

INVERSIÓN PARA UN  
FUTURO ECONÓMICO  
**QUE FLORECE**



# CONTENIDO

Carta de la  
Alta Dirección  
**Pág. 4**

Perfil de la  
Memoria  
**Pág. 8**

- *Perfil de la memoria*
- *Aspectos Materiales y Cobertura*
- *Participación de los grupos de interés*

CrediScotia  
Financiera  
**Pág. 24**

- *En resumen*
- *Productos, Servicios y Mercado*
- *Canales de Atención*
- *Gestión de Riesgos*
- *Cadena de Suministro*

Gobierno  
Corporativo  
**Pág. 36**

- *Accionistas y Propiedad*
- *Junta de Accionistas*
- *El Directorio*
- *Ética e Integridad*

Dimensión  
Económica  
**Pág. 48**

- *Desempeño económico*
- *Impactos económicos indirectos*

Dimensión  
Social  
**Pág. 56**

- *Responsabilidad ante nuestros clientes*
- *Responsabilidad ante nuestros colaboradores*
- *Responsabilidad ante nuestros proveedores*
- *Responsabilidad ante nuestra comunidad*

Dimensión  
Ambiental  
**Pág. 94**

Índice de  
Indicadores  
**Pág. 100**

- *Global Reporting Initiative*
- *Pacto Mundial*

## CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

### (G4-1) Estimados Lectores:

Presentamos la segunda edición de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, elaborado en este año; en esta oportunidad, hemos utilizado por primera vez la nueva versión G4 de la metodología del Global Reporting Initiative para la elaboración de informes de sostenibilidad. Nuestro informe expone el desempeño y los logros de la Financiera con respecto a sus grupos de interés.

En ese sentido, el objetivo principal de responsabilidad social (RS) en CrediScotia es contribuir al desarrollo económico, social y ambiental, generando el desarrollo de sus colaboradores, clientes y proveedores, siendo reconocidos por la comunidad con una agente promotor de la inclusividad.

Durante el 2015, hicimos frente a grandes desafíos y obtuvimos grandes resultados:

- En un contexto en el que continuó el proceso de desaceleración de la economía peruana, CrediScotia Financiera, como brazo especializado del grupo Scotiabank en el segmento de las microfinanzas, logró una utilidad récord de S/ 182.8 millones con un retorno sobre el capital promedio de 35% y una mejora en el nivel de eficiencia (gastos sobre ingresos) del 51% en el 2014 al 47% en el 2015. Este importante resultado reflejó los beneficios de la aplicación de un exitoso modelo de diversificación en las tres principales líneas de negocio de CrediScotia como son Préstamos Personales, Tarjetas de Créditos y Créditos Microempresas y en la aplicación de una prudente política de gestión de riesgo crediticio que ha permitido a CrediScotia reafirmar la clasificación de fortaleza financiera "A" por parte de Apoyo & Asociados Internacionales y de Class & Asociados, consolidando a CrediScotia en el grupo de instituciones financieras mejor clasificadas del sector de microfinanzas.

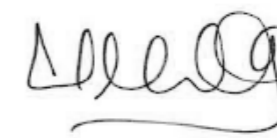
- Continuamos enfocados en nuestros clientes, CrediScotia consolidó su red de atención al cliente a nivel nacional con 93 agencias, más de 2,700 colaboradores al servicio del cliente y un importante crecimiento del 72% en Cajeros Corresponsales alcanzando los 9,562 puntos de atención bajo los principales modelos de atención como son 247 Cajeros Express en aliados estratégicos y 9,148 terminales en Agentes Scotiabank.
- Nuestros colaboradores han sido capacitados vía Escuela de Negocios de CrediScotia destacándose el upgrade al Portal de la Escuela que permite contar con Biblioteca Virtual, Mapas de Desarrollo, Radio Virtual, Televisión Virtual y Acceso directo al Campus Virtual, llevando a nivel nacional el conocimiento desarrollado del negocio en distintos formatos virtuales. Estos desarrollos y los esfuerzos de capacitación y de buenas prácticas que se desplegaron hicieron a CrediScotia acreedor de una mención especial como "Finalistas en ABE - Premio a la Responsabilidad Social Laboral", siendo la única entidad financiera reconocida en esta categoría.
- Continuamos las labores en la comunidad donde operamos para lograr la inclusión financiera en nuestro país. Asimismo, como Grupo Scotiabank, el proyecto "Formando Emprendedores del Mañana", fue reconocido como el Premio Nacional al Voluntariado. Este fue otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) debido a que se brindó a nuestros voluntarios una magnífica oportunidad de acercarse a los estudiantes de Ventanilla y Puente Piedra para ayudarlos a fortalecer sus conocimientos y habilidades financieras y emprendedoras propiciando mejoras económicas y sociales para su desarrollo.

En resumen, el año 2015 fue un año de retos en el que las fortalezas del modelo de negocios con enfoque en el cliente, en eficiencia y en el compromiso de los colaboradores permitieron marcar nuevos hitos en la performance financiera de CrediScotia y en la consolidación de la marca como una de las líderes en el mercado de las microfinanzas en el Perú.

Finalmente, en el 2016 se vienen retos importantes como desarrollar un modelo innovador en el proceso de admisión de clientes Microempresarios con beneficios en simplicidad y rapidez y potenciar el uso de las herramientas comerciales. Asimismo, fortalecer la sociedad con aliados Retail para generar nuevas relaciones y poner especial foco en generar experiencias positivas de servicio y atención en el cliente.

Deseamos manifestar un agradecimiento especial a nuestros grupos de interés, especialmente a nuestros clientes y accionistas, por la confianza depositada en nuestra Financiera, y a nuestros Hacedores, ya que los logros del año 2015 no hubiesen sido posibles si no contáramos con la dedicación y compromiso de nuestro equipo.

Atentamente,



**Carlos Morante**

## MARCELA MEDINA

Gerente de Agencia Piura

*Ganadora de la mejor actividad de voluntariado en Salud y Bienestar*

"AYUDAR A QUIENES MÁS LO NECESITAN TE DA UNA GRAN EXPERIENCIA EN TU CRECIMIENTO COMO SER HUMANO, YA QUE PONEMOS EN PRÁCTICA VALORES Y CUALIDADES QUE CON LA VOCACIÓN DE SERVIR Y COMPARTIR NOS ALEGRAN EL ALMA.

POR ESO, LOS INVITO A PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO".



“

# PERFIL DE LA MEMORIA

”



## PERFIL DE LA MEMORIA

Nuestro Reporte de Sostenibilidad se publica anualmente. (G4-30). Esta es la segunda edición de nuestro reporte<sup>1</sup> y abarca el año calendario 2015 (G4-29) (G4-28).

Cualquier comunicación con respecto a este documento puede ser dirigida a:

### Responsabilidad Social

Av. Paseo de la República N.º 3587,  
distrito de San Isidro,  
provincia y departamento de Lima  
E-mail: kate.otiniano@crediscotia.com.pe

Hemos elaborado el presente reporte haciendo uso de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento de Declaraciones del Sector Financiero, versión G4 del Global Reporting Initiative. La opción “de conformidad” que elegimos fue la Esencial (G4-32).

Esta edición ha sido elaborada con el apoyo del Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social del Grupo GEA. Asimismo, cuenta con la revisión de la organización Perú 2021 (G4-32).

Este reporte, no ha sido verificado por ninguna organización externa. Al momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros reportes de sostenibilidad. (G4-33)

## 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

La definición del contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2015 de la Financiera se llevó a cabo a través de los siguientes pasos: (G4-18)

### 1.2.1 PASO 1: IDENTIFICACIÓN

Se identificaron los aspectos y demás asuntos relevantes posibles de incluir en el Reporte de Sostenibilidad. Se revisaron los siguientes documentos que toman en cuenta los principios de contexto de sostenibilidad y de participación de los grupos de interés:

- ⇒ Objetivos de desarrollo sostenible. Relación de los objetivos de desarrollo sostenible con los indicadores de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative G4 y aspectos sectoriales (www.sdgcompass.org).
- ⇒ Riesgos globales 2015, World Economic Forum.
- ⇒ Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative G4. Categorías y aspectos contenidos en la guía, incluidos aspectos del sector financiero.
- ⇒ Resolución SMV N.º 033-2015-SMV/01, sobre la incorporación del anexo adicional a la Memoria Anual: “Reporte de Sostenibilidad Corporativa” (Resolución N.º 211-98-EF/94.11).

### 1.2.2 PASO 2: PRIORIZACIÓN

La priorización de aspectos se realizó a través de:

#### Consultas con los grupos de interés

Se realizaron 2 focus groups con los grupos de interés para revisar y priorizar los aspectos de sostenibilidad considerados importantes en el sector financiero. Participaron los siguientes grupos de interés:

- ⇒ *Colaboradores*
- ⇒ *Medio ambiente*: dentro de este grupo, participaron:
  - Organizaciones de la sociedad civil, quienes representaron intereses del medio ambiente
- ⇒ *Proveedores*
- ⇒ *Comunidad*: dentro de este grupo, participaron:
  - Organizaciones de la sociedad civil, quienes representaron intereses de la comunidad
  - Gremios
  - Líderes de opinión en el campo de la sostenibilidad
  - Medios de comunicación

Con quienes se revisaron aspectos económicos, ambientales y sociales (prácticas laborales, derechos humanos, comunidades locales, relaciones con la sociedad y el gobierno y responsabilidad sobre productos).

<sup>1</sup> En el año que pasó, se elaboró la primera edición correspondiente al periodo 2014, que fue distribuida solo entre los colaboradores de la Financiera.

**Taller de trabajo interno**

Se realizó un taller de trabajo interno, en el que participó personal de la Financiera representante de las diferentes áreas de la misma. Se revisaron y priorizaron los impactos de la Financiera tomando en cuenta los aspectos de sostenibilidad importantes en el sector financiero.

**Aspectos materiales priorizados**

Producto de la consulta y del taller de trabajo interno, se obtuvieron los resultados que se señalan en el Gráfico N.º 1. Aquellos localizados en el cuadrante superior derecho, son aspectos priorizados en esta etapa.

**Gráfico N.º 1: Aspectos Materiales**



Los temas priorizados fueron asociados a los aspectos de sostenibilidad del GRI:

Categoría	Aspecto	Ubicación en la Matriz
Económica	Desempeño económico	EC-A
	Presencia en el mercado	EC-B
	Impactos económicos indirectos	EC-C
	Prácticas de abastecimiento	EC-D
Social: Prácticas Laborales	Relaciones trabajador-dirección	LA-B
	Capacitación y educación	LA-D
	Diversidad e igualdad (incluyendo equidad laboral hombre-mujer)	LA-E
Social: Sociedad	Comunidad locales (puntos de acceso y acceso a servicios financieros)	SO-A
	Lucha contra la corrupción	SO-B
	Cumplimiento regulatorio	SO-E
Social: Responsabilidad sobre los productos	Salud y seguridad de clientes	PR-A
	Privacidad de los clientes	PR-D
	Portafolio de productos	PR-E

(G4-19)

### 1.2.3 PASO 3: VALIDACIÓN

A los aspectos de sostenibilidad priorizados en el paso anterior, se adicionaron los aspectos de sostenibilidad requeridos por la Superintendencia del Mercado de Valores no incluidos en dicha priorización:

- ⇒ Medio ambiente, específicamente, uso de energía, agua y residuos. Este punto ha sido asociado con los aspectos de sostenibilidad del GRI: energía, agua, efluentes y residuos.
- ⇒ Principios y derechos fundamentales del trabajo, específicamente, salud y seguridad en el trabajo y clima laboral. Este punto ha sido asociado al aspecto de sostenibilidad del GRI salud y seguridad en el trabajo y adicionalmente, se incluye el aspecto no considerado por el GRI: clima laboral.
- ⇒ Criterios éticos, laborales y medio ambientales para la selección de proveedores. Este punto ha sido asociado a los aspectos de sostenibilidad del GRI: prácticas de abastecimiento, evaluación ambiental, de prácticas laborales y repercusión social de los proveedores.
- ⇒ Reclamos de clientes. Este punto ha sido asociado al aspecto de sostenibilidad del GRI: privacidad de los datos del cliente; así mismo, se incluye el aspecto de reclamos que no está asociado directamente a los aspectos del GRI.

Los aspectos de sostenibilidad resultantes, fueron validados por el área de Responsabilidad Social de la Financiera. (G4-19)

### 1.2.4 PASO 4: REVISIÓN

Al ser este nuestro primer reporte de sostenibilidad, aún no contamos con opiniones de retroalimentación de nuestros grupos de interés sobre el reporte que debamos tomar en cuenta. Este paso podrá ser completado en la siguiente edición del reporte en que cerraremos el ciclo de evaluación. (G4-19)

### 1.2.5 CONCLUSIÓN: ASPECTOS MATERIALES

Como conclusión de este proceso, se listaron los aspectos, enfoques de gestión e indicadores a considerar en el Reporte de Sostenibilidad 2015 de la Financiera:

- ⇒ 24 aspectos de sostenibilidad del GRI materiales (se eligieron 30 indicadores) y
- ⇒ 2 aspectos propios del negocio (que abarcan 2 indicadores)

(G4-20) Los aspectos identificados son aplicables a todo el negocio. (G4-22) Su nivel de cobertura y grupos de interés relacionados se detallan a continuación:

Categoría	Aspecto Material (G4-19)	Ubicación en la Matriz	Cobertura (G4-20)(G4-21)	Grupo de Interés
Económica	Desempeño económico	<b>EC1:</b> valor económico directo generado y distribuido. <b>EC4:</b> ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Interna	Accionistas Colaboradores
	Presencia en el mercado	<b>EC6:</b> porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en donde se desarrollan operaciones significativas.	Externa	Proveedores Comunidad Gobierno
	Impactos económicos indirectos	<b>EC8:</b> impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Externa	Comunidad
	Prácticas de abastecimiento	<b>EC9:</b> porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Interna	Proveedores
Social: Prácticas Laborales	Relaciones trabajador-dirección	<b>LA4:</b> plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Interna	Colaboradores
	Salud y seguridad en el trabajo	<b>LA5:</b> porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud. <b>LA6:</b> tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. <b>LA7:</b> trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. <b>LA8:</b> asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Interna	Colaboradores
	Capacitación y educación	<b>LA9:</b> promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Interna	Colaboradores
	Diversidad e igualdad	<b>LA12:</b> composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Interna	Colaboradores



Categoría	Aspecto Material (G4-19)	Ubicación en la Matriz	Cobertura (G4-20)(G4-21)	Grupo de Interés
Social: Prácticas Laborales	Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	<b>LA13:</b> relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	Interna	Colaboradores
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	<b>LA14:</b> porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Interna	Proveedores
	Clima laboral (*)	Evaluación de clima laboral: punto de vista.	Interna	Colaboradores
Social: Derechos Humanos	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	<b>HR10:</b> porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Interna	Proveedores
Social: Sociedad	Comunidades locales	<b>SO1:</b> porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Externa	Comunidad
	Lucha contra la corrupción	<b>SO3:</b> número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados <b>SO4:</b> políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción <b>SO5:</b> casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Interna	Accionistas Proveedores Colaboradores
			Externa	Gobierno Comunidad
	Cumplimiento regulatorio	<b>SO1:</b> valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Interna	Accionistas Gobierno
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	<b>SO9:</b> porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Interna	Proveedores
Social: Responsabilidad sobre los productos	Salud y seguridad de clientes	<b>PR1:</b> porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Externa	Clientes
	Privacidad de los clientes	<b>PR8:</b> número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Externa	Clientes

Categoría	Aspecto Material (G4-19)	Ubicación en la Matriz	Cobertura (G4-20)(G4-21)	Grupo de Interés
Social: Responsabilidad sobre los productos	Portafolio de productos	<b>FS6:</b> porcentaje de la cartera de las líneas de negocios por región, tamaño (ejemplo: micro, pequeño, gran empresa) y sector	Externa	Clientes
	Cumplimiento regulario	<b>PR9:</b> costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas	Interna	Accionistas Gobierno
	Reclamos (*)	Número de reclamos recibidos y atendidos	Externa	Clientes
Ambiente	Energía	<b>EN3:</b> consumo energético interno	Interna y Externa	Comunidad Medio Ambiente
	Agua	<b>EN8:</b> captación total de agua según la fuente		
	Efluentes y residuos	<b>EN23:</b> peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento		
	Cumplimiento regulatorio	<b>EN29:</b> valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		
	Evaluación ambiental de los proveedores	<b>EN32:</b> porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Interna	

