTILES

[Financiamiento Sostenible de Scotiabank](#)

[1832 - Política de Inversión Responsable](#)

[Jarislowsky Fraser - Política de Inversión Sostenible](#)

[MD Financial Management - Política de Inversión Responsable](#)

[Fondos de Inversión en Bajas Emisiones de Carbono](#)

[Dynamic Energy Evolution Fund](#)

[Inversión Sostenible con Scotia iTRADE](#)

### Financiamiento sostenible

Reconociendo que, como organización financiera global, tenemos no solo la oportunidad, sino también la responsabilidad excepcional de fomentar la transición hacia una economía favorable a la acción contra el cambio climático y promover el crecimiento económico sostenible, el nuevo grupo de Financiamiento Sostenible de Scotiabank brinda asesoría y soluciones a clientes corporativos, financieros, institucionales y del sector público de todo el mundo.

A lo largo de 2020, Scotiabank, gracias al trabajo estrechamente coordinado de los equipos de la división de Banca y Mercados Globales, mantuvo el liderazgo como uno de los principales operadores canadienses de bonos sostenibles.



En 2020, pusimos en marcha al grupo de Financiamiento Sostenible como respuesta directa a la necesidad creciente de asesoría y soluciones en aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) de nuestros clientes corporativos, financieros, institucionales y del sector público. La complejidad del cambio climático requiere un enfoque colaborativo que aproveche la capacidad de todas las áreas del Banco para la movilización de capital en forma sostenible y eficiente”.



**Fanny Doucet**  
Directora,  
Financiamiento  
Sostenible, Banca y  
Mercados Globales



**Jason Taylor**  
Director,  
Financiamiento  
Sostenible, Banca y  
Mercados Globales

## INVERSIONES Y PRÉSTAMOS ENFOCADOS EN CRITERIOS ASG

Entre el 1 de noviembre de 2018 y el 31 de octubre de 2020, Scotiabank movilizó más de \$28,000 millones como parte de nuestro compromiso de invertir \$100,000 millones hasta 2025 en la reducción del impacto del cambio climático. Este compromiso incluye servicios de préstamo, financiamiento y asesoría alineados con nuestra Taxonomía Verde y de Transición. Ejemplos de 2020:

**ENERO:** Scotiabank actuó como agente de colocación conjunto de \$1,500 millones en bonos de desarrollo sostenible del Banco Mundial a cinco años destinados a generar conciencia respecto al ODS 6, Agua potable y saneamiento, y al ODS 14, Vida submarina para la protección de los océanos. En 2020, Scotiabank prestó apoyo en relación con tres bonos de desarrollo sostenible del Banco Mundial por un total de \$3,750 millones.

**FEBRERO:** Scotiabank actuó como gestor principal conjunto de una emisión de \$500 millones en bonos verdes con vencimiento a siete años de la Provincia de Quebec. Los fondos serán utilizados para financiar proyectos de eficiencia energética y transporte público, como compras de autobuses híbridos o eléctricos, terminales de autobús con certificación LEED y una ampliación del metro.

**FEBRERO:** Scotiabank actuó como gestor principal conjunto de una emisión de \$500 millones en bonos verdes a siete años realizada por la Provincia de Ontario. La provincia utilizó los fondos para financiar proyectos de transporte no contaminante, eficiencia y conservación de energía y adaptación y resiliencia frente al cambio climático.

**ABRIL:** Scotiabank actuó como agente de colocación conjunto de bonos verdes a cinco y diez años emitidos por la empresa generadora de electricidad Ontario Power Generation, por \$400 y \$800 millones, respectivamente. Los fondos se utilizarán para financiar la generación de energía renovable (solar, eólica e hidroeléctrica).

**MAYO:** Scotiabank actuó como agente de colocación conjunto de una emisión de \$150 millones en bonos verdes a 10 años realizada por Metergy Solutions (anteriormente conocida como Enercare Connections). Los fondos serán destinados a apoyar las crecientes inversiones en sistemas de medición inteligente de energía en Norteamérica, que reducen el consumo de energía para clientes residenciales y comerciales.

**MAYO:** Scotiabank actuó como prestamista único de New World Development Company Limited, a la que otorgó un préstamo verde por HKD\$500 millones con un plazo de amortización de 3 años (crédito rotativo). Los fondos serán utilizados para apoyar el refinanciamiento de proyectos de edificación ecológica admisibles según la definición establecida en el Marco de Financiamiento Verde del New World Group.

● **JUNIO:** Scotiabank actuó como agente de colocación conjunto y asesor de estructuración de una emisión de bonos verdes por \$500 millones del Fideicomiso de Inversión Inmobiliaria (REIT) Granite. Los fondos se utilizarán para financiar y refinanciar proyectos admisibles, por ejemplo, edificios ecológicos, eficiencia de recursos, transporte no contaminante y energía renovable.

**JULIO:** Scotiabank actuó como asesor financiero de Brookfield Renewable Partners cuando esta adquirió la participación restante de 38% en TerraForm Power por USD\$1,800 millones. La entidad combinada es una de las más importantes entre las empresas integradas especializadas en energía renovable y diversificadas a nivel mundial.

**AGOSTO:** Scotiabank actuó como agente de colocación conjunto de una emisión de USD\$300 millones en bonos verdes a 10 años de Tucson Electric Power. El equivalente del ingreso neto servirá para apoyar al parque eólico Oso Grande, una central eléctrica eólica con una capacidad nominal de 250 megavatios ubicada en Nuevo México.

**SEPTIEMBRE:** Scotiabank actuó como coordinador global y agente de colocación conjunto de USD\$750 millones en bonos a 10 años vinculados a criterios de sostenibilidad emitidos por Suzano en el marco de una oferta pública de adquisición de múltiples series de bonos. Se trató del primer bono alineado con los Principios sobre Bonos Vinculados a Criterios de Sostenibilidad de la International Capital Market Association. Si Suzano no reduce sus emisiones de gas de efecto invernadero (GEI) en 10.9% al llegar el año 2025, el cupón del bono subirá 25 puntos base.

**OCTUBRE:** Scotiabank actuó como agente de colocación conjunto y administrador único de un crédito rotativo de USD\$600 millones otorgado a Millicom, vinculado a criterios de sostenibilidad y amortizable en cinco años. El precio está vinculado al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de Millicom, entre los cuales está la reducción de su huella ambiental mediante la recuperación de equipos locales de clientes para reutilización y reciclaje.

## INVERSIONES Y PRÉSTAMOS ENFOCADOS EN CRITERIOS ASG

## Análisis ASG del Mercado Accionario

Scotiabank, a través de un análisis profundo y especializado de valores que incorporan los factores ASG, ayuda a los clientes a comprender cómo la dinámica de estos factores influye en el comportamiento corporativo y los mercados de capitales y de qué manera los factores ASG pueden influir en las decisiones de inversión. Entre los aspectos destacados de la actividad de nuestros equipos de análisis ASG en 2020 se encuentran:

- Se organizaron dos conferencias sobre ASG, una en Bogotá, Colombia, que se centró en América Latina, y la otra fue la segunda Conferencia Anual sobre ASG y Cumbre de Sostenibilidad de Scotiabank que se realizó de manera virtual con aproximadamente 1,000 personas inscritas y en la que se evaluó “Qué ocurre con los factores ASG ahora y en un mundo pospandémico”.
- Publicamos nuestro segundo informe anual de investigación sobre inversiones ASG a fin de ayudar a los clientes a comprender mejor los impactos positivos y negativos de estos factores en los resultados corporativos y en los mercados de capitales.

- Se publicaron 14 detallados informes de investigación para clientes interesados en el impacto de la problemática de los factores ASG en los mercados de capitales. Por ejemplo, en el reporte “Chile y México: Caminos Divergentes en la Recuperación Verde, el Recorte de Emisiones y los Costos de la Energía”, se analizó de qué manera ambos países enfrentan riesgos similares en la transición a una economía favorable a la acción contra el cambio climático debido a similitudes en la intensidad de sus emisiones de carbono.

## Financiamiento sostenible para vehículos ecológicos

En México, Scotiabank continuó ofreciendo a sus clientes en 2020 un plan de crédito con incentivos para adquirir un vehículo eléctrico o híbrido a través del Programa de Crédito Verde de CrediAuto. El programa ofrece beneficios como una tasa de interés preferencial y un “bono ecológico” en efectivo para poner estos vehículos de funcionamiento limpio al alcance de un mayor número de personas.

## Apoyo al mercado de bonos verdes y sostenibles

Actuamos como suscriptores, inversionistas y emisores de bonos destinados a ayudar a los mercados de capitales a facilitar la transición a una economía global sostenible.

## SUSCRIPCIÓN

**Más de  
\$10,000 millones**

Banca y Mercados Globales ha actuado como agente de colocación de más de \$10,000 millones\* en bonos verdes, sociales, sostenibles y vinculados a criterios de sostenibilidad.

\* Esta cifra representa el valor proporcional de las transacciones realizadas entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2020.

## INVERSIÓN

**\$1,500  
millones**

Desde el 1 de noviembre de 2018, hemos adquirido más de \$1,500 millones en bonos verdes y sostenibles como parte de nuestro objetivo de invertir una parte de la cartera de activos líquidos de alta calidad en bonos verdes y sostenibles del mercado primario.

## EMISIÓN

**USD\$500  
millones**

En 2019, Scotiabank emitió USD\$500 millones en bonos verdes con vencimiento a 3.5 años. Los fondos de estos bonos verdes de Scotiabank se destinaron al financiamiento y al refinanciamiento de proyectos de edificaciones ecológicas y transporte sin contaminantes acordes con el Marco de Bonos Verdes de Scotiabank.

## INVERSIONES Y PRÉSTAMOS ENFOCADOS EN CRITERIOS ASG

## Gestión del riesgo ambiental y social

Además de los procesos de debida diligencia mejorada de Scotiabank para luchar contra los riesgos relacionados con el cambio climático, mantenemos procesos sólidos para combatir los riesgos ambientales y sociales en nuestras actividades de crédito y debida diligencia. Estas se rigen por un conjunto de políticas, como nuestra Política Ambiental y las políticas de riesgo de crédito, entre las que se incluyen procesos de escalamiento formal de transacciones que implican riesgos ambientales y sociales de mayor intensidad o que guardan relación con sectores o áreas geográficas de mayor riesgo.

Scotiabank mantiene una lista de empresas y sectores que deben evitarse debido a sus riesgos e impactos ambientales, sociales y relativos a la reputación. A fines de 2020, el Banco actualizó esta lista con la inclusión de explotaciones de hidrocarburos en el Círculo Ártico, incluido el Refugio Nacional de Vida Silvestre del Ártico. Esta nueva política fue producto de preocupaciones acerca de la protección de ecosistemas sensibles y los medios de vida y tradiciones de comunidades indígenas.

El equipo de Riesgo Ambiental y Social de Scotiabank colabora con los equipos de crédito y préstamo de nuestras diversas líneas de negocio, (Banca Corporativa, Banca Comercial, Banca Internacional, Pequeñas Empresas y Gestión Patrimonial), ayudándolas a determinar los riesgos ambientales y sociales de las transacciones en diversos sectores y áreas geográficas. En 2020, este equipo respondió a más de 1,100 solicitudes internas de asesoría y recomendaciones técnicas sobre transacciones de préstamo con garantía inmobiliaria y orientación sobre procedimientos o métodos para ejecutar una debida diligencia responsable y acatar los procesos del Banco relativos a riesgos ambientales y sociales.

## Financiamiento responsable de proyectos

Los proyectos de infraestructura y desarrollo industrial de gran envergadura pueden tener un impacto adverso en las personas y el medioambiente. Por este motivo, en 2006, Scotiabank adoptó el marco de gestión de riesgos de los Principios del Ecuador (EP) y lo utiliza en asociación con nuestros clientes, a fin de identificar, evaluar y gestionar

debidamente los riesgos e impactos ambientales y sociales que pueden resultar de estos tipos de operaciones. El marco de los EP tiene por objeto sentar un estándar mínimo de debida diligencia y monitoreo de proyectos y promover la toma de decisiones sobre riesgos en forma responsable desde el punto de vista ambiental y social.

Scotiabank ha adoptado e implementado la cuarta versión de este marco, que entró en vigor el 1 de octubre de 2020. En la p. 26 del Anexo: Índices ASG 2020, se encontrará información más detallada.

### TRANSACCIONES EN LAS QUE SE APLICARON LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR EN 2020

Préstamos para el financiamiento de proyectos	7
Préstamos corporativos relacionados con proyectos	2

## Política Ambiental

La Política Ambiental de Scotiabank rige la forma en que gestionamos nuestros impactos directos e indirectos en el medioambiente y es aplicable tanto a las operaciones canadienses como a las internacionales y a todas las subsidiarias que son de propiedad o están bajo el control absoluto del Banco.

### PRINCIPIOS AMBIENTALES

- ① Cumplir con las leyes y regulaciones ambientales aplicables y con los estándares e iniciativas voluntarias adoptadas por el Banco.
- ② Contribuir a una eficiencia operacional que sea consistente con la reducción de los impactos ambientales y la promoción de acciones responsables.
- ③ Incorporar criterios de evaluación y mitigación de riesgos ambientales en los procedimientos de gestión de riesgos.
- ④ Contribuir al diálogo continuo con las partes interesadas relevantes, entre ellas, los clientes, los empleados, el gobierno, las ONG y las asociaciones industriales.
- ⑤ Medir y reportar públicamente el desempeño ambiental del Banco por lo menos una vez al año.

## INVERSIONES Y PRÉSTAMOS ENFOCADOS EN CRITERIOS ASG

## Inversión responsable

Las unidades de gestión patrimonial y gestión de activos de Scotiabank están comprometidas con la inversión responsable. La incorporación de los factores ASG en los procesos de inversión nos ayuda a mejorar los rendimientos y a gestionar los riesgos, así como a cumplir nuestro compromiso con los clientes. Las tres unidades principales de gestión de activos de Gestión Patrimonial Global de Scotiabank, que además son subsidiarias de propiedad absoluta del Banco, es decir, 1832 Asset Management, Jarislowsky Fraser y MD Financial Management (MD), han adoptado individualmente Políticas de Inversión Responsable/Sostenible y todas son firmantes de los Principios de Inversión Responsable.

## 1832 ASSET MANAGEMENT

Con aproximadamente \$150,000 millones en activos gestionados, 1832 Asset Management basa su estrategia de inversión fundamental en la investigación, la colaboración con las empresas y la votación por poder, teniendo cada uno de sus gerentes y analistas de portafolio la responsabilidad máxima de considerar todos los factores ASG materiales a la hora de tomar decisiones de inversión. Un Comité de Inversión ASG constituido por altos directivos sesiona mensualmente con el objeto de supervisar el proceso de integración de los factores ASG y elaborar informes mejorados sobre los riesgos relacionados con estos factores.



El aprovechamiento de una serie de fuentes de investigación sobre factores ASG en la evaluación del equilibrio entre el riesgo y el rendimiento de cada título

permite integrar factores ASG materiales en el análisis de todos los activos gestionados internamente.

Un elemento clave del proceso de inversión es la colaboración directa entre los expertos en inversión y las empresas donde invertimos, lo cual permite tomar decisiones de inversión más fundamentadas. En 2020 se realizaron más de 4,000 reuniones directas con emisores, que en su mayoría incluyeron en la agenda por lo menos un aspecto material de los factores ASG, en temas tan variados como relaciones laborales, protocolos de salud y seguridad, diversidad en la cadena de suministro, ciberseguridad y transición al uso de energía baja en carbono, entre otros.

1832 Asset Management continúa promoviendo las mejores prácticas ASG como miembro activo de la Canadian Coalition for Good Governance y su Comité Ambiental y Social y, en 2020, apoyó una colaboración sectorial con TMX Group para mejorar las divulgaciones sobre factores ASG de los emisores registrados.

## JARISLOWSKY FRASER

Con aproximadamente \$53,000 millones en activos gestionados, Jarislowsky Fraser aplica una estrategia de inversión sostenible totalmente integrada a todos sus mandatos de inversión, con la incorporación de criterios ASG en el análisis de la inversión, la colaboración con las empresas y la votación por poder.

El Comité de Gestión de Jarislowsky Fraser supervisa la Política de Inversión Sostenible y es el que en última instancia rinde cuentas de su aplicación. El Equipo de Inversión Global interno ejerce el liderazgo en la totalidad de decisiones de inversión, contactos con empresas y votaciones por poder, lo que le permite aprovechar su vasta experiencia en el sector, así como sus relaciones de larga data con las empresas dentro de su alcance. Un conjunto de herramientas propias (como la Base de Datos de Materialidad ASG y el Termomapa de Factores ASG e Indicadores Financieros) asegura una integración uniforme, sólida y sistemática de los factores ASG en todas las inversiones. Jarislowsky Fraser evalúa y reporta la huella de carbono de sus portafolios. Este proceso se utiliza para comparar las emisiones a un nivel general y a nivel sectorial con los valores de referencia, así como para identificar las empresas de mayor emisión (en la medida en que se tengan datos disponibles) del portafolio. Esta

## INVERSIONES Y PRÉSTAMOS ENFOCADOS EN CRITERIOS ASG

información contribuye a poner al Comité de Estrategias de Inversión al tanto de la exposición al riesgo climático de cada portafolio. En términos generales, la intensidad de las emisiones de carbono de los portafolios de Jarislowsky Fraser es considerablemente menor que la de sus respectivos índices de referencia. [En el sitio web de Jarislowsky Fraser](#) se encontrará más información, así como comentarios y perspectivas de destacados líderes sobre la inversión sostenible.

Jarislowsky Fraser es cofundador de la Canadian Coalition for Good Governance y fue miembro fundador del Grupo Asesor de Inversionistas del Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

### MD FINANCIAL MANAGEMENT

Con aproximadamente \$52,000 millones en activos gestionados, MD brinda productos y servicios de inversión a médicos de Canadá y sus familias. En 2020, MD publicó formalmente su Política de Inversión Responsable con la aprobación de su Junta Directiva. MD integra datos sobre los factores ASG en sus procesos de inversión y calificación, aportando de esta manera a los gerentes y analistas de portafolio otra perspectiva para comprender a las empresas receptoras de la inversión.

Una encuesta realizada por MD en 2019 entre sus clientes médicos reveló un alto grado de interés y preocupación con respecto al cambio climático y el medioambiente. Los resultados de esta encuesta sirvieron a MD de base para enfocar su colaboración con las empresas en relación con los factores ASG en 2020. En el caso de las empresas con el desempeño ambiental más deficiente, MD dialogó con los subasesores de inversión y directamente con las empresas respecto a diversas prácticas ASG con el fin de comprender mejor si las bajas calificaciones eran justas y si había mejoras en curso, lo cual contribuyó a determinar si la empresa debería seguir en los portafolios de MD. El cambio climático, las emisiones tóxicas, los desechos, la biodiversidad y la zonificación del suelo fueron los aspectos en los que más comúnmente se identificaron deficiencias a nivel de estas colaboraciones.

En 2020, MD adoptó las pautas estándar de la ISS relativas a la votación por poder en temas de sostenibilidad con la idea de responder mejor a las preocupaciones específicas sobre factores ASG de sus clientes médicos y profesionales de la salud de Canadá.

### PRODUCTOS Y HERRAMIENTAS DE INVERSIÓN ASG

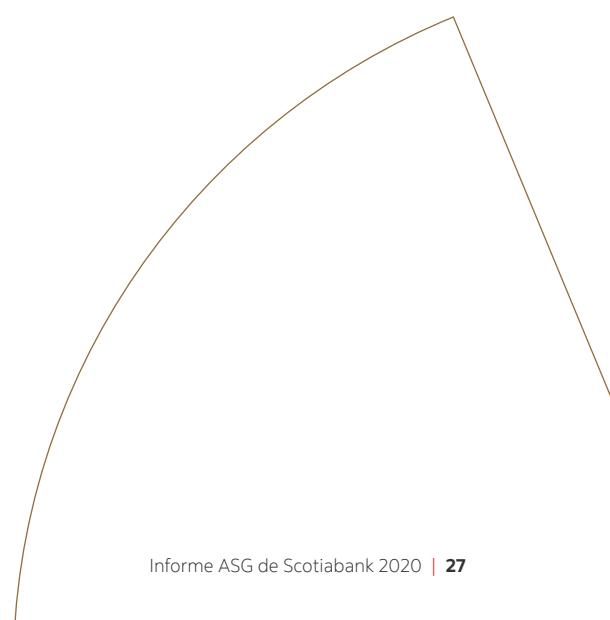
Scotiabank ofrece varios productos de inversión especializados a los clientes que desean gestionar su exposición a los combustibles fósiles y otros factores ASG.

