

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016



# CONTENIDO



<b>A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS</b>	4
<b>1. CREDISCOTIA FINANCIERA</b>	8
1.1. Desempeño económico	11
1.2. Impactos Económicos Indirectos	14
<b>2. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS</b>	16
<b>3. ASUNTOS MATERIALES</b>	22
3.1. Paso 1: Identificación	23
3.2. Paso 2: Priorización	24
3.3. Paso 3: Validación	26
3.4. Paso 4: Revisión	27
3.5. Conclusión: Aspectos materiales	28
<b>4. GOBIERNO CORPORATIVO</b>	30
4.1. Accionistas y propiedad	31
4.2. Directorio	33
4.3. Ética e integridad	35
4.4. Lucha contra la corrupción	36
4.5. Cumplimiento regulatorio	39
4.6. Gestión de riesgos	40
<b>5. CLIENTES</b>	42
5.1. Productos, Servicios y Mercado	43
5.2. Portafolio de productos	44
5.3. Canales de atención	48
5.4. Privacidad de los clientes	50

<b>6. COLABORADORES</b>	52
6.1. Empleo	55
6.2. Presencia en el Mercado	59
6.3. Relaciones Financiera -Colaborador	60
6.4. Salud y seguridad en el trabajo	62
6.5. Capacitación y educación	65
6.6. Diversidad e igualdad de oportunidades	66
<b>7. PROVEEDORES</b>	72
7.1. Cadena de Suministro	74
7.2. Compras locales	74
7.3. Evaluación de proveedores	74
<b>8. COMUNIDAD</b>	76
<b>9. MEDIO AMBIENTE</b>	80
<b>10. SOBRE ESTE REPORTE</b>	84
10.1. Índice de contenido GRI G4	86
10.2. Pacto Mundial	95

# A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Presentamos la tercera edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad, periodo 2016; hemos utilizado la versión G4 de la metodología del Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Nuestro reporte expone el desempeño y los logros de la Financiera con respecto a sus grupos de interés.





Como parte de la estrategia corporativa del grupo Scotiabank, durante el ejercicio 2016, CrediScotia se abocó en sus prioridades estratégicas:

- Foco en Clientes: reforzando el modelo de venta con calidad y de servicio, para ayudar a los clientes a estar mejor y alcanzar sus metas.
- Eficiencia: buscando la excelencia operativa y continua eficiencia en los procesos internos para beneficio de los clientes, colaboradores y accionistas.
- Liderazgo: construyendo una organización y un equipo "hacedor" que apoye la estrategia y refleje las aptitudes requeridas para su desarrollo.

En tal sentido, durante el ejercicio 2016 CrediScotia consolidó su red de atención a nivel nacional, con 205 oficinas (89 agencias, 4 agencias compartidas con el Banco de la Nación, 4 agencias compartidas con Scotiabank, 2 oficinas especiales en Centros de Negocios y 106 oficinas especiales retailers) y con más de 2,700 colaboradores al servicio de nuestros clientes. Asimismo, la Financiera cuenta con más de 10 mil terminales en Agentes Scotiabank, que le permite atender a más de 0.7 millones de clientes deudores que al cierre del 2016 explicaron una cartera de colocaciones brutas de S/ 3,438 millones (+2% respecto al 2015) y depósitos por S/ 2,381 millones (+1%).

En este contexto, CrediScotia Financiera logró una utilidad de S/ 162 millones con un retorno sobre el capital promedio de 26.4% y una mejora en el nivel de eficiencia (gastos sobre ingresos) del 47.9% en el 2015 al 44.4% en el 2016. 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.