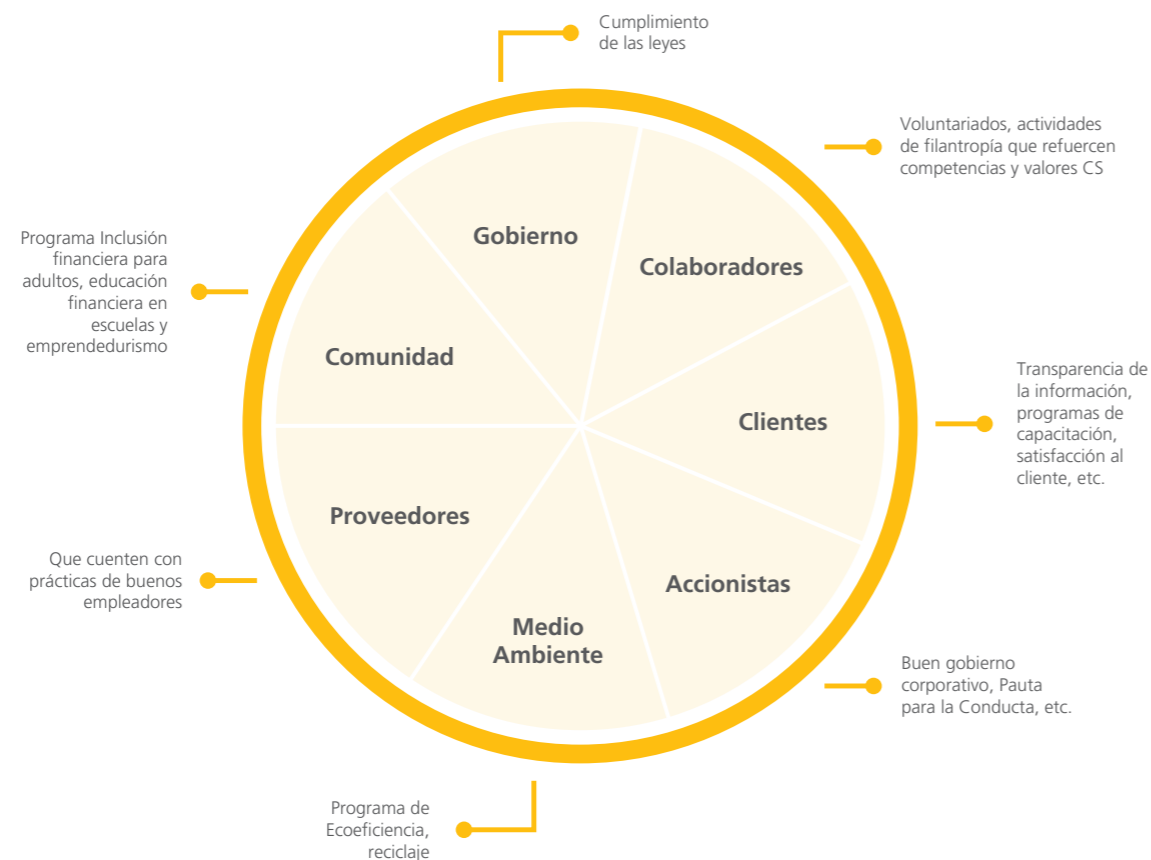
(G4-19) (G4-20) (G4-21)

(\*) Aspecto no GRI

Los estados financieros consolidados de CrediScotia Financiera consideran solo a dicha empresa. Las acciones reportadas en este documento están referidas a las que realiza dicha organización. (G4-17)

### 1.3 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para poder operar de forma sostenible, se realizó la identificación de grupos de interés y un plan de trabajo coordinado para llegar al objetivo común, que es ser una empresa socialmente responsable. Cada grupo de interés cuenta con temas claves en los que CrediScotia Financiera trabaja:



(G4-24)

Los criterios utilizados para la identificación y priorización de estos grupos de interés fueron:

- ⇒ **Masividad:** se refiere a la cantidad de miembros que pertenecen al grupo de interés.
- ⇒ **Efecto negativo de la empresa sobre ellos:** se refiere a las posibles y/o reales consecuencias negativas que tienen las operaciones de la empresa sobre el grupo de interés.
- ⇒ **Diálogo con la empresa:** se refiere a la existencia de algún tipo de diálogo con la empresa o si ya se han llevado a cabo algunas actividades conjuntas.
- ⇒ **Capacidad de afectar las operaciones de la Empresa:** se refiere al potencial riesgo de que el grupo de interés pueda afectar, interrumpir o paralizar las operaciones de la empresa, en su afán de establecer sus prioridades en la operación normal de ella, ya sea con acciones de lobby con autoridades o por medio de acciones legales.
- ⇒ **Importancia para la Empresa:** se refiere a la importancia que se le da dentro de la empresa a la relación con grupo de interés. Se basa en criterios de tipo estratégico.

## COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y TEMAS CLAVE

CrediScotia Financiera cuenta con canales de diálogo dirigidos a sus grupos de interés, que permiten el intercambio de opiniones y la identificación de espacios de colaboración y beneficio mutuo. (G4-25)

Canal de Comunicación (G4-26)	Frecuencia	Temas / Inquietudes tratadas (G4-27)
<b>Colaboradores</b>		
Buzón CrediScotia Noticias	Diario	Información institucional/negocios/actividades de integración/políticas, procedimientos y manuales corporativos/actividades de gestión de personas/campañas cultura hacedora de CS/campañas de RS/
Intranet CrediScotia	Permanente	Información institucional/negocios/actividades de integración/políticas, procedimientos y manuales corporativos/actividades de gestión de personas/campañas cultura hacedora de CS/campañas de RS/
Revista "Mundo Hacedor"	Anual	Resumen de las actividades de lo mencionado: Información institucional/negocios/actividades de integración/políticas, procedimientos y manuales corporativos/actividades de gestión de personas/campañas cultura hacedora de CS/campañas de RS/
Reuniones Kick-off	Semanales	Información institucional/negocios/actividades de integración/políticas, procedimientos y manuales corporativos/actividades de gestión de personas/campañas cultura hacedora de CS/campañas de RS/
Periódicos murales	Permanente	Información institucional/negocios/actividades de integración/políticas, procedimientos y manuales corporativos/actividades de gestión de personas/campañas cultura hacedora de CS/campañas de RS/
Wallpapers PC	A requerimiento	Información institucional/negocios/actividades de integración/políticas, procedimientos y manuales corporativos/actividades de gestión de personas/campañas cultura hacedora de CS/campañas de RS/
Reuniones Líderes en acción. Líderes de 1.ª y 2.ª línea	Mensuales	Mensaje de líderes/referido al negocio/calidad de servicio/cultura hacedora
Activaciones según campañas internas	A requerimiento	Información institucional/negocios/actividades de integración/políticas, procedimientos y manuales corporativos/actividades de gestión de personas/campañas cultura hacedora de CS/campañas de RS/
Encuestas de opinión	Según evento	Necesidades, expectativas
Medición de clima laboral: Punto de vista	Anual	Clima laboral

Canal de Comunicación	Frecuencia	Temas / Inquietudes tratadas
<b>Clientes</b>		
Página web: • Libro de reclamaciones CrediScotia en línea	Permanente	Cualquier duda sobre la Financiera
Banca Telefónica	En horarios específicos de atención	Cualquier duda sobre la Financiera
Red de Agencias CrediScotia	93 agencias, según horario establecido en cada una de ellas	Cualquier duda sobre la Financiera
<b>Accionistas</b>		
Página web	Permanente	Información relevante de la Financiera
Hechos de importancia	A requerimiento	Información relevante de la Financiera: Accionariado, Directorio, Plana Gerencial, Estados Financieros, Clasificación de Riesgo, Memoria Anual
Memoria Anual	Anual	Resultados de la Financiera
Solicitudes dirigidas a la Gerencia General, quien designa a la Unidad responsable de dar respuesta	Cada vez que lo solicitan	No ha habido solicitudes de información durante el ejercicio 2015
<b>Proveedores</b>		
Correo electrónico	A requerimiento	En el periodo en mención, no han surgido temas en particular
Correspondencia escrita	A requerimiento	
Correspondencia telefónica	A requerimiento	
<b>Comunidad</b>		
Correo electrónico	A requerimiento	En el periodo en mención, no han surgido temas en particular
Participación en reuniones de los Comités o Gremios	De acuerdo a lo establecido por cada gremio	Inclusión financiera, dinero electrónico y transparencia de la información

Canal de Comunicación	Frecuencia	Temas / Inquietudes tratadas
<b>Gobierno</b>		
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico.	A requerimiento de alguna de las partes	Requerimientos de información y/o solicitudes por parte del ente regulador
Reuniones de trabajo	A requerimiento de alguna de las partes	Absolución de consultas por parte del ente regulador
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Portal del Supervisado, canal de comunicación privado que pone a disposición la SBS	Permanente	Absolución de encuestas o requerimientos específicos de envío de información, así como respuesta a los informes de auditoría del regulador
MVNet sistema implementado por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) para el envío de la información	Según evento	Envío de hechos de importancia
Submódulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE): software que utilizan las empresas financieras para ingresar y validar información en diversos formatos para que sean supervisadas por la SBS	Permanente	Envío de reportes regulatorios periódicos, principalmente, los anexos y reportes del manual de contabilidad



## IRIS VENEGAS

Asistente de Ventas Dirigidas

*Ganadora de la mejor actividad de voluntariado en Medio Ambiente*

"REALIZAR EL VOLUNTARIADO EN EL HOGAR ERMELINDA CARRERA "CASA SANTA ISABEL" FUE UNA LINDA Y GRATIFICANTE EXPERIENCIA. SABER QUE PODEMOS AYUDAR A LAS PERSONAS QUE MÁS LO NECESITAN, EN ESTE CASO A LAS NIÑAS EN SITUACIONES VULNERABLES, ME AYUDÓ A SEGUIR CONOCIENDO A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO Y A FORTALECER LAZOS CON ELLOS. AGRADEZCO A TODOS LOS QUE COLABORARON EN ESTE EVENTO, PORQUE SE TUVO COMO RESULTADO: LA ALEGRÍA Y BIENESTAR DE LAS NIÑAS".



“

# CREDISCOTIA FINANCIERA

”





## 2.1 EN RESUMEN

<b>Nombre de la organización (G4-3)</b>	CrediScotia Financiera S.A.
<b>Propiedad y forma jurídica (G4-7)</b>	Estamos constituidos bajo la forma jurídica de una Sociedad Anónima para dedicarse a todos aquellos actos, contratos, negocios y operaciones permitidas a las empresas financieras del sistema financiero, de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
<b>Sede central (G4-5)</b>	Av. Paseo de la República N.º 3587, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.
<b>Países donde opera (G4-6)</b>	Pertecemos al Grupo Scotiabank en el Perú, que a su vez forma parte de The Bank of Nova Scotia (o Grupo Scotiabank), banco internacional con sede en Toronto, Canadá.
<b>Marcas, productos y servicios (G4-4) (G4-9)</b>	Nos dedicamos al giro propio de las empresas financieras del sistema financiero: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de crédito</li> <li>• Préstamos personales</li> <li>• Préstamos a empresas</li> </ul>
<b>Número de colaboradores (G4-9)</b>	2,730
<b>Número de operaciones (G4-9)</b>	Sede central Agencias: 93 Lima: 36 Provincias: 57
<b>Ventas netas (G4-9)</b>	S/ 4,585 MM

<b>Capitalización (G4-9)</b>	Obligaciones con el público S/ 2,223 MM y sistema financiero <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeudados S/ 785 MM</li> <li>• Patrimonio S/ 568 MM</li> <li>• Activos totales S/ 4,011 MM</li> </ul>
<b>Cartas, principios e iniciativas a las que nos suscribimos (G4-15)</b>	Nos adherimos a las siguientes iniciativas voluntarias a través de nuestra Casa Matriz: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacto Mundial (2010).</li> <li>• Carbon Disclosure Project (2005).</li> <li>• Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2005).</li> <li>• Carta de las Empresas para un Desarrollo Sostenible de la Cámara de Comercio Internacional (1991).</li> <li>• Códigos de conducta voluntarios y compromisos públicos diseñados para proteger los intereses del consumidor, Canadá.</li> </ul> <p>Debido al buen desempeño en el tratamiento de los criterios ambientales, sociales y de gobierno interno, Scotiabank (Casa Matriz) ha sido incluido en varios índices de referencia para las inversiones socialmente responsables: Dow Jones Sustainability Index, The Ethical Funds, FTSE4Good y Jantzi Social Index.</p>
<b>Asociaciones a las que pertenece (G4-16)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)</li> <li>• Patronato Perú 2021</li> <li>• Asociación de Buenos Empleadores (ABE)</li> <li>• Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)</li> </ul>

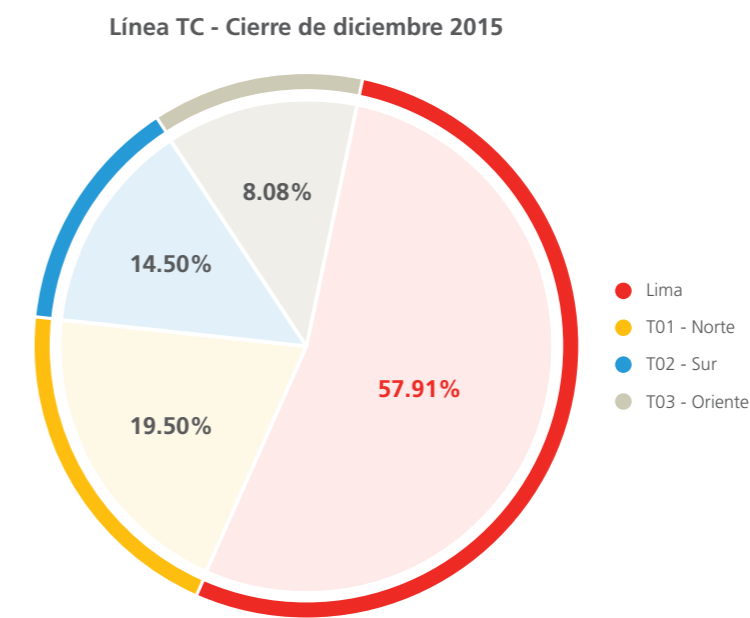
## 2.2 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO

Producto / Servicio	Ingresos	Clientes	Participación en el mercado
Tarjetas de crédito	A diciembre de 2015: 341,223 miles de soles	Al cierre del año 2015, CrediScotia registró una cartera de 316 mil tarjetahabientes. Portafolio multisegmento con preponderancia en los niveles socio-económicos B2, C y D de la población	5.2%
Préstamos personales	A diciembre de 2015: 404,792 miles de soles	Al cierre del año 2015, 308 mil clientes. La Financiera administra una gama de productos desarrollados especialmente para trabajadores dependientes e independientes tanto formales como informales de los segmentos C y D	4.24%
Préstamos a empresas	A diciembre 2015: 224,911 miles de soles	A diciembre 2015: 94 mil clientes	2,83%
Depósitos	A diciembre del 2015, los depósitos de CrediScotia ascendieron a S/ 2,355 millones	Se logró captar 393 mil clientes	1.1%
Seguros	Por seguros obligatorios y optativos ascendieron a S/ 46 millones al cierre de diciembre de 2015	Durante el año 2015 CrediScotia logró asegurar un total de 547 mil clientes	---%

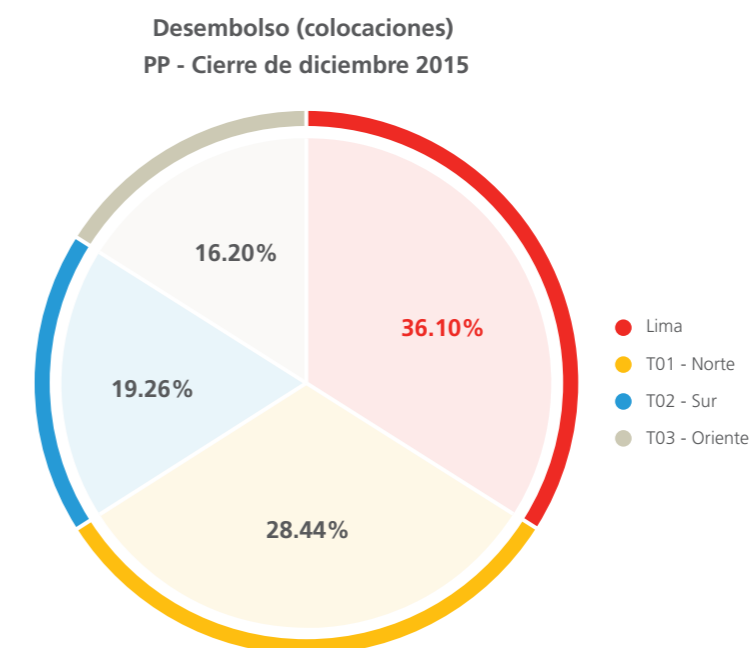
(G4-8) (G4-9)

Los ingresos se encuentran distribuidas por región según lo que se observa en los gráficos siguientes:

### Tarjetas de Crédito



### Préstamos personales



## 2.3 CANALES DE ATENCIÓN

El enfoque ha sido en el desarrollo y refuerzo de los canales de atención, especialmente, en provincias para reducir el déficit de cobertura.

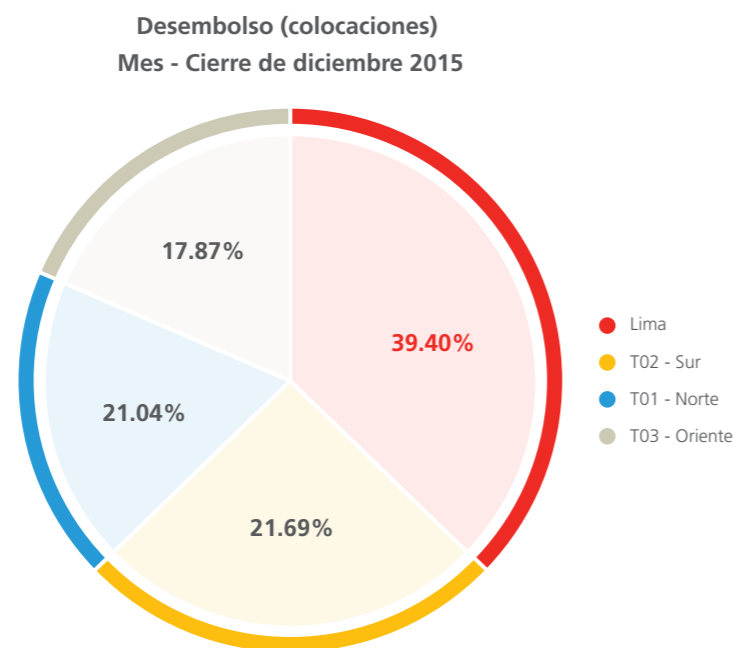
### RED DE SUCURSALES Y AGENCIAS

(G4-13)

⇒ Ubicación: en todo el territorio peruano.

Ubicación de sucursales y agencias	2013 (unidades)	2014 (unidades)	2015 (unidades)
Lima	36	36	36
Provincias	57	57	57
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>

### Colocaciones microempresas



(G4-9)

### CAJEROS AUTOMÁTICOS

(G4-13)

- ⇒ Incremento: 25.4%
- ⇒ Impacto ambiental: reducen los viajes y transacciones en ventanilla de las sucursales y agencias (disminución de consumo de combustibles y de generación de emisiones a la atmósfera).
- ⇒ Transacciones realizadas en el 2015: 899. Al final de esta sección, mostramos el cuadro Transacciones por Canales.