- **Serie de Fondos de Inversión en Bajas Emisiones de Carbono:** Introducida en 2020, esta serie de fondos administrada por Jarislowsky Fraser y ofrecida a través de la red de sucursales de Scotiabank, está dirigida a inversionistas preocupados por el medioambiente que buscan un portafolio diversificado de inversiones de alta calidad con emisiones de carbono de menor intensidad que las del promedio del mercado. Esta serie de fondos aplica una calificación negativa a las empresas con emisiones de carbono elevadas.
- **Dynamic Energy Evolution Fund:** Introducido en 2020, este fondo es gestionado por 1832 Asset Management y está a disposición de inversionistas minoristas y clientes de gestión patrimonial y banca privada. Se trata de un fondo temático que invierte en empresas que apoyan la transición energética, como la energía renovable, las nuevas soluciones y los nuevos productos innovadores del sector de energía.
- **Jarislowsky Fraser – JF Fossil Fuel Free Funds:** Introducidos en 2017, los fondos JF Fossil Fuel Free constituyen una familia de fondos privados que incluye JF Fossil Fuel Free Canadian Equity Fund, JF Fossil Fuel Free Global Equity Fund y JF Fossil Fuel Free Bond Fund. En 2020, JF agregó los fondos Fossil Fuel Free Balanced Fund y Fossil Fuel Free Money Market Fund. JF ha observado que existe bastante interés en estos productos que, al 30 de septiembre de 2020, representan más de \$35 millones en activos gestionados. Estos fondos excluyen empresas de energía no renovable, empresas con reservas considerables de combustibles fósiles y empresas cuyo valor en buena medida se atribuye directamente a la extracción y producción de combustibles fósiles o indirectamente a su transporte, distribución, equipo y servicios. Además, se da mayor peso a bonos de financiamiento sostenible y la huella de carbono de los fondos se gestiona activamente.
- **Portafolio Asesorado de Acciones ASG:** Introducido en 2019, el Portafolio Asesorado de Acciones ASG está dirigido a clientes de gestión patrimonial de Scotiabank

## INVERSIONES Y PRÉSTAMOS ENFOCADOS EN CRITERIOS ASG

e invierte en acciones de empresas globales no involucradas en actividades con combustibles fósiles. Además, excluye empresas con exposición considerable a armas, tabaco y alcohol. Se aplican clasificaciones ASG a los títulos incluidos en los portafolios asesorados básicos del Grupo de Asesoría de Portafolios Global de Scotiabank.

- **MD Fossil Fuel Free Funds:** Introducidos en 2016, los fondos MD Fossil Fuel Free Bond Fund y MD Fossil Fuel Free Equity Fund son únicos en el sentido de que excluyen a las empresas que poseen las mayores reservas de combustibles fósiles del mundo y también eliminan toda exposición a la extracción, procesamiento y transporte de combustibles fósiles. Estos fondos están orientados a la inversión en negocios innovadores que brindan soluciones al cambio climático y contribuyen a reducir el consumo de energía.
- **Herramienta de Inversión Sostenible Scotia iTRADE:** Esta herramienta ha sido diseñada para inversionistas directos de Canadá que desean combinar la inversión financiera y el impacto social positivo. Se ofrecen clasificaciones de desempeño ASG para más de 1,200 empresas de la Bolsa de Toronto y el Índice Russell® 1000. Los usuarios pueden elegir temas específicos como la deforestación, la escasez de agua, los estándares laborales y las cuestiones de gobierno corporativo, para determinar en qué empresas invertir. En 2020, más de 20,000 usuarios interactuaron con esta herramienta de inversión sostenible.



# Impacto ambiental de nuestras operaciones

## ¿Por qué es importante?

Los edificios y el sector inmobiliario contribuyen de manera significativa a los gases de efecto invernadero (GEI) a nivel mundial a través de su diseño, construcción y operación. Scotiabank posee o alquila más de 2.2 millones de metros cuadrados de espacio de oficinas y sucursales en todo el mundo. Dado que la mayor parte de nuestras emisiones provienen de la electricidad que utilizamos para el funcionamiento de los edificios y de los combustibles empleados para calentar los espacios y el agua, nos centramos en mejorar la eficiencia energética como la forma más eficaz de reducir nuestra huella de GEI operacionales.

### ENLACES ÚTILES

[Declaración de Verificación de Emisiones de GEI 2020](#)

### Descarbonizar nuestras operaciones

En 2020, logramos una reducción del 20% de las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 con respecto a los niveles de 2016 y, de esta manera, mostramos un gran avance hacia el cumplimiento de nuestro objetivo de una reducción del 25% para 2025. La reducción de las emisiones de GEI puede atribuirse a las iniciativas de eficiencia energética y a la reducción de la intensidad de carbono de las redes eléctricas en algunos de los países donde operamos. Nuestras emisiones de alcance 3 correspondientes a viajes de negocios disminuyeron

considerablemente como consecuencia de la pandemia del COVID-19.

Scotiabank ha establecido el objetivo de alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones<sup>1</sup> para las operaciones en Canadá de aquí a 2025 y a nivel global para 2030. En 2020, la proporción del consumo de electricidad de Scotiabank de fuentes que no producen emisiones a nivel global fue del 61%.

Las inversiones en la reducción y la eficiencia del uso de la energía están respaldadas por un precio interno del carbono, que se aumentó de \$15 a \$30 por tonelada de CO<sub>2</sub>e en 2020. Este precio aumentará a \$60 para 2022. En los últimos dos años, las inversiones de capital en la reducción y la eficiencia del uso de la energía ascendieron a más de \$22 millones.

### USO DE ENERGÍA EN 2020<sup>2</sup>

Tipo de energía	Unidad	Canadá <sup>3</sup>	Internacional (excluye a Canadá) <sup>4</sup>	Global
Electricidad	MWh	216,317	173,113	389,430
Consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones <sup>1</sup>	MWh	178,349	59,310	237,659
% de consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones <sup>1</sup>	%	82	34	61
Calor	GJ	202,986	n/a	202,986
Compra de combustible	GJ	241,391	2,618	244,009
<b>Total de electricidad y combustible</b>	<b>GJ</b>	<b>1,223,117</b>	<b>625,825</b>	<b>1,848,942</b>

### CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

#### Objetivo actual

#### Estado en 2020

Canadá: para 2025, alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones<sup>1</sup>

**82%**

Global: para 2030, alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones<sup>1</sup>

**61%**

<sup>1</sup> Incluye fuentes renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, geotérmica, mareomotriz) y nucleares, y puede incluir el uso de certificados de energía renovable (REC).

<sup>2</sup> La información antes detallada fue recabada a partir de los mejores datos y metodologías disponibles, se incluye toda aquella información directamente recabada a partir de facturas procesadas para el pago de diversos proveedores de servicios públicos. Las cifras de consumo de servicios públicos son recopiladas directamente a partir de las facturas ingresadas para pago. Luego los datos de consumo son sometidos a auditorías mensuales por parte de Bienes Inmuebles y una empresa de consultoría sobre consumo energético. Estas cifras están sujetas a una auditoría final por parte de un tercero independiente para su verificación. Las cifras de consumo auditadas y verificadas son utilizadas luego por proveedores externos y Bienes Inmuebles para comparar las especificaciones técnicas de los proyectos de instalaciones y las estimaciones de consumo medio ponderado basadas en el consumo real de la cartera, a fin de determinar el ahorro de energía asociado a una iniciativa determinada.

<sup>3</sup> Los datos canadienses se basan en 950 instalaciones propias y alquiladas y en el espacio ocupado por el Banco en 119 edificios de oficinas en Canadá, lo que representa aproximadamente 1,044,472 metros cuadrados.

<sup>4</sup> Nuestros datos internacionales se basan en 1,824 instalaciones propias y alquiladas y en el espacio ocupado por el Banco en 135 edificios de oficinas fuera de Canadá, lo que representa aproximadamente 1,187,715 metros cuadrados.

## IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES

## ASPECTOS DESTACADOS DE LAS INICIATIVAS DE REDUCCIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA EN 2020

Modernización y readaptación de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado en la red internacional de sucursales bancarias

- Los proyectos planificados o en curso de modernización y readaptación de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado en Panamá, Costa Rica, República Dominicana, el Caribe, Jamaica y Bahamas generarán un ahorro anual total estimado de 5,037 megavatios hora (MWh) o 1,832 toneladas de CO<sub>2</sub>e.
- Los proyectos completados en 2019-2020 de modernización y readaptación de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado en Perú incluyeron más de 650 sustituciones de equipos. El ahorro anual total estimado es de 1,405 MWh o 311 toneladas de CO<sub>2</sub>e.
- En las oficinas de Perú, se han planificado o están en curso varias modernizaciones y readaptaciones, que incluyen mejoras de las torres de refrigeración, los sistemas de automatización de los edificios, los intercambiadores de calor y los ascensores, lo que mejorará la eficiencia energética entre un 10% y un 15% aproximadamente.

Modernización y readaptación de la iluminación en las oficinas internacionales

- En México, Perú y Costa Rica, los proyectos completados o en curso de modernización y readaptación de la iluminación permitirán ahorrar alrededor de 402 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>e. En otros lugares, se está reemplazando la iluminación tradicional por LED como parte de otros proyectos.

Instalación de paneles solares

- La instalación de paneles solares en cuatro sucursales en Jamaica que se completó entre 2019 y 2020 tiene una capacidad total de generación de electricidad de 421 kilovatios (KW) y conllevará un ahorro total de emisiones estimado de 375 toneladas de CO<sub>2</sub>e.
- En República Dominicana se han completado dos proyectos de paneles solares que supondrán un ahorro energético anual de 97 MWh y una reducción anual estimada de 51 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

Edificio Scotia Plaza en 40 King Street W. certificado como Zero Carbon Building™

- El edificio Scotia Plaza en 40 King St. W. en Toronto, del que Scotiabank es inquilino principal, obtuvo la Certificación de Edificio Cero Carbono – Desempeño v2 del Consejo de Construcción Verde de Canadá en 2020, por lo que es el mayor Edificio Cero Carbono certificado en Canadá con más de 1.5 millones de pies cuadrados.

Estaciones de recarga de vehículos eléctricos en Canadá

- Un grupo de sucursales en Ontario ofrece más de 40 estaciones de recarga de vehículos, disponibles al público.

Diseño de oficinas y sucursales y monitoreo del aprovechamiento de la energía

- Reducción del tamaño medio de las nuevas sucursales; todas las sucursales nuevas en Canadá deben pasar por el proceso de certificación de Green Globe. Actualmente tenemos 50 sucursales con certificación de Green Globe, cuatro de las cuales fueron certificadas en 2020.
- Se monitorea el uso de la energía y los servicios públicos en las oficinas y sucursales para identificar oportunidades de mejoramiento de la eficiencia.

## IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES

EMISIONES DE GEI <sup>1,2</sup>		Unidades	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Canadá</b>							
Alcance 1 <sup>3</sup>	Toneladas CO <sub>2</sub> e	13,262	14,985	15,184	14,961	<b>12,606</b>	
Alcance 2 (basado en la ubicación)	Toneladas CO <sub>2</sub> e	44,106	42,431	38,880	36,485	<b>35,678</b>	
<b>Internacional (excluye a Canadá)</b>							
Alcance 1 <sup>3</sup>	Toneladas CO <sub>2</sub> e	438	542	545	260	<b>177</b>	
Alcance 2 (basado en la ubicación)	Toneladas CO <sub>2</sub> e	80,947	71,752	73,111	62,908	<b>62,604</b>	
<b>Global</b>							
Alcance 1 <sup>3</sup>	Toneladas CO <sub>2</sub> e	13,700	15,527	15,729	15,221	<b>12,783</b>	
Alcance 2 (basado en la ubicación)	Toneladas CO <sub>2</sub> e	125,053	114,183	111,990	99,393	<b>98,282</b>	
Intensidad de GEI por empleado <sup>4,5</sup>	Toneladas CO <sub>2</sub> e/ETC	n/a	n/a	1.32	1.13	<b>1.21</b>	
Intensidad de GEI por metro cuadrado de inmueble ocupado <sup>4</sup>	Toneladas CO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>	0.07	0.06	0.06	0.05	<b>0.05</b>	
% de reducción de emisiones de alcance 1 y 2 con respecto a la referencia de 2016	%	n/a	6.5	8.9	17.4	<b>19.9</b>	
Alcance 3 – Viajes de negocios	Toneladas CO <sub>2</sub> e	15,445	18,060	20,020	20,168	<b>7,193</b>	

## CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Objetivo actual	Estado en 2020
Para 2025, lograr el 25% de reducción de las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 a nivel global con respecto a la referencia de 2016	<b>20%</b>
Para 2022, aumentar el precio interno del carbono a \$60 por tonelada de CO <sub>2</sub> e	<b>\$30/tonelada CO<sub>2</sub>e</b>

<sup>1</sup> Calculadas de acuerdo con el protocolo de gases de efecto invernadero del World Resources Institute y del World Business Council for Sustainable Development ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)), incluye los factores de emisión por la compra de electricidad, gas natural y combustible. Las emisiones de alcance 2 se calculan usando un método basado en la ubicación.

<sup>2</sup> La integridad y exactitud de nuestras emisiones de GEI han sido verificadas por un tercero independiente. En 2020, el dato indirecto de 7.7% de emisiones de alcance 2 no fue sometido a verificación.

<sup>3</sup> De acuerdo con el protocolo de gases de efecto invernadero, las emisiones de alcance 1 para 2016-2018 se reexpresaron en 2019 para reflejar un cambio en nuestra metodología de presentación de información. Estas cifras sustituyen los datos publicados anteriormente.

<sup>4</sup> Los cálculos de intensidad de GEI incluyen las emisiones de alcance 1 y 2 y abarcan los gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O.

<sup>5</sup> La intensidad de GEI por empleado se basa en el número de empleados equivalente a tiempo completo (ETC), como se indica en la Memoria Anual de Scotiabank. La metodología utilizada para calcular la intensidad de GEI por empleado se actualizó en 2019. Los datos publicados anteriormente para 2018 o antes no son comparables.

## REDUCCIÓN DEL USO DE PAPEL

El enfoque estratégico de Scotiabank en desarrollar productos digitales y fomentar su adopción por parte de los clientes continúa ayudando a reducir la cantidad de papel usado en todo el Banco. Los aspectos más destacados de 2020 incluyen

- Canadá: El uso de estados de cuenta electrónicos aumentó en 10% entre los clientes de banca personal en Canadá, lo que representa una reducción de más de 3.8 millones de estados de cuenta impresos desde 2019. Se habilitó el consentimiento electrónico durante la pandemia para reducir las visitas a las sucursales, lo que contribuyó aún más a la reducción del uso de papel.
- Chile: La opción predeterminada para los estados de cuenta y de tarjetas de crédito mensuales fue

configurada como opción electrónica (sin papel); los clientes seguían teniendo la opción de solicitar estados de cuenta impresos si así lo preferían. Se eliminaron los talonarios de cheques de los kits de bienvenida para los nuevos clientes, pero siguen estando disponibles a solicitud de los clientes.

- Perú: Se han sustituido casi 790,000 folletos informativos al año por afiches en las sucursales con códigos QR.
- México: El programa de monitoreo del uso de papel implementado en 2018, Topes de Papel para Sucursales, se extendió a otras sucursales. Se han devuelto al proveedor más de 400 impresoras subutilizadas como resultado de la mejora de las iniciativas de monitoreo y reducción del uso de papel.

# Sociedad



## En esta sección

[32](#) Invertir en nuestros empleados

[40](#) Empoderar a nuestros clientes

[47](#) Desarrollar resiliencia en  
nuestras comunidades

## ASPECTOS DESTACADOS DE 2020

- Asumimos nuevos compromisos de inclusión que nos permitirán:
  - Ofrecer a los empleados un ambiente seguro, inclusivo y que refleje las comunidades a las que atendemos, promoviendo un trato justo y equitativo para todos y dando prioridad a la capacitación sobre prejuicios inconscientes y contra el racismo.
  - Ofrecer a los clientes y socios procesos exentos de prejuicios, con ofertas de productos y servicios, prácticas de marketing y compras que apoyen a proveedores pertenecientes a minorías y reflejen las diversas comunidades y culturas a las que atendemos.
  - Aprovechar las alianzas y programas comunitarios influyentes que promueven los esfuerzos para eliminar el racismo y ofrecer productos e iniciativas de inversión que contribuyen a fomentar la resiliencia económica entre las comunidades marginadas.
- Renovamos nuestros objetivos de diversidad e inclusión para nuestra población de empleados en Canadá y nuestro Presidente y Director General firmó la Iniciativa Black North, cuyo objetivo es contribuir a eliminar el racismo sistémico hacia las personas de raza negra.
- El compromiso de los empleados aumentó de 81% a 84%, resultado que está muy por encima del promedio del sector de servicios financieros.
- Destinamos cerca de \$85 millones a las comunidades en forma de donaciones, patrocinios de actividades comunitarias, voluntariado de empleados y otros tipos de inversión en la comunidad.
- En enero de 2021 lanzamos ScotiaINSPIRA, una iniciativa para invertir \$500 millones en 10 años, que tiene el objetivo de promover la resiliencia económica entre los grupos más necesitados.

# Invertir en nuestros empleados

## ¿Por qué es importante?

Creemos que el éxito de los empleados es esencial para brindar una experiencia superior al cliente y lograr la resiliencia y el éxito a largo plazo de nuestro Banco. Nos esforzamos por crear una cultura segura e inclusiva en la que cada empleado cuente con el apoyo necesario para alcanzar su máximo potencial y todas las personas sean respetadas por lo que son.

### ENLACES ÚTILES

- [Código de Conducta de Scotiabank](#)
- [Informe de Equidad Laboral 2019](#)
- [Diversidad e Inclusión](#)

### Promover una cultura de diversidad e inclusión



La diversidad y la inclusión se encuentran entre las prioridades máximas del Banco. El Consejo de Inclusión global, que tiene como promotor ejecutivo al Presidente y Director General, es responsable de la estrategia del Banco en materia de diversidad e inclusión y de enfrentar los problemas actuales y nuevos que pueden tener un impacto negativo en nuestra cultura inclusiva. Para ayudar a implementar la estrategia del Consejo de Inclusión global, hemos creado consejos de inclusión de alto nivel en las funciones de control y en nuestras cuatro líneas de negocio: Banca Canadiense, Banca Internacional, Banca y Mercados Globales y Gestión Patrimonial Global.

“

Nuestra inversión más importante como Banco es la que hacemos en nuestra gente. Cuando empoderamos a nuestros empleados, construimos un equipo ganador, lo cual es esencial para el éxito del Banco a largo plazo. Es por ello que tenemos el compromiso de forjar una cultura inclusiva en la que todas las personas sean respetadas por lo que son y en la que cada empleado reciba los medios y estímulos para aprovechar su potencial al máximo”.