Los aspectos comerciales y financieros fueron complementados con importantes esfuerzos en capacitación al personal vía la Escuela de Negocios de CrediScotia, la que fue reconocida con dos importantes premios: El premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral, en la categoría Gestión del Conocimiento, y el premio a las Buenas Prácticas Laborales del Ministerio de Trabajo, en la categoría Desarrollo Profesional y Acceso a la capacitación, comprometiéndonos a seguir innovando para brindar mejores programas que permitan el desarrollo de todos los Hacedores. Así mismo, CrediScotia en su búsqueda de generar programas de recompensa y beneficios para sus Hacedores obtuvo el premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral como el mejor Programa de Compensación. No menos importantes fueron las acciones de responsabilidad social emprendidas durante el 2016, evidenciando el compromiso de la empresa con la sociedad a través del Fondo de Inversión Inclusiva Solidaria, del Programa Formando Emprendedores del Mañana, de diversas actividades de Voluntariado Corporativo y de participación en Campañas de Captación de Donaciones, entre otras actividades.

En resumen, el 2016 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 nuestros Hacedores permitieron marcar nuevos hitos en la performance financiero 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 2017 se vienen retos importantes como desarrollar estrategias enfocadas en la simplicidad y la rapidez en el otorgamiento de productos a nuestros clientes, el fortalecimiento de la sociedad con aliados retail para generar nuevas relaciones y en enfoque especial 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 por su contribución diaria para lograr esa confianza y en ayudar a los clientes a estar mejor.

Atentamente,

**Carlos Morante**  
Gerente General

(G4-1)



1

# CREDISCOTIA FINANCIERA



CrediScotia  
FINANCIERA



Nombre (G4-3)	CrediScotia Financiera S.A.
Propiedad y forma jurídica (G4-7)	Estamos constituidos bajo la forma jurídica de una Sociedad Anónima dedicada 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
Sede central (G4-5)	Av. Paseo de la República N° 3587 Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima
Operaciones locales (G4-9)	Sede central. Agencias (total): 93 Lima: 36 Provincias: 57
Países donde opera (G4-6)	Pertenece 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.
Marcas, productos y servicios (G4-4) (G4-9)	Brindamos los siguientes productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de crédito</li> <li>• Préstamos personales</li> <li>• Préstamos a microempresas</li> <li>• Pasivos</li> <li>• Seguros</li> </ul>
Número de Colaboradores (G4-9)	2 757
Ventas netas (G4-9)	S/ 4,764 MM
Capitalización (G4-9)	Obligaciones con el público y sistema financiero S/ 2,342 MM Adeudados S/ 680 MM Patrimonio S/ 681 MM Activos totales S/ 4,098 MM
Asociaciones a las que pertenece (G4-16)	<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 (ANANDA)</li> <li>• Asociación Automotriz del Perú (AAP)</li> </ul>
Iniciativas externas suscritas (G4-15)	Suscrita por medio de su casa matriz: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carbon Disclosure Project (desde 29/02/2004)</li> <li>• Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (desde 11/02/2005)</li> <li>• Pacto Mundial (desde 15/06/2010)</li> <li>• Principios de Ecuador (desde 25/09/2006)</li> </ul>

## 1.1. 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: 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 y en los resultados obtenidos en nuestros proyectos de inversión social.

• **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 2016, CrediScotia Financiera obtuvo resultados positivos, como consecuencia de la gestión realizada durante el 2015 para la mejora integral de la organización. Estos resultados sobresalientes se reflejan en los siguientes indicadores a diciembre 2016:

- Utilidad neta: S/. 162 MM.
- Eficiencia: 43.2%
- ROAA: 4.0%
- ROAE: 26.4%

## Resultados de la gestión económica 2016

CIFRAS DE BALANCE (S/. Millones)	2016	2015	2014
Total Activos Netos	4,098	4,011.4	3,801.5
Colocaciones Brutas	3,438	3,361.2	3,171.0
Provisión para Colocaciones	420.0	408.2	371.1
Colocaciones Netas	3,066	2,946.8	2,793.8
Total Depósitos	2,381	2,323.2	2,141.9
Patrimonio Neto	681	568	476
<b>EFICIENCIA OPERATIVA</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Margen Financiero Bruto / Patrimonio	139.8%	160.8%	166.0%
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA)	4.0%	4.6%	2.7%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	26.4%	32.2%	21.3%
<b>PARTICIPACION DE MERCADO</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Colocaciones (%)	1.3%	139,8%	1.5%
Depósitos (%)	1.0%	1.0%	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 micro finanzas.