Ubicación de cajeros automáticos	2013 (unidades)	2014 (unidades)	2015 (unidades)
Callao	35	40	39
Lima	445	536	557
Provincias	210	289	303
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>865</b>	<b>899</b>



## CAJEROS CORRESPONSALES (G4-13)

- ⇒ Ubicación: en todo el país, en los locales de los aliados comerciales.
- ⇒ Los cajeros corresponsales pueden ser contabilizados de dos maneras: por número de ventanillas o por número de tiendas. En una tienda, puede existir más de un cajero corresponsal.
- ⇒ Incremento: 35.4%
- ⇒ Impacto social:
  - Brinda servicios a clientes y no clientes en zonas geográficas de difícil acceso o donde no hay presencia bancaria. Son zonas donde la situación económica es baja y el nivel transaccional no justifica la implementación de una agencia.
  - Impulsa el crecimiento de los negocios y su calificación para acceder al crédito.
- ⇒ Transacciones realizadas en el 2015: 899262,295. Al final de esta sección, mostramos el cuadro Transacciones por Canales.

Cajeros corresponsales (contabilizados por ventanilla)	2013 (unidades)	2014 (unidades)	2015 (unidades)
Lima	2,678	3,385	5,171
Provincias	1,855	2,753	4,472
<b>Total</b>	<b>4,533</b>	<b>6,138</b>	<b>9,643</b>

Estos cajeros corresponsales están localizados en 5,934 puntos de atención, operados bajo dos modelos:

- Cajeros Express (201 cajeros), Cajero Corresponsal que se concentra en los puntos de atención de los aliados estratégicos como la Curacao, Maestro, Topy Top, Hiraoka, SCI, Cassinelli y principales supermercados de provincias, entre otros.
- Agente Scotiabank Perú (5,733 cajeros), Cajero Corresponsal en donde el POS tradicional se convierte en un terminal bancario, siendo estos equipos operados por el personal del establecimiento (Globokas, Pagaltoke, Cyrus Express, Movilred, Cell Power entre otros), realizando operaciones bancarias acordes con su horario de atención.

Los cajeros corresponsales velan por el control operativo, contable y de servicio del canal de Cajeros Corresponsales de Scotiabank, operando dentro del horario de atención del aliado o establecimiento afiliado.

## CREDISCOTIA EN LÍNEA (BANCA POR INTERNET)

- ⇒ Disminuye el uso de transporte y papel; por consiguiente, el impacto ambiental. Ver el cuadro Transacciones por Canales; ahí se muestra la cantidad de operaciones realizadas.

## DINERO ELECTRÓNICO

- ⇒ Iniciativa adoptada por Asbanc que posteriormente propicia la emisión de la Ley N.º 29985, "Ley que regula las características básicas de dinero electrónico como instrumentó de inclusión financiera", publicada el 17 de enero de 2013. En ella se autoriza la emisión de dinero electrónico con fines de bancarización por medio de las entidades financieras.
- ⇒ La implementación de esta ley se está trabajando en el Comité de Dinero Electrónico de Asbanc, que agrupa entidades financieras, empresas de telecomunicaciones y entidades del sector público.
- ⇒ CrediScotia participa como EMISOR en el modelo Perú en Asbanc (modelo cooperativo). Scotiabank ofrece el soporte comercial en la red de Agentes Corresponsales para la atención de Operaciones de BIM CrediScotia.

Cuadro cantidad Transacciones por Canales

Año	Agencias CrediScotia Financiera	Cajeros Corresponsales	CrediScotia en Línea (Banca Internet)	Cajeros Automáticos
2015	603,645	262,295	78,614	899
2014	561,874	359,164	73,792	865
2013	563,825	357,601	93,285	690

## 2.4 GESTIÓN DE RIESGOS

(G4-14) El Marco de Gestión del Riesgo Operacional que aplicamos establece un enfoque integrado para identificar, medir, controlar, mitigar y reportar riesgos operacionales a base de los elementos clave, tales como son el Gobierno Interno, Apetito por el Riesgo, Medición, Seguimiento e Informes, entre otros.

Durante el año 2015 hemos continuado con el desarrollo de las metodologías de gestión del riesgo operacional para la Financiera. El desarrollo de estas metodologías proporcionó una adecuada identificación, gestión y control del riesgo operacional, siendo las principales las siguientes:

- ⇒ Metodología de Eventos de Pérdida.
- ⇒ Metodología de Indicadores de Riesgos – Key Risk Indicators (KRIs).
- ⇒ Metodología de Continuidad de Negocio – Business Continuity Management – BCM.
- ⇒ Metodología de Evaluación de Riesgos y Controles – Risk Control Assessment (RCA) y matrices de riesgos.
- ⇒ Evaluación de riesgos de nuevas iniciativas y/o cambios importantes, entre otros.
- ⇒ Capacitaciones y sensibilización, entre otras actividades realizadas.

## 2.5 CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro se gestiona mediante dos procesos:

### 1. COMPRAS ESTRATÉGICAS:

Son las compras de bienes/servicios que se realizan para CrediScotia y otras empresas del Grupo Scotiabank. Estas compras nacen del análisis del mapa de gastos de cada empresa. Comprende 5 pasos:

- ⇒ Elaboración de la Línea Base
- ⇒ Elaboración de Bases Administrativas y Técnicas
- ⇒ Determinación de Base de Proveedores
- ⇒ Análisis técnico/económico de las propuestas recibidas
- ⇒ Comunicación del resultado

### 2. COMPRAS RECURRENTE:

Son las compras para atender el día a día de los usuarios y se realizan a través del sistema de solicitud de pedidos.

- ⇒ Recepción de solicitudes de compras (S/C) con el detalle de las especificaciones técnicas, cantidades, presupuesto, tiempo
- ⇒ Elaboración de Bases Administrativas y Técnicas
- ⇒ Recepción de las ofertas técnicas y económicas
- ⇒ Análisis técnico/económico de las propuestas recibidas
- ⇒ Elaboración y envío de la orden de compra

Durante el año calendario 2015, se emitieron órdenes de compra o de servicio a 422 proveedores, con un valor de las órdenes de compra y servicio de S/ 23,579,938. Los proveedores están localizados principalmente en Lima con sucursales a nivel nacional.

Se trabajan con diferentes tipos de proveedores: intermediarios, consultores, distribuidores, representantes de marcas, con la marca directamente, fabricantes, contratistas y mayoristas. Estos a su vez pueden contar con:

- ⇒ Conocimientos técnicos especializados
- ⇒ Procesos automatizados
- ⇒ Procesos manuales

(G4-12) (DMA-prácticas de adquisición)



“

# GOBIERNO CORPORATIVO

”



# “ GOBIERNO CORPORATIVO ”

## 3.1 ACCIONISTAS Y PROPIEDAD

CrediScotia Financiera S.A., se constituyó mediante Escritura Pública de fecha 9 de agosto de 1994, bajo la denominación de Banco del Trabajo S.A. El 15 de julio de 2008 Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile), el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco del Trabajo a través de la Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima.

En Junta General de Accionistas de fecha 12 de septiembre de 2008, se acordó su conversión a empresa financiera, modificándose su denominación social por la de “CrediScotia Financiera S.A.” y su Estatuto Social, lo cual conllevó la modificación de su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado del Grupo Scotiabank Perú para la atención de clientela de créditos de consumo, así como para la realización de préstamos a favor de pequeñas empresas y negocios. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N.º 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su Estatuto Social, siendo ello formalizado mediante Escritura Pública de fecha 9 de enero de 2009, quedando

inscrito en el asiento B00012 de la Partida Electrónica N.º 00079820 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

El Capital Social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/ 320'854,120.70, representado por 35'453,494 acciones comunes y nominativas con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 9.05 cada una, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.

Por otra parte y con relación al pago de dividendos a favor de los accionistas, en la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 31 de Marzo del 2015 se aprobó -en cumplimiento de la Política de Dividendos aprobada oportunamente y de las normas estatutarias y legales vigentes- el pago de dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes emitidas por la institución por la suma de S/ 91'008,200.75 correspondientes a utilidades del Ejercicio 2014, lo cual determinó que el monto del dividendo por acción sea de S/ 2'566,974,097.

Al 31 de diciembre del 2015, el principal accionista de la Financiera es:

Grupo / Accionista	Procedencia	Participación (%)
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS) / Scotiabank Perú S.A.A.	Perú	100.00%
<b>Total</b>		<b>100.00%</b>

(G4-7)



### 3.2 JUNTA DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de la sociedad y está integrada por todos los accionistas que de acuerdo con la ley y el estatuto de la sociedad, tengan derecho a concurrir y a votar en las expresadas reuniones.

La Junta General trata y decide, sobre los asuntos de su competencia, expresados en su convocatoria, salvo lo dispuesto en el artículo 22° del estatuto de la sociedad.

Todos los años dentro de los tres meses siguientes a la terminación del ejercicio económico anual, se celebra la Junta General de Accionistas Obligatoria, la que tiene por objeto:

- A** Pronunciarse sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio anterior expresados en los estados financieros.
- B** Resolver sobre la aplicación de las utilidades que hubiere, previa aprobación del balance y la constitución de las reservas legales pertinentes.
- C** Elegir, cuando corresponda, a los miembros del Directorio.
- D** Fijar las remuneraciones de los miembros del Directorio.
- E** Designar o delegar, en el Directorio, la designación de los Auditores Externos discutir y resolver los demás asuntos que le sean propios conforme al Estatuto y a la ley y sobre cualquier otro consignado en la convocatoria.

Compete asimismo a la Junta General:

- A** Remover a los miembros del Directorio y elegir a sus nuevos integrantes.
- B** Modificar o interpretar el Estatuto Social.
- C** Aumentar o reducir el capital social.
- D** Emitir obligaciones.
- E** Acordar la enajenación, en un solo acto, de activos cuyo valor contable exceda el 50% del capital social.
- F** Disponer investigaciones y auditorías especiales.
- G** Acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la Sociedad, así como resolver sobre su liquidación.
- H** Aprobar la política de dividendos con sujeción a las normas sobre la materia.
- I** Conocer y decidir sobre cualquier otro asunto que requiera el interés social y resolver en los casos en que la ley disponga su intervención, así como tratar cualquier otro asunto que requiera el interés social, y que haya sido objeto de la convocatoria.

El Directorio puede convocar a la Junta General cuando lo estime conveniente a los intereses sociales o cuando le sea solicitado por un número de accionistas que represente, al menos, el veinte por ciento de las acciones suscritas con derecho a voto, mediante carta notarial en la que se indique el asunto o asuntos a tratar en la Junta.

En el periodo 2015 se realizó la siguiente Junta de Accionistas:

Fecha de aviso de convocatoria	Fecha de la Junta	Lugar de la Junta	Tipo de Junta	Tipo de Junta
31/03/2015	31/03/2015	Av. Paseo de la República 3587, San Isidro	General	General

### 3.3 EL DIRECTORIO

El Directorio es el máximo responsable de la administración de la sociedad. Su organización está definida en Comités de tal forma que se aseguren prácticas apropiadas de buen gobierno para su funcionamiento.

Goza de las facultades de representación legal y de gestión necesarias para la administración de la Sociedad, con excepción de aquellos asuntos reservados a la Junta General por mandato legal o por el Estatuto de la sociedad.

Los Directores son elegidos por el plazo de un año. Las mismas personas pueden ser indefinidamente reelegidas.

El Directorio se reúne una vez al mes y, además, puede hacerlo siempre que el Presidente o quien haga sus veces lo juzgue necesario, o cuando lo solicite cualquier Director o el Gerente General.

(G4-34)

El Directorio durante el periodo 2015 contó con 8 miembros- incluido el Director Alterno- uno de los cuales fue Director Independiente y los otros siete miembros, incluido el miembro alterno, ejecutivos o funcionarios de las empresas del Grupo Scotiabank (pero no funcionario de CrediScotia Financiera). Para ser considerado Director independiente, un Director no debe:

- A** Ser empleado de la Financiera o de sus subsidiarias;
- B** Ser un accionista con control; o
- C** Ser empleado o propietario de un proveedor de servicios de consultoría, del cual los pagos recibidos de la Financiera o de sus subsidiarias representen más del 20% de sus ingresos.

Ningún miembro del Directorio ejerce una función ejecutiva o es funcionario en CrediScotia Financiera, para el periodo reportado.

### MIEMBROS DE DIRECTORIO 2015

⇒ **Presidente del Directorio**  
• Miguel Uccelli Labarthe

⇒ **Vicepresidente del Directorio**  
• James Tully Meek

⇒ **Directores**  
• César Ernesto Calderón Herrada  
• Juan Carlos García Vizcaíno  
• Yván Vicente Rosas Ferreccio  
• Sergio Ulises Quiñones Franco  
• Arturo Juan Núñez Devescovi

⇒ **Directores Alternos**  
• Francisco Rivadeneira Gastañeta

La función principal del Directorio es supervisar la administración de los negocios y actividades de la Financiera. El Directorio debe ofrecer un gobierno efectivo sobre las actividades de la Financiera. Para hacerlo, debe esforzarse por equilibrar los intereses de los diversos elementos de la Financiera, incluyendo sus accionistas, clientes y colaboradores y las comunidades en las que opera. En todas las acciones adoptadas por el Directorio, se espera que los Directores tengan un criterio comercial independiente con respecto a aquello que ellos consideren que razonablemente redundará en beneficio de los intereses de la Financiera. Para cumplir con dicha obligación, los Directores se apoyan en la honestidad e integridad de la Alta Dirección de la Financiera así como en sus asesores y auditores externos.

Los comités permanentes del Directorio son el Comité de Auditoría y el Comité de Control de Riesgos. Cada Comité reporta directamente al Directorio. Sujeto a su disponibilidad, cada director no gerencial puede integrar uno o más Comités del Directorio. Los miembros y presidentes de los Comités son nombrados por el Directorio después de consultarlo con cada uno de los Directores.

Cada Comité cuenta con su propio reglamento escrito, el cual cumple con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables. Los reglamentos establecen las funciones y responsabilidades del Comité así como las calificaciones requeridas para ser miembro del mismo, los procedimientos para la designación de sus miembros, su estructura y operaciones y la presentación de información al Directorio.

El presidente de cada Comité, en consulta con los miembros del Comité, determina la frecuencia y duración de las reuniones del Comité de acuerdo con los requerimientos establecidos en el reglamento del Comité. El presidente de cada Comité, en consulta con los miembros pertinentes del Comité y la alta dirección, elabora la agenda del Comité. Cada Comité elabora anualmente una lista de los principales temas que se discutirán durante el año (en la medida en que estos puedan preverse).

El Directorio y cada Comité están facultados para contratar y despedir a los asesores legales y financieros independientes o a otros asesores, según lo estimen necesario, sin antes consultarlo con la alta dirección de la Financiera u obtener su aprobación. Cada Comité está facultado para formar un sub-comité o para delegar responsabilidades específicas que considere pertinentes en cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

(G4-34)

## COMITÉ DE CONTROL DE RIESGOS

Aprueba las políticas y la organización para la Gestión integral de Riesgos, incluyendo la definición del nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la Financiera está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio. Asimismo, realiza una evaluación de la suficiencia de capital de la sociedad; revisa el nivel de cobertura y provisionamiento de la cartera de la Financiera; aprueba las políticas, procedimientos y el seguimiento del Riesgo País; propone al Directorio los objetivos, lineamientos, políticas y procedimientos para la gestión de Riesgo de Crédito; entre otras funciones.

### Miembros del Comité de Control de Riesgos durante el periodo 2015

<b>Sergio Quiñones Franco</b>	Presidente
<b>Francisco Rivadeneira Gastañeta<sup>3</sup></b>	Secretario e Invitado Permanente
<b>Juan Carlos García Vizcaíno</b>	Miembro
<b>Carlos Morante Ormeño</b>	Miembro

## COMITÉ DE AUDITORÍA

Vigila el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, coordinando y supervisando permanentemente con la Unidad de Auditoría Interna y Auditores Externos los aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del sistema de control interno. Asimismo, informa al Directorio sobre la existencia de limitaciones en la confiabilidad de los procesos contables y financieros; vigila e informa al Directorio sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos y sobre la detección de problemas de control y administración interna, incluyendo irregularidades importantes detectadas, así como de las medidas correctivas implantadas.

### Miembros del Comité de Control de Auditoría durante el periodo 2015

<b>César Ernesto Calderón Herrada</b>	Presidente
<b>Francisco Rivadeneira Gastañeta<sup>4</sup></b>	Secretario
<b>Yván Rosas Ferreccio</b>	Miembro
<b>Arturo Juan Núñez Devescovi</b>	Miembro
También participan:	
<b>Carlos Morante Ormeño</b>	Gerente General
<b>Elbia Castillo Calderón</b>	Auditor General Interno de Scotiabank Perú

(G4-34)

<sup>3</sup> Vicepresidente de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General de Scotiabank Perú.

<sup>4</sup> Vicepresidente de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General de Scotiabank Perú.

### 3.4 ÉTICA E INTEGRIDAD

#### PAUTA PARA LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

Es el código de conducta de CrediScotia y otras empresas del Grupo Scotiabank. Este documento cuenta con una serie de principios de actuación que se espera sean puestos en práctica por todos los Colaboradores: (G4-56)

<b>Principio 1:</b>	Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank.
<b>Principio 2:</b>	Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses.
<b>Principio 3:</b>	Comportarse con honestidad e integridad, donde se incluye la posición de total respeto por parte de Scotiabank frente a la competencia. Scotiabank respeta la legislación existente en materia de competencia y actividades comerciales e insta a todos sus Colaboradores a no coludirse ni cooperar con ninguna institución en actividades anticompetitivas.
<b>Principio 4:</b>	Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y la seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
<b>Principio 5:</b>	Tratar con justicia, igualdad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores, empleados u otros.
<b>Principio 6:</b>	Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

Esta pauta se complementa con las siguientes Políticas y Códigos:

- ⇒ Código de Conducta para el Uso de Internet y Correo Electrónico.
- ⇒ Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades.
- ⇒ Adenda para Banca Internacional - Personal de Operaciones Bursátiles.
- ⇒ Código de Conducta de Scotiabank Perú para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- ⇒ Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción.
- ⇒ Principios de conducta para proveedores en el marco de la Responsabilidad Social.
- ⇒ Política de Gobierno Corporativo.