**Dominic Cole-Morgan**  
Vicepresidente Sénior,  
Recompensa Total

## INVERTIR EN NUESTROS EMPLEADOS

## Objetivos de diversidad e inclusión de Scotiabank

## PARA 2025 NOS COMPROMETEMOS A:

-  Duplicar la representación actual de los empleados indígenas en todos los niveles de la organización
-  Aumentar en un 20% la representación de las personas con discapacidad en todos los niveles de la organización
- 30%** Aumentar las minorías visibles en altos cargos directivos a 30% o más

 Aumentar la representación de empleados de raza negra en altos cargos directivos a 3.5% y la fuerza de trabajo de estudiantes de raza negra a 5% o más, según se indica en el compromiso de la iniciativa BlackNorth

**40%** Aumentar a 40% a nivel global la representación de las mujeres en altos cargos directivos (nivel de vicepresidente y superior)

A mediados de 2020, realizamos la encuesta más completa e integral sobre diversidad de empleados en Canadá y tenemos planes para hacer lo mismo a nivel de nuestra red internacional el próximo año. Con una tasa de participación de 90%, la encuesta reveló áreas donde llevamos la delantera en el mercado laboral y áreas que requieren mejorar. Basándonos en estos datos, establecimos un conjunto de objetivos ambiciosos con el fin de aumentar la diversidad de nuestra población laboral en el transcurso de los próximos cinco años, dando prioridad a quienes se identifican como personas de raza negra, pueblos indígenas, minorías visibles, personas con discapacidad y mujeres. Sabemos que la conformación de una fuerza laboral más diversa nos convierte en un mejor Banco y en un aliado más fuerte de nuestras comunidades.

Los Grupos de Recursos para Empleados (GRE) de Scotiabank ponen al alcance de los empleados oportunidades para aprender, crecer y comunicarse y brindan ayuda valiosa a la dirección para comprender mejor temas importantes relativos a la diversidad y la inclusión. Tenemos en funcionamiento 14 GRE, con 76 secciones de alcance nacional e internacional. En 2020 se formaron dos GRE nuevos: Acción Ambiental y Climática y la Red del Medio Oriente. Los Scotiabankers invirtieron más de 32,000 horas de planificación y trabajo de voluntariado en actividades de reclutamiento, campañas de inclusión y sensibilización y eventos virtuales liderados por los GRE.

DIVERSIDAD DE EMPLEADOS (CANADÁ)<sup>1</sup>

Minorías visibles	39.1%
Minorías visibles en la Alta Dirección (VP+)	26.8%
Empleados con discapacidad	7.35%
Empleados indígenas	1.33%
Empleados que, con referencia a su orientación sexual, se identifican como lesbianas, gays, bisexuales u otra categoría que entra en el campo de la diversidad de orientación sexual.	5.7%
Estudiantes contratados que son de raza negra, indígenas o personas de color	Más de 50%

<sup>1</sup> Se muestran datos representativos al 31 de julio de 2020. La representación se revela en una encuesta voluntaria e incluye solamente las respuestas de los empleados en Canadá. En 2020 se realizaron esfuerzos significativos para aumentar las tasas de participación y autoidentificación de empleados en la Encuesta de Scotiabank sobre la Diversidad de los Empleados en Canadá 2020. Estos datos son una representación más exacta de los empleados y no son comparables con ningún tipo de datos de años anteriores o datos publicados en el Informe de Equidad Laboral 2019. El Informe de Equidad Laboral 2020 (cuya publicación está prevista para el mes de junio de 2021) incluirá cifras actualizadas al 31 de diciembre de 2020. En la p. 35 se encontrará información adicional sobre las mujeres en funciones de liderazgo en Scotiabank.

## INVERTIR EN NUESTROS EMPLEADOS

**ENFOQUE EN LA CONFRONTACIÓN DEL RACISMO Y AVANCES EN LA INCLUSIÓN DE PERSONAS DE RAZA NEGRA, PUEBLOS INDÍGENAS Y PERSONAS DE COLOR**

El racismo y la discriminación de tipo sistémico han afectado de manera desproporcionada a miembros de las comunidades de raza negra, pueblos indígenas y personas de color. En la primera Cumbre de la Iniciativa BlackNorth, realizada en Toronto, Canadá, Scotiabank reafirmó su compromiso de combatir todas las formas de racismo y discriminación. Nuestro Presidente y Director General, Brian Porter, fue designado miembro de la Junta Directiva de BlackNorth y firmó el compromiso de la iniciativa BlackNorth, que consiste en aumentar la representación de empleados de raza negra en cargos de la Alta Dirección a 3.5% y la fuerza laboral constituida por estudiantes de raza negra a 5% o más. Mark Mulroney, Vicepresidente de Banca Corporativa y de Inversión de Scotiabank, también pasó a integrar la Junta Directiva.

Para 2025, Scotiabank ha asumido el compromiso de aumentar la representación de empleados de raza negra en cargos de la Alta Dirección a 3.5% y que el 5% de nuestra fuerza laboral estudiantil proceda de la comunidad de raza negra.

Elaboramos una guía titulada *Combatir el racismo y el racismo contra los afrodescendientes* dirigida a los gerentes, para ayudarlos a moderar el intercambio de ideas en equipo cuando se trata de reconocer y hablar abiertamente sobre el racismo sistémico y el racismo contra las personas de raza negra en el lugar de trabajo, así como el acoso y la discriminación racial.

Organizamos tres sesiones de escucha entre los empleados y la Alta Dirección sobre el tema de la diversidad y la inclusión. Con la ayuda de un moderador externo, más de 200 empleados (79% de los cuales se autoidentificó como perteneciente a la comunidad de raza negra, indígena y personas de color), pudieron dar a conocer sus experiencias de manera anónima. Estas sesiones facilitaron un diálogo abierto e hicieron recordar de manera franca que la discriminación racial es un aspecto real de la vida diaria de muchos empleados.



A fin de apoyar la inclusión de empleados indígenas, lanzamos el módulo de capacitación *Adquisición de Competencias Culturales sobre los Pueblos Indígenas* que ayuda a preparar a los Scotiabankers para ser aliados más fuertes de nuestros colegas, comunidades y clientes indígenas. Nuestro Grupo de Recursos para Empleados Indígenas amplió su alcance en 2020 con la formación de nuevas secciones en la región occidental de Canadá y la creación de un Consejo Nacional de Presidentes que sesiona mensualmente. En este órgano se intercambian ideas sobre estrategias clave para lograr la participación de comunidades indígenas en proyectos continuos durante todo el año liderados por el GRE. Realizamos una revisión de los sistemas de empleo de acuerdo con la Ley de Equidad Laboral de Canadá y elaboramos un plan de equidad laboral integral para pueblos indígenas. Estas acciones nos han ayudado a identificar y eliminar barreras contra el reclutamiento, la conservación y el avance profesional en todos los niveles del Banco.

Scotiabank se enorgullece de ser socio corporativo de Ascend Canada, cuya misión consistente en desarrollar y promover talento panasiático se alinea con nuestra estrategia sobre diversidad e inclusión y permite que los empleados de Canadá se afilién gratuitamente como miembros. Las asociaciones de este tipo promueven la diversidad y la inclusión, hacen posible la actividad de mentoría y apoyan el cumplimiento de nuestros objetivos de reclutamiento y desarrollo de talento diverso.

En las pp. 40 y 47 se encontrará más información sobre cómo Scotiabank trabaja para promover la diversidad y la inclusión entre clientes y comunidades.

## INVERTIR EN NUESTROS EMPLEADOS

## PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO EN EL LUGAR DE TRABAJO

Scotiabank se ha comprometido a ser un empleador inclusivo y defensor de las mujeres, así como a eliminar las barreras hacia el éxito en el ámbito laboral. Como firmantes de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (PEM) promovidos por la ONU, hemos utilizado el marco de los PEM para realizar un análisis integral de brechas entre los géneros. Por ejemplo, basándonos en este marco, completamos una evaluación de investigación inicial y formulamos recomendaciones dirigidas a seguir desarrollando políticas laborales flexibles para los empleados. Mantenemos nuestro énfasis en proyectos que cierran brechas clave relacionadas con el liderazgo y la estrategia, el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.

Como firmantes del UN Global Compact, participamos y colaboramos activamente en la elaboración del Plan de Igualdad de Género – Liderazgo en el Sector Privado Canadiense. La elaboración de este plan de tallado, finalizado en 2020, constituyó un proyecto plurianual con la intervención de múltiples partes interesadas cuyo resultado ha sido una hoja de ruta viable para guiar y ayudar a las organizaciones que desean que su compromiso con la igualdad entre los géneros se traduzca en acciones concretas.

En Banca y Mercados Globales (GBM) de Scotiabank, se creó el programa piloto GBM Elevate, en respuesta a una disparidad específica entre los géneros en los niveles de director asociado y director. El programa fue diseñado

para poner al alcance de las participantes sesiones y recursos centrados en su desarrollo que aumenten su exposición ante la Alta Dirección. Nos enorgullece que 300 mujeres hayan completado el programa de seis meses y que se haya superado el objetivo de conservación al haberse mantenido al 94% de mujeres en puestos de director asociado durante 2020.

Como parte de la prioridad dada por el Banco al establecimiento de equipos diversos y de alto desempeño a nivel de la Alta Dirección, un grupo interfuncional de 20 vicepresidentas y vicepresidentas senior fueron invitadas a completar el Programa de Mujeres VP+, cuyo temario se centró en el desarrollo del liderazgo y de habilidades estratégicas. Además de las sesiones de aprendizaje, el programa incluyó mentoría a cargo de un líder ejecutivo, coaching en grupos pequeños y una evaluación del liderazgo. La retroalimentación de las participantes fue muy positiva, con comentarios que subrayaron que el programa las ayudó a fortalecer su red interorganizacional. Estos comentarios están siendo utilizados para el diseño del programa dirigido al grupo de 2021.

Nuestros programas de igualdad entre los géneros se extienden a diferentes mercados dentro de nuestra red global. Por ejemplo, en Perú, a través de la Iniciativa de Empoderamiento de las Mujeres, se abrieron las inscripciones a una serie de reuniones sobre empoderamiento ofrecidas para ayudar a las nuevas líderes a entrar en contacto con miembros de la Alta Dirección a fin de obtener una idea más clara sobre el desarrollo profesional. Asimismo, hicimos el lanzamiento

MUJERES EN FUNCIONES DE LIDERAZGO	2018	2019	2020
Mujeres en el equipo de Dirección Ejecutiva	19% 5 de 27	24% 7 de 29	<b>23%</b> <b>7 de 30</b>
Mujeres en cargos ejecutivos (máximo 2 niveles de reporte al Presidente y Director General)	35%	34%	<b>28%</b>
Mujeres en funciones VP+: Canadá	39%	39%	<b>40%</b>
Mujeres en funciones VP+: Global (objetivo: incrementar a 40% para 2025)	34%	35%	<b>36%</b>
Mujeres en funciones VP+: Internacional	21%	24%	<b>26%</b>
Mujeres en gerencia júnior, media y senior: Global	44%	46%	<b>45%</b>
Mujeres en la fuerza laboral total	56%	56%	<b>55%</b>

## INVERTIR EN NUESTROS EMPLEADOS

de un centro de operaciones virtual que provee módulos, videos y recursos a la medida que ayudan a las mujeres a impulsar el cambio y hacerse escuchar en el lugar de trabajo.

En 2020, las mujeres ocuparon el 36% de los cargos de vicepresidente o nivel superior, lo que nos acerca a nuestro objetivo de 40% a nivel global para el año 2025. Además, el 43% de todas las promociones a cargos de vicepresidente o vicepresidente senior correspondió a mujeres.

### IMPLEMENTACIÓN DE UN AMBIENTE INCLUSIVO PARA EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad fortalecen nuestra institución. Aportan perspectivas únicas, empatía e ideas a nuestras actividades de negocios. La Política de Adaptación del Lugar de Trabajo apoya a los empleados con discapacidad disponiendo la creación de planes de adaptación a la medida, por ejemplo, estaciones de trabajo modificadas y tecnologías y capacitación adaptativas.

El programa *Access Your Career* trabaja con candidatos admisibles que voluntariamente se autoidentifican como personas con discapacidad en nuestro proceso de reclutamiento. Adaptamos este programa en función de los contextos locales. Por ejemplo, en Chile, el programa *Scotiabank Incluye* fue elaborado en consulta con los *Scotiabankers* con discapacidad, con el objeto de mejorar su calidad de vida. El programa ayuda a los empleados a recibir una certificación del Registro Nacional de Discapacidad y brinda beneficios a sus afiliados, como licencia adaptada por razones de salud, apoyo con el transporte y la movilización, asistencia con los copagos y otras prestaciones.

Nuestro documento *Guía para Gerentes sobre el Lugar de Trabajo Inclusivo: Adaptación para Personas con Discapacidad* contribuye a desarrollar capacidad y llama la atención hacia las barreras que impiden la plena accesibilidad e inclusión de empleados y clientes con discapacidad del Banco. Durante la Semana de Concientización Nacional sobre la Accesibilidad que tuvo lugar en 2020 con la participación destacada del grupo de empleados *DiversABILITY* de Scotiabank, nuestra prioridad fue crear conciencia sobre las discapacidades invisibles y visibles.

### COLABORACIÓN GLOBAL PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN DE EMPLEADOS DE LA COMUNIDAD LGBT+

Trabajamos en la creación y promoción de espacios seguros para los empleados y clientes de la comunidad LGBT+ de nuestra red global. Fuimos el primer banco canadiense en adoptar Principios de Conducta para las Empresas contra la Discriminación Laboral de Personas LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales) de la ONU y, en 2020, elaboramos una hoja de ruta para la inclusión de la comunidad LGBT+ que recibió la aprobación del Consejo de Inclusión del Banco.

Este año, nos convertimos en miembro fundador de Partnership for Global LGBTI Equality (PGLE), una coalición de organizaciones comprometidas con acelerar la igualdad y la inclusión de la comunidad LGBTI a nivel global. La alianza PGLE, en asociación con la ONU y el Foro Económico Mundial, promueve el liderazgo de opinión y el aprendizaje entre pares. En nuestra condición de banco canadiense con actividades de negocio en mercados tanto desarrollados como en desarrollo, aportamos una perspectiva única a estas conversaciones con enfoque global.

La capacitación y sensibilización de los empleados constituyen un componente clave de nuestra hoja de ruta hacia la inclusión de la comunidad LGBT+. Ofrecemos el programa de certificación global de Aliado LGBT+, así como módulos de aprendizaje obligatorio sobre la inclusión de la identidad y la expresión de género y recursos para empleados y gerentes sobre la transición de género en el lugar de trabajo.

El 94% de los empleados cree que Scotiabank está construyendo un lugar de trabajo inclusivo

Las iniciativas locales se apoyan en las directrices impartidas a nivel global. Por ejemplo, en Colombia, Scotiabank Colpatria completó la certificación *Friendly Biz* impartida por la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, tras un riguroso proceso de postulación que incluyó visitas a las sucursales y capacitación para más de 1,500 empleados sobre cómo atender y asistir a clientes de la comunidad LGBT. Scotiabank Chile estuvo entre las

## INVERTIR EN NUESTROS EMPLEADOS

20 organizaciones chilenas reconocidas por el Programa de la Campaña de Derechos Humanos Equidad CL debido a su liderazgo en políticas de inclusión y diversidad de la comunidad LGBT+. Nos asociamos con Homosensual, la plataforma en línea más popular de la comunidad LGBT+ en español para México y América Latina, a fin de celebrar el Día Internacional de la Mujer, con la presentación de una serie de videos de entrevistas a mujeres de México que se identificaron como parte de la comunidad LGBT+ y contaron sus experiencias. La campaña fue vista más de 4.8 millones de veces y recibió 400,000 me gusta, comentarios y reenvíos.

La pandemia global no pudo detener la pasión de Scotiabank por la celebración del Orgullo LGBT+ cada año en Canadá, América Latina y a nivel global. Nuestras celebraciones virtuales del Orgullo LGBT+ tuvieron altos niveles de adhesión interna y externa. Más de 1,000 empleados participaron en nuestra transmisión de las celebraciones del Orgullo LGBT+ por Internet y las publicaciones en redes sociales sobre este evento llegaron a más de 2.1 millones de personas.

### NUESTRO BANCO ES HOY MÁS FUERTE GRACIAS A LOS VETERANOS

Reconocemos y apreciamos las contribuciones de los veteranos y reservistas durante y después de su tiempo de servicio. Valoramos la ventaja en términos de talento que los veteranos y reservistas pueden ofrecer a nuestro equipo y nos enorgullece contar con la experiencia y los recursos para apoyarlos en su transición de la carrera militar a la vida laboral en el sector civil. Hemos sido reconocidos como el Empleador Más Solidario de Canadá, el premio más importante presentado por el Canadian Forces Liaison Council. La Red de Veteranos de Scotiabank ofrece continuamente un foro para brindar apoyo, oportunidades de establecimiento de contactos, capacitación y desarrollo profesional a sus miembros, que en la actualidad son más de 200.

### Impulsar el compromiso de los empleados

ScotiaPulso es el programa del Banco diseñado para evaluar la experiencia del empleado y definir la forma en que escuchamos los comentarios de los empleados y

actuamos al respecto. Brinda la oportunidad de escuchar con más frecuencia a los empleados en momentos significativos a través de encuestas voluntarias y confidenciales. En 2020, nuestro índice de compromiso del empleado aumentó a 84%, del 81% registrado en 2019, observándose un equilibrio entre los resultados de mujeres y hombres. Los resultados demostraron que los empleados confían en que sus líderes toman las decisiones correctas y consideran que tienen una visión inspiradora para el Banco.

COMPROMISO Y ROTACIÓN DE LOS EMPLEADOS (GLOBAL) <sup>1</sup>	2018	2019	2020
Índice de compromiso del empleado	79%	81%	<b>84%</b>
Promedio del sector financiero <sup>2</sup>	75%	74%	<b>74%</b>
% de rotación voluntaria	15%	12%	<b>8%</b>
% de rotación involuntaria	8%	9%	<b>13%</b>
% de rotación total	24%	21%	<b>21%</b>

<sup>1</sup> La rotación de personal se define como la salida de empleados de Scotiabank. La rotación voluntaria incluye renuncias y jubilaciones. La rotación involuntaria comprende el cese laboral por otros motivos.

<sup>2</sup> Valor de referencia externo proporcionado por Qualtrics/IBM Kenexa World Norms y basado en valores de referencia promedio mundiales a 3 años en el sector de servicios financieros.

### Invertir en el desarrollo del talento

A fin de cumplir las prioridades estratégicas de Scotiabank y prosperar realmente en el mundo laboral del futuro, el Banco continúa fomentando la evolución de la experiencia de aprendizaje de los empleados de nuestra red global para que desarrollen capacidades y estén listos para el futuro. Hemos invertido más de \$63 millones en la capacitación y el desarrollo de empleados, lo que supone un promedio de \$655 y 37 horas de capacitación por empleado. En 2020, el 39% de todas las vacantes en Canadá fueron cubiertas con postulantes internos.

Lanzamos una nueva plataforma de aprendizaje global, Scotia Academy, con el fin de hacer extensiva nuestra cultura basada en el desempeño a todas las líneas de negocio. Scotia Academy, basada en cinco pilares estratégicos (ver página siguiente), es una biblioteca

## INVERTIR EN NUESTROS EMPLEADOS

de aprendizaje moderna cuyo objetivo es dotar a los empleados de los medios para sobresalir. Se sustenta en tecnología que combina contenido elaborado por el Banco con contenido procedente de reconocidas plataformas de aprendizaje, como LinkedIn Learning y Pluralsight. Desde el lanzamiento a nivel global en agosto de 2020, hasta el fin del año fiscal, los empleados han ingresado a Scotia Academy con regularidad, registrando más de 25,500 vistas de contenido. Entre los aspectos más destacados del lanzamiento de la plataforma Scotia Academy en 2020 se encuentran los siguientes:

- El recién lanzado programa virtual Fundamentos para Gerentes y Supervisores de iLEAD ha apoyado a 15,207 gerentes y supervisores de 31 países en el desarrollo de sus habilidades gerenciales cotidianas y en su habilitación para lograr altos niveles de desempeño. De los gerentes y supervisores que completaron el programa, 92% sintió que sus habilidades habían salido fortalecidas y 96% consideró que el programa era una inversión que valía la pena.
- El Programa Global de Aprendizaje Obligatorio es una capacitación exigida por la ley, las regulaciones y la política del Banco e incluye temas relacionados con la inclusión, la ética, la conducta y la preservación de la seguridad del Banco. Cada empleado dedica en promedio 6.8 horas a la capacitación incluida en el Programa Global de Aprendizaje Obligatorio.