## Impacto económico directo generado en el 2016

IMPACTO ECONÓMICO (S/. Millones)	2016	2015	2014
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>			
a) Ingresos (1)	1,255.1	1,166.2	1,022.7
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>			
b) Costos operativos (pago a proveedores) (2)	223.9	223.7	201.0
c) Retribución a empleados (3)	191.5	204.1	193.1
d) Pagos a proveedores de fondos (4)	169.1	148.5	136.6
e) Pagos a gobiernos (5)	<b>123.6</b>	<b>111.0</b>	<b>86.5</b>
f) Inversiones en la comunidad (6)	0.1	0.1	0.1
<b>Total del valor económico distribuido</b>	<b>708.2</b>	<b>687.4</b>	<b>617,3</b>
<b>Valor económico retenido (VER = VEC-VED)</b>	<b>546.9</b>	<b>478.7</b>	<b>405,4</b>

### 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 8).

(G4-EC1)

CrediScotia Financiera ha cumplido con todas sus obligaciones tributarias, durante el año 2016, y no ha recibido ayudas económicas por entes gubernamentales.

(G4-EC4)





## 1.2. 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 permita el acceso al sistema financiero a los empresarios de la microempresa que aún no han sido bancarizados, 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.

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, Huancavelica y Piura", el "Proyecto Fondo de Inversión Inclusiva Solidaria", lo que permite que CrediScotia llegue a nuevos segmentos a los que antes no llegaba.

*(G4-EC8)*





# 2

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



¿Por qué es importante ahorrar?  
• El ahorrar es muy importante para cualquier persona, pues sirve para sortear dificultades económicas o materializar sueños sin necesidad de endeudarse.



CONSEJOS PARA AHORRAR:

Los grupos de interés vinculados a CrediScotia Financiera se agrupan en las siguientes categorías:

1. Gobierno Corporativo: Accionistas, Casa Matriz
2. Medio Ambiente
3. Colaboradores
4. Comunidad
5. Proveedores
6. Clientes

(G4-24)

¿Dónde Ahorrar?  
Existen muchas opciones de dinero que se pueden guardar en algún momento, pero la mejor opción es en el banco. Los bancos nos ofrecen servicios que le entregamos muy mínimas comisiones para organizar el dinero.





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.

(G4-25)

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.

### Gobierno Corporativo: Accionistas

CANAL DE COMUNICACIÓN (G4-26)	FRECUENCIA	TEMAS / INQUIETUDES TRATADAS (G4-27)
Página web	Permanente	Información relevante de la Financiera: Memoria Anual, Estados Financieros Anuales y Trimestrales, Informes de Clasificación de Riesgos, Grupo Económico, Accionariado, miembros del Directorio, entre otros
Hechos de importancia	A requerimiento	Información relevante de la Financiera: Accionariado, Directorio, Plana Gerencial, Estados Financieros, Clasificación de Riesgo, Memoria Anual, y cualquier información considerado como relevante y que deba ser comunicada al mercado
Memoria Anual	Anual	Resultados de la Financiera
Reporte de Sostenibilidad	Anual	Desempeño en sostenibilidad
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 2016

### Colaboradores

CANAL DE COMUNICACIÓN (G4-26)	FRECUENCIA	TEMAS / INQUIETUDES TRATADAS (G4-27)
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 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 RS
Revista "Mundo Hacedor"	Anual	Resumen de la 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 RS
Reuniones Kick-off	Semanales	Mensaje de líderes/referido al negocio/calidad de servicio/cultura hacedora
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 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 RS
Reuniones Líderes en acción. 1ra. Y 2da. 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 RS
Encuestas de opinión	Según evento	Necesidades, expectativas
Punto de vista	Anual	Medición del Clima laboral
Reporte de Sostenibilidad	Anual	Desempeño en sostenibilidad