Estos documentos se pueden encontrar a texto completo en: [http://cdn.agilitycms.com/scotiabank-peru/CrediScotia/pdfs/quienes-somos/pautas\\_para\\_la\\_conducta\\_en\\_los\\_negocios.pdf](http://cdn.agilitycms.com/scotiabank-peru/CrediScotia/pdfs/quienes-somos/pautas_para_la_conducta_en_los_negocios.pdf)

#### DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

La Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades de CrediScotia y otras empresas del Grupo Scotiabank son un mecanismo de control establecido para ayudar a proteger con más eficacia la integridad en la presentación de la información financiera de CrediScotia, en sus actividades comerciales, y para respaldar el cumplimiento de las Pautas.

Las Pautas estipulan que todos los directores, oficiales y empleados deben notificar cualquier supuesta irregularidad, como aquellas con respecto a incidentes debido a actos de represalia contra alguien que presenta la denuncia de buena fe. Es de interés de todas las partes interesadas que tales supuestas irregularidades sean notificadas de forma que puedan ser tratadas adecuadamente. El propósito de esta Política es brindar diferentes opciones para notificar las supuestas irregularidades. Las denuncias se pueden transmitir, de manera confidencial, por varios canales de comunicación como el sitio web o la línea de asistencia externa independiente en los que se puede presentar la denuncia de forma anónima.

#### CANALES DE NOTIFICACIÓN

Existen varios canales mediante los cuales los directores y colaboradores pueden presentar una denuncia conforme a esta Política. Se debe considerar la naturaleza de la supuesta irregularidad al elegir el canal más apropiado:

- I Cadena de Comunicación:**  
CrediScotia cuenta con procedimientos sólidos que permiten a los colaboradores informar a su superior jerárquico sobre cualquier supuesta irregularidad mediante la "Cadena de Comunicación". Este debería ser el canal de elección de la mayoría de denuncias, y en particular, de aquellas relacionadas con asuntos de Recursos Humanos.  
por correo electrónico u otro medio de correspondencia. Esta comunicación puede ser anónima.
- II Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank:**  
Las denuncias sobre el cumplimiento de la reglamentación o sobre aquellas relacionadas con la violación de las Pautas u otras políticas de cumplimiento, pueden ser informadas directamente a la Unidad de Cumplimiento de las empresas del Grupo Scotiabank.
- III Notificación directa al auditor en jefe:**  
Las denuncias se pueden transmitir escribiendo directamente al auditor en jefe de CrediScotia
- IV Por medio de la línea de asistencia externa:**  
CrediScotia y otras empresas del Grupo Scotiabank han establecido un mecanismo que permite notificar de manera confidencial y anónima las supuestas irregularidades por medio de un servicio de asistencia externo, que cuenta con página web, así como una línea de asistencia de libre acceso en todos los países donde opera el Grupo Scotiabank, durante las 24 horas y los siete días de la semana.  
Al recibir la denuncia, el destinatario principal evalúa la gravedad de la misma para decidir si amerita una investigación interna o externa. Posteriormente, el destinatario principal asigna la investigación según proceda y la supervisa para asegurar la resolución adecuada y oportuna de la situación.

(G4-56)

Testimonio recogido por:

## YOLANDA GÓMEZ POMASONCCO

Beneficiaria del Programa FIIS

*Panadería d.Sabores de la  
Asociación Sagrado Corazón de  
Jesús de Campo Alegre*

"EMPEZAMOS NUESTRO NEGOCIO PENSANDO EN AYUDAR A NUESTRA FAMILIA PREPARANDO DULCES Y PASTELES DE FORMA CASERA Y OFRECIÉNDOLOS DE CASA EN CASA. AHORA GRACIAS A CREDISCOTIA PUDIMOS ACCEDER A UN CRÉDITO PARA IMPLEMENTAR NUESTRO NEGOCIO CON MAQUINARIA APROPIADA, CON LO CUAL PUDIMOS AHORRAR TIEMPO DE TRABAJO, AUMENTAR LA PRODUCCIÓN Y , SOBRE TODO, DARLE MEJORES CONDICIONES DE VIDA NUESTRA FAMILIA".





“

# DIMENSIÓN ECONÓMICA

”



# DIMENSIÓN ECONÓMICA

## 4.1 DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Enfoque:

Vender con calidad es uno de los tres pilares culturales de CrediScotia, y significa:

- **Riesgo Adecuado:** generando un portafolio de créditos sanos y sin fraudes.
- **Rentabilidad:** velando por la rentabilidad del negocio.
- **Servicio:** brindando experiencias positivas de servicio basados en nuestras 7 claves de éxito y gestión para potenciar las experiencias de nuestros clientes. Estas 7 claves son Actitud, Imagen, Comunicación, Empatía, Competencia, Eficiencia, Buen manejo de quejas de los clientes.

El desempeño económico es importante, porque permite contribuir al desarrollo del país a través del logro de su misión: "Dar acceso a soluciones financieras rentables, sencillas, oportunas y flexibles que mejoren la calidad de vida de las familias y segmentos emergentes del Perú". Esta misión se traduce en los resultados económicos obtenidos y beneficios brindados a nuestros clientes en las

diferentes líneas de negocio (capítulo 2.2 y 4.2) y en los resultados obtenidos en nuestros proyectos de inversión social (capítulo 5.4.1).

### Responsabilidad:

Líneas de negocios, Servicios compartidos, Desarrollo comercial e innovación, Finanzas, planeamiento y tesorería, Canales, Gestión de personas, Asesoría legal y cumplimiento, Prevención de lavado de activos.

### Medición:

Indicadores financieros: cifras de balance, resultados operativos, eficiencia operativa, calidad de activos y capitalización.

### Evaluación:

Seguimiento a los resultados económicos del negocio, revisión y aprobación de la Memoria Anual y Estados Financieros Auditados por el Directorio y la Junta General de Accionistas.

### (G4-DMA desempeño económico)

Durante el 2015, CrediScotia Financiera obtuvo resultados muy positivos, como consecuencia de la gestión realizada durante el 2014 para la mejora integral de la organización. Estos resultados sobresalientes se reflejan en los siguientes indicadores a diciembre de 2015:

- Utilidad neta: S/ 183 MM.
- Eficiencia: 45.3%
- ROAA: 5.0%
- ROAE: 32.2%

Resultados de la gestión económica 2015

Cifras de Balance (S/ Millones)	2015	2014
Total Activos Netos	4,011.4	3,801.5
Colocaciones Brutas	3,361.2	3,171.0
Provisión para Colocaciones	408.2	371.1
Colocaciones Netas	3,007.7	2,847.7
Total Depósitos	2,296.9	2,172.1
Patrimonio Neto	568	476
Eficiencia Operativa	2015	2014
Margen Financiero Bruto / Patrimonio	160.5%	165.4%
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA)	5.0%	2.7%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	32.2%	21.2%
Participación de Mercado	2015	2014
Colocaciones (%)	1.3%	1.5%
Depósitos (%)	1.1%	1.1%

Esos aspectos, sumados al respaldo de los accionistas, constituyeron la principal fortaleza para el mantenimiento de la clasificación en "A" por parte de Apoyo & Asociados Internacionales y de Class & Asociados, consolidando a CrediScotia dentro del grupo de instituciones financieras mejor clasificadas del sector de microfinanzas.

**Impacto económico directo generado durante el 2015**

Impacto Económico (S/ millones)	2015	2014
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>		
a) Ingresos (1)	1,166.2	1,022.7
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>		
b) Costos operativos (pago a proveedores) (2)	223.7	201.0
c) Retribución a empleados (3)	204.1	193.1
d) Pagos a proveedores de fondos (4)	148.5	136.6
e) Pagos a gobiernos (5)	111.0	86.5
f) Inversiones en la comunidad	0.1	0.1

Impacto Económico (S/ millones)	2015	2014
Total del valor económico distribuido	687.4	617,318
<b>Valor económico retenido (VER = VEC-VED)</b>	478.8	405,416

**Notas:**

- (1) Incluye ingresos financieros, ingresos por servicios y otros ingresos, así como venta de activos.
- (2) Incluye gastos generales: publicidad, instalaciones, consultorías y otros.
- (3) Incluye gastos de personal: remuneraciones, bonificaciones, incentivos y otros. Así como beneficios sociales.
- (4) Proveedores de fondos: dividendos, intereses a proveedores de préstamos, intereses de cualquier forma de deuda, préstamos y pagos vencidos a accionistas.
- (5) Impuestos y sanciones.
- (6) Considera proyectos de inversión social, acciones de voluntariado y campañas (capítulo 5.4.1).

**(G4-EC1)**

CrediScotia Financiera ha cumplido con todas sus obligaciones tributarias, durante el año 2015, y no ha recibido ayudas económicas por entes gubernamentales. **(G4-EC4)**

## 4.2 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

⇒ **Enfoque:**

Crediscotia trabaja permanentemente en la mejora de oferta de valor de sus productos financieros, con la finalidad de brindar a sus clientes experiencias positivas que satisfagan cada una de las necesidades que pudieran tener. Por ello, administra una gama de productos desarrollados especialmente para trabajadores dependientes e independientes tanto formales como informales de los segmentos C y D.

Dentro de la gama de productos que se ofrecen se tienen:

- Créditos de Libre Disponibilidad, los cuales permiten al cliente acceder a dinero en efectivo para satisfacer cualquier necesidad y pagarlo en cuotas fijas mensuales.
- Créditos de Microempresa, dinero en efectivo para financiar la compra de insumos, mercadería, equipos o locales comerciales en determinado momento.

Así Crediscotia se convierte en el mejor socio para acompañar a los clientes en su crecimiento y hacer realidad sus proyectos.

⇒ **Responsabilidad:**

Líneas de negocios, Desarrollo comercial e innovación. Gestión de Personas: Responsabilidad Social.

⇒ **Medición:**

Indicadores financieros: resultados operativos.

⇒ **Evaluación:**

Seguimiento a los resultados económicos del negocio, revisión y aprobación de la Memoria Anual y Estados Financieros Auditados por el Directorio y la Junta General de Accionistas.

⇒ **Compromiso 2016:**

- Fortalecer las relaciones comerciales con los aliados comerciales de forma tal que permita ofrecer mejores condiciones a los clientes de microempresa.
- CrediScotia está trabajando estrategias que permitan el acceso al sistema financiero a los empresarios de las microempresas que aún no han sido bancarizadas. Asimismo, se están mejorando los procesos para ofrecer créditos más rápidos y simples.

**(G4-DMA impactos económicos indirectos)**

Actualmente, CrediScotia viene trabajando en estrategias orientadas a generar nuevos canales de atención para lograr mayor acercamiento a los clientes. Asimismo, atender segmentos de la población que actualmente no cuentan con acceso crediticio, identificando nuevos nichos de mercado y finalmente, en desarrollar propuestas comerciales con una visión cliente siempre enfocados en una venta con calidad.

(G4-EC8) Crediscotia busca ser una alternativa de crédito apropiada para los segmentos emergentes. Es así que dentro de las iniciativas implementadas se encuentra:

- ➔ ADHESIÓN A LA INICIATIVA DE DIVERSAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO Y EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES DENOMINADA BILLETERA MÓVIL (BIM), INICIATIVA QUE REPRESENTA UN TRASCENDENTAL ESFUERZO A FAVOR DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA, QUE TIENE COMO OBJETIVO INCLUIR EN LOS BENEFICIOS DEL SISTEMA FINANCIERO A MILLONES DE PERUANOS A TRAVÉS DEL USO DEL CELULAR Y SIN MAYOR NECESIDAD DE UTILIZAR DINERO EN EFECTIVO NI CONTAR CON LA PRESENCIA FÍSICA DE LAS PERSONAS PARA HACER PAGOS Y TRANSACCIONES.
- ➔ ASIMISMO, SE CUENTA CON UN PRODUCTO DISEÑADO PARA EMPRENDEDORES PARTICIPANTES DEL PROGRAMA “CREANDO CAPACIDADES PARA LA INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE FAMILIAS EN SITUACIÓN DE POBREZA EN ICA, HUANCVELICA Y PIURA”, EL “PROYECTO FONDO DE INVERSIÓN INCLUSIVA SOLIDARIA”, LO QUE PERMITE QUE CREDISCOTIA LLEGUE A NUEVOS SEGMENTOS A LOS QUE ANTES NO LLEGABA.



“  
**DIMENSIÓN  
SOCIAL**  
”



# DIMENSIÓN SOCIAL

## 5.1 RESPONSABILIDAD ANTE NUESTROS CLIENTES

### 5.1.1 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

#### Enfoque:

Para CrediScotia, la salud y seguridad de sus clientes es importante, porque la institución tiene la gran responsabilidad de resguardar a sus clientes y sus operaciones financieras, dándole valor agregado al servicio con adecuados controles y planes de acción que minimicen los riesgos por robos y fraudes.

Además de brindar instalaciones con las condiciones óptimas que le permitan realizar sus operaciones con seguridad en todos nuestros canales físicos y virtuales.

#### Responsabilidad:

Servicios compartidos.

#### Evaluación:

Se cuenta con tableros de control que permiten evaluar los indicadores de los diferentes frentes como:

- Las incidencias por fraudes internos y externos.
- Los reclamos de clientes antes CrediScotia y entes reguladores.
- Los requerimientos de infraestructura de las agencias
- Las iniciativas de sistemas.
- La calidad de atención en agencias.
- Control de planes de acción de auditorías.

(G4-DMA salud y seguridad de los clientes)

Durante la planificación anual de mejora continua y proyectos estratégicos, se busca implementar acciones que permitan mejorar la cadena de valor de los servicios de la Financiera, haciéndolos más confiables para los clientes. En el 2015, como es usual, se revisaron todas las instalaciones y procesos a través de los procesos de auditoría, implementando las siguientes mejoras vinculadas a la salud y seguridad de los clientes:

- Se inició un plan piloto para realizar la identificación biométrica del cliente, en un número significativo de agencias y retails, lo que permitirá establecer procesos que garanticen una adecuada identificación del cliente en las operaciones más sensibles (desembolso de créditos y activación de tarjetas de crédito).
- Se desarrollaron mejoras sistémicas para el correcto proceso y control de las mismas:
- Implementación de autorización sistémica (ligada) en las disposiciones consecutivas de efectivo de tarjetas de crédito y líneas paralelas, a fin de evitar fraudes internos.
- Optimización de los montos que solicitan consulta de la ficha del Registro Nacional de Identificaciones (RENIEC) del cliente dentro de transacciones críticas.
- Certificación del proceso de identificación de personas y publicación de la guía integral relacionada a este tema, con el fin de asegurar el conocimiento de todas las herramientas y controles a aplicar para una correcta identificación de nuestros clientes.

- Envío continuo de comunicados de refuerzo a las agencias sobre medidas de seguridad y alertas por casos de fraude, suplantación, entre otros, utilizando el buzón de correo de Operaciones CrediScotia y mensajes personalizados por Bantotal.

En el 2016 se afianzarán los resultados del 2015, siendo el foco en 2 pilares: Enfoque al cliente y Eficiencia Operativa, con lo que lograremos asegurar que el cliente cuente con todas las herramientas, productos y servicios de acuerdo a sus necesidades. (G4-PR1)

### 5.1.2 PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

#### Enfoque:

La privacidad de los clientes bajo el enfoque de la Ley de Protección de Datos Personales referente a los derechos del cliente sobre sus datos personales, menciona que el cliente tiene derecho a (derechos ARCO):

- Acceso: conocer la información relativa a sus datos personales, las condiciones y generalidades de su tratamiento.
- Rectificación: modificar los datos que le sean erróneos, incompletos, desactualizados.
- Cancelación: suprimir o cancelar el uso de sus datos personales.
- Oposición: oponerse al uso de sus datos personales.

CrediScotia cuenta con el documento "Políticas y Lineamientos de Seguridad de Información" en los que se articulan la estructura de control y gobierno de las empresas del Grupo Scotiabank (BNS) y consolida las políticas locales que permitan proteger el derecho intelectual, la confiabilidad, **privacidad, criticidad e integridad de la información de los sistemas que contiene**

**datos personales**, así como la seguridad física de los equipos y diferentes medios de tecnología de la información con los que cuenta la organización. Por otro lado, dentro de la misma línea de protección de datos personales y otros datos sensibles, la contratación de personal con acceso a información o procesos sensibles de la Financiera, debe estar formalizada con un contrato que especifique sus responsabilidades en el **cumplimiento de la privacidad de datos personales** y las leyes locales que al respecto existan, así como las consecuencias legales de una infracción de las políticas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo (Acuerdo de Confidencialidad).

El Acuerdo de Confidencialidad que se debe firmar con el colaborador antes de la incorporación a CrediScotia y especialmente cuando hay manipulación de información crítica, tiene una vigencia de un año posterior al fin de la relación laboral, especificándose las responsabilidades legales del empleado y precisando que estas responsabilidades incluyen periodos fuera de oficina o lugares fuera de las instalaciones de la Financiera.

⇒ **Responsabilidad:**  
Área de Procesos.

⇒ **Medición:**  
Reclamaciones sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes.

⇒ **Evaluación:**  
Los colaboradores en su totalidad cumplen con los procesos de certificación anual sobre Secreto Bancario, Pautas de Conducta, Lavado de Dinero, Privacidad de Datos Personales y aquellos que resulten como requerimiento de la autoridad o entes reguladores locales.

(G4-DMA privacidad del cliente)

Con respecto a las reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes durante el 2015, se reportó:

- Tres (3) casos reportados bajo esta modalidad, los que fueron atendidos en coordinación con la Unidad Legal y Cumplimiento.
- Con relación a reclamaciones por parte de los órganos regulatorios, no se recibió notificación al respecto.
- Como Unidad de Soluciones al Cliente, no se conoce de filtraciones donde hayan existido pérdidas, robos de datos personales que se hayan detectado en el área, toda vez que se considera que CrediScotia salvaguarda dicha información. De tener algún incidente, este sería reportado de forma inmediata. (G4-PR8)

### 5.1.3 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

⇒ **Enfoque:**  
La visión, misión y esencia de CrediScotia está orientada a ofrecer productos y servicios para una gran variedad y diversidad de clientes:

- Visión: "Ser líder en la solución de necesidades de consumo y emprendimiento en el Perú"
- Misión: "Dar acceso a soluciones financieras rentables, sencillas, oportunas y flexibles que mejoren la calidad de vida de las familias y segmentos emergentes del Perú"
- Esencia: "En CrediScotia, nuestros clientes son lo primero. Día a día, nos confían sus logros y proyectos, ya sean empresariales, personales o familiares. Por ello, nuestro compromiso es trabajar de la mano con estos Colaboradores peruanos para juntos concretar sus objetivos."