- El programa Desarrollo de Habilidades en Datos y Analítica, lanzado recientemente a nivel global, llegó a más de 8,600 empleados en 2020, habilitándolos para tomar más decisiones basadas en el uso intensivo de datos en sus respectivas funciones. Además, como parte del programa Digital Discovery, se continuó impartiendo sesiones para contribuir a ampliar los conocimientos prácticos en el área digital a través de transmisiones en vivo por Internet y contenido en video. Más de 7,600 empleados se inscribieron en 15 sesiones en 2020

**CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE EMPLEADOS** 2018 2019 2020

Inversión total en capacitación (millones) <sup>1</sup>	\$73.9	\$78.1	<b>\$63.4</b>
Promedio de horas de capacitación por empleado a tiempo completo <sup>2</sup>	42	40	<b>37</b>
Mujeres	40.5	36.9	<b>35.9</b>
Hombres	44	43.1	<b>38</b>
Empleados admisibles que pasaron por una revisión de desempeño y desarrollo profesional	96%	95%	<b>96%</b>

<sup>1</sup> Los gastos por viajes y cursos de capacitación se redujeron debido a la pandemia del COVID-19, mientras que la disminución de los gastos por capacitaciones internas en 2020 se debió mayormente a que el dictado de los cursos pasó de la modalidad presencial a la virtual.

<sup>2</sup> Se incluye únicamente el promedio de empleados a tiempo completo que participan en la capacitación a través de nuestro sistema centralizado de gestión de aprendizaje.

## Pilares de Scotia Academy



Nuestra Política Global de Desempeño y Desarrollo describe nuestro riguroso sistema de desarrollo del desempeño. Centrado en el establecimiento de objetivos, la transparencia y en el coaching y la retroalimentación constantes, este proceso permite a los empleados alinear, hacer un seguimiento y reportar el avance logrado con respecto a sus objetivos de desarrollo personal, y proporciona un marco de medición consistente para reconocer y recompensar el alto desempeño.

## INVERTIR EN NUESTROS EMPLEADOS

## Fomentar el bienestar, la salud y la seguridad de los empleados

Scotiabank ofrece una variedad de programas de beneficios a nivel global para contribuir al bienestar integral de los empleados y ayudarlos a dar lo mejor de sí en el trabajo y en su vida, día a día. Estos programas se basan en regulaciones locales, prácticas del mercado y el compromiso de Scotiabank de asegurar un ambiente laboral seguro y placentero para nuestros empleados. Algunas de estas ofertas incluyen planes de pensión que establecen ahorros a largo plazo para el retiro; planes de adquisición de acciones para los empleados, programas de beneficios activos que brindan coberturas de salud como seguro médico, seguro dental, seguro de vida y discapacidad a largo plazo, y otras políticas de bienestar integral diseñadas para apoyar el bienestar físico, financiero, mental y social de nuestros empleados, como vacaciones remuneradas, licencias por maternidad o paternidad y programas de ayuda a los empleados. En las pp. 19-22 del Anexo: Índices ASG 2020, se encontrarán datos adicionales sobre la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

Durante la pandemia del COVID-19, Scotiabank, actuando

---

En 2020 se invirtieron más de \$63 millones en la capacitación de empleados

---

proactivamente, implantó con rapidez medidas de amplio alcance para asegurarse de que nuestras instalaciones se mantuvieran lo más seguras posible y a la vez contribuyeran al bienestar de todos los empleados. Entre estas medidas se incluyeron las siguientes:

- Se habilitó al 80% de los empleados que no trabajan en las sucursales a nivel global para el trabajo remoto, dotándolos de acceso remoto a los sistemas del Banco.

- Espacios de trabajo reconfigurados para reducir la densidad; mayor higienización y limpieza profunda con regularidad, separadores protectores de plexiglás en las sucursales y distribución de desinfectante de manos, equipo de protección personal, toallitas desinfectantes y productos de limpieza.
- Acceso a apoyo y asesoría médica, lo que incluye consultas presenciales o teleconsultas.
- Priorización del apoyo a la salud mental, incluyendo el acceso a Planes de Ayuda al Empleado y la Familia, sesiones virtuales de *mindfulness* (conciencia plena) y meditación, sesiones informativas sobre cuidado personal y crianza de los hijos durante la pandemia, acceso a consejeros y más.
- Apoyo para empleados en la transición a la modalidad de trabajo remoto, con acceso a especialistas en trabajo remoto y las mejores prácticas ergonómicas.
- En una serie de países, se concedieron más días de permiso remunerado por razones personales, en apoyo a la salud mental y al cumplimiento de las obligaciones de cuidado de los hijos y adultos mayores.
- Se otorgó apoyo financiero adicional a los empleados que trabajan en contacto directo con la clientela en ciertos países y, cuando fue necesario, licencias con goce de haber.

# Empoderar a nuestros clientes

## ¿Por qué es importante?

Los proveedores de servicios financieros cumplen un papel importante haciendo posible un futuro mejor para todos. Día a día promovemos el bienestar integral de nuestros clientes brindándoles acceso a servicios, productos y asesoría importantes en el área financiera que ayudan a las personas, las familias y los negocios a desarrollar resiliencia financiera y cumplir sus objetivos

### ENLACES ÚTILES

[Memoria Anual 2020](#)

[Declaración de Servicios a la Comunidad 2020](#)

[Scotiabank Women Initiative](#)

[Bank Your Way - Centro para la tercera edad](#)

[Recursos para la pequeña empresa](#)

[Programa StartRight para recién llegados](#)

[Servicios para pueblos indígenas](#)

### Centrarnos en la experiencia del cliente

Nuestro objetivo es ser líderes en servicio y experiencia del cliente en las Américas. Para contribuir a mejorar la experiencia del cliente, utilizamos El Pulso, sistema que utiliza la calificación Net Promoter Score (NPS) como indicador principal, lo que hace posible recopilar de manera estandarizada a nivel global retroalimentación en tiempo real y basarnos en ella para mejorar la experiencia del cliente. Enviamos más de 14 millones de invitaciones a la encuesta e hicimos un seguimiento a través de llamadas a aproximadamente 548,000 y 7,700 clientes de banca personal y banca comercial respectivamente. La calificación NPS del Banco en sus sucursales canadienses ha registrado un aumento de 11% y, en Banca Internacional, estamos viendo una mejora de hasta 52% en los mercados de México, Perú, Chile y Colombia que conforman la Alianza del Pacífico. Nos sentimos especialmente orgullosos de la mejora competitiva de nuestra clasificación del NPS en Canadá, al haber pasado del cuarto al tercer lugar.

Durante la pandemia del COVID-19, si bien mantuvimos abierto el 98% de la red de sucursales canadienses y aproximadamente el 90% de las sucursales de América Latina y el Caribe, las inversiones que ya habíamos realizado en transformación digital nos permitieron estar al servicio de nuestros clientes y a la vez mantener protegidos a nuestros empleados. Hemos puesto en práctica iniciativas para ayudar a los clientes a comprender mejor las herramientas digitales a su disposición, como el programa Bank Your Way, que aumentó las tasas de adopción de tecnología digital y contribuyó a fomentar la sensación de confianza en los servicios bancarios en línea.

Además, el compromiso del Banco de aprovechar los datos y las técnicas de analítica de datos para la toma de decisiones ha contribuido a sustentar nuestros programas de respuesta a los clientes durante la pandemia del COVID-19. Para comprender mejor la vulnerabilidad financiera de los clientes durante la pandemia, los equipos de analítica de datos de Scotiabank construyeron un modelo destinado a calcular una calificación de vulnerabilidad para los clientes de banca personal. Usando este indicador, Scotiabank creó programas de alivio financiero y llegó de manera proactiva a nuestros clientes más vulnerables para brindarles asesoría financiera de acuerdo a sus necesidades.

Durante 2020, Scotiabank canalizó \$120,000 millones a los clientes por concepto de alivio a nivel global. En la Memoria Anual 2020 de Scotiabank (pp. 10 y 26), se encontrará un resumen sobre cómo hemos apoyado a nuestros clientes, incluidas las empresas, durante la pandemia del COVID-19.

## EMPODERAR A NUESTROS CLIENTES

## MAYOR ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN DIGITAL

Scotiabank ha emprendido una transformación digital de varios años con la aspiración de convertirse en un líder digital en el sector de servicios financieros. La innovación en banca digital es esencial para ser líder en servicio al cliente, así como en eficiencia operacional. Además, puede tener un impacto social positivo, haciendo posible un mayor acceso a productos y servicios financieros y simplificando los procesos de inversión en la comunidad. En apoyo de esta estrategia digital, el Banco ha abierto fábricas digitales en Toronto, Canadá, y en cada uno de sus mercados internacionales prioritarios: México, Colombia, Perú y Chile. A continuación se presentan varios ejemplos que demuestran cómo el énfasis de Scotiabank en la tecnología digital está contribuyendo a mejorar la vida de nuestros clientes:

- En enero de 2020, en colaboración con otros dos bancos importantes en Perú y la empresa tecnológica YellowPepper, prestamos ayuda para el lanzamiento de PLIN, la primera plataforma digital para pagos de persona a persona en tiempo real. PLIN es una solución innovadora para consumidores que permite hacer transferencias interbancarias de fondos sin costo alguno, utilizando tan solo un número de celular. El servicio PLIN, que superó 1.9 millones de usuarios

Scotiabank fue galardonado por la revista *The Banker* como el Mejor Banco de Norteamérica por su Innovación en Banca Digital y ocupó el primer lugar en Satisfacción con los Servicios Bancarios en Línea en el estudio *J.D. Power*

*Canadian Online Banking Study*, gracias a nuestro compromiso de brindar la mejor experiencia para el cliente y nuestra prioridad de prestar servicios bancarios en línea rápidos, fáciles de usar y seguros durante la pandemia del COVID-19

en sus primeros nueve meses en el mercado, ayuda a eliminar las barreras a la transferencia de dinero, hace que se dependa menos de las transacciones en efectivo en este país y facilita la vida de las personas.

- Los clientes de Scotiabank en Jamaica ya pueden realizar sus operaciones bancarias sin preocuparse de los cargos por datos móviles o el consumo excesivo de estos datos. Los clientes pueden utilizar la aplicación de Scotiabank para dispositivos móviles a través de las dos redes de telecomunicación principales del país, sin contraer cargos por datos.
- En Canadá, la nueva plataforma *Bank Your Way* utiliza herramientas clave basadas en Internet e informa a los clientes sobre cómo iniciarse en la banca digital. Los clientes pueden aprender cómo realizar más tareas cotidianas a través de los portales para dispositivos móviles o PC, lo que reduce la necesidad de acudir personalmente a las sucursales. Las demostraciones interactivas paso a paso de *Bank Your Way* aumentan la familiaridad con las herramientas digitales en una forma motivadora y visual.
- El Hub Digital de la Scotiabank Women Initiative ofrece artículos, historias, plantillas y capacitación para fomentar el crecimiento y las redes de contacto en línea para mujeres emprendedoras. En colaboración con Shopify, Google Canada, Facebook, HubSpot y LinkedIn, el Hub Digital brinda recursos para ayudar a readaptar los negocios y fomentar su crecimiento en el nuevo ecosistema digital.

## ACCESO AL FINANCIAMIENTO CON CARGOS BANCARIOS MÍNIMOS O CERO

El acceso a mejores servicios financieros apoya el crecimiento económico, la inclusión social y el bienestar integral.

- En Chile, lanzamos una serie de nuevos planes bancarios de bajo costo durante 2020 (ScotiaFull, ScotiaMedium y ScotiaLight), que brindan un mayor acceso a servicios bancarios a bajo costo, con beneficios que se ajustan a las necesidades de los clientes. Por ejemplo, los planes de cuenta ScotiaLight se ofrecen a costo mínimo o cero y están especialmente diseñados para estudiantes, clientes de la tercera edad y recién llegados.

## EMPODERAR A NUESTROS CLIENTES

“

Los bancos son actualmente más accesibles que nunca y continuarán evolucionando gracias a la tecnología digital. Abrir una cuenta o hacer una transferencia bancaria nunca ha sido tan fácil e inmediato como ahora. Con mayor innovación y el uso de los datos y la analítica de datos, podemos contribuir a acelerar la adopción digital y mejorar la experiencia del cliente, ya que le brindamos una asesoría pertinente y garantizamos la seguridad y fluidez de sus operaciones bancarias.”

**Hanoi Morillo Villa**

Vicepresidenta,  
Banca Digital,  
Scotiabank Colpatria  
en Colombia

- En Perú, la Cuenta Free de Scotiabank permite realizar operaciones sin costo a nivel nacional y retiros sin comisiones en todos los cajeros de bancos de la alianza fuera de Perú. La cuenta no requiere saldo mínimo y constituye para los clientes una alternativa fácil y segura frente al uso de efectivo. Además, este año, también contribuyó a que personas de bajos ingresos y desempleadas recibieran con más facilidad la ayuda del gobierno para enfrentar el COVID-19. En 2020 se abrieron aproximadamente 886,260 Cuentas Free nuevas, con lo que el número total de cuentas de este tipo en Perú se elevó a más de 2.7 millones.
- En Scotiabank Colpatria, nuestra subsidiaria en Colombia, la Cuenta Cero elimina las comisiones por transacción tradicionales, los montos de depósito mínimos y las comisiones por consulta en beneficio de los clientes. En 2020, se abrieron más de 212,000 Cuentas Cero, con las que se alcanzó un total superior a 1.3 millones de cuentas desde el lanzamiento de este producto en 2016.
- En Jamaica, apoyamos al gobierno en la prioridad que da a la inclusión financiera ofreciendo la cuenta Scotia Care Access sin comisiones por mantenimiento mensuales a personas que recibían ayuda financiera.
- En la Declaración de Servicios a la Comunidad 2020 de Scotiabank, disponible en

[scotiabank.com/negociosostenible](http://scotiabank.com/negociosostenible), podrá encontrarse otros ejemplos de acceso a productos y servicios financieros disponibles en Canadá.

## APOYO AL LOGRO DE METAS FINANCIERAS A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN

La pandemia del COVID-19 puso de manifiesto la necesidad de que los consumidores tomen conciencia de sus finanzas y la importancia de que amplíen sus conocimientos financieros. El 62% de canadienses está de acuerdo con que obtener asesoría financiera es más importante ahora que antes de la pandemia.<sup>1</sup> En 2020, introdujimos el servicio de asesoría financiera Advice+ para nuestros clientes en Canadá. El centro de autoservicio en línea ScotiaAdvice+ brinda recursos novedosos y videos presentados por asesores de Scotiabank que ayudan a los clientes a informarse de temas como cancelar una deuda estudiantil, comprar una vivienda o iniciar una familia, así como invertir y ahorrar para el futuro. Asimismo, en Colombia, Scotiabank Colpatria brinda a sus clientes de banca personal y empresarial cursos de educación financiera autodirigidos a través de la plataforma EconoMÍA de su sitio web. Esta formación se imparte mediante artículos, videos y seminarios web con información sobre términos

<sup>1</sup> Scotiabank realizó una encuesta en línea sobre el COVID-19 entre el 15 y el 28 de mayo de 2020, con una muestra representativa a nivel nacional de 1,009 canadienses de edad adulta (18 o más años) que individualmente o con alguien más toman las decisiones respecto a la economía del hogar. La muestra fue obtenida del panel en línea de conocimiento del cliente de Nielsen. Los datos globales fueron ponderados por edad, género y región para que sean representativos de la población adulta de Canadá.

## EMPODERAR A NUESTROS CLIENTES

y definiciones financieras, la elaboración de un plan financiero, cómo funcionan los impuestos y más.

En las Américas, hemos dado un giro a la formación y educación financieras mediante la implementación de modelos virtuales para los clientes de banca personal y banca empresarial. En Chile, ofrecimos un taller de finanzas familiares y un curso en línea sobre finanzas personales, los cuales llegaron a más de 600 clientes. En Costa Rica, continuó nuestro compromiso con el gobierno de promover la educación financiera para consumidores y empresas, llegando a más de 2,000 clientes a través de seminarios web y sesiones de capacitación virtuales que se centraron en adaptar el presupuesto familiar durante una pandemia y ahorrar para una emergencia. En Panamá, una serie de seminarios web centrada en temas importantes y de actualidad para los clientes, como el ahorro y los pagos en línea seguros, tuvo llegada a más de 200 clientes.

## Respaldo a pequeñas empresas

El acceso al financiamiento continúa siendo un ingrediente clave de la creación, el crecimiento y la productividad de las PYME. En Canadá, estas empresas son parte esencial del tejido económico, congregando el 88.5% de los empleados del sector privado en 2019.<sup>1</sup> Continuamos brindando apoyo a nuestros clientes de pequeñas empresas en todo el país con préstamos y soluciones de crédito a la medida de sus necesidades particulares.

Scotiabank tuvo el orgullo de anunciar en septiembre de 2020 su apoyo al Black Entrepreneurship Program del gobierno canadiense. Esta asociación incluye otras instituciones financieras canadienses y globalmente ha comprometido hasta \$128 millones en capital para préstamos a favor del fondo de dicho programa.

En el estudio Bond sobre el impacto del COVID-19 en clientes canadienses de Banca Empresarial, Scotiabank fue calificado como banco líder en los rubros de Pequeñas Empresas y Banca Comercial.

Reconociendo los obstáculos que el COVID-19 ha generado para los propietarios de negocios de raza negra, el Black Entrepreneurship Program contribuirá a que llegue capital directo a manos de dueños de negocios y emprendedores. El fondo brindará acceso a préstamos por montos que van desde \$25,000 hasta \$250,000, para apoyar el crecimiento y mejorar el potencial de los negocios canadienses que pertenecen o están bajo la dirección de personas de raza negra.

En 2020, dedicamos nuestro esfuerzo a apoyar a los clientes del segmento de pequeñas empresas, muchos de los cuales se vieron profundamente afectados por la pandemia del COVID-19. Además de los Programas de Asistencia a Clientes y la implementación del acceso a los programas de alivio gubernamentales (ver las pp. 10-12 y 26-27 de la Memoria Anual 2020), iniciamos varios esfuerzos a nivel global para ofrecer apoyo adicional. En Canadá, ampliamos nuestro equipo de asesoría virtual para la pequeña empresa, con lo cual facilitamos la atención de preguntas clave sobre productos y servicios bancarios (a pedido) e hicimos posible que los clientes abrieran una diversidad de cuentas a través de nuestros canales digitales sin tener que acudir a una sucursal. Como parte de una iniciativa local en Toronto, el equipo de Banca Digital de Scotiabank brindó de manera voluntaria su tiempo y experiencia para ayudar a cientos de pequeñas empresas a construir y poner en marcha sus tiendas en línea. Además, fuimos patrocinadores de la campaña #SmallBusinessEveryday organizada por la Canadian Federation of Independent Business destinada a alentar a los consumidores a adquirir productos y servicios locales.

En Colombia, pusimos en marcha iniciativas de educación financiera en línea y ofrecimos una serie de seminarios web a los clientes empresariales, que se centraron en cómo sobrellevar una crisis financiera y adoptar la tecnología digital, y en temas empresariales como patentes, derechos de autor y marketing. Además, hicimos posible que pequeñas empresas dieran un giro a sus ofertas convirtiéndolas en experiencias de compra en línea. En Chile, donde el volumen de ventas en línea generado por las pequeñas empresas es menor, patrocinamos la creación de un mercado en línea denominado Apaño tu PYME que dio más visibilidad a las pequeñas empresas mediante el acceso gratuito a un canal de ventas que se integró digitalmente con sus negocios.