CS: CrediScotia Financiera RS: Responsabilidad Social





### Comunidad (considera medio ambiente)

CANAL DE COMUNICACIÓN (G4-26)	FRECUENCIA	TEMAS / INQUIETUDES TRATADAS (G4-27)
Correo electrónico	A requerimiento	En el periodo en mención, no han surgido temas en particular
Alianzas estratégicas con organizaciones	Permanente	Enriquecer el lazo con el grupos de interés
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
Reporte de sostenibilidad	Anual	Desempeño en sostenibilidad En el periodo en mención, no han surgido temas en particular

### Gobierno

CANAL DE COMUNICACIÓN (G4-26)	FRECUENCIA	TEMAS / INQUIETUDES TRATADAS (G4-27)
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



CANAL DE COMUNICACIÓN (G4-26)	FRECUENCIA	TEMAS / INQUIETUDES TRATADAS (G4-27)
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
Reporte de sostenibilidad	Anual	Desempeño en sostenibilidad

### Proveedores

CANAL DE COMUNICACIÓN (G4-26)	FRECUENCIA	TEMAS / INQUIETUDES TRATADAS (G4-27)
Correo electrónico	A requerimiento	Los temas tratados han sido comerciales: condiciones de servicio, reporte, tarifas
Correo electrónico	A requerimiento	
Correspondencia telefónica	A requerimiento	
Reporte de Sostenibilidad	Anual	Desempeño en sostenibilidad

### Clientes

CANAL DE COMUNICACIÓN (G4-26)	FRECUENCIA	TEMAS / INQUIETUDES TRATADAS (G4-27)
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	Según horario establecido en cada una de ellas.	Cualquier duda sobre la Financiera
Reporte de Sostenibilidad	Anual	Desempeño en sostenibilidad

## ASUNTOS MATERIALES



La definición del contenido del Reporte de Sostenibilidad 2016 de la Financiera, se llevó a cabo a través de los siguientes pasos:

(G4-18)

### 3.1. 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](http://www.sdgcompass.org)).





- 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° 033-2015-SMV/01, sobre la incorporación del anexo adicional a la Memoria Anual: "Reporte de Sostenibilidad Corporativa" (Resolución N° 211-98-EF/94.11).
- Reportes de sostenibilidad de organizaciones similares.

- **Gobierno**
- **Cientes**

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

**Revisión interna:**

Se revisaron los impactos de la Financiera tomando en cuenta los aspectos de sostenibilidad importantes en el sector financiero y los objetivos estratégicos de la misma.

(G4-18)

**Aspectos materiales priorizados**

Producto de la consulta (encuestas virtuales) y la revisión interna, se obtuvieron los resultados que se señalan en el Grafico No. 1. Aquellos localizados en el cuadrante superior derecho, son aspectos priorizados en esta etapa.

(G4-18)