⇒ Nuestra esencia de marca se basa en las palabras "simple" y "hacer". "Simple", porque creemos que la simplicidad es un requisito fundamental para hacer las cosas bien. Lo complicado solo nos complica más. Y "hacer", porque las cosas pasan cuando empezamos a hacerlas.

Nuestros productos y servicios están diseñados en función de las siguientes necesidades:

- Necesidades del mercado
- Necesidades de los clientes
- Productos ofrecidos por la competencia
- Cumplimiento de las reglas establecidas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) para productos financieros

⇒ **Responsabilidad:**  
Para lanzar un producto nuevo y asegurar su correcto funcionamiento tiene que ser validado por:

- Áreas comerciales
- Riesgo (crediticio y operativo)
- Finanzas
- Legal
- Sistemas
- Operaciones

⇒ **Medición:**  
Satisfacción del cliente, colocaciones.

⇒ **Evaluación:**  
Seguimiento a los resultados económicos del negocio, revisión y aprobación de la Memoria Anual y Estados Financieros Auditados por el Directorio y la Junta General de Accionistas.

(G4-DMA portafolio de productos)

La distribución de la propuesta de valor de CrediScotia Financiera por región, tamaño y sector es la siguiente: (G4-FS6)

Negocio	Consumo	Microempresa (Mype)	Depósitos
Cientes	Ingresos Mensuales <\$ 450	Ventas Anuales <\$ 150 M	
<b>Propuesta de valor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad y comodidad (on-your-way)</li> <li>• Aprobación simple y rápida</li> <li>• Oportunidades y beneficios para clientes (promociones con aliados retailers y financiamiento de promociones sin intereses)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación personalizada</li> <li>• Tasas de interés competitivas</li> <li>• Asesoría, acompañamiento</li> <li>• Respuestas rápidas</li> </ul>	
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de Crédito: saldos línea S/ 957 MM Clientes: 316 Mil</li> <li>• Préstamos a Personas: saldos línea S/ 1,341 MM Clientes: 308 Mil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos a Empresas: saldos línea S/ 979 MM Clientes: 94 Mil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos PN y PJ: saldos S/ 2,319 MM Clientes: 393 Mil</li> </ul>

## 5.2 RESPONSABILIDAD ANTE NUESTROS COLABORADORES

(G4-10) CrediScotia Financiera contó, al término del 2015, con 2707 Colaboradores en planilla, de los cuales, 46% fueron hombres y 54% mujeres. Además, se contó con 12 practicantes y 11 colaboradores de intermediación laboral.

Tamaño de la planilla

Descripción	2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Por tipo de cargo:</b>				
Gerencia	93	55	27	12
Funcionarios	61	84	142	119
Empleados	1,081	1,333	1,232	1,453
<b>Por tipo de empleo:</b>				
Permanente:				
Jornada completa	625	832	1399	1577
Jornada parcial	---	2	2	7
Temporal:				
Jornada completa	592	599	---	---
Jornada parcial	18	39	---	---
<b>Por tipo de contrato:</b>				
Plazo Indefinido	625	834	595	802
Plazo Fijo	610	638	806	782

Tamaño de la planilla

Descripción	2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Por región:</b>				
Áncash	32	31	36	29
Apurímac	6	9	6	17
Arequipa	49	66	66	75
Ayacucho	11	10	12	11
Cajamarca	26	26	31	29
Cusco	16	39	19	41
Huancavelica	5	4	5	5
Huancayo	12	17	16	13
Huánuco	32	28	29	29
Ica	33	50	41	53
Junín	45	43	44	49
La Libertad	70	77	71	88
Lambayeque	50	66	56	72
Lima	618	764	705	817
Loreto	20	12	19	15
Madre de Dios	12	11	9	18
Moquegua	5	10	5	11
Pasco	8	3	7	4



Tamaño de la planilla

Descripción	2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Por región:</b>				
Piura	74	92	88	89
Puno	24	33	40	36
San Martín	25	27	29	27
Tacna	24	21	24	23
Tumbes	13	16	18	13
Ucayali	25	17	25	20
<b>Total Planilla (Colaboradores)</b>	<b>1,235</b>	<b>1,472</b>	<b>1,401</b>	<b>1,584</b>
Practicantes:			0	14
Tiempo parcial	---	7	---	---
Tiempo completo	---	2	---	---
Intermediación laboral <sup>5</sup>	7	4	10	3
<b>Total de Colaboradores en la Financiera</b>	<b>1,242</b>	<b>1,485</b>	<b>1,411</b>	<b>1,601</b>

<sup>5</sup> Abarca personal que realiza trabajos complementarios o temporales de carácter auxiliar, no vinculados a la actividad principal, suplencia o servicios ocasionales que no corresponden al giro del negocio.

Adicionalmente, se mantienen contratos de prestación de servicios con personas de ventas externas que laboran para el área de Negocios.

(G4-10) CrediScotia Financiera cuenta con dos sindicatos, con los que se cuenta con convenios colectivos que serán renovados en el año 2016:

- (1) Sindicato nacional de empleados de CrediScotia Financiera.
- (2) Sindicato único de trabajadores de CrediScotia Financiera.

	2015		
	Lima (1)	Piura (2)	Total
Sindicato			
Colaboradores afiliados	152	61	213
Porcentaje	6%	2%	8%

(G4-11) El 8% de los Colaboradores de CrediScotia se encuentra cubierto por un Convenio Colectivo.

### 5.2.1 PRESENCIA EN EL MERCADO

**Enfoque:**  
Para CrediScotia es importante brindar oportunidades laborales que incluyan el desarrollo personal y profesional a los ciudadanos del país; de esta manera se incentiva el desarrollo del país. Asimismo, desde el año 2015, los esfuerzos se han enfocado en seleccionar personal con discapacidad y sensibilizar a los colaboradores, reforzando la importancia de la equidad, inserción y responsabilidad social para la Financiera.

**Responsabilidad:**  
Gestión de Personas, Gerencia de Aprendizaje y Desarrollo.

**Medición:**  
Tiempo de respuesta en la cobertura de las posiciones solicitadas, vacantes cubiertas, fuentes de captación de nuevos colaboradores.

**Evaluación - Logros 2015:**

- Se Incrementó el acercamiento con el cliente interno.
- Se redujeron los tiempos de respuesta en la cobertura de las diferentes posiciones, en Lima.
- Se implementó el Head Hunting para posiciones

especializadas de Microempresa como Funcionario de Negocios en Lima y provincia.

- Se implementó el Test del Hacedor en Lima, dirigido a Funcionarios de Negocios Integrales.
- Se generaron viajes de selección a Puerto Maldonado, Tingo María, Pucallpa, Aguaytía, Juliaca, Barranca, Pisco y Cañete.
- Se diseñó el Nuevo Programa de Inducción General Virtualizado y Vivencial.
- Participación en diferentes ferias laborales, presenciales y virtuales.

**Compromisos 2016:**

- Acortar tiempos de respuesta en los procesos de selección.
- Mejorar calidad de servicio.
- Inclusión de personal con discapacidad.
- Viajes a provincia.
- Reforzar alianza estratégica con Ministerio de Trabajo.

(G4-DMA presencia en el mercado)

El 100% de la Gerencia de CrediScotia denominada de "Primera Línea", es de nacionalidad peruana. (G4-EC6)

## 5.2.2 RELACIONES FINANCIERA-COLABORADOR

- ⇒ **Enfoque:**  
CrediScotia cuenta con una serie de espacios y canales de comunicación bidireccional con sus colaboradores. Asimismo, respeta los mecanismos de gestión y negociación empresa-trabajador aceptados internacionalmente. Estos espacios y canales son importantes, pues refuerzan la Cultura Hacedora como base para generar alineamiento y facilitar la ejecución de la estrategia en la financiera.
- ⇒ **Responsabilidad:**  
Gestión de Personas: Jefatura Relaciones Laborales, Subgerencia Cultura y Bienestar.
- ⇒ **Medición:**  
Encuesta corporativa denominada Punto de Vista, Convenios colectivos firmados.
- ⇒ **Evaluación:**  
Seguimiento a los resultados del negocio, revisión y aprobación de la Memoria Anual por el Directorio y la Junta General de Accionistas.

### (DMA-relaciones entre los trabajadores y la dirección)

En la actualidad, no se han establecido plazos máximos o mínimos de preaviso, para informar a los colaboradores ni a sus organizaciones sindicales, respecto a cambios operativos significativos que pudieran afectar su trabajo de manera importante. La financiera tiene por política realizar una comunicación oportuna que contempla gestionar el cambio de acuerdo a su naturaleza y particularidad respectiva.

Únicamente en el caso del Sindicato de Lima, y por convenio colectivo, se ha estipulado informar al sindicato, con una anticipación de 30 días, antes de realizar algún cambio en los esquemas remunerativos de microempresa (no es un cambio operativo).

Los convenios colectivos existentes a la fecha, han caducado, pero que se encuentran vigentes hasta que se firmen los nuevos convenios.

En ningún caso, se han establecido en dichos convenios, períodos de preaviso o disposiciones relativas a posibles consultas

o negociaciones. Se aplican los plazos y formalidades establecidos en la ley de relaciones colectivas y su reglamento. (G4-LA4)

De manera general, se ejecuta un plan de comunicación para alinear a la organización y facilitar la ejecución de la estrategia a través de un concepto paraguas que engloba el plan anual. En el 2015, se trabajó el concepto de "Rally CrediScotia", y como principales acciones de comunicación podemos destacar: Reunión mensual "Líderes en Acción", para comunicar el avance del negocio y de algunos proyectos estratégicos, así como reforzar algunos aspectos de Cultura y Liderazgo; Mail de Resultados mensuales, enviado por el gerente general informando los resultados en la primera semana de cada mes; visitas a agencia y desayunos por parte de la gerencia para tener una cercanía con los colaboradores y captar de primera mano inquietudes del equipo. Asimismo, se alinean todas las campañas estratégicas a este concepto uniformizando los mensajes y comunicación organizacional.

## PUNTO DE VISTA

Es una encuesta corporativa dirigida a los colaboradores y que se convoca para ser realizada de manera voluntaria. Tiene por objetivo mejorar la gestión del Clima Laboral y aspectos clave de nuestra Cultura Organizacional.

La encuesta se realiza usualmente en abril, los resultados se revisan en junio, los planes de acción se definen en equipo entre agosto y setiembre, y los mismos se ejecutan entre octubre y abril del año siguiente. Se miden 4 índices o componentes de la cultura organizacional, cuyos resultados en el 2015 fueron:

- Índice de Eficacia de Supervisión: 80%.
- Índice de Compromiso del Empleado: 78%.
- Índice de Enfoque al Cliente: 84%.
- Índice de Facilitación del Desempeño: 77%.
- Participación en la encuesta: 84% de los Colaboradores.



## KELINDA MARÍA LA MADRID PURIZACA

Docente I.E. Jorge Basadre de Villa  
Malacasi, Distrito de Salitral

"COMO DOCENTE, UNA DE LAS MÁS GRANDES SATISFACCIONES ES SABER QUE MIS ALUMNOS PUEDEN LLEVAR A LA PRÁCTICA TODO LO APRENDIDO DURANTE LAS CLASES DE CULTURA DEL AHORRO. SABER QUE GRACIAS A ELLO, MIS ALUMNOS PUDIERON AYUDAR A SUS FAMILIAS A SOLVENTAR GASTOS Y PUDIERON APRENDER A PARTIR DE ESTA EXPERIENCIA ES MÁS QUE SUFICIENTE PARA MÍ".



### 5.2.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

**Enfoque:**

Los esfuerzos del área de Gestión de Personas están enfocados en lograr el bienestar del colaborador en el trabajo. El compromiso de CrediScotia con el cumplimiento de la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) asegura parte de este enfoque, al velar por el bienestar físico de sus Colaboradores.

CrediScotia cuenta con los siguientes instrumentos con los cuales gestiona la Salud y Seguridad en el Trabajo de sus Colaboradores:

- Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST): elaborada de acuerdo a la realidad de la Financiera y entendible para los colaboradores, firmada por la Gerencia General.
- Plan SST: donde se detalla el SGSST y se encuentra el resumen del estatus del SST, los procedimientos establecidos, los registros que se manejan, indicadores y demás elementos.
- Programa SST: en el cual se encuentra detallado los objetivos, metas y los programas de salud.

En caso de identificarse la posibilidad de contraer enfermedades graves, existen programas de capacitación, asesoramiento, prevención y control de riesgos y monitoreo dirigidos a los colaboradores. En estos casos, el tratamiento se encuentra a cargo de la entidad prestadora de salud a la cual el colaborador se afilia.

**Responsabilidad:**

Gestión de personas: Relaciones Laborales.

**Medición:**

Índices de frecuencia y severidad, según lo establecido por la legislación.

**Evaluación:**

Se evalúa de acuerdo al logro alcanzado en la revisión del estatus del SGSST, el cual sirve de base para la planificación del siguiente año.

(G4-DMA salud y seguridad ocupacional)

### COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

CrediScotia cuenta con un comité paritario, formado por 12 miembros:

- 6 REPRESENTANTES DE LA FINANCIERA Y
- 6 REPRESENTANTES DE LOS COLABORADORES

(G4-LA5) Este comité opera a nivel nacional. El 50% de los miembros del Comité son elegidos por votación de los Colaboradores y representan al 100% de los mismos.

Indicadores de salud y seguridad 2015

Región	Número de Días de Ausentismo		Tasa de Accidentes		Tasa de Enfermedades Profesionales		Índice de Ausentismo		Número de Víctimas Mortales	
	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.
<b>Total</b>	<b>7867</b>	<b>4163</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>27.26</b>	<b>17.44</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Lima	4936	2150	0.00	0.00	0.00	0.00	17.10	9.01	0.00	0.00
La Libertad	864	359	0.00	0.00	0.00	0.00	2.99	1.50	0.00	0.00
Ica	400	68	0.00	0.00	0.00	0.00	1.39	0.28	0.00	0.00
Piura	312	167	0.00	0.00	0.00	0.00	1.08	0.70	0.00	0.00
Lambayeque	282	31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.98	0.13	0.00	0.00
Arequipa	256	171	0.00	0.00	0.00	0.00	0.89	0.72	0.00	0.00
Puno	135	45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.47	0.19	0.00	0.00
Moquegua	120		0.00		0.00		0.42		0.00	
Huancayo	90	44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.31	0.18	0.00	0.00
Tumbes	88	7	0.00	0.00	0.00	0.00	0.30	0.03	0.00	0.00
Junín	68	90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.24	0.38	0.00	0.00
Tacna	62	204	0.00	0.00	0.00	0.00	0.21	0.85	0.00	0.00
Cajamarca	57	228	0.00	0.00	0.00	0.00	0.20	0.96	0.00	0.00
Loreto	41	30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.14	0.13	0.00	0.00
Huánuco	40	147	0.00	0.00	0.00	0.00	0.14	0.62	0.00	0.00
Áncash	35	103	0.00	0.00	0.00	0.00	0.12	0.43	0.00	0.00
Apurímac	29	27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.11	0.00	0.00

## 5.2.4 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Región	Número de Días de Ausentismo		Tasa de Accidentes		Tasa de Enfermedades Profesionales		Índice de Ausentismo		Número de Víctimas Mortales	
San Martín	26	12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.09	0.05	0.00	0.00
Ucayali	8	154	0.00	0.00	0.00	0.00	0.03	0.65	0.00	0.00
Cusco	7		0.00		0.00		0.02		0.00	
Ayacucho	6	125	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.52	0.00	0.00
Huancavelica	3		0.00		0.00		0.01		0.00	
Madre de Dios	2		0.00		0.00		0.01		0.00	
Pasco		1		0.00		0.00		0.00		0.00
<b>Total general</b>	<b>12030</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>		<b>22.82</b>		<b>0.00</b>	

Aún no se cuentan con registros de indicadores de salud y seguridad de contratistas independientes que trabajan *in situ*. Se estima que la Memoria 2016 contará con esta información.

(G4-LA6) El registro y comunicación de accidentes se realiza de acuerdo con la Ley N.º 29783: Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo y su reglamento, D.S. 005-2012-TR.

(G4-LA7) Los puestos laborales del sector de microempresa (Asesor y Funcionario de Microempresa), son los que están más expuestos a enfermedades de origen traumatológico, porque realizan trabajo de campo durante más del 80% de su jornada diaria.

(G4-LA8) Actualmente, los convenios colectivos vigentes, suscritos con los sindicatos, no contemplan disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

### Enfoque:

La capacitación y educación de los colaboradores se gestionan mediante la Escuela de Negocios CrediScotia que, dependiendo de las necesidades de las gerencias, ejecuta programas bajo 3 metodologías: Aprendizaje presencial, Aprendizaje virtual y Aprendizaje mixto (virtual + presencial). Para ello, se cuenta con el apoyo de instituciones educativas, profesores internos y externos y con el nuevo Portal Virtual de la Escuela de Negocios, un espacio en el que los colaboradores podrán encontrar todo el conocimiento relacionado a la Financiera, sistematizado año a año.

Se cuenta con un Programa de capacitación, aprobado por la Gerencia de Gestión de Personas, en coordinación con los Gerentes Principales de cada área del negocio. Los tipos de capacitación con los que se cuenta son:

- Capacitaciones del Programa Anual, las cuales se llevan a cabo en base a las necesidades recogidas en cada una de las áreas, pueden ser virtual y/o presenciales y están dirigidas para el personal de las áreas de soporte de CrediScotia.
- Capacitaciones dirigidas al negocio, dirigida a todos los colaboradores de la Vicepresidencia de Negocios (85% del total de colaboradores) a nivel nacional y en toda la red de agencias, están destinadas a desarrollar las habilidades necesarias para cumplir los objetivos comerciales con contenidos específicos y de aplicación práctica para cada posición.
- Capacitaciones para el desarrollo, cursos libres orientados a fortalecer las habilidades blandas o técnicas de los colaboradores y que le servirán para impulsar su crecimiento en la organización.