<sup>1</sup> Innovation, Science and Economic Development Canada: [https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/eng/h\\_03126.html#2.1](https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/eng/h_03126.html#2.1)

## EMPODERAR A NUESTROS CLIENTES

La educación financiera es decisiva para administrar un negocio a largo plazo. Scotiabank, en asociación con la Private Sector Organization of Jamaica en el marco del Proyecto de Promoción del Acceso a las Finanzas, ofreció varios seminarios web y talleres para las pequeñas empresas con el fin de informar y crear conciencia sobre los servicios financieros. En República Dominicana, hemos renovado por cinco años el proyecto *Mi Empresa*, en alianza con la Barna Management School, brindando capacitación a nuestros clientes de pequeñas empresas sobre toma de decisiones financieras, marketing, recursos humanos y gobierno corporativo. Hasta la fecha se han beneficiado con este programa 420 clientes de pequeñas empresas.

## Apoyo a la mujer de negocios

The Scotiabank Women Initiative® ayuda a las mujeres a llevar sus empresas al siguiente nivel por medio del acceso a capital, la mentoría y la educación. En los primeros dos años del programa, destinamos dos tercios de los \$3,000 millones comprometidos por el plazo de 3 años a negocios de propiedad o bajo la dirección de mujeres y captamos la participación de más de 2,500 mujeres a través de actividades como Un-Mentoring Boot Camps™, mini sesiones de entrenamiento regionales y sesiones de mentoría grupal a nivel de Canadá. En 2020, iniciamos una colaboración con Femmessor para ofrecer servicios de asesoría virtual gratuitos a mujeres empresarias de Quebec, Canadá, que fueron afectadas por la pandemia de COVID-19. Además, en Quebec, nos asociamos con Réseau des femmes d'affaires du Québec para el lanzamiento de una serie de actividades educativas de networking para emprendedoras. En el oeste de Canadá, la iniciativa se asoció con MNP LLP con el fin de impartir a las emprendedoras educación financiera sobre temas como contabilidad, estados financieros y administración del dinero. A fines de 2019, la iniciativa se amplió para brindar programas y apoyo especializados a las clientas de Banca y Mercados Globales y, en 2020, lanzamos el Programa de Buen Gobierno Corporativo con la Directora General de Gobierno Corporativo de Scotiabank. En el transcurso de tres sesiones, un grupo de líderes de alto nivel que son clientas de Scotiabank analizaron las mejores prácticas, la eficacia y la experiencia de las juntas directivas y las nuevas tendencias y, al mismo tiempo, mejoraron sus habilidades y potencial como miembros de juntas



directivas. En 2020, la iniciativa fue ampliada nuevamente con la inclusión de la clientela de Scotia Wealth Management.

En Chile, Scotiabank continuó reconociendo a las mujeres líderes en los negocios a través de la novena edición anual de los Premios Emprendedora y Trayectoria, que buscan destacar a las emprendedoras y los negocios dirigidos por mujeres de todo el país por su liderazgo, gestión financiera e impacto positivo en sus comunidades.

## Servicios bancarios para la comunidad indígena en Canadá

En Canadá, existen aproximadamente 1.67 millones de personas que se identifican como indígenas (inuits, miembros de las Primeras Naciones, métis).<sup>1</sup> Scotiabank tiene en funcionamiento 27 Centros Bancarios para Comunidades Indígenas en Canadá, cuatro de ellos en reservas, que brindan a las comunidades indígenas y a sus negocios nuestra gama completa de servicios bancarios. Scotiabank superó su objetivo de crecimiento de la clientela indígena en 11%, lo que supone un aumento de 19% con respecto a 2019. Este éxito puede atribuirse a nuestro compromiso de entender a nuestros clientes y comunidades indígenas de Canadá. Nos hemos fijado para 2021 un nuevo objetivo de crecimiento de 12%.

En 2020, incorporamos un módulo de capacitación titulado *Adquisición de Competencias Culturales sobre los Pueblos Indígenas* que está a disposición de todos los empleados (y es obligatorio para todos los gerentes y supervisores y para quienes brindan atención directa a la clientela y cumplen funciones en el área de Recursos Humanos). Este módulo ayuda a los empleados a entender y servir mejor a nuestros clientes indígenas y amplía nuestro programa de Competencias Culturales sobre los Pueblos Indígenas, una amplia base de datos con recursos que permiten a los empleados aprender sobre la cultura, las historias y las tradiciones de los pueblos indígenas de Canadá.

<sup>1</sup>Basado en la autoidentificación en el marco del censo de 2016 realizado por el gobierno canadiense.

## EMPODERAR A NUESTROS CLIENTES



Nos enorgullece participar en el proceso de revisión de relaciones progresistas con los indígenas del Consejo Canadiense de Negocios de la Comunidad Indígena y mantener nuestro prestigioso Nivel Oro. Scotiabank continúa participando con orgullo como miembro del grupo de trabajo de la Cámara de Comercio Canadiense sobre participación corporativa e indígena, con el objetivo de generar oportunidades de colaboración más eficaz entre negocios indígenas y no indígenas.

En septiembre, inauguramos nuestro tercer Salón del Legado Gord Downie and Chanie Wenjack en una sucursal de Yellowknife, Canadá, donde el público puede apreciar el arte indígena e informarse sobre el trauma intergeneracional provocado por el sistema de internados indígenas de Canadá. Somos la única institución financiera de Canadá que cuenta con salones de legado abiertos al público como parte de nuestro trabajo destinado a fomentar más conciencia y compromiso sobre el camino de Canadá hacia la reconciliación.

## Recién llegados a Canadá

El programa StartRight de Scotiabank atiende las necesidades bancarias propias de los recién llegados a Canadá y los ayuda a afianzarse para alcanzar sus objetivos financieros. En 2020, incorporamos el servicio

de transferencia internacional de fondos sin costo que permite a los clientes enviar dinero a amigos y familiares en el extranjero de manera fácil, asequible y segura. Asimismo, introdujimos dos nuevos productos de crédito hipotecario para residentes permanentes que han estado en Canadá hasta por cinco años, los cuales les permiten tener acceso al mercado de la vivienda con un ingreso mínimo y sin necesidad de tener historial de crédito.

Para atender las preocupaciones más importantes de los recién llegados a Canadá durante la pandemia del COVID-19, incorporamos en el sitio web de StartRight un centro de recursos sobre el COVID-19 que incluye información útil sobre temas como prepararse para mudarse, trabajar durante y después de la pandemia, y comprar en forma segura. Hemos publicado seminarios web sobre temas como el panorama económico en Canadá y cómo administrar las finanzas durante una pandemia a través de nuestros socios antes de la llegada al país.

## Apoyo para clientes de la tercera edad

En Scotiabank reconocemos y apreciamos los aportes significativos de las personas de la tercera edad a nuestras comunidades, por lo que nos hemos comprometido a

## EMPODERAR A NUESTROS CLIENTES

apoyarlas con sus necesidades bancarias. En Canadá, nombramos a un embajador de la clientela de la tercera edad y hemos seguido implementando el Código de Conducta para la Prestación de Servicios Bancarios a Clientes de la Tercera Edad de la Canadian Banker Association. Formalizamos una nueva política interna que define de qué manera el Banco prestará apoyo a los clientes de la tercera edad y cómo apoyaremos a nuestros empleados y representantes que atienden a esa clientela. Consolidamos los recursos para los empleados y representantes que atienden directamente a los clientes, a fin de ayudarlos a prestar asistencia a la clientela de la tercera edad, y programamos la capacitación correspondiente para 2021. A pedido del cliente, puede ponerse a su disposición documentos en formatos accesibles o alternos.

En respuesta a la pandemia del COVID-19, aceleramos las iniciativas para promover la banca digital en diversas regiones. En Canadá, lanzamos una nueva plataforma informativa denominada Bank Your Way que incluye un nuevo centro para clientes de la tercera edad. En diversos mercados, incluidos Canadá y el Caribe, hemos actuado proactivamente y entrado en contacto con los clientes de la tercera edad a través de llamadas, correo electrónico y sesiones de capacitación digital para ayudarlos a completar su afiliación a los servicios bancarios en línea y asistirlos con sus necesidades bancarias cotidianas, como el pago de cuentas y la transferencia de fondos. Durante la pandemia, ofrecimos en las sucursales atención preferencial en persona a los clientes de la tercera edad o con otras formas de vulnerabilidad, y a los clientes de 75 años en adelante se les ofreció acceso preferencial a nuestros centros de contacto.

“

Las personas de la tercera edad son importantes para nuestras comunidades y constituyen un segmento de clientes valioso para el Banco. Nos enfocamos en atender sus diversas necesidades y seguimos esforzándonos para mejorar su experiencia bancaria por todos nuestros canales. Durante la pandemia, incorporamos el servicio preferencial en sucursales, una línea preferencial en nuestros centros de contacto para clientes a partir de 75 años y recursos en línea para ayudar a los clientes de este segmento a adoptar la banca digital”.



**Ahmad Dajani**  
Vicepresidente, Prácticas  
Operacionales y Portavoz de  
Clientes de la Tercera Edad de  
Scotiabank, Banca Canadiense

# Desarrollar resiliencia en nuestras comunidades

## ¿Por qué es importante?

Las comunidades interconectadas que reciben apoyo y cuyos miembros tienen acceso a recursos y oportunidades constituyen parte esencial de un tejido económico y social sólido. Cuando las comunidades prosperan, las personas, las familias y los negocios, incluido el nuestro, se encuentran en mejor posición para alcanzar el éxito en forma duradera. La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto negativo en todas las comunidades donde operamos y nos hemos comprometido a apoyarlas. Estamos contribuyendo a desarrollar comunidades saludables y resilientes en toda nuestra red global, preparadas para avanzar *por nuestro futuro*.

### ENLACES ÚTILES

[ScotiaINSPIRA](#)

[Declaración de Servicios a la Comunidad 2020](#)

### Inversión en la comunidad

Nuestras inversiones en la comunidad apuntan a crear un impacto positivo en las comunidades donde operamos. En 2020, aportamos cerca de \$85 millones a nivel global a comunidades a través de donaciones, patrocinios de actividades comunitarias, voluntariado de empleados y otros tipos de inversión en la comunidad. Algunos ejemplos de nuestras inversiones en la comunidad durante 2020 incluyen:

- Donamos \$16.6 millones para apoyar a las personas y comunidades en mayor riesgo durante la pandemia del COVID-19. De esta suma, destinamos \$7.2 millones para apoyar a hospitales y profesionales de la salud.
- Invertimos \$6.4 millones en instituciones académicas de nuestros mercados principales en las Américas. Nos asociamos con las mentes más capaces y brillantes del ámbito académico para resolver algunos de los problemas más complejos del mundo. Nuestras alianzas académicas facilitan la participación de los estudiantes en programas innovadores, lo que a su vez ha fortalecido

el banco de talento de Scotiabank. Desde 2017, hemos invertido más de \$24 millones en alianzas académicas.

- Nuestros empleados dedicaron más de 168,962 horas de su tiempo a actividades de voluntariado en todo el mundo. Los empleados de Scotiabank están compenetrados con sus comunidades y los alentamos a recaudar fondos a favor de obras benéficas en las que creen aportándoles como contrapartida una parte de los fondos que recaudan a través de los programas de voluntariado del Banco. Nos enorgullece que nuestros empleados hayan mantenido su compromiso con el voluntariado en un año marcado por desafíos e incertidumbre.
- En su condición de empresa solidaria de acuerdo a la certificación de Imagine Canada, Scotiabank aporta el 1% de sus ganancias antes de impuestos a las comunidades de Canadá donde nuestros empleados viven y trabajan



### APOYO A LAS COMUNIDADES EN LA LUCHA CONTRA EL COVID-19

En respuesta a la pandemia del COVID-19, hemos escuchado con mucha atención las necesidades de las comunidades de los lugares donde tenemos presencia y hemos actuado con rapidez para apoyar a los más perjudicados. Hemos orientado nuestras inversiones

## DESARROLLAR RESILIENCIA EN NUESTRAS COMUNIDADES

filantrópicas hacia donaciones comunitarias que, en la medida de lo posible, han apoyado obras benéficas locales. Esto ha contribuido a atender las necesidades más críticas que surgieron, como inseguridad alimentaria, salud mental y la necesidad de equipo médico y medios de protección sanitaria. Los siguientes son algunos ejemplos de estos aportes en nuestra red global:

- Nuestro compromiso de \$400,000 para el Fondo de Respuesta y Recuperación Comunitaria frente al COVID-19 de United Way sirvió para apoyar el trabajo con los gobiernos locales de Canadá a fin de

interconectar una red de agencias comunitarias locales con planes de respuesta a emergencias.

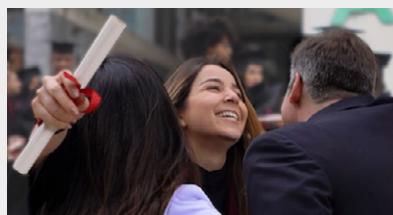
- Scotiabank y Tangerine se asociaron con Maple Leaf Sports Entertainment, Rogers, Bell y la institución benéfica nacional Second Harvest con el propósito de preparar y repartir hasta 10,000 comidas al día para trabajadores sanitarios de la primera línea, sus familias y agencias comunitarias en el pico de la primera ola de la pandemia, con lo cual se transformó el Scotiabank Arena en la cocina más grande de Toronto. Asimismo, Scotiabank puso a disposición sus cocinas en Scotia Plaza para brindar más apoyo.

## ScotiaINSPIRA

Nos comprometemos a invertir \$500 millones en la comunidad de aquí al 2030 para INSPIRAR a la gente

La iniciativa ScotiaINSPIRA representa una inversión en la comunidad de \$500 millones a lo largo de 10 años, destinada a promover la resiliencia económica de grupos desfavorecidos. Por medio de ScotiaINSPIRA, apoyaremos programas y nos asociaremos con organizaciones en toda nuestra red global que proporcionen las herramientas que las personas necesitan para mejorar sus proyectos de educación y empleo, adaptarse a las circunstancias cambiantes y aumentar las probabilidades de lograr éxito financiero.

Para ayudar a desarrollar resiliencia económica, ScotiaINSPIRA invertirá en tres grandes áreas en los países donde Scotiabank opera:



Aumentar la graduación de la escuela secundaria y la participación postsecundaria



Ayudar a los recién llegados a sentirse como en casa más rápidamente



Eliminar las barreras para el avance profesional de los grupos desfavorecidos

Ayudando a los jóvenes desfavorecidos a aumentar sus perspectivas de empleo, oportunidades de vida y participación plena en la economía.

Acelerando el camino hacia un empleo significativo para apoyar su contribución a la prosperidad y el tejido social de sus comunidades.

Ayudando a posibilitar su plena inclusión y éxito financiero.

Para más información, visite nuestra [página web](#).

## DESARROLLAR RESILIENCIA EN NUESTRAS COMUNIDADES

- En México, nuestro apoyo al *Fondo para la Paz* llegó a comunidades indígenas rurales de siete regiones del país donde los recursos para atención de la salud pueden ser menos accesibles. Nuestra inversión, que fue superior a \$100,000, ayudó a suministrar equipo de protección personal a los trabajadores de los centros de salud rurales y a cuidadores de pacientes con COVID-19.
- Windmill Microlending es el programa de microcréditos para inmigrantes y refugiados más grande y exitoso de Canadá. Nuestra asociación y donación de \$100,000 se orientaron a apoyar a los recién llegados que tuvieran particular interés en trabajar en el sector de la salud pero que necesitaban asesoría y acceso a préstamos con tasa de interés baja para completar su certificación canadiense de competencias. Cuando estos trabajadores calificados convierten sus títulos como médicos, enfermeros, farmacéuticos, técnicos de laboratorio y epidemiólogos, contribuirán a cubrir el creciente déficit de estos profesionales creado por la pandemia del COVID-19.
- En Chile, invertimos CLP\$500 millones (aproximadamente \$830,000) en el Fondo Privado de Emergencia para la Salud, una iniciativa de la Confederación de la Producción y del Comercio de carácter intersectorial que compra material médico como respiradores, pruebas rápidas y equipo de protección personal e invierte en fundaciones locales que prestan apoyo a poblaciones vulnerables y a la distribución de alimentos en comunidades rurales pequeñas.
- En Perú, trabajamos con nuestros socios del Plan Perú para ayudar a entregar más de 35,000 unidades de equipo de protección personal a los profesionales médicos de la primera línea de atención de más de 35 hospitales y centros de salud de diferentes regiones del país. Parte considerable de la donación de Scotiabank provino de aportes desinteresados de los empleados realizados dentro del marco de la campaña #YoPongo, una plataforma utilizada para recaudar y canalizar donaciones en situaciones de emergencia.
- En Colombia, continuamos nuestra alianza con la *Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología* invirtiendo parte de nuestra donación original de USD\$220,000 en tecnología e instrumental médico, como respiradores mecánicos para las unidades de cuidados intensivos. Además, contribuimos a la provisión de material para pruebas de diagnóstico rápidas y

equipo de protección personal para trabajadores en la primera línea de atención a pacientes.

- En República Dominicana, realizamos una serie de donaciones a diversas organizaciones con el fin de

“

Los microcréditos de Windmill permiten que los inmigrantes y refugiados calificados puedan cumplir sus objetivos profesionales en Canadá al hacer asequible el costo de obtención de certificaciones y licencias canadienses. El 57% de los créditos otorgados por Windmill ayuda a los recién llegados a incorporarse en profesiones relacionadas con la salud, como médicos, enfermeros y farmacéuticos, que avanzan para apoyar no solo nuestro sistema de salud, sino también la prosperidad a largo plazo de Canadá”.

**Claudia Hepburn**

Directora General, Windmill Microlending



## DESARROLLAR RESILIENCIA EN NUESTRAS COMUNIDADES

contribuir a la protección de distintas comunidades del país, como Heart Care Dominicana y UNICEF, contra el COVID-19, llegándose a beneficiar a más de 170,000 personas. Nuestra contribución sirvió para apoyar la distribución de canastas de alimentos, campañas de salud pública, la entrega de equipo de protección personal y la creación de redes de apoyo para reducir la desnutrición aguda en niños, embarazadas y madres lactantes en diversas partes del país.

- En el Caribe, nuestra donación de \$150,000 al University Hospital of the West Indies en Jamaica contribuyó a comprar respiradores y otros equipos médicos especializados a fin de mejorar la capacidad del hospital para el tratamiento de pacientes en estado crítico que experimentan dificultad para respirar. En Trinidad y Tobago, prestamos apoyo a 20,000 personas a través de 17 obras benéficas centradas en la ayuda alimenticia, la violencia doméstica y la ayuda a las escuelas para adaptarse a los nuevos protocolos frente al COVID-19.

En octubre de 2020, Scotiabank y MD Financial Management, en alianza con la Canadian Medical Association, pusieron en marcha la iniciativa Physician Wellness+, destinando \$15 millones a la atención de necesidades urgentes y frecuentes de salud y bienestar integral de médicos y estudiantes de medicina. A principios de año, esta alianza también comprometió \$4.6 millones en fondos de emergencia para apoyar a médicos durante la pandemia del COVID-19.

### FACILITAR LA INCLUSIÓN Y LA RESILIENCIA ECONÓMICAS

Hemos asumido el compromiso de promover la inclusión económica de las personas en toda nuestra red global, haciendo que nuestras comunidades sean más resilientes, especialmente en épocas de crisis. En 2020, establecimos alianzas con una amplia gama de organizaciones enfocadas en una diversidad de problemas económicos y sociales.

Proseguimos nuestra alianza con The 519 con una inversión de \$500,000 por un plazo de tres años en programas de resiliencia económica para miembros de la comunidad LGBT+ en Canadá. De esta manera, contribuimos a aumentar el nivel de preparación para el trabajo de refugiados de la comunidad LGBT+, así como al rediseño del juego de herramientas de The 519 para crear espacios auténticos, una guía que ayuda a empleadores a apoyar el cambio social y pone de relieve las coincidencias entre las comunidades LGBT+ y de personas de raza negra, indígenas y de color. Además, nos hemos incorporado a la asociación Tent para refugiados

“

Las personas LGBTQ2S (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, queer y dos espíritus) saben lo importante que es la comunidad, no solo para la supervivencia, sino también para la prosperidad.