**3.2. Paso 2: Priorización**

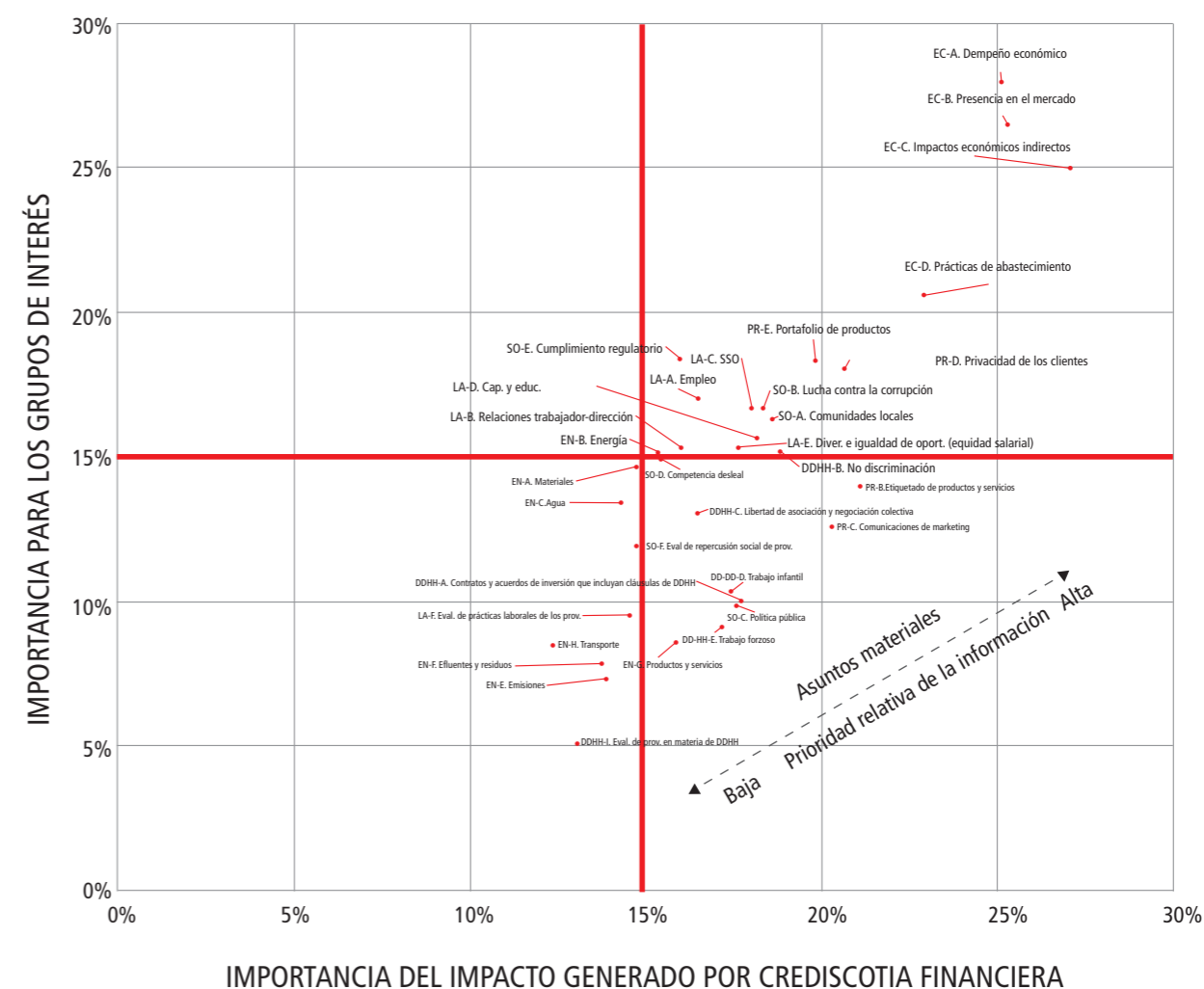
La priorización de aspectos se realizó a través de:

Consultas con los grupos de interés:

Se realizaron encuestas virtuales a los siguientes grupos e interés:

- **Colaboradores**
- **Proveedores**
- **Comunidad-Medio Ambiente:** dentro de este grupo, participaron:
  - Organizaciones de la sociedad civil, quienes representaron intereses de la comunidad y en el medio ambiente.

**Gráfico No. 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
Ambiente	Energía	EN-B
Social: Prácticas Laborales	Empleo	LA-A
	Relaciones trabajador-dirección	LA-B
	Salud y seguridad en el trabajo	LA-C
	Capacitación y educación	LA-D
	Diversidad e igualdad (incluyendo equidad salarial hombre-mujer)	LA-E
Social: Derechos Humanos	No discriminación	DDHH-B
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	Privacidad de los clientes	PR-D
	Portafolio de productos	PR-E

(G4-18) (G4-19)

### 3.3. 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 agua y generación de residuos. Este punto ha sido asociado a los aspectos de sostenibilidad del GRI: **agua y efluentes y residuos**.



- Principios y derechos fundamentales del trabajo, específicamente clima laboral. 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, derechos humanos y repercusión social de los proveedores**.

Los aspectos de sostenibilidad resultantes, fueron validados por el área de Responsabilidad Social de la Financiera.