- Capacitaciones emergentes, programas que atienden los requerimientos específicos de las áreas que no están mapeadas en el Programa Anual y que surgen por algún cambio específico en el negocio.

### Responsabilidad:

Gestión de Personas: Aprendizaje y Desarrollo. Escuela de Negocios.

### Medición:

Ejecución del Programa de capacitación; horas-colaborador de capacitación.

### Evaluación:

Se verifica la ejecución del Programa de Capacitación de forma anual.

### Compromisos 2016:

- Superar o mantener la cantidad de hora-colaborador de capacitación (26 horas).
- Posicionar el Portal de Negocios como la principal herramienta de gestión del conocimiento en CrediScotia.
- Actualizar los programas de inducción al puesto de todas las posiciones en Agencias.
- Descentralizar la Escuela de Negocios.
- Generación de nuevos Convenios Educativos.
- Generación de nuevos cursos virtuales mediante la metodología gamificación y de acceso libre a todos los colaboradores.

(G4-DMA capacitación y educación)

### Indicadores de capacitación

Descripción	2015	2014
Personas capacitadas	2,806	730
Horas-Hombre DNC y emergentes	51,990	
Horas-Hombre Escuela	20,001	
Horas-Hombre de capacitación	71,991	11,838
<b>Horas promedio de capacitación</b>	<b>26</b>	<b>16.21</b>

(G4-LA9) El desglose de los indicadores de capacitación por categoría laboral y sexo se estará implementando para la Memoria 2016.

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El 100% de los trabajadores de la Financiera fue parte del "Proceso de Gestión de Desempeño 2015", en el cual se evaluó el cumplimiento de los objetivos que les fueron fijados para el año 2015.

## 5.2.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

### Enfoque:

CrediScotia Financiera reconoce la importancia de una cultura de trabajo inclusiva, valorando las diferencias, creando entornos con iguales oportunidades para todos y potenciando el avance de la mujer como una ventaja competitiva que respalda nuestra cultura orientada al desempeño y centrada en el cliente.

Los valores y competencias de CrediScotia reflejan los conceptos de Equidad y Diversidad; se respeta y aprecian los distintos orígenes y experiencias de clientes y colaboradores, tratando a todos con dignidad, valorando cada voz y mostrando un liderazgo intercultural.

La diversidad e igualdad de oportunidades impacta en los Colaboradores de manera positiva, ya que se sienten respetados y valorados como personas. A CrediScotia, le interesa atraer y seleccionar una población diversa, así como retener el talento diferenciado y la promoción de la mujer en posiciones de liderazgo. Se trabaja en acciones que favorecen el avance de la mujer, la equidad de género y el respeto e inclusión de personas en situación de discapacidad permitiendo que la empresa sea percibida como un lugar justo, con apertura y de trato horizontal que ofrece igualdad de oportunidades para toda la población.

### Responsabilidad:

El Comité de Equidad, Diversidad e Inclusión fue implementado en Perú en 2008 para las empresas del Grupo Scotiabank, con el objetivo de garantizar una cultura organizacional basada en la equidad, diversidad e inclusión, abarcando género, país de origen, lenguaje y capacidades, entre otros. El comité es renovado anualmente para lograr la participación e involucramiento de líderes de distintas unidades de negocio.

### Gestión:

**VISIÓN:** ser un referente en la práctica y promoción de la equidad, diversidad e inclusión, liderando su vivencia dentro del banco, las empresas que pertenecen al Grupo Scotiabank y la comunidad.

**MISIÓN:** liderar el desarrollo de buenas prácticas en materia de equidad, diversidad e inclusión, fomentando el compromiso y el ejemplo en todos los colaboradores.

### ROLES:

- Reforzar el compromiso de la Alta Dirección con la cultura corporativa y los valores institucionales.
- Velar por la transparencia en las políticas y procesos que impulsen el avance de carreras y el desarrollo integral.
- Realizar actividades inter-compañías que promuevan la equidad, diversidad e inclusión.

### OBJETIVOS:

- Difundir y reforzar la cultura de inclusión en el Grupo Scotiabank.
- Identificación de mujeres sucesoras y trazar planes de acción para su desarrollo.

### Medición:

Indicadores de género, que miden diversidad en la población de Colaboradores (masculina - femenina), porcentaje de líderes mujeres, personal clave mujeres entre otros.

### Evaluación:

Indicadores de género, que miden diversidad en la población de colaboradores (masculina - femenina), porcentaje de líderes mujeres, personal clave (mujeres, entre otros).

(G4-DMA diversidad e igualdad de oportunidades) (DMA-igualdad de retribución entre mujeres y hombres).

Se toman en cuenta los siguientes indicadores de diversidad para enfocar sus programas, proyectos y acciones:

**Indicadores sobre Diversidad (G4-LA12)**

Categoría de empleado	Descripción	2015		2014	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directorio	Generación Y: De 19 a 36	0	0	0	0
	Generación X: De 37 a 50	3	0	3	0
	Baby Boomers: 51 a 70	4	0	4	0
Gerencia	Generación Y: De 19 a 36	19	12	4	0
	Generación X: De 37 a 50	56	39	20	11
	Baby Boomers: 51 a 70	18	4	3	1
Funcionarios	Generación Y: De 19 a 36	24	49	47	47
	Generación X: De 37 a 50	30	30	67	63
	Baby Boomers: 51 a 70	7	5	28	9
Empleados	Generación Y: De 19 a 36	693	918	759	988
	Generación X: De 37 a 50	304	329	374	370
	Baby Boomers: 51 a 70	84	86	99	95

## 5.2.6 IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN HOMBRE-MUJER

### ⇒ Enfoque:

CrediScotia Financiera como parte de su programa de Recompensa Total tiene diferenciado los procesos clave que permiten desarrollar la estrategia de la Financiera en todos los niveles de gestión:

Compensaciones, Beneficios y Reconocimiento son los pilares que asegurarán el logro de los objetivos planteados por CrediScotia.

Es así que el programa de compensaciones busca asegurar de manera permanente el compromiso del valor más importante “los Colaboradores”, teniendo claro que los niveles de contribución llevado a cabo por hombres y mujeres sea valorado adecuadamente y equitativamente por un trabajo de igual valor para alcanzar la equidad de género.

CrediScotia respeta y cree fielmente que la igualdad de remuneración es un derecho que tienen todos los hombres y mujeres.

### ⇒ Responsabilidad:

Gestión de personas: Compensaciones y Generalistas.

### ⇒ Gestión:

El Programa de Recompensa Total de CrediScotia es sólida, basada en la meritocracia-desempeño individual y colectivo, tanto para la definición y aumento de sueldos, así como para el otorgamiento de bonos, premios y/o incentivos. De esta forma, se genera un mayor valor a la Financiera en atraer, motivar y retener el talento. El Programa de Recompensa Total no discrimina género.

### I. POLÍTICA SALARIAL

- **Competitividad:** la oferta total se basa en la mediana de mercado. Se fomenta un desempeño superior con oportunidades de recompensa que pueden superar lo ofrecido en el mercado.
- **Equidad interna:** cada puesto tiene un rango salarial y nivel asignado, los que se agrupan por familias para clasificar salarios bases, montos fijos adicionales y un esquema de incentivos, bonos y premios.
- **Equidad externa:** a través del benchmark con las empresas financieras, participando activamente como miembro fundador del club de Microfinanzas de la prestigiosa consultora de gestión de administración salarial “Hay Group”.
- **Énfasis en el desempeño:** los incentivos tienen como finalidad recompensar el desempeño. El incremento salarial anual se logra con una nota de desempeño mínima de “Bueno”; en Unidades Comerciales adicionalmente el indicador de productividad o desempeño en el ranking debe estar en el promedio superior; adicionalmente, no tener sanciones ni amonestaciones en el último año.
- **Sostenibilidad:** programas están diseñados para ser rentables y sostenibles a largo plazo.
- **Comunicación:** mantener informados a los colaboradores sobre los programas de manera abierta y transparente.

**II. RECOMPENSA POR DESEMPEÑO E IMPULSO A LA PRODUCTIVIDAD**

- Incremento de sueldos (anuales), teniendo como base la evaluación de gestión de desempeño y productividad según el nivel de gestión.
- Otorgamiento de Bonos o Incentivos AIP (por sus siglas en inglés) Programa de Incentivo Anual para Colaboradores de Unidades Administrativas y Ejecutivos.
- Incentivos (Mensual / Trimestral) para Unidades Comerciales, Unidades del Back Office en Agencias.

**III. IMPULSO A LA PRODUCTIVIDAD COMERCIAL**

CrediPremios: programa de Incentivos que reconoce el desempeño y el esfuerzo diario de los colaboradores en la Gestión de Ventas para sobrecumplir los objetivos previstos. Este programa se encuentra alineado al dogma institucional "Vender con Calidad", velando por la rentabilidad del negocio y generando un mayor número de colocaciones.

**IV. NIVELES DE PARTICIPACIÓN INTERNA Y RESULTADOS**

El Programa Recompensa Total se extiende internamente desde la plana ejecutiva hasta las áreas de soporte, operaciones y negocios, en total al **100% de colaboradores**.

A la fecha, los colaboradores se han beneficiado con el programa en la siguiente proporción: Impulso de Productividad 55%, Recompensa por Desempeño (Bonos) 84% y Revisión Salarial Anual 17%.

⇒ **Compromisos 2016:**

- Ofrecer una oferta de valor de manera integral: compensaciones+ beneficios + reconocimiento + línea de carrera + equilibrio: balance vida trabajo.
- Comunicar de forma clara y transparente la política salarial y programas de compensación.
- Vincular la remuneración al desempeño.
- Busca atraer, retener y comprometer al 100% de los Colaboradores.
- Reforzar los objetivos de negocio de CrediScotia y contribuir a asegurar que la Financiera siga siendo un excelente lugar para trabajar.
- Incrementar el nivel de satisfacción respecto a la contraprestación monetaria y no monetaria por la ejecución de su trabajo.

(DMA-igualdad de retribución entre mujeres y hombres)

**Indicador de equidad salarial hombre-mujer: (G4-LA13)**

Descripción	2016	
	Hombre	Mujer
Relación de Incrementos por equidad de Género (Revisión Salarial Anual)	49%	51%

**5.3 RESPONSABILIDAD ANTE NUESTROS PROVEEDORES**

**5.3.1 COMPRAS LOCALES**

(G4-EC9) Los criterios y políticas existentes no especifican la preferencia por compradores locales, sin embargo, las compras provienen de proveedores locales:

Conceptos	2015
Costos operativos (pago a proveedores)	223.71
Servicios prestados por entidades extranjeras (*)	2.85
% del gasto que corresponde a proveedores Locales	98.7%

(\*) No incluyen el IGV ni el Impuesto a la Renta

(DMA-prácticas de adquisición)



### 5.3.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

⇒ **Enfoque:**

La elección del proveedor se basa en criterios de calidad, experiencia, precio, oportunidad, fecha de entrega y/o solvencia. Adicionalmente, se podrá utilizar criterios medioambientales y sociales.

⇒ **Responsabilidad:**

Unidad de Servicios Compartidos.

⇒ **Gestión:**

La relación con los proveedores es adoptada a partir de los lineamientos para las empresas del Grupo Scotiabank y se gestiona a través por lo siguiente:

**A** Principios de conducta para proveedores en el marco de la Responsabilidad Social, aprobado por la Gerencia de Responsabilidad Social y por la ex-Gerencia de Administración (ahora Gerencia de Compras y Contratos).

**B** El Manual de Compras y Contratación de Servicios aprobado por la ex-Gerencia de Administración (ahora Gerencia de Compras y Contratos) en coordinación con Procesos y Desarrollo Organizacional.

**C** El Manual de Riesgo de Contratación Outsourcing y Acuerdos Similares aprobado por la casa matriz The Bank of Nova Scotia (BNS).

La evaluación ambiental no forma parte de las decisiones para seleccionar proveedores.

En los casos de contratos de intermediación laboral y de tercerización, se realiza la verificación de la documentación que acredita el cumplimiento de todas las obligaciones laborales y de derechos humanos de proveedores.

Los Principios de conducta para proveedores en el marco de la Responsabilidad Social, se utiliza para evaluar el cumplimiento con los principios ambientales, laborales, derechos humanos y la repercusión social del proveedor.

⇒ **Evaluación:**

Los proveedores son evaluados semestralmente en cuanto a su perfil y desempeño, a través de cuestionarios que llenan los responsables de los contratos.

(G4-DMA prácticas de adquisición) (G4-DMA evaluación ambiental de proveedores) (G4-DMA evaluación en prácticas laborales de proveedores) (G4-DMA evaluación en derechos humanos de proveedores) (G4-DMA evaluación sobre el impacto en la sociedad de proveedores).

Durante el periodo reportado, se evaluaron y contrataron nuevos proveedores. Por el momento, no contamos con una herramienta que nos proporcione el porcentaje de nuevos proveedores. (G4-EN32)(G4-LA14)(G4-HR10)(G4-SO9)

### 5.4 RESPONSABILIDAD ANTE NUESTRA COMUNIDAD

#### 5.4.1 COMUNIDADES LOCALES

⇒ **Enfoque:**

Se cuenta con el Programa Comunitario de las empresas del grupo Scotiabank con el cual, CrediScotia Financiera, contribuye con apoyo técnico y financiero, a iniciativas que brindan los medios necesarios para que más personas puedan progresar de una manera autosostenible y alcancen sus metas.

El programa apoya oportunidades de desarrollo para las poblaciones de bajos recursos a través de proyectos que busquen validar estrategias, modelos y herramientas efectivas para el fortalecimiento de sus capacidades sociales, financieras y emprendedoras.

Tenemos como fin último impactar en los jóvenes de las comunidades en donde CrediScotia opera, pero para lograrlo de manera exitosa, se necesita impactar en la educación del entorno en el que se desenvuelven.

Por ello, el trabajo incluye:

- Niños y niñas
- Mujeres en situación vulnerable y
- Empresarios de la Microempresa que aún no estén inmersos en el sistema financiero.

Finalmente, se contribuye con iniciativas de la sociedad civil que promuevan acciones a favor de la sostenibilidad ambiental.

Se viene trabajando de la mano con nuestros socios estratégicos<sup>2</sup> en el desarrollo y validación de estrategias, modelos y herramientas que atiendan dos prioridades nacionales:

- 1 Desarrollo económico e inclusión financiera de familias en situación de pobreza;
- 2 Educación financiera, emprendedora y previsual en las escuelas de primaria y secundaria.

⇒ **Responsabilidad:**

Gestión de Personas, área de Responsabilidad Social.

El área de Responsabilidad Social es la responsable de identificar y construir el Plan Estratégico de Responsabilidad Social (en adelante RS) que responda a los estándares de The Bank of Nova Scotia (BNS) y a la vez es el facilitador de los conocimientos y procesos necesarios al interior de la Financiera para que las gerencias de las unidades responsables, y sus colaboradores, puedan implementar las acciones de RS pertinentes a ellos.

A través de las evaluaciones y diagnósticos en las comunidades que operamos, los cuales son elaborados por nuestros socios estratégicos, se justifican los proyectos y acciones de índole social y ambiental y se construyen las estrategias, modelos y herramientas que ejecutamos en la comunidad.

⇒ **Medición:**

Se realiza en el marco del Manual Corporativo: Responsabilidad Social Corporativa, cuya aplicación y cumplimiento es obligatorio y corresponde a todas las empresas del Grupo Scotiabank.

⇒ **Evaluación:**

A través del uso de los Indicadores de Responsabilidad Social Ethos-Perú 2021.

(G4-DMA comunidades locales)

CrediScotia Financiera realiza diversos programas con participación de la comunidad local, tales como proyectos de inversión social, voluntariado corporativo y campañas de recaudación de fondos. Se llega al 100% de las operaciones locales bajo alguno de estos programas. (G4-SO1)

<sup>2</sup> Nuestros socios estratégicos son las ONGs que ejecutan nuestros proyectos de inversión social, las cuales tienen presencia y dialogan con las comunidades donde se implementan dichos proyectos.

Los principales logros de cada una de las 3 metas del proyecto fueron:

#### 5.4.1.1 FONDO DE INVERSIÓN INCLUSIVA SOLIDARIA

El Fondo de Inversión Inclusiva Solidaria denominado FIIS, consiste en desarrollar acciones de promoción de la bancarización a través del acceso al FIIS a las microempresas participantes que forman parte del proyecto social "Creando capacidades para la inclusión financiera" de la mano con la ONG Care Perú. Como resultado se ha logrado el desembolso de los créditos para 5 asociaciones de productores/as de la Región Ica, a un total de 12 productores por el importe de S/ 12,175.00, mientras que en la Región de Piura se tienen 3 organizaciones en proceso de levantamiento de observaciones.

Con el dinero obtenido, han podido comprar material para sus emprendimientos, capacitando y asesorándolos en sus planes de negocio.

#### 5.4.1.2 FORMANDO EMPRENDEDORES DEL MAÑANA

Por segundo año consecutivo, se viene implementando junto con la ONG Plan Internacional, el programa Formando Emprendedores del Mañana. Con este programa, se ha beneficiado a 23 escuelas, impactando a un total de 22 mil alumnos de primaria y secundaria, además de docentes y directores, con el objetivo de mejorar su cultura financiera, fortaleciendo habilidades sociales y económicas, el ejercicio de derechos, e implementando emprendimientos con el uso de ahorros individuales y colectivos a través de concursos para la obtención de capital semilla.