La creación de espacios para que las comunidades se congreguen, se apoyen mutuamente y generen un cambio positivo nunca fue tan difícil o importante como lo es hoy”.

#### **Curran Stikuts**

Gerente, Participación Comunitaria, The 519



## DESARROLLAR RESILIENCIA EN NUESTRAS COMUNIDADES

“

Por 50 años, hemos trabajado por la justicia social y mejorado las condiciones de vida de las poblaciones más vulnerables de Perú, especialmente las de mujeres y niñas. Gracias al desarrollo de proyectos piloto en los que se utilizan modelos y procesos escalables encontramos soluciones innovadoras para ayudar a las personas a superar la pobreza”.

**Marilú Martens**

Directora Nacional, CARE Perú



de alcance global y nos hemos comprometido a brindar mentoría a 150 refugiados LGBT+ durante los próximos tres años a través de nuestra asociación con The 519.

Hemos realizado una inversión de \$200,000 por el plazo de dos años en la Canadian Women's Foundation, a fin de apoyar nueve programas comprobados de gran impacto positivo que priorizan la atención de la pobreza, la violencia de género, el empoderamiento de las niñas y el liderazgo inclusivo. Esta alianza también ha contribuido a la creación del fondo Tireless Together destinado a ayudar a que programas decisivos lleguen a mujeres y

niñas vulnerables que pasan por muchas dificultades económicas durante la recesión en Canadá.

El año 2020 fue el segundo de un compromiso de tres años por el que se está destinando \$750,000 a apoyar a jóvenes recién llegados e inmigrantes a través del programa *Pathways to Education*. Esta donación apoya a jóvenes recién llegados e inmigrantes inscritos en dicho programa, quienes suelen experimentar aislamiento, barreras idiomáticas y dificultad para desenvolverse en un sistema escolar desconocido. El compromiso de Scotiabank ayuda a enfrentar estas barreras creando acceso a una red de apoyo a la comunidad, como tutores de habla inglesa, servicios de instalación y capacitación para el trabajo, preparando a los estudiantes para una vida exitosa en Canadá.

En Perú, mantenemos una asociación de larga data con CARE, organización humanitaria comprometida con la lucha contra la pobreza. La inversión de USD\$500,000 a entregar en dos años que realizamos en 2020 ayudará a 1,100 emprendedoras a mejorar sus habilidades técnicas y organizativas para establecer negocios resilientes y sostenibles. Las participantes pueden tener acceso a educación financiera y opciones de financiamiento formal para hacer crecer sus negocios, lo que constituye un impulso a la micro, pequeña y mediana empresa propiedad de mujeres a nivel nacional.

En Chile, continuamos ayudando a fomentar las habilidades de innovación digital y promover la participación de las mujeres en los campos de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas a través de nuestra alianza por cinco años con la Universidad Federico Santa María en Santiago y Valparaíso. Nuestra inversión de \$1.25 millones ha servido para crear el Centro Scotiabank para la Transformación Digital que potenciará las actividades de investigación y desarrollo y beneficiará a 2,000 alumnos cada año a través de iniciativas prácticas, como hackathones, proyectos finales y pasantías en los campos de ciberseguridad, inteligencia artificial y análisis de datos.

Hemos ampliado nuestro compromiso para apoyar actividades de emprendimiento estratégicas de Next Canada. Next Canada brinda educación, fondos y mentoría a emprendedores que buscan soluciones a problemas globales mediante el uso de la inteligencia artificial. En 2020, otorgamos a Next Canada la suma de \$400,000 para que continúe apoyando a los

## DESARROLLAR RESILIENCIA EN NUESTRAS COMUNIDADES

emprendedores e innovadores más excepcionales del país y para que contribuya a eliminar las injusticias y los prejuicios que los emprendedores pueden experimentar. Los fondos también sirvieron para establecer el Premio Scotiabank a la Contribución más Sobresaliente a la Sociedad, con el fin de otorgar reconocimiento a una empresa que haya impulsado un avance social y ambiental significativo.

Estamos en el segundo año de nuestra alianza con Junior Achievement (JA) Américas, consistente en una inversión de \$1.3 millones en actividades de educación financiera destinadas a preparar a la juventud para tener éxito en una economía global en América Latina y el Caribe. El programa Road to Success 2.0 de Scotiabank y JA se implementa anualmente en 13 países y está centrado en el desarrollo del liderazgo, la innovación, el pensamiento de diseño y el desarrollo profesional durante el año escolar. Esta inversión tendrá un impacto positivo en más de 35,000 alumnos.

Reconocemos la necesidad de desarrollar y cultivar la siguiente generación de líderes ambientales. Por este motivo, Scotiabank patrocina iniciativas como el programa de carreras ecológicas *Green Collar Careers* de Relay Education, que ayuda a jóvenes indígenas a desarrollar sensibilidad y capacidad para seguir carreras profesionales que generen un cambio positivo en el medioambiente. Nos enorgullece ser el patrocinador de los programas nacionales para la juventud de Relay Education en Canadá que cada año contribuyen a inspirar a más de 18,000 personas a construir un futuro con energía renovable al 100%.

### APOYO A COMUNIDADES DIVERSAS E INCLUSIVAS

Este año, ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil convocaron al mundo empresarial a condenar el racismo y responder a sus efectos negativos. Hemos asumido el compromiso de luchar contra el racismo en nuestra propia institución, así como en las comunidades a las que buscamos servir. En 2020, orientamos nuestra inversión en la comunidad para proveer herramientas y recursos educativos a jóvenes de raza negra, indígenas y de color en las áreas donde tenemos operaciones.

Actualmente solo el 53% de los jóvenes pertenecientes a las comunidades canadienses de las Primeras Naciones, inuits y métis culmina sus estudios de secundaria. Para contribuir a enfrentar esta disparidad, hemos aprovechado nuestra alianza de larga data con Indspire, que es la institución benéfica liderada por indígenas y enfocada en la población indígena más grande de Canadá, para realizar un aporte de \$600,000 destinado a brindar a la juventud indígena acceso a recursos significativos desde el punto de vista financiero y cultural que eliminen obstáculos clave

“

Indspire orienta sus acciones con la visión de que, dentro de una generación, todos los estudiantes indígenas culminen la secundaria. Llevamos 35 años haciendo posible que alumnos de las comunidades canadienses de las Primeras Naciones, inuit y métis cumplan sus aspiraciones educativas a través de nuestro programa Building Brighter Futures, con bolsas de estudio, becas y premios, y nuestros programas de mentoría”.

#### Mike DeGagne

Presidente y Director General, Indspire



## DESARROLLAR RESILIENCIA EN NUESTRAS COMUNIDADES

en el área de la educación, como el acceso a redes de contactos y a actividades de coaching y mentoría.

Nos comprometimos a destinar \$500,000 a diversas organizaciones reconocidas por su liderazgo en la lucha contra la discriminación racial en Canadá y Estados Unidos. Por ejemplo, nuestra alianza con el Careers Education Empowerment (CEE) Centre for Young Black Professionals de Canadá trabaja para facilitar el acceso a una mejor formación laboral y desarrollo profesional en beneficio de la juventud de raza negra. Hemos comprometido \$200,000 a ser entregados en el transcurso de tres años para apoyar programas e infraestructura del CEE enfocados en las múltiples barreras que enfrenta la juventud de raza negra para acceder al mundo laboral. Con el apoyo de Scotiabank, el CEE espera ayudar a 260 jóvenes profesionales de raza negra que buscan desarrollarse profesionalmente y prepararse para el mundo laboral a través de programas y servicios integrales centrados en el ser humano y culturalmente significativos.

Con el apoyo de Scotiabank, el CEE espera ayudar a 260 jóvenes de raza negra que buscan desarrollarse profesionalmente.

Hemos iniciado una alianza plurianual con la organización Harlem Children's Zone dedicada a romper el círculo de la pobreza generacional en el área central de Harlem, Nueva York. Nuestro aporte financiero servirá para ayudar al Centro de Educación Superior y Apoyo Profesional de esta organización, el cual promueve el éxito de la juventud de Harlem poniéndola en contacto con más de 200 instituciones de educación superior a lo largo y ancho de Estados Unidos.

Además, hemos aprovechado nuestra estrategia de alianzas académicas para promover aún más los esfuerzos contra el racismo. Aquí unos ejemplos:

- Un compromiso de \$500,000 a entregarse en cinco años, a favor de la Beca de Innovación para Emprendedores de Raza Negra del programa DMZ de la Ryerson University, que brinda oportunidades de mentoría y establecimiento de redes de contactos a emprendimientos dirigidos por personas de raza negra.

- El nuevo Programa para Estudiantes de Derecho de Scotiabank (SPLS) asignará fondos a estudiantes de seis escuelas de derecho de Canadá que muestren interés en enfrentar el racismo sistémico forjándose una carrera profesional en leyes. A través de este programa se entregarán \$540,000 en el transcurso de cinco años para beneficiar a 18 alumnos con una beca renovable, mentoría y oportunidades de desarrollo profesional.
- Como parte del SPLS, nos comprometimos a destinar \$60,000 durante tres años en beneficio del Programa para Futuros Abogados de Raza Negra de la Escuela de Derecho de la Universidad de Toronto, con el objeto de aumentar el número de personas de raza negra que siguen la carrera universitaria de derecho y se convierten en profesionales en esta área.

## AYUDA A LA JUVENTUD A TRAVÉS DEL DEPORTE

Creemos que el desarrollo de la juventud es parte esencial de la formación de comunidades resilientes. Cada año, patrocinamos actividades y alianzas en nuestras comunidades para contribuir a inculcar valores como liderazgo, respeto, integridad, trabajo en equipo, disciplina y responsabilidad.

Scotiabank, como banco representativo del hockey en Canadá, realiza inversiones en apoyo de la juventud, tanto dentro como fuera de la pista de hielo. En 2020, celebramos en Yellowknife, Territorios del Noroeste, la 20<sup>a</sup> edición anual del Día del Hockey en Canadá de Scotiabank y nuestro 10<sup>o</sup> aniversario como patrocinador oficial,



## DESARROLLAR RESILIENCIA EN NUESTRAS COMUNIDADES

con tres días de eventos de hockey con participación de la comunidad. Además, organizamos el Scotiabank Girls HockeyFest en cuatro mercados de Canadá, con la participación de más de 2,100 niñas. Cuando fue imposible programar este evento con actividades presenciales debido al COVID-19, se amplió con la presentación de contenido por Internet sobre temas como el hockey, la nutrición y otros.

El Scotiabank Fútbol Club (SFC) ofrece un programa centrado en el fútbol a las juventudes y comunidades de países de América Latina y el Caribe. Desde 2014, el Club ha llegado a más de 500,000 niños y jóvenes. A principios de 2020, Scotiabank y Concacaf realizaron la segunda edición de la Copa NextPlay, que brinda a los niños y las niñas del Caribe la oportunidad de aprender, practicar el fútbol y desarrollar valores como empeño, juego limpio, trabajo en equipo y respeto. Participaron en esta competencia amistosa de fútbol 1,750 niños y 750 niñas de Jamaica, Bahamas, Barbados y Trinidad y Tobago. Además, Scotiabank es patrocinador oficial de la Liga Nacional Femenil Amateur Scotiabank en México que apoya a mujeres y niñas en las categorías sub-13 a sub-20 de la sección amateur de la Federación Mexicana de Fútbol. En el transcurso de los últimos tres años, han participado más de 5,000 jóvenes de sexo femenino de 33 estados mexicanos, siendo nuestra meta conseguir la participación de otras 30,000 en los próximos tres años.



# Gobierno corporativo



## En esta sección

**56** Confianza desde la cima de nuestra empresa

**60** Promover los derechos humanos

**63** Mantener la seguridad del Banco y proteger a nuestros clientes

## ASPECTOS DESTACADOS DE 2020

- Por tercer año consecutivo, nos ubicamos en el 1% superior en gobierno corporativo entre las instituciones financieras a nivel global según el Dow Jones Sustainability Index y se nos adjudicó la calificación "perfecto" en políticas antidelictivas.
- El 46% de los miembros de nuestra Junta Directiva son mujeres.
- Completamos una evaluación sobre derechos humanos a nivel corporativo a fin de determinar nuestro avance desde la evaluación de 2016 y comprender mejor los nuevos riesgos para los derechos humanos.
- Nos incorporamos al Consejo Canadiense de Proveedores de las Comunidades Indígenas y Minoritarias y nos constituimos en promotor de adquisición de servicios a las comunidades indígenas en representación del Consejo Canadiense de Negocios Indígenas con el fin de establecer y fortalecer relaciones con comunidades, negocios y poblaciones indígenas.
- Completamos un programa piloto de oferta de productos financieros especializados a sobrevivientes de la trata de personas, con planes para ampliarlo en 2021.
- Creamos un grupo de acción en ciberseguridad enfocado en el COVID-19 que procesó decenas de miles de indicadores de alerta preventiva de posibles violaciones de la seguridad de la información.

# Confianza desde la cima de nuestra empresa

## ¿Por qué es importante?

La integridad y la rendición de cuentas son de vital importancia para nuestro éxito, el cual se sustenta en la conducta ética y una cultura de riesgo sólida. Basamos nuestro gobierno corporativo en principios y tenemos el compromiso de mantener prácticas líderes para proteger los intereses de nuestras partes interesadas y mantener la confianza de nuestros empleados, clientes y comunidades.

### ENLACES ÚTILES

[Políticas de Gobierno Corporativo](#)

[Junta Directiva](#)

[Memoria Anual 2020](#)

[Circular de la Alta Dirección 2021](#)

[Código de Conducta de Scotiabank](#)

[Política de Denuncia de Irregularidades \(institucional\)](#)

[Códigos de conducta y compromisos públicos](#)

[Informe Anual del Ombudsman](#)

### Diversidad en la Junta Directiva<sup>1</sup>

La Junta Directiva y el equipo gerencial de Scotiabank invierten activamente en el desarrollo, la promoción y el reclutamiento de líderes que sean reflejo de la diversidad de nuestras operaciones y la clientela a la que servimos. Los miembros de la Junta Directiva son líderes de negocios y de la comunidad a nivel regional, nacional e internacional y aportan su experiencia de primera clase en una gama de disciplinas. Estamos orgullosos de que nuestra Junta Directiva refleje una diversidad de género, edad, etnia y global. La Junta Directiva, como parte de su interés en ser un órgano caracterizado por la diversidad, aspira a que por lo menos el 30% de sus miembros sea de cada género. Doce de nuestros trece directores son independientes y seis de ellos (46%) son mujeres. Además, la diversidad de género es sólida en muchas de

las juntas directivas de nuestras subsidiarias de mayor tamaño, teniéndose que las mujeres constituyen el 50% de los directores de Scotia Capital, el 67% de los directores de Tangerine Bank, el 45% de la junta directiva de Jamaica, el 43% en Colombia, el 40% en los Estados Unidos, el 38% en Perú y Europa, el 33% en Irlanda y Trinidad y Tobago, el 20% en México y cerca del 20% en Chile.

### Cultura de riesgo

La gestión eficaz del riesgo requiere una cultura de gestión del riesgo sólida, robusta y omnipresente en la que cada empleado del Banco sea un gerente de riesgos y responsable de gestionar riesgos. La cultura de riesgo del Banco está bajo la influencia de numerosos factores, como la relación de interdependencia entre su estructura de gobierno del riesgo, su apetito por el riesgo, su estrategia, su cultura organizacional y sus herramientas de gestión de riesgos. Una cultura de riesgo firmemente arraigada promueve comportamientos que se alinean con los valores del Banco, sustenta la aceptación responsable de riesgos y hace posible que los empleados identifiquen actividades en las que la aceptación del riesgo excede el apetito por el riesgo establecido. El Programa de Cultura de Riesgo del Banco se basa en cuatro indicadores de lo que es una cultura de riesgo sólida:

- Tono desde los niveles más altos: Liderar con el ejemplo e incluir comunicaciones claras y coherentes sobre las expectativas de conducta de riesgo, la importancia de los valores de Scotiabank y la promoción de un

<sup>1</sup> Cifras sobre la diversidad en la Junta Directiva reportadas al 31 de octubre de 2020.

## CONFIANZA DESDE LA CIMA DE NUESTRA EMPRESA

ambiente donde cada uno tiene la responsabilidad de hacer lo correcto.

- **Responsabilidad:** Todos los empleados son responsables de la gestión de riesgos. Existe un entorno de comunicación abierta donde los empleados se sienten seguros para hablar y expresar inquietudes sin temor a represalias y consecuencias por no cumplir con los comportamientos deseados.
- **Gestión de riesgos:** Las actividades de toma de riesgos son congruentes con las estrategias y el apetito por el riesgo del Banco. Los aspectos a considerar del apetito por el riesgo están integrados en los procesos clave de toma de decisiones.
- **Gestión del capital humano:** Las estructuras de desempeño y compensación promueven los comportamientos deseados y refuerzan los valores y la cultura de riesgo del Banco.

## Conducta responsable y ética

El Código de Conducta de Scotiabank (el Código) describe las normas de conducta que se exigen a los empleados, trabajadores contratistas, directores y ejecutivos de Scotiabank y a sus subsidiarias directas e indirectas ubicadas en varias regiones del mundo. Es una herramienta importante para mantener y fortalecer la confianza.

El Banco requiere que anualmente cada empleado certifique el cumplimiento del Código; además, cada dos años como mínimo sometemos el Código a una revisión formal. En 2020, revisamos el Código para mejorar su claridad y alineamiento con otras políticas de Scotiabank y establecer normas de conducta para un ambiente de trabajo remoto. La capacitación y el reconocimiento relativos al Código de 2020 incluyeron el acatamiento del Código y los estándares en ambientes de trabajo remoto o fuera de los locales del Banco. Además de la capacitación

relativa al Código, se requiere una capacitación por separado sobre la lucha contra el soborno y la corrupción para todos los empleados como parte de su ciclo de aprendizaje global obligatorio.

Los empleados, ejecutivos, directores y trabajadores contratistas deben poder plantear todas y cada una de sus preocupaciones acerca del lugar de trabajo, motivo por el cual el Banco les brinda a través del programa Presentar una Inquietud una serie de opciones como:

- Plantear sus preocupaciones directamente al gerente o supervisor, con la opción de hacer el escalamiento del caso directamente a la Alta Dirección.
- Comunicarse con un representante de Recursos Humanos en línea o por teléfono.
- Buscar el apoyo de la Oficina del Ombudsman del Personal, que presta asistencia anónima y privada en relación con problemas de tipo laboral.
- Presentar un reporte anónimo a través de una línea de asistencia administrada por un proveedor independiente, accesible todo el tiempo de manera ininterrumpida en todos los países donde el Banco opera, o a través de un correo electrónico dirigido a [whistleblower@scotiabank.com](mailto:whistleblower@scotiabank.com)

En 2020 se mejoró la Política de Scotiabank sobre Denuncia de Irregularidades (a nivel institucional) y la Junta Directiva volvió a aprobarla. Se implementaron mecanismos nuevos para fortalecer el gobierno de esta política y el programa Presentar una Inquietud y mejorar la experiencia de personas que ponen de manifiesto sus preocupaciones. La política mantiene el compromiso del Banco de brindar canales confidenciales y anónimos para asegurar que los casos del lugar de trabajo sean tratados e investigados eficazmente y no se presten a represalia alguna. No se tolera por ningún motivo el comportamiento y los actos vengativos.

Scotiabank está centrado en las necesidades de sus clientes. No comprometemos nuestra ética por el beneficio de lograr nuestros objetivos de ventas, utilidades u otras metas. Este es un valor esencial plasmado de forma clara en nuestro Código de Conducta que se articula a través de nuestros Principios de Ventas Globales. Scotiabank cumple varios códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios que tienen por objeto proteger los intereses de los consumidores, los cuales

CAPACITACIÓN	2020
Empleados que confirmaron su cumplimiento del Código de Conducta de Scotiabank <sup>1</sup>	<b>100%</b>
Empleados que completaron la capacitación sobre la lucha contra el soborno y la corrupción	<b>99.8%</b>

<sup>1</sup> Al 31 de diciembre de 2020. Excluye las excepciones aprobadas.

## CONFIANZA DESDE LA CIMA DE NUESTRA EMPRESA

están disponibles en nuestro sitio web. Monitoreamos y mejoramos con regularidad nuestras prácticas y nuestros procesos de venta para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes. El marco para el Diseño de los Planes de Incentivos Especializados y de Ventas Globales asegura que los planes sean diseñados y revisados, y se rijan de acuerdo con el Código, los Principios de Ventas Globales y las orientaciones de diversas autoridades reguladoras. Además, nos aseguramos de que los planes se ajusten al apetito por el riesgo del Banco. En 2020, los empleados tuvieron que completar capacitaciones obligatorias sobre los Principios de Ventas Globales, además de la capacitación sobre ventas propia de sus respectivas unidades de negocio.

## Principios de Ventas Globales de Scotiabank

- 1 Poner primero al cliente.
- 2 Ser un embajador del Banco.
- 3 Ser transparentes con los clientes.
- 4 Obtener siempre el consentimiento del cliente y proteger su información.
- 5 Mantener seguros a nuestros clientes y al Banco.
- 6 Comportarse con honestidad e integridad.

Valoramos que nuestros clientes nos comenten qué podemos hacer para mejorar y buscamos activamente su retroalimentación. Si un cliente no puede resolver un tema por medio de la sucursal local o a través de un centro de contacto, puede presentar su consulta a la Oficina del Presidente o a la Oficina del Ombudsman. La Oficina del Ombudsman asume la revisión independiente de reclamos de clientes de banca personal y de pequeñas empresas de Canadá que no pudieron ser resueltos en los primeros dos pasos del Proceso de Resolución de Reclamos de Scotiabank.

## Gobierno corporativo de temas sociales y ambientales

La supervisión de nuestro impacto ambiental y social es la responsabilidad compartida de la dirección y la Junta Directiva. El Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva tiene la función de supervisar la estrategia ASG del Banco y la preparación de los informes correspondientes, lo que incluye evaluar nuestro desempeño ambiental y social, así como analizar las mejores prácticas de divulgación de ASG.

El Comité examina temas vigentes y nuevos relativos a los factores ASG, considera sus implicancias en la estrategia del Banco y revisa el Informe ASG anual. El Comité de Gobierno Corporativo actúa como asesor, evaluando continuamente el enfoque de gobierno corporativo del Banco, y formula recomendaciones en materia de políticas y temas como derechos humanos.



En 2020, el Comité revisó material en sus sesiones de febrero y agosto y en base a ello actualizó la posición del Banco respecto a los factores ASG, asegurándose de que quedara perfectamente alineada con la estrategia corporativa general y las tendencias del mercado. En octubre, la Junta Directiva en pleno revisó el avance respecto a los Compromisos Climáticos asumidos por Scotiabank.

## CONFIANZA DESDE LA CIMA DE NUESTRA EMPRESA

A nivel directivo, la responsabilidad respecto a la evaluación, la gestión y el monitoreo continuos del contexto de riesgos y la eficacia del marco de gestión de riesgos corresponde al Director General de Gestión del Riesgo, quien reporta directamente al Presidente y Director General y tiene acceso irrestricto al Comité de Riesgo de la Junta Directiva. El Comité de Riesgo de la Junta Directiva mantiene la función de supervisión de los riesgos institucionales, incluidos los relativos al clima. Los riesgos derivados del cambio climático se hacen constar en un informe trimestral de Gestión de Riesgo Empresarial. El Comité de Riesgo de la Junta Directiva revisa y aprueba periódicamente las políticas, los marcos y los límites clave de gestión de riesgos del Banco para asegurarse de que la gerencia se esté ciñendo al Marco de Apetito por el Riesgo del Banco.

El Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta de la Junta Directiva supervisa la divulgación de los temas relacionados con el cambio climático como parte de nuestros informes, define estándares de conducta y comportamiento ético y supervisa la gestión del riesgo de conducta.

La función de Recursos Humanos tiene responsabilidad a nivel gerencial respecto a la diversidad, la inclusión, el liderazgo, la planificación de la sucesión y la recompensa total. El Comité de Recursos Humanos de la Junta Directiva supervisa estos temas, y también garantiza que los programas de remuneración sean consistentes con los programas de gestión de riesgo. En 2020, controló la estrategia de liderazgo y el proceso de planificación futura que incluye responsabilidades clave para aumentar la representación de las mujeres y las minorías visibles en los cargos directivos senior.

Las políticas de gobierno corporativo del Banco están bajo la supervisión de la Oficina de Gobierno Corporativo y la Secretaría Corporativa y han sido diseñadas para asegurar la independencia de la Junta Directiva y su capacidad para supervisar la gestión del funcionamiento del Banco, incluso en relación con la temática ambiental y social.

# Promover los derechos humanos

## ¿Por qué es importante?

Los derechos humanos son universales y cada persona en el mundo merece ser tratada con dignidad e igualdad. Al ser el “respeto” uno de los valores del Banco, tenemos la responsabilidad de respetar y promover los derechos humanos en nuestras actividades y operaciones de negocios, en nuestras prácticas de contratación, en la manera en que concebimos y proveemos productos y servicios financieros y en la cadena de suministro, *por nuestro futuro*. Nuestra Declaración de Derechos Humanos a nivel global señala que los derechos humanos constituyen el principio central de nuestro negocio y un pilar para la sostenibilidad y la confianza depositada por nuestras partes interesadas.

### ENLACES ÚTILES

[Declaración de Derechos Humanos](#)

[Código de Conducta de Proveedores](#)

[Declaración contra la Esclavitud y la Trata de Personas](#)

### Nuestro compromiso con los derechos humanos

Nuestra Declaración de Derechos Humanos expresa de qué manera atendemos los compromisos que hemos asumido en nuestra condición de empleador, proveedor de servicios financieros, socio de negocios y miembro de la comunidad. Nos hemos comprometido a respetar los Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos que constituyen un marco definido para la incorporación de los derechos humanos en nuestra cadena de valor. En 2020, nos integramos al grupo de trabajo de derechos humanos de Business for Social Responsibility para compartir las mejores prácticas, los desafíos y las lecciones aprendidas con otras empresas globales. Tomando como base la evaluación de derechos humanos realizada en 2016, iniciamos en 2020 una nueva evaluación para determinar el avance con respecto a nuestras prioridades para el período 2017-2020. Este proceso supuso la participación de partes

interesadas internas y externas para que identificaran los asuntos nuevos y emergentes y, además, para tratar sobre nuestros impactos, riesgos y oportunidades más relevantes en el área de los derechos humanos.

Además, la Declaración de Scotiabank contra la Esclavitud y la Trata de Personas<sup>1</sup> describe en líneas generales los procesos del Banco para evitar estos delitos. En 2020, encargamos la ejecución de una revisión externa de políticas y procesos para reafirmar este importante compromiso con los derechos humanos, que también es materia de un requisito regulatorio.

Los derechos humanos han sido integrados en el Programa Global de Aprendizaje Obligatorio de Scotiabank dirigido a sus empleados. En 2020, se completaron más de 78,000 horas de capacitación relativa a temas de derechos humanos, como accesibilidad, seguridad, inclusión y el Código de Conducta.

### Igualdad salarial

Como parte de nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión y la toma de decisiones sin discriminación, hemos revisado y analizado información relativa a género y remuneración. En 2020 se hizo una revisión exhaustiva de nuestro negocio en Canadá en función de nuestro enfoque de los derechos humanos.

<sup>1</sup> Esta declaración es formulada de conformidad con la sección 54(1) de Ley de Esclavitud Moderna de 2015 promulgada por el Reino Unido y constituye la Declaración del Banco sobre Esclavitud y Trata de Personas aplicable a The Bank of Nova Scotia y Scotiabank Europe PLC con respecto al año financiero que termina el 31 de octubre de 2020.

## PROMOVER LOS DERECHOS HUMANOS

Con el fin de garantizar una comparación justa, revisamos el promedio total de remuneración por género para los cargos con el mismo nivel en Canadá. En general, la tendencia se mantuvo sin cambios con respecto al año anterior, tal como se demuestra en la tabla de esta página. De acuerdo al análisis, esta variación de menos del 4% se explica de forma predominante como resultado de las diferencias demográficas y del cargo. Hemos mantenido una variación de 1% entre nuestros empleados con puestos júnior, quienes constituyen nuestra población más grande, y una variación ligeramente mayor entre los empleados con puestos de mayor jerarquía. El año 2020 fue atípico y muchas de nuestras iniciativas en Recursos Humanos se vieron afectadas debido a la situación económica y, en tal sentido, reconocemos que aún tenemos mucho por hacer para eliminar esta disparidad en nuestra población. Seguimos comprometidos para garantizar que nuestro diseño de remuneración y las decisiones relacionadas sean justas, transparentes y que se basen en el desempeño.

Como parte de nuestra revisión anual, también evaluamos la asignación de reajustes al salario básico, el otorgamiento de incentivos y las evaluaciones individuales de desempeño en 2020 comparando entre hombres y mujeres. Hemos identificado en general una diferencia mínima a favor de las mujeres con respecto a los hombres, excepto a nivel gerencial, donde los resultados en remuneración anual y remuneración variable favorecían mínimamente a los hombres, debido a la mayor representación de estos en campos especializados o técnicos. La proporción de empleados que reciben un incentivo fue igual tanto para mujeres como para hombres.

Seguimos brindando a nuestros gerentes de líneas la capacitación y las herramientas necesarias para respaldar una toma de decisiones libre de prejuicios y continuamos esforzándonos para que cada vez más mujeres ocupen cargos senior. Creemos que abordar el tema de la poca representatividad de las mujeres en cargos senior es clave para solucionar la variación en este nivel. Reconocemos que existen algunas áreas dentro del Banco donde hay un desequilibrio entre los géneros y contamos con ciertos programas cuya finalidad es aumentar la diversidad y la inclusión en todo el Banco. Al consolidar nuestro flujo de talento y garantizar que todos los empleados tengan igual acceso a las oportunidades de desarrollo, apuntamos a crear un equipo de alto desempeño y a ser reconocidos como líder en desempeño organizacional.

REMUNERACIÓN MEDIA TOTAL<sup>1</sup>

Función <sup>2</sup>	% de mujeres en relación con hombres
Vicepresidente, Vicepresidente Senior	97%
Dirección - Profesional con experiencia	96%
Profesional, administrativa y operativa	99%

<sup>1</sup> La remuneración total comprende el salario básico, incentivos a corto plazo e incentivos a largo plazo (cuando corresponda).

<sup>2</sup> A fin de asegurar una comparación justa, se incluyó a todos los empleados de Canadá en puestos a tiempo completo, excepto aquellos en ventas que trabajan en contacto directo con los clientes o participantes en planes de incentivos especializados.

Como parte de nuestro compromiso de fortalecer la reserva de líderes, hemos publicado nuestros objetivos de diversidad e inclusión, entre los cuales está aumentar la representación de mujeres en altos cargos directivos (nivel de vicepresidente y superior) a 40% a nivel global en el transcurso de los próximos cinco años. Para obtener más información, ver la p. 35.



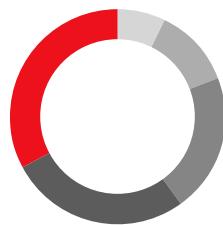
## PROMOVER LOS DERECHOS HUMANOS

## Gestionar nuestra cadena de suministro

Scotiabank, al ser un banco internacional, se asocia con aproximadamente 20,000 proveedores de todo el mundo y, en 2020, adquirió bienes y servicios por un total de \$5,900 millones. Nuestro Código de Conducta para Proveedores (Código del Proveedor) establece nuestras expectativas para todos los proveedores, existentes y potenciales, sobre temas relativos a conducta ética y responsable en los negocios, derechos humanos y gestión y control ambiental. La problemática y los riesgos relativos a los factores ASG han sido integrados en nuestros procesos de adquisición de bienes y servicios y de gestión de riesgos con terceros. Todos los proveedores existentes y nuevos que participan en una solicitud de propuestas formal son evaluados en función de criterios cuantitativos y cualitativos, que incluyen los factores ASG.

El Código del Proveedor es sometido a una revisión formal cada dos años y, en 2020, fue actualizado para incluir nuestras expectativas sobre los temas de diversidad y trato equitativo de proveedores, gestión ambiental y cambio climático, protección de datos, lucha contra el soborno y la corrupción y prevención del lavado de dinero.

### GASTO DE SCOTIABANK EN PROVEEDORES, POR CATEGORÍA



● Tecnología de la Información, Recursos Humanos y Marketing.....	<b>33%</b>
● Servicios Profesionales.....	<b>27%</b>
● Operaciones Bancarias.....	<b>22%</b>
● Bienes Raíces .....	<b>12%</b>
● Servicios Corporativos.....	<b>6%</b>

La plantilla del contrato marco de servicios del Banco contiene términos que exigen a los proveedores cumplir el Código del Proveedor. En 2020, elaboramos nuevos cuestionarios "Conozca a su Proveedor" que servirán para evaluar las prácticas laborales de los proveedores en el área de los derechos humanos y cuya implementación comenzará en 2021. Por ejemplo, a través de las preguntas, se solicitará información sobre los países donde funcionan los subcontratistas, de ser el caso, la tasa de rotación de personal de los proveedores y si ha habido investigaciones, multas o sanciones importantes relativas a trabajo infantil o trata de personas, estándares laborales y salud y seguridad.

En 2020, tomamos medidas para promover relaciones de negocios con una diversidad de proveedores en la institución. Nos afiliamos en calidad de miembro corporativo al Consejo Canadiense de Proveedores de las Comunidades Indígenas y Minoritarias y nos constituimos en promotor de adquisición de servicios a las comunidades indígenas en el marco de la Estrategia de Adquisiciones a Proveedores de las Comunidades Indígenas del Consejo Canadiense de Negocios Indígenas. Tenemos la intención de asociarnos con otras organizaciones certificadoras clave o ampliar las asociaciones que ya tenemos con este tipo de entidades.

# Mantener la seguridad del Banco y proteger a nuestros clientes

## ¿Por qué es importante?

Nuestro negocio se basa en la confianza. Como importante actor del sistema financiero, nos corresponde velar por que los sistemas bancarios y financieros funcionen de forma eficiente y segura, y los clientes puedan realizar sus operaciones bancarias con confianza. Ello incluye salvaguardar su información personal, ayudar a protegerlos contra el fraude y a combatir la delincuencia financiera, y usar los adelantos tecnológicos con ética.

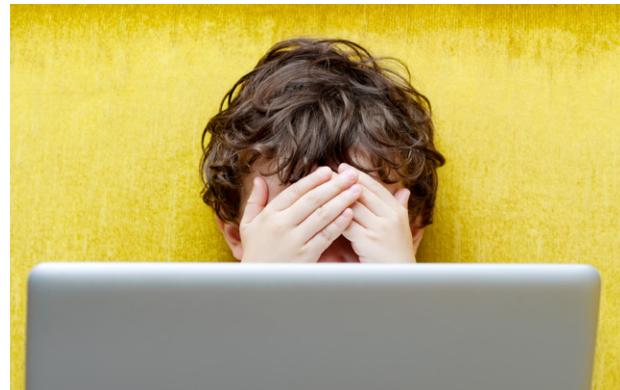
### ENLACES ÚTILES

[Prácticas informáticas seguras](#)

[Declaración sobre el Programa de PLD de Scotiabank](#)

[Declaración sobre la Política de Sanciones de Scotiabank](#)

[Compromiso con la privacidad](#)



### Lucha contra la delincuencia financiera

La delincuencia financiera se refiere a una variedad de actividades que abarcan el fraude y el lavado de dinero. El Banco no desea que sus productos o servicios se utilicen para facilitar el lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo, la trata de personas o cualquier otra actividad prohibida por las leyes y regulaciones. Nos hemos comprometido a mantener sistemas financieros seguros en los países en los que operamos usando un enfoque basado en el riesgo, invirtiendo en fortalecer nuestras defensas y mejorando los datos y la inteligencia sobre riesgos.

En 2020, publicamos una declaración institucional contra el lavado de dinero (PLD) y el financiamiento al terrorismo (PFT) que resume nuestro compromiso y enfoque internacional para combatir la delincuencia financiera. Los programas y políticas Conozca a su Cliente (KYC) del Banco son una parte importante de ello. El

Director General de Prevención del Lavado de Dinero de Scotiabank es responsable del diseño y operación del programa de PLD y tiene acceso irrestricto a la Alta Dirección y la Junta Directiva. Todos los empleados deben completar la capacitación anual obligatoria sobre PLD, PFT y sanciones.

Como banco líder en las Américas tenemos el importante papel de mejorar la efectividad de los esfuerzos de prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo en todo el sector financiero para proteger a nuestros clientes, comunidades y al Banco. A través de productos y servicios financieros innovadores, asociaciones con múltiples partes interesadas nacionales e internacionales y campañas de concienciación, podemos ayudar a proteger los derechos humanos y combatir el crimen. Por ejemplo:

- Scotiabank está ayudando a aumentar el acceso a los servicios financieros a los sobrevivientes de la trata

## MANTENER LA SEGURIDAD DEL BANCO Y PROTEGER A NUESTROS CLIENTES

de personas con la fase piloto del Proyecto de Acceso Financiero que culminó exitosamente en 2020. Como parte de un nuevo programa de banca personal especializado, en 2021 los sobrevivientes tendrán acceso a una oferta de tarjetas de crédito a su medida y capacitación personalizada en materia financiera, además de cuentas corrientes y de ahorros gratuitas e ilimitadas para respaldarlos en su camino hacia la recuperación.

- A comienzos de 2020, Scotiabank encabezó el desarrollo de Project Shadow, una alianza entre el sector público y el sector privado diseñada para combatir la explotación sexual infantil en línea, mejorando los métodos para detectar, denunciar e

“

A través de nuestra participación y liderazgo en asociaciones público-privadas, como Project Shadow, Scotiabank está ayudando a llamar la atención sobre la naturaleza oscura de la explotación infantil en línea y su uso delictivo del sistema financiero. Creo que nuestros esfuerzos conjuntos para crear mayor conciencia, identificar tipologías y facilitar que se reporten esos casos a las autoridades policiales marcarán una enorme diferencia para las comunidades que servimos”.



**Stuart Davis**

Vicepresidente Ejecutivo y Director Global, Gestión del Riesgo de Delitos Financieros

interrumpir las transacciones sospechosas de tener relación con el lavado de dinero. La alianza, codirigida por Scotiabank y el centro canadiense para la protección infantil Canadian Centre for Child Protection, cuenta con el apoyo del Centro Canadiense de Análisis de Informes y Transacciones Financieras (FINTRAC) y con la participación de las principales instituciones financieras y autoridades policiales y judiciales de Canadá. En diciembre de 2020, el FINTRAC anunció el lanzamiento de una alerta operacional con indicadores de lavado de dinero relacionados con la explotación sexual infantil en línea para ayudar a las entidades denunciantes a identificar y denunciar este delito. Para el momento del anuncio, gracias a Project Shadow, FINTRAC había podido hacer a sus aliados policiales más de 40 revelaciones de inteligencia financiera relativas a explotación sexual infantil en línea.