Metas	Logros
Los maestros y maestras y los líderes comunitarios han mejorado sus capacidades y aplican métodos de enseñanza económicos, sociales y financieros, sin reforzar estereotipos de género.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 140 docentes han culminado su formación como docentes fortaleza en educación emprendedora.</li> <li>• 850 docentes de 23 escuelas del nivel primaria y secundaria han sido capacitados en educación emprendedora y financiera por los docentes-fortaleza.</li> </ul>
Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes han mejorado sus habilidades sociales, económicas y financieras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 320 adolescentes y jóvenes que no asisten a la escuela han desarrollado su plan de vida y se han capacitado en la elaboración de planes de negocio.</li> <li>• 22,000 niños, niñas y adolescentes (que asisten a la escuela) han participado en sesiones de aprendizajes en educación emprendedora, financiera y previsual.</li> <li>• En coordinación con el Programa de Voluntariado Corporativo del Scotiabank se han realizado talleres de voluntariado en 1 escuela capacitando a 300 estudiantes y 50 padres de familia.</li> </ul>
Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes han desarrollado proyectos de emprendimiento sociales, económicos y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 estudiantes han desarrollado planes de negocio de acuerdo a su contexto y preparación académica.</li> <li>• 320 adolescentes y jóvenes han sido capacitados para desarrollar sus planes de vida y planes de negocio.</li> <li>• 8 instituciones educativas ganaron capitales semilla para la implementación de planes de negocio institucionales. Recibieron entre S/ 4,500 a S/ 6,000 para invertir en emprendimientos sostenibles que generen ingresos propios con la ayuda de estudiantes, docentes y padres de familia.</li> <li>• Se realizó la primera feria emprendedora donde participaron 18 instituciones educativas con un aproximado de 200 estudiantes quienes vendieron productos de artesanía, chocolatería, comida, hortalizas, adornos navideños, además de venta de conejos.</li> </ul>

### 5.4.1.3 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado en CrediScotia forma parte del desarrollo profesional de los colaboradores. Por eso, se desarrolla a nivel nacional formando líderes voluntarios promoviendo el fortalecimiento de sus competencias y la vivencia de los valores corporativos de CrediScotia. A diciembre de 2015, CrediScotia y las otras empresas del Grupo Scotiabank obtuvieron los siguientes resultados:

Indicador	2015	2014
Actividades con presencia de voluntarios de CSF	32	75
Beneficiarios	24,137	41,928
Participación de Voluntarios	1,945 (en términos de participaciones)	5,141 (en términos de participaciones)

El Programa de Voluntariado Corporativo de las empresas del Grupo Scotiabank fue reconocido por primera vez con el PREMIO NACIONAL AL VOLUNTARIADO, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). El proyecto de inversión social "Formando emprendedores del mañana" ha sido el pilar de este reconocimiento, por brindar a los voluntarios una magnífica oportunidad de acercarse a los estudiantes de Ventanilla y Puente Piedra para fortalecer sus conocimientos y habilidades financieras y emprendedoras, propiciando con ello mejoras económicas y sociales para su desarrollo. Un reconocimiento más que CrediScotia recibe con mucho orgullo y, sobre todo, con enorme agradecimiento a los miles de colaboradores y colaboradores de las empresas que viven y difunden la cultura de la organización y ayudan con su tiempo, optimismo y dedicación a construir un futuro mejor.

### 5.4.1.4 CAMPAÑAS DE RECAUDACIÓN DE FONDOS

Estas campañas se desarrollan en las agencias y sedes administrativas de CrediScotia a nivel nacional, con el objetivo de animar a los clientes, colaboradores y a nuestra Financiera a donar a favor de causas de interés social.

#### ➤ Campaña Magia:

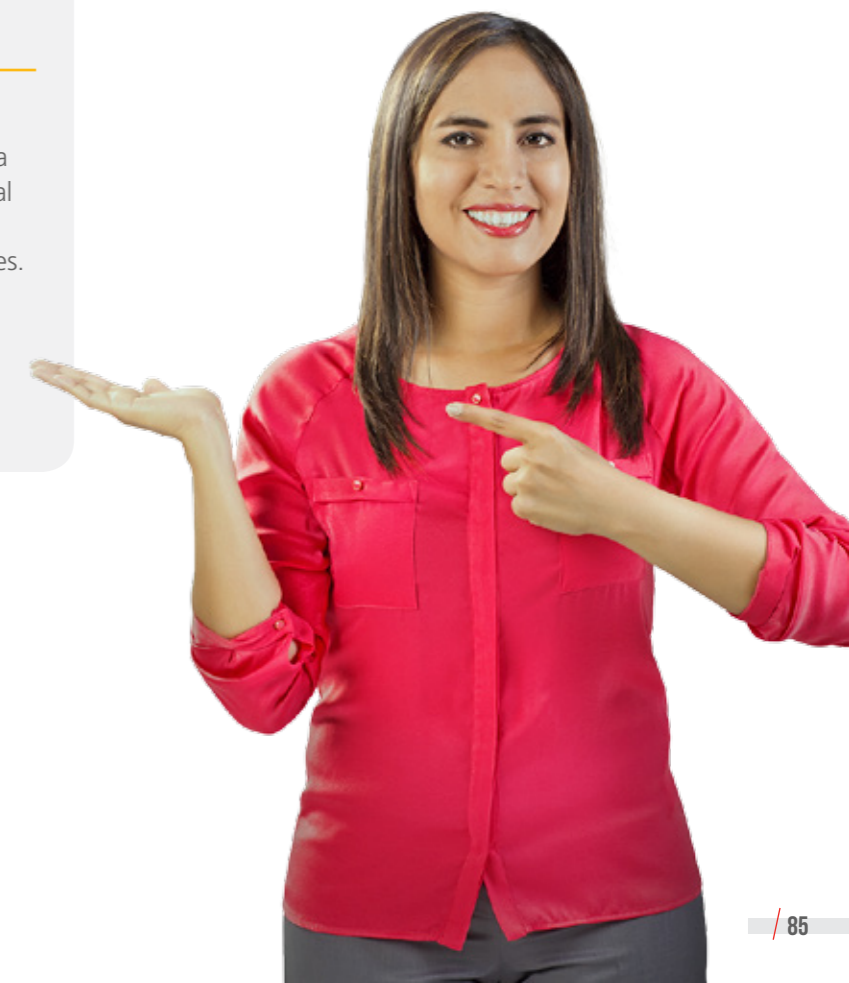
Contribución con el tratamiento y el proceso de recuperación de niños y niñas con cáncer por medio de la alianza con la Asociación de Voluntarias por los Niños con Cáncer. El 2015 se recaudó S/ 5,696.00 o US\$ 1,675.29.

#### ➤ Campaña Liga contra el Cáncer:

Apoyo a la prevención y diagnóstico de cáncer en la población en general gracias a la alianza con la Liga Peruana de Lucha contra el Cáncer. El 2015 recaudamos S/ 12,596.45 o US\$ 3,704.83.

#### ➤ Campaña Tapitas & Becas:

Se recolectaron tapas plásticas de agua o gaseosa con el apoyo de los colaboradores a nivel nacional para beneficiar con becas educativas a niños y niñas a través de la alianza con el Grupo Fundades. En el 2015, las empresas del Grupo Scotiabank, recaudaron 2 toneladas de tapas plásticas que se convirtieron en 17 becas de lógico matemático y comunicación integral de educación primaria.



## 5.4.2 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### ⇒ Enfoque:

La lucha contra la corrupción es importante para la Financiera porque la reputación es el activo más importante que posee la organización. En tal sentido, sus lineamientos éticos están enfocados en reforzar la responsabilidad interna que se encuentra establecida en los diversos niveles de la organización, la misma que se enfoca en desarrollar un negocio con una conducta íntegra y transparente.

Como parte de una adecuada gestión integral de riesgos y correcto desarrollo de un buen gobierno corporativo, CrediScotia cuenta con el código de conducta ética denominado "Pautas para la Conducta en los Negocios", la cual cuenta con una adenda denominada "Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción", documento aplicable a CrediScotia y otras empresas del Grupo y que establece la correcta forma de proceder en el trato con funcionarios públicos y cómo resolver situaciones que envuelven el ofrecimiento de obsequios, u otras situaciones que puedan representar conflictos de intereses.

### ⇒ Responsabilidad:

Unidad de Cumplimiento Regulatorio

### ⇒ Gestión:

- Políticas, objetivos y metas logrados en el 2015: La Unidad de Cumplimiento Regulatorio establece un Plan de Trabajo Anual a fin de gestionar un adecuado cumplimiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios y sus anexos. Este plan contiene acciones de capacitación, evaluaciones y certificaciones, así como la difusión de estos lineamientos éticos y de los canales puestos a disposición en la organización, a fin de presentar cualquier tipo de denuncia, reclamo o irregularidad en el cumplimiento de las Pautas.

Las Pautas para la Conducta en los Negocios establecen los supuestos que involucran conflictos de intereses y en cada caso, cómo resolverlos adecuadamente.

- Acciones específicas realizadas en el 2015: se efectuó el cumplimiento del plan señalado en el punto anterior. Respecto a la lucha contra la corrupción, se estableció una certificación que implica la firma de una Declaración Jurada respecto al adecuado cumplimiento de nuestra Política Anticorrupción por parte del personal identificado como sensible a este tema debido a la naturaleza de sus funciones.

Se cuenta con una plataforma internacional de aprendizaje virtual aplicable a las empresas del Grupo Scotiabank a nivel mundial, en la misma que se desarrollan las certificaciones y evaluaciones anuales que buscan reforzar los conceptos relacionados a los lineamientos éticos de la Financiera, así como reafirmar el cumplimiento de los mismos a todo nivel de la organización.

Actualmente, la Financiera forma parte de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), en la que participa en diversos comités relacionados al negocio, así como también sobre temas regulatorios y cumplimiento legal.

### ⇒ Evaluación:

A través de la plataforma internacional de aprendizaje, la Financiera evalúa constantemente a los colaboradores en relación a los lineamientos éticos establecidos, entre ellos, las pautas anticorrupción, siendo exigible en todos los casos una nota aprobatoria a fin de registrar el cumplimiento de la misma. Para ello, la plataforma cuenta con material de consulta a fin de rendir diversos exámenes.

### ⇒ Compromisos 2016:

Reafirmar el cumplimiento de los planes de trabajo que se han establecido en los últimos años, los cuales implican un correcto despliegue de los conceptos relacionados a los lineamientos éticos de la Financiera, a fin de obtener un adecuado cumplimiento por parte de los miembros de la organización.

(G4-DMA anticorrupción)

Las áreas que se encuentran en mayor riesgo de afrontar problemas de corrupción son las siguientes:

- Las unidades de negocio o áreas enfocadas en la venta y comercialización de productos, se encuentran impactadas directamente con riesgos de corrupción, dada su exposición en la atención al público, el cual puede considerar el trato directo con un funcionario público.
- Las áreas con capacidad de contratación de proveedores de servicios también se encuentran impactadas en este ámbito, siendo que en todos los casos, las medidas de control, normativas internas, estándares y códigos de ética, brindan los lineamientos que se deben respetar para resolver situaciones que presenten riesgos de corrupción.

Estas áreas representan el 45% del total de las áreas de CrediScotia.

**(G4-SO3)** CrediScotia Financiera y sus integrantes se encuentra en riesgo de recibir sobornos sea de un funcionario público o algún cliente o potencial cliente en particular, dadas las características y riesgos que afronta el sector financiero, así como la desprestigiada coyuntura política del país.

**(G4-SO4)** Todos los miembros del Directorio (100%) y Colaboradores (100%) toman conocimiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios y de la Política Anticorrupción, desde el momento en que inician sus funciones en la Financiera. En todos los casos, son evaluados en el adecuado cumplimiento de estos lineamientos.

Cabe precisar que todos los años, en el mes de octubre, se despliega la Certificación Anual que reafirma la adhesión y cumplimiento a "Las Pautas y políticas anexas", la misma que aplica a todo nivel en la organización.

Toda elección de proveedor de servicio y/o aliado comercial, se efectúa considerando el alcance de "Las Pautas". En tal sentido toda relación comercial desarrollada con un proveedor o aliado debe respetar el cumplimiento de los lineamientos éticos, los cuales les hacemos extensivos.

**(G4-SO5)** En las notificaciones por incumplimiento a "Las Pautas", no se han confirmado casos de corrupción en el periodo que abarca la memoria.

### 5.4.3 CUMPLIMIENTO REGULATORIO

➤ **Enfoque:**  
Es fundamental administrar una adecuada gestión integral de riesgos, entre ellos, el riesgo de cumplimiento regulatorio. En el sector financiero, existe una gran exposición a recibir una gran cantidad de denuncias y reclamos, dado el alto estándar de exigencia de la normativa aplicable por parte de los órganos reguladores. Si no se administra en forma óptima el riesgo legal o de cumplimiento regulatorio, la reputación de la Financiera se puede ver seriamente afectada por la imposición de multas y sanciones, lo cual sería evidencia para la pérdida de confianza por parte de los clientes.

➤ **Responsabilidad:**  
Unidad de Cumplimiento Regulatorio.

➤ **Medición:**  
Cumplimiento total del Programa Anual de Cumplimiento Normativo. Del mismo modo, dar cumplimiento al Plan Anual de Pautas, lo cual implica cumplir con los cronogramas de capacitación así como con las evaluaciones y certificaciones involucradas. Por último, no recibir sanciones por parte de los entes reguladores.

➤ **Compromisos 2016:**  
Para el año 2016, se espera mantener el estándar de adecuado cumplimiento regulatorio que la Financiera viene registrando desde el inicio de sus operaciones.

Asimismo se espera reducir el número de hallazgos que identifique la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en sus visitas de inspección y cumplir con los plazos establecidos para subsanar las observaciones efectuadas por los auditores del regulador. Por otro lado, se espera desplegar las gestiones necesarias a fin de reafirmar el adecuado cumplimiento de los lineamientos éticos.



(G4-DMA cumplimiento regulatorio)

En relación al cumplimiento regulatorio, las sanciones y multas recibidas durante el año 2015 fueron:

Normativa legal	2015	2014
Normativa legal ambiental (G4-EN29)	No se recibieron multas o sanciones administrativas por incumplimiento de la normativa legal ambiental.	No se recibieron multas o sanciones administrativas por incumplimiento de la normativa legal ambiental.
Normativa laboral (G4-SO8)	No se recibieron multas o sanciones administrativas por incumplimiento de la normativa legal laboral.	Pagó S/ 172,441, correspondientes a multas laborales.
Normativa sobre suministro de productos y servicios (G4-PR9)	Se pagaron 33 multas por procedimientos administrativos por un valor total de S/ 312,235.00, correspondiente a 90.3 UIT (se aprovechó el descuento del 25% por pronto pago en 14 multas).	Pagó 69 multas por procedimientos administrativos por un valor total de S/ 729,600.00 equivalentes a 192 UIT. Con relación a los procesos judiciales, se ejecutó una carta fianza por la suma de S/ 23,421.60. Estos montos corresponden a los aspectos de suministro de producto y servicios.
Otras normativas (G4-SO8)	No se recibieron multas o sanciones administrativas por incumplimiento de otra normativa legal.	Pagó una multa a la Superintendencia de Mercado de Valores por el monto de S/ 5,050.5 por no haber comunicado oportunamente un Hecho de Importancia del año 2013.



## NORVIN ALFREDO FERIA CEFERINO

Estudiante I.E. Jorge Basadre de Villa  
Malacasi, Distrito de Salitral

"LA CULTURA DEL AHORRO ES IMPORTANTE EN LA VIDA, PORQUE GRACIAS A ESTO PODEMOS EMPRENDER IDEAS DE NEGOCIO DESDE LA ESCUELA. ASÍ COMO YO QUE EMPECÉ CON LA CRIANZA DE AVES. ANTES, NO TENÍA IDEA DE CÓMO EMPRENDER UN NEGOCIO COMO ESTE, PERO LAS GANANCIAS HAN SIDO SUSTANCIALES Y GRACIAS A ELLO HE PODIDO CUBRIR ALGUNA NECESIDAD DE SALUD Y OTROS GASTOS EN EL HOGAR.

EL HÁBITO DE AHORRAR NO SOLO DEBE DARSE EN LA ESCUELA, SINO A LO LARGO DE NUESTRAS VIDAS".



“  
**DIMENSIÓN  
AMBIENTAL**  
”





# DIMENSIÓN AMBIENTAL

## Enfoque:

CrediScotia Financiera se encuentra adherida a la Política Medioambiental que describe las políticas y principios generales que utilizan las empresas del Grupo Scotiabank, en la gestión de asuntos que involucran consideraciones ambientales. Esta política es una parte integral de las políticas y procedimientos de la institución en su conjunto que establece la estructura de control y gobierno interno de las empresas mencionadas. El propósito de esta política es establecer un marco general para:

- Gestionar la huella medioambiental de las operaciones de la Financiera (impacto medioambiental directo).
- Considerar los riesgos ambientales asociados con las operaciones del negocio de cada cliente y de todo bien inmueble ofrecido como garantía (impacto medioambiental indirecto), en la medida que se aplique a las empresas del Grupo.

## Responsabilidad:

La Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), perteneciente a la Gerencia de Relaciones Institucionales y Corporativas, con el asesoramiento de la Unidad de Políticas y Proyectos de Crédito del Banco, tienen la responsabilidad de realizar la revisión de la Política Medio Ambiental.

Con respecto a la implementación de la política y sus principios, la Gerencia de RSC de Scotiabank será la encargada de instruir, orientar y supervisar la implementación de los principios a cargo de las Gerencias a las que estos impacten, coordinando con las diferentes áreas y unidades de las Gerencias de las empresas del Grupo Scotiabank Perú según corresponda.

## Gestión de la Huella Medioambiental: Scotiabank Ecoeficiente:

Es un programa aplicable a CrediScotia Financiera y otras empresas del Grupo Scotiabank.

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- Minimizar el impacto generado en el medio ambiente por las operaciones.
- Crear conciencia ambiental en los Colaboradores a nivel nacional en el uso adecuado de los recursos para gestionar eficientemente la huella de carbono.

### RECURSOS OPTIMIZADOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA:

- Materiales: papel y útiles de oficina.
- Energía Indirecta: Energía eléctrica, que proviene de la Red del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN).
- La Financiera no se encuentra sujeta a regulaciones nacionales o internacionales sobre uso de energía.

### GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS:

El programa promueve el reciclaje y disposición adecuada de los residuos sólidos.

## Medición:

Se controla el consumo de los recursos (energía eléctrica, combustible y agua).

(G4-14) (G4-DMA energía) (G4-DMA agua) (G4-DMA efluentes y residuos)

## RECURSOS OPTIMIZADOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA:

### Energía:

- (G4-EN3) Primaria: combustible utilizado para el funcionamiento de dos camionetas pertenecientes a la financiera.
- (G4-EN3) Indirecta: energía eléctrica, cuyo origen proviene en su totalidad de la Red del Sistema de Energía Interconectado Nacional. Para el año 2015, la energía eléctrica consumida fue 54,2% de producción hidráulica, el 38,5% se generó con gas natural, el 2,0% con Recursos energéticos Renovables y el 5,3% restante corresponde a la generación con diésel, residual y carbón.

### Agua:

(G4-EN8) Proviene de la red pública de agua potable de cada una de las ciudades en donde opera, así como agua de mesa adquirida para beberla.

## CONSUMO DE RECURSOS:

Recursos	Unidad	2015	2014
<b>Combustible total (G4-EN3)</b>			
Petróleo diésel 2	Galones	878	Dato no disponible en volumen o peso. Solo se cuenta con el valor anual: S/ 6,660.78
<b>Energía eléctrica total (G4-EN3)</b>		<b>122 270.28</b>	
Consumo de energía eléctrica (*)	Kwatt-hora	4,188,368.33	1,249,923.81 Solo se cuenta con información setiembre-diciembre 2014. Se contará con información para la Memoria 2016
	MegaJoules	<b>1 507 812 598.8</b>	<b>449 972 571.6</b>
Agua (G4-EN8)	m <sup>3</sup>	47,408.69	No reportado

## GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS:

La atención se enfocó en reforzar el reciclaje en las agencias de Lima y provincias. Esto se logró junto con la Asociación Ayudemos a Reciclar, con quienes se ha implementado la segregación en agencias. Así conseguimos el posterior reciclaje de lo siguiente:

Residuos Segregados	Cartón (kg)	Papel (kg)	Plástico (kg)	Vidrio (kg)	Metal (kg)	Total 2015 (kg)
Total	184.10	5,100.40	26.90	0.90	34.60	5,346.90

Estos residuos se acopian en el sótano (sede administrativa) o en puntos verdes (agencias Lima) para ser recogidos luego por la institución encargada.

Los desechos orgánicos y no reprovechables, son recogidos por las empresas municipales de cada distrito.

En el marco de la gestión responsable de residuos sólidos, se ejecutó la campaña de recolección de tapitas plásticas de botella de agua y/o gaseosas para canjearlas por becas de lógico matemático y comunicación integral a los niños de 4to y 5to grado por medio de la alianza que las empresas del Grupo Scotiabank mantienen con el Grupo Fundades. Se obtuvieron 17 becas por 2 toneladas de tapitas plásticas recaudado por todas las empresas en mención. (G4-EN23)



“

# ÍNDICE DE INDICADORES

”



# ÍNDICE DE INDICADORES

## 7.1 GLOBAL REPORTING INITIATIVE

(G4-32) El cuadro de esta sección indica el número de página en el que se encuentran localizados los contenidos básicos del GRI, incluidos los indicadores de desempeño económico, ambiental y social reportados en este documento. Donde figuran las siglas "N.R." significa que es un contenido "no reportado".

Contenidos básicos generales		Página	Verificación Externa
Código G4	Indicador		
<b>Estrategia y Análisis</b>			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	4, 5	No
<b>Perfil de la Organización</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	26	No
G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	26	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	26	No
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	26	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	26	No
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores, y tipos de clientes y destinatarios).	28, 29	No

Contenidos básicos generales		Página	Verificación Externa
Código G4	Indicador		
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: a. Número de empleados b. Número de operaciones c. Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para las organizaciones del sector público) d. Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para organizaciones del sector privado) e. Cantidad de productos o servicios que se ofrecen	28, 29, 30	No
G4-10	a. Número de empleados, por contrato laboral y sexo b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo d. Tamaño de la plantilla por región y sexo e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por contratistas f. Comuniquen todos los cambios significativos en el número de trabajadores (por ejemplo: las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)	62, 63, 64	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	65	No
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	34	No
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización. a. Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones b. Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado) c. Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato	31, 32	No
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	96	No
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización suscribe o ha adoptado.	27	No

Contenidos básicos generales		Página	Verificación Externa
Código G4	Indicador		
G4-16	<p>Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:</p> <p>a. Ostente un cargo en el órgano de gobierno                      b. Participe en proyectos o comités                      c. Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias                      d. Considere que ser miembro es una decisión estratégica</p> <p>Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.</p>	27	No
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	<p>a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.                      b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.</p>	17	No
G4-18	<p>a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada aspecto.                      b. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de reportes para determinar el contenido del reporte.</p>	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	No
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	15, 16, 17	No
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	14, 15, 16, 17	No
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	17	No
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en reportes anteriores y sus causas.	No se ha reformulado la información con respecto a reportes anteriores	No
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a reportes anteriores.	No se ha reformulado la información con respecto a reportes anteriores	No
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4-24	Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	18	No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja	18, 19, 20, 21	No
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración del Reporte.	17, 19, 20, 21	
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los Grupos de Interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Reporte. Especifique qué Grupos de Interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	17, 19, 20, 21	No

Contenidos básicos generales		Página	Verificación Externa
Código G4	Indicador		
<b>Perfil del informe</b>			
G4-28	Periodo objeto del reporte (año fiscal o año calendario).	10	No
G4-29	Fecha del último reporte (si procede).	10	No
G4-30	Ciclo de presentación del reporte (anual, bienal, etc.).	10	No
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del reporte.	10	No
G4-32	<p>a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía G4 ha elegido la organización                      b. Facilite el índice de GRI de la opción elegida                      c. Facilite la referencia al informe de verificación externa si el reporte se ha sometido a tal verificación</p>	10, 102 a 109	No
G4-33	<p>a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del reporte                      b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto al Reporte de Sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa                      c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación                      d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para el Reporte de Sostenibilidad de la organización</p>	10	No
<b>Gobierno</b>			
G4-34	<p>a. Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno                      b. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales</p>	40, 41, 42, 43	No
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	44, 45	No

Aspectos materiales e indicadores		Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Omisiones	Verificación Externa
Código G4	Indicador	Página		
<b>Categoría Economía</b>				
Desempeño económico		50	No	No
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	52	No	No
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	52	No	No
Presencia en el mercado		65	No	No
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	65	No	No
Consecuencias económicas indirectas		53	No	No
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	53, 54	No	No
Prácticas de adquisición		34, 79	No	No
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	79	No	No
<b>Categoría Ambiental</b>				
Energía		96	No	No
G4-EN3	Consumo energético interno.	97	No	No
Agua		96	No	No
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	97	No	No
Efluentes y residuos		96	No	No
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	98	No	No
Cumplimiento regulatorio		89	No	No
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	90	No	No

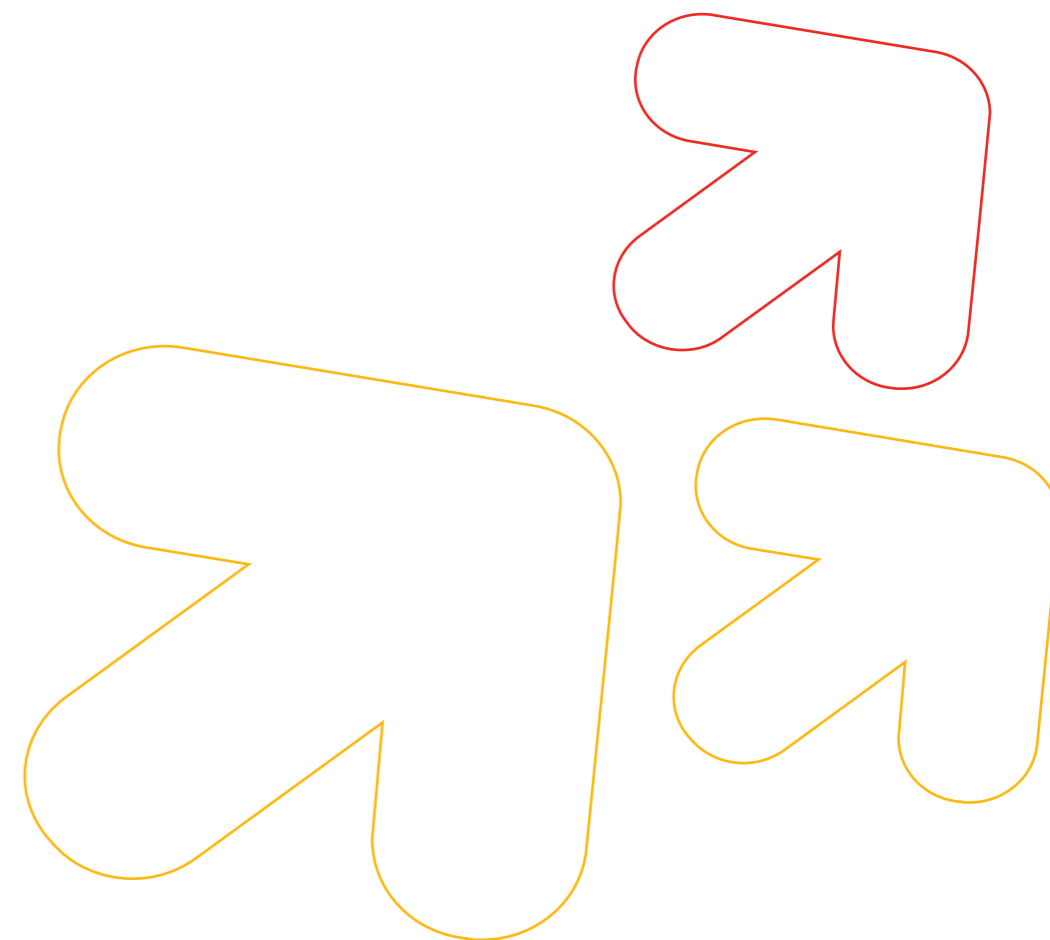
Aspectos materiales e indicadores		Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Omisiones	Verificación Externa
Código G4	Indicador	Página		
Evaluación ambiental de los proveedores		80	No	No
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	80	No	No
<b>Categoría Social: Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		66	No	No
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	66	No	No
Salud y seguridad en el trabajo		70	No	No
G4-EC8	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	70	No	No
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	72	No	No
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	72	No	No
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	72	No	No
Capacitación y educación		73	No	No
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	74	No	No
Diversidad e igualdad de oportunidades		75	No	No
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	76	No	No
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		75, 77	No	No
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	79	No se detalla la relación desglosada por categoría profesional. El reporte actual solo considera la relación de incrementos por equidad de género derivada de la revisión salarial anual.	No

Aspectos materiales e indicadores		Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Omisiones	Verificación Externa
Código G4	Indicador	Página		
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		80	No	No
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	80	No	No
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		80	No	No
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	80	No	No
<b>Sociedad</b>				
Comunidad locales		81	No	No
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	81 a 85	No	No
Lucha contra la corrupción		86, 87	No	No
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	88	No	No
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	88	No	No
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	88	No	No
Cumplimiento		89	No	No
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	90	No	No
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		80	No	No
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	80	No	No

Aspectos materiales e indicadores		Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Omisiones	Verificación Externa
Código G4	Indicador	Página		
<b>Responsabilidad sobre los productos</b>				
Salud y seguridad de los clientes		58	No	No
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	58, 59	No	No
Privacidad de los clientes		59, 60	No	No
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	60	No	No
Cumplimiento regulatorio		89	No	No
G4-PR9	Costo de multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativa al suministro y el uso de productos y servicios.	90	No	No
Portafolio de productos		60, 61	No	No
G4-FS6	Porcentaje del portafolio por líneas de negocio, por región específica, por tamaño (ejemplo: micro, pequeña y mediana empresa) y por sector.	61	No	No

## 7.2 PACTO MUNDIAL

Principio	Descripción	Página
1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	44, 45, 80
2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	44, 45, 80
3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	64, 65, 66, 72
4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	80
5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	---
6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	75 a 79
7	Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	96, 97, 98
8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	96, 97, 98
9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	96, 97, 98
10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	44, 45 86 a 90





# CARTA PERÚ 2021



AV. CONQUISTADORES 626  
OFICINA N°SS-01  
SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ  
T (01) 715- 8120

WWW.PERU2021.ORG

Lima, 21 de junio de 2016

Señores  
**CREDESCOTIA FINANCIERA**  
San Isidro, Lima, Perú  
Presente.-

De nuestra consideración:

Para la Revisión G4 del Reporte de Responsabilidad Social 2015 de **CREDESCOTIA FINANCIERA**, correspondiente con la opción de Conformidad Esencial requerido por el Global Reporting Initiative (GRI) se ha procedido de la siguiente manera:

- Se ha leído y analizado detenidamente el Reporte de Responsabilidad Social 2015, tomando como base las Guías para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI en su versión G4.
- Se han elaborado los comentarios y observaciones pertinentes para su subsanación por parte de la empresa.
- Se ha hecho una segunda revisión y análisis de la última versión del Reporte de Responsabilidad Social 2015.

Los aspectos que se han contemplado para el análisis son los siguientes:

- La aplicación de los **principios del GRI para la definición del contenido y calidad** en la elaboración del Reporte de Sostenibilidad.
- El cumplimiento de los **Contenidos Básicos Generales y Contenidos Básicos Específicos** que se requieren reportar para alcanzar el Nivel de Conformidad Esencial.
- **Recomendaciones** para futuros Reportes de Responsabilidad Social.

A continuación una breve descripción de los aspectos contemplados en el análisis:

#### **Principios para la definición del Contenido y la Calidad del Reporte de Sostenibilidad.**

El Reporte de Responsabilidad Social 2015 de **CREDESCOTIA FINANCIERA**, se cñe a los principios del GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, tanto a aquellos referidos a la definición del contenido como los relacionados a la calidad de elaboración de memorias.

Con relación a la materialidad, el Informe aborda los aspectos identificados como materiales, los cuales incluyeron un análisis detallado de riesgos e influencia en materia de sostenibilidad,



AV. CONQUISTADORES 626  
OFICINA N°SS-01  
SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ  
T (01) 715- 8120

WWW.PERU2021.ORG

resultando en aspectos e indicadores de la metodología GRI, al igual que indicadores solicitados por la normativa aplicable e indicadores propios de gestión.

En relación a la participación de los grupos de interés, **CREDISCOTIA FINANCIERA** cuenta con un enfoque estructurado e inclusivo que genera diferentes espacios de diálogo formales con el fin de conocer expectativas e inquietudes y priorizarlas e incorporarlas en su gestión. En relación con la identificación y definición de grupos de interés, recomendamos llevar a cabo un proceso de actualización.

Con relación al contexto de sostenibilidad, el Reporte da cuenta de los esfuerzos de la empresa para integrar en su negocio el contexto nacional. Cuenta con políticas corporativas y sistemas de gestión, evaluación y comunicación relacionados.

Con relación a la exhaustividad, el Reporte presenta la gestión económica, social y ambiental de la empresa, reportando las prácticas de sus operaciones.

El Reporte de **CREDISCOTIA FINANCIERA** ha considerado los principios de calidad de elaboración de la memoria: equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad. La presentación es precisa y comparable con los datos recolectados en este su segundo Reporte. Establece claramente que su periodicidad es de publicación anual. La información contenida es fiable, en relación al equilibrio, recomendamos enfatizar no solo en los aspectos positivos de su gestión sino incluir los desafíos de la misma, como oportunidad de aprendizaje. Así mismo, en relación a la claridad y comprensión para los grupos de interés, recomendamos elaborar un siguiente Reporte más corto y amigable para el lector.

#### Contenidos Básicos Específicos del Reporte

El Informe da cuenta de 24 Aspectos pertenecientes a los Contenidos Básicos Específicos. Estos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 04 de Desempeño Económico
- 05 de Desempeño Ambiental
- 06 de Desempeño Social- Prácticas Laborales y Ética del Trabajo
- 01 de Desempeño Social – Derechos Humanos
- 04 de Desempeño Social - Sociedad
- 04 de Desempeño Social - Responsabilidad sobre el Producto

Así mismo, incluye contenidos sectoriales y contenidos propios relevantes para su negocio y grupos de interés.

PERÚ 2021 ES REPRESENTANTE  
Y MIEMBRO DE



AV. CONQUISTADORES 626  
OFICINA N°SS-01  
SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ  
T (01) 715- 8120

WWW.PERU2021.ORG

#### Recomendaciones

Como parte del análisis, precisamos algunos aspectos para mantener o mejorar en futuros reportes:

- ✓ Aplaudimos la incorporación de compromisos futuros como parte del enfoque de gestión de la empresa.
- ✓ Actualizar la identificación y definición de grupos de interés de la empresa.
- ✓ Incluir el compromiso y contribuciones de la empresa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS.
- ✓ Considerar las recomendaciones de reporte para los aspectos GRI considerados materiales, de acuerdo a las Guías Sectoriales G4.
- ✓ Considerar las opciones para integrar, de forma amigable y concisa, las diferentes metodologías y regulaciones de reporte de sostenibilidad utilizadas.
- ✓ Finalmente valoramos positivamente el esfuerzo de **CREDISCOTIA FINANCIERA** de reportar, por segunda vez y de manera transparente, los avances en su gestión de sostenibilidad.

Perú 2021 es una organización líder en la promoción de la Sostenibilidad en el Perú, y no ha tenido participación en la elaboración del presente Reporte. Luego del análisis realizado, podemos confirmar que el Reporte de Responsabilidad Social 2015 de **CREDISCOTIA FINANCIERA** cumple con las condiciones para cumplir con la opción **de Conformidad – Esencial G4**.

Atentamente,

**Henri Le Bienvenu Mercado**  
Gerente General  
Perú 2021

PERÚ 2021 ES REPRESENTANTE  
Y MIEMBRO DE





**CrediScotia Financiera S.A.**

Av. Paseo de la República N.º 3587

San Isidro, Lima, Perú

T.: (511) 611-9900

[www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe)