- En diciembre de 2020, Scotiabank se unió a WePROTECT Global Alliance, una alianza entre el sector público y el sector privado a nivel mundial dedicada a atacar la explotación y el abuso sexual infantil en línea que comparte el interés del Banco de ayudar a las comunidades de América Latina y el Caribe a detener el abuso sexual infantil en línea.
- En Colombia, Scotiabank Colpatria lanzó una campaña de concientización interna para los empleados enfocada en la lucha contra el lavado de dinero, llamada No te dejes contagiar. Esta innovadora campaña trazó paralelismos entre las medidas de prevención necesarias para evitar la propagación del COVID-19 y las medidas de prevención necesarias para protegerse contra el lavado de dinero. La campaña ganó el premio a la Mejor Campaña Digital que otorga la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

## Ética en inteligencia artificial y tecnología

Aprovechar el poder de la tecnología y la inteligencia artificial (IA) en las tecnologías bancarias tiene el potencial de mejorar drásticamente la experiencia del cliente e impulsar la eficiencia operacional. A pesar de que el sector bancario se encuentra en las primeras etapas de implementación de la inteligencia artificial, Scotiabank ya comenzó a establecer una base ética para el uso de las tecnologías de IA en nuestras operaciones a través de nuestros Principios Básicos para la Inteligencia Artificial.

## MANTENER LA SEGURIDAD DEL BANCO Y PROTEGER A NUESTROS CLIENTES

“

La piedra angular de la innovación en los bancos y las instituciones financieras se apoyará en el uso ético de los datos y la inteligencia artificial, para fomentar y mantener la relación de confianza con los clientes. Poner la ética y la protección del cliente en el centro del desarrollo y el uso de la tecnología impulsa la innovación, no es una barrera ni algo que se hace por no dejar”.

**Elizabeth Chacko**

Vicepresidenta, Riesgo de Datos e Inteligencia Artificial

En 2020, formalizamos la Política de Gobierno de Inteligencia Artificial que describe nuestro compromiso de conducir los ciclos de vida de la IA de forma responsable y con énfasis en el rendimiento del negocio y la experiencia del cliente. El primer grupo de más de 40 empleados completó el Programa de Certificación en Datos Confiables e IA para Negocios en Canadá, diseñado específicamente para los empleados de Scotiabank y lanzado en colaboración con la Queen's University de Canadá y el IEEE, la organización profesional técnica más grande del mundo. También desarrollamos nuevas opciones de capacitación interna en 2020, agregando un módulo de Ética de IA a nuestra plataforma interna de aprendizaje, nos asociamos con Deloitte para ofrecer un taller de ética en el uso de datos para ejecutivos, y más de 400 empleados asistieron a una sesión informativa virtual sobre IA y ética. En 2020, anunciamos el uso de la nueva Plataforma Global de IA que brinda a los clientes asesoría financiera inteligente y personalizada.

## Privacidad y seguridad de los datos

Scotiabank ha establecido un sólido programa de privacidad de los datos destinado a proteger la información personal que nos encomiendan nuestros clientes. Nuestro Compromiso con la Privacidad formaliza nuestros principios sobre el uso de la información de los clientes con responsabilidad y la conservación segura de sus datos. El Marco de Gestión del Riesgo de Privacidad del Banco, aprobado por la Junta en 2019, y la Política de Gestión del Riesgo de Privacidad describen los principios y los procedimientos y políticas específicos que integran nuestro enfoque global de gestión de los riesgos de privacidad, aseguran el cumplimiento regulatorio y salvaguardan la confianza de nuestros clientes. La Política se elabora de acuerdo con los estándares nacionales y globales de las mejores prácticas, incluidos los establecidos por la Canadian Standards Association y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, y se revisa cada dos años.

El Banco gestiona los eventos de privacidad, incluidos los que involucran a terceros, siguiendo un conjunto claro y completo de pasos establecidos en los Procedimientos de Gestión de Incidentes y Violaciones de la Privacidad. Todos los eventos de privacidad deben escalarse de acuerdo con los procedimientos a fin de determinar su nivel de gravedad y los pasos necesarios para mitigar cualquier riesgo para los afectados o el Banco.

Continuamos apoyando a todos los empleados con herramientas y recursos para asegurar que cumplan con los estándares de privacidad del Banco todos los días, entre los que se encuentran la capacitación obligatoria en línea que se exige a todos los empleados, nuevas pautas para la protección de la privacidad del cliente cuando se trabaja de forma remota y una capacitación especializada mejorada sobre la evaluación del impacto en la privacidad y la gestión de incidentes y violaciones de privacidad.

La semana anual global de concientización sobre la privacidad de 2020 de Scotiabank se extendió a todo el mes de mayo, durante el cual lanzamos un juego de herramientas sobre nuestro Compromiso con la Privacidad para ayudar a todos los empleados a tomar conciencia de que desempeñan un papel fundamental en garantizar que la información personal de los clientes y empleados se mantenga segura.

## MANTENER LA SEGURIDAD DEL BANCO Y PROTEGER A NUESTROS CLIENTES

PRIVACIDAD	2019	2020
Cantidad total de quejas corroboradas <sup>1</sup> relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente (global)	13	<b>8</b>

<sup>1</sup> "Corroborado" se define como que cumplió con los umbrales de reporte regulatorios. Ver más información en la p. 24 en el Anexo: Índices ASG 2020. Sin embargo, ninguna de esas violaciones de la privacidad reportadas causó impactos significativos a nivel económico, ambiental y social, ni influyó de manera sustancial en las evaluaciones y decisiones de las partes interesadas.

## Ciberseguridad

La ciberseguridad sigue siendo una prioridad importante para Scotiabank, particularmente durante la pandemia mundial a medida que se ha incrementado el uso de la banca digital. Para ayudar a proteger a nuestros clientes, hemos implementado procesos sólidos para detectar y responder de manera preventiva a los ciberataques, riesgos y amenazas. La ciberseguridad es un pilar fundamental de nuestro programa de gestión de riesgos y esencial para nuestro programa de prevención de delitos financieros.

Mantenemos un conjunto de políticas que combinan el enfoque de seguridad del Banco, incluida la Política de Seguridad de la Información, la Política de Ciberseguridad y el Marco de Gobierno de Seguridad de la Información, desarrollado en alineación con el National Institute of Standards and Technology (NIST). El Director de Seguridad de la Información de Scotiabank dirige la estrategia global de ciberseguridad del Banco e informa a la Junta Directiva trimestralmente sobre los riesgos de seguridad. En 2020, los miembros de la Junta Directiva completaron una capacitación adicional en ciberseguridad a través de una serie de videos en los que los empleados discutían temas como el robo de identidad, cómo conocer a nuestros atacantes y la seguridad en la nube.

Frente al aumento del riesgo de fraudes relacionados con el COVID-19 y otros ciberdelitos, constituyimos un grupo de trabajo de ciberseguridad especializado en el COVID-19 a principios de 2020. Este grupo trabajó para detectar y erradicar las ciberamenazas activas relacionadas con el COVID-19, y procesó decenas de miles de indicadores de alerta temprana de posible compromiso. El grupo de trabajo también colabora con los socios del sector y las comunidades para intercambiar inteligencia sobre ciberamenazas y mejorar la detección y corrección oportunas contra las amenazas.

Para apoyar a los empleados y promover la concientización y la educación sobre ciberseguridad, lanzamos un nuevo centro de recursos de ciberseguridad en línea, que complementa la capacitación anual obligatoria en ciberseguridad que todos los empleados deben llevar a cabo. Aumentamos el volumen y la frecuencia de las campañas de concientización sobre suplantación de identidad (phishing) dirigidas a los empleados a nivel global y desarrollamos y lanzamos un módulo de aprendizaje sobre phishing para ayudar a fomentar la cultura de gestión del riesgo de ciberseguridad que continúa protegiendo al Banco, nuestros clientes y empleados. El Presidente y Director General abrió en octubre el Mes de la Concientización sobre Ciberseguridad que se celebra anualmente e incluyó sesiones virtuales sobre temas importantes como mujeres líderes en tecnología, cibersecuestro de datos y protección de datos.



# Temas ASG relevantes y participación de las partes interesadas

Hacemos un gran esfuerzo para atender los temas ASG que revisten mayor importancia para nuestro negocio y nuestras partes interesadas y aquellos en los que podemos ejercer el mayor impacto positivo.

Scotiabank monitorea periódicamente los temas ASG que podrían tener un impacto en el Banco o en los que el Banco puede influir en la sociedad. En 2020, en asociación con la consultora de sostenibilidad global Business for Social Responsibility (BSR), realizamos una evaluación de relevancia de los temas ASG con el fin de validar y apoyar la estrategia ASG actual y futura de Scotiabank, profundizar la colaboración con las partes interesadas, y respaldar nuestro enfoque de divulgación y elaboración de informes ASG. La evaluación integró perspectivas internas y externas, con un gran enfoque en los derechos humanos, e identificó nuevos temas ASG que podrían ampliarse en el futuro. Para llevar a cabo la evaluación de relevancia de los temas ASG, utilizamos una metodología común:

## ① IDENTIFICAR

Elaboramos una larga lista de temas ASG potencialmente relevantes que pueden afectar al Banco o en los que el Banco puede ejercer una influencia significativa en la sociedad y el medioambiente. Para identificar estos temas, aprovechamos ampliamente las fuentes internas y externas, incluidas nuestras estrategias y prioridades de negocios, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los marcos y estándares para preparar informes ASG, incluidos los del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), la Global Reporting Initiative (GRI) y el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), asociaciones industriales e iniciativas de colaboración, las prioridades de las partes interesadas y el panorama regulatorio.

## ② EVALUAR

Para explorar y evaluar aún más los temas identificados, realizamos entrevistas con 58 líderes y expertos del Banco, incluida nuestra red en América Latina. Las perspectivas reunidas en estas entrevistas nos permitieron comprender a fondo cómo los temas ASG pueden tener un impacto en Scotiabank. Para entender bien cómo el Banco puede tener un impacto en los temas ASG identificados, realizamos también una investigación que abarcó a 80 organizaciones de partes interesadas, incluyendo ONG, inversionistas, pares y organizaciones defensoras. Las entrevistas con expertos de muchas de estas organizaciones contribuyeron a formarnos otras perspectivas sobre temas ASG específicos. Se aplicó una herramienta de monitoreo de redes sociales y medios para validar las ideas recabadas a partir de la investigación documental y los procesos de entrevistas sobre temas ASG emergentes relevantes para Scotiabank y el sector financiero.

## ③ PRIORIZAR

En esta etapa, identificamos temas comunes a partir de la evaluación y calificamos la importancia potencial de los temas ASG en términos de su impacto para el Banco y el impacto del Banco en la sociedad y el medioambiente. También tratamos de comprender cómo diferentes escenarios futuros podrían influir en la priorización de los temas ASG. Realizamos un ejercicio para determinar qué temas relevantes podrían ampliarse o moderarse en diferentes escenarios futuros, lo que nos permitió resaltar problemas emergentes, impredecibles y dinámicos que podrían dar lugar a otros impactos ASG relevantes en el futuro.

## TEMAS ASG RELEVANTES Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

MEDIOAMBIENTE	SOCIEDAD	GOBIERNO CORPORATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos ambientales del otorgamiento de préstamos y las inversiones</li> <li>Riesgos del cambio climático</li> <li>Huella ambiental de las operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos sociales del otorgamiento de préstamos y las inversiones</li> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Tecnologías disruptivas</li> <li>Diversidad, igualdad e inclusión en el lugar de trabajo</li> <li>Salud y bienestar de los empleados</li> <li>Condiciones de trabajo de los empleados</li> <li>Inclusión y acceso financieros</li> <li>Impacto económico local</li> <li>Impacto positivo de los productos bancarios</li> <li>Reclutamiento, desarrollo y retención del talento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ética de negocios</li> <li>Gobierno corporativo</li> <li>Protección del consumidor</li> <li>Protección de datos</li> <li>Uso responsable de datos</li> <li>Inestabilidad del sistema financiero</li> <li>Política pública y cabildeo</li> <li>Compras responsables</li> <li>Transparencia</li> </ul>

GRUPO DE PARTES INTERESADAS	CÓMO INTERACTUAMOS EN 2020	ÁREAS ASG DE INTERÉS EN 2020
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura proactiva de clientes vulnerables durante la pandemia del COVID-19</li> <li>Retroalimentación de los clientes a través de la encuesta El Pulso y llamadas de seguimiento</li> <li>Interacciones en persona a través de la red de sucursales</li> <li>Productos y servicios de banca digital</li> <li>Centros de Contacto</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades para mejorar la experiencia del cliente</li> <li>Apoyo y asesoría durante la pandemia del COVID-19</li> <li>Inclusión financiera y acceso a productos y servicios financieros</li> <li>Inversión en la comunidad y filantropía</li> <li>Ciberseguridad y privacidad de los datos</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>En línea a través de la plataforma de red social interna, correo electrónico e intranet</li> <li>Se llevaron a cabo tres sesiones de escucha entre más de 200 empleados y la Alta Dirección enfocadas en la diversidad e inclusión, en las que los empleados pudieron compartir sus experiencias de forma anónima (el 79% de los participantes se identificaron como personas de raza blanca, indígena o negra).</li> <li>Asambleas y reuniones de equipo presenciales y virtuales</li> <li>Eventos virtuales para celebrar los días globales de la inclusión, por ejemplo, el Mes de la Historia de la Raza Negra, el Orgullo LGBT+, el Día Nacional de los Pueblos Indígenas y el Día de la Camisa Naranja, el Día de la Salud Mental y el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.</li> <li>Interacción regular a través de la encuesta sobre la experiencia de los empleados ScotiaPulso, que incluyó cuestionarios específicos sobre el COVID-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente de trabajo flexible y de apoyo que valora y prioriza la salud física y mental de los empleados</li> <li>Recursos y herramientas para adaptarse al trabajo remoto</li> <li>Ambiente de trabajo diverso, equitativo e inclusivo</li> <li>Oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades nuevas</li> <li>Derechos humanos en el lugar de trabajo</li> <li>Conocimiento y herramientas para ampliar aún más el enfoque en el cliente</li> <li>Oportunidades para involucrarse en las comunidades locales y retribuir a la sociedad</li> </ul>

## TEMAS ASG RELEVANTES Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

GRUPO DE PARTES INTERESADAS	CÓMO INTERACTUAMOS EN 2020	ÁREAS ASG DE INTERÉS EN 2020
Accionistas, inversionistas, agencias calificadoras de riesgo y analistas de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de la gerencia en conferencias virtuales para inversionistas</li> <li>Propuestas y consultas de los accionistas</li> <li>Asamblea anual de accionistas y teleconferencias sobre resultados trimestrales</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos de la pandemia del COVID-19 en el Banco, sus clientes y economías en general</li> <li>Adquisiciones, desinversiones y reposicionamiento del negocio</li> <li>Rendimiento y valuación de la acción del Banco</li> <li>Endeudamiento hipotecario y de consumo canadiense</li> <li>Problemática geopolítica y macroeconómica</li> <li>Transformación digital</li> <li>Instrumentos financieros en apoyo a la sostenibilidad, p. ej., bonos verdes</li> <li>Armonización de los estándares de divulgación ASG</li> <li>Derechos humanos y relaciones con los indígenas</li> <li>Compensación de ejecutivos</li> </ul>
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo con autoridades y funcionarios del gobierno</li> <li>Presentaciones públicas ante consultas del gobierno</li> <li>Miembro representante del sector público-privado en el Sustainable Finance Working Group del Institute of International Finance</li> <li>Participación en el comité técnico de la Canadian Standards Association para el desarrollo de una taxonomía de financiamiento verde y de transición para Canadá</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciberseguridad y delincuencia financiera</li> <li>Finanzas digitales y privacidad de los datos</li> <li>Comercio internacional</li> <li>Diversidad e inclusión</li> <li>Financiamiento sostenible y cambio climático</li> <li>Proyecto de modernización de los pagos en Canadá</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de compras y abastecimiento</li> <li>Evaluación de sostenibilidad de proveedores potenciales</li> <li>Programa de Gestión de Riesgos con Terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Conducta del Proveedor</li> <li>Ley contra las Formas Modernas de Esclavitud del Reino Unido y derechos humanos</li> <li>Riesgo ambiental y social</li> <li>Política Global de Compras</li> </ul>
ONG, organizaciones de desarrollo comunitario e instituciones académicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianzas comunitarias</li> <li>Eventos virtuales y seminarios web</li> <li>Voluntariado de los empleados</li> <li>Inversión en alianzas académicas</li> <li>Colaboración con Business for Social Responsibility sobre derechos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión y resiliencia económicas</li> <li>Educación y conocimientos financieros</li> <li>Donaciones y apoyo financiero durante la pandemia del COVID-19</li> <li>Respeto por la cultura indígena</li> <li>Cambio climático</li> </ul>
Organizaciones de sostenibilidad nacionales e internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signatario del UN Global Compact</li> <li>Signatario de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU</li> <li>Signatario de los Principios de Conducta para las Empresas contra la Discriminación de las Personas LGBTI de la ONU</li> <li>Signatario del compromiso de la iniciativa BlackNorth</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos humanos</li> <li>Diversidad, igualdad e inclusión</li> <li>Transparencia sobre los riesgos ASG</li> <li>Cambio climático y tarificación del carbono</li> <li>Objetivos de Desarrollo Sostenible</li> </ul>

# Premios y reconocimientos ASG

Scotiabank está orgulloso de haber sido reconocido por su desempeño ASG a través de premios, la inclusión en índices globales de sostenibilidad y otros reconocimientos.



## ÍNDICES Y CALIFICACIONES ASG

- Por tercer año consecutivo, fuimos incluidos en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Norteamérica, ocupando el puesto más alto en el sector financiero por nuestro gobierno corporativo y políticas contra la delincuencia financiera
- Incluidos en el índice FTSE4GOOD desde 2001
- ISS ESG: Prime
- MSCI ESG: AA

## MEDIOAMBIENTE

- Recibimos la calificación de A- del CDP en reconocimiento a las divulgaciones sobre cambio climático del año fiscal 2019
- MD Financial Management fue galardonado como uno de los empleadores más ecológicos de Canadá

## SOCIEDAD

- En 2020, recibimos múltiples reconocimientos de Great Places to Work, entre ellos por ser una de las Mejores Empresas para Trabajar del Mundo, una de las Mejores Empresas para Trabajar en Canadá y República Dominicana, una de las Mejores Empresas para Trabajar para las Mujeres en Perú y una de las Mejores Empresas para Trabajar por el Bienestar Mental
- Ganamos de dos premios otorgados por Benefits Canada en las categorías de beneficios laborales: el Premio de Coronavirus y Beneficios, y el Premio de Salud Mental
- Fuimos designados Corporación Nacional del Año por CGLCC, la Cámara de Comercio LGBT+ de Canadá, como parte de los Premios al Liderazgo Empresarial de CGLCC

- Fuimos reconocidos por la Campaña de Derechos Humanos Equidad en México y Chile como uno de los Mejores Lugares para Trabajar LGBT
- Fuimos reconocidos por Aequales PAR en Perú y Colombia por nuestro liderazgo en igualdad de género
- Somos una de las culturas corporativas más admiradas de Canadá en 2020 según Waterstone Human Capital

## GOBIERNO CORPORATIVO, INNOVACIÓN Y REPUTACIÓN

- Scotiabank fue designado Banco del Año en Canadá, Trinidad y Tobago, Barbados y Jamaica por la revista *The Banker* (publicación del Financial Times)
- Scotiabank Chile fue designado Banco del Año por *LatinFinance*
- Estudio Bond sobre el impacto del COVID-19 en el cliente: Primer lugar en satisfacción del cliente por la respuesta de Scotiabank a la crisis del COVID-19 entre los empresarios canadienses
- Ganador de dos Premios Euromoney a la Excelencia 2020: Mejor Transformación de un Banco en América Latina y Mejor Banco de Chile
- Premio Innovación del Año en Seguridad de Banca Personal otorgado por *Retail Banker International*, que reconoce el enfoque y la inversión del Banco en su Programa de Gestión del Riesgo de Delitos Financieros
- Reconocido por *Global Finance* por nuestro destacado liderazgo en tiempos de crisis y como Mejor Banco de Trinidad y Tobago
- Designado por la revista *The Banker* como el Mejor Banco de Norteamérica por su Innovación en Banca Digital
- Primer lugar en el estudio de satisfacción con la banca en línea de Canadá de J.D. Power 2020 y segundo lugar en satisfacción con las aplicaciones móviles

**Scotiabank®**

\*Marca registrada de The Bank of Nova Scotia.