(G4-18) (G4-19)

### 3.4. Paso 4: Revisión

Revisamos las recomendaciones recogidas tras la publicación del Reporte de Sostenibilidad 2015, específicamente las incluidas en la carta Comprobación de Tercera Parte (Third Party Check) del Reporte de Sostenibilidad 2015 de la Financiera, emitida por la organización Perú 2021, en la que se recomienda:

Recomendaciones	Acciones realizadas en el Reporte de Sostenibilidad 2016
Aplaudimos la incorporación de compromisos futuros como parte del enfoque de gestión de la empresa.	En la medida de lo posible, se continúa colocando dichos compromisos.
Actualizar la identificación y definición de grupos de interés de la empresa.	CrediScotia se encuentra actualizando su estrategia de Responsabilidad Social, por lo que la identificación y definición de los grupos de interés se encuentra aún en revisión, manteniendo la existente.
Incluir el compromiso y contribuciones de la empresa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.	CrediScotia se encuentra actualizando su estrategia de Responsabilidad Social, por lo que el compromiso con los ODS aún no se encuentra definido.
Considerar las recomendaciones de reporte para los aspectos GRI considerados materiales, de acuerdo a las Guías Sectoriales G4.	Se ha revisado y completado según lo establecido en las guías.
Considerar las opciones para integrar, de forma amigable y concisa, las diferentes metodologías y regulaciones de reporte de sostenibilidad utilizadas.	A través de la definición de asuntos materiales, se realiza esta integración (metodología GRI y exigencias de la Superintendencia del Mercado de Valores).
Finalmente valoramos positivamente el esfuerzo de CREDISCOTIA FINANCIERA de reportar, por segunda vez y de manera transparente, los avances en su gestión de sostenibilidad.	Continuaremos reportando nuestros avances en materia de sostenibilidad.

(G4-18)



### 3.5. Conclusión: Aspectos materiales

Como conclusión de este proceso, se listaron los aspectos, enfoques de gestión e indicadores a considerar en el Reporte de Sostenibilidad 2016 de la Financiera:

- 21 aspectos de sostenibilidad del GRI materiales y
- 1 aspecto propio del negocio.

Los aspectos identificados son aplicables a todo el negocio. (G4-20) Su nivel de cobertura<sup>1</sup> y grupos de interés relacionados se detallan a continuación:

1. Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

### Aspectos Materiales

CATEGORÍA	ASPECTO MATERIAL (G4-19)	COBERTURA (G4-20) (G4-21)	GRUPO DE INTERÉS
ECONÓMICA	(1) Desempeño económico	Interno	Accionistas Colaboradores
		Externa	Proveedores Comunidad Gobierno
	(2) Presencia en el mercado	Externo	Comunidad
	(3) Impactos económicos indirectos	Externa	Comunidad
SOCIAL: Prácticas laborales	(4) Prácticas de abastecimiento	Interna	Proveedores
	(5) Empleo	Interna	Colaboradores
	(6) Relaciones trabajador-dirección	Interna	Colaboradores
	(7) Salud y seguridad en el trabajo	Interna	Colaboradores
	(8) Capacitación y educación	Interna	Colaboradores
	(9) Diversidad e igualdad (incluye referencia a la igualdad de retribución entre hombres y mujeres)	Interna	Colaboradores
	(10) Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Interna	Proveedores
SOCIAL: Derechos humanos	(11) Clima laboral (aspecto no GRI)	Interna	Colaboradores
	(12) No Discriminación	Interna Externa	Todos los grupos de interés
SOCIAL: Sociedad	(13) Comunidades locales	Externa	Comunidad
	(14) Lucha contra la corrupción	Interna	Accionistas Proveedores Colaboradores
		Externa	Gobierno Comunidad
	(15) Cumplimiento regulatorio	Interna	Accionistas Gobierno
SOCIAL: Responsabilidad sobre los productos	(16) Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Interna	Proveedores
	(17) Privacidad de los clientes	Externa	Clientes
AMBIENTE	(18) Portafolio de productos	Externa	Clientes
	(19) Energía	Interna y Externa	Comunidad Medio Ambiente
	(20) Agua		
	(21) Efluentes y Residuos	Interna	Proveedores
(22) Evaluación ambiental de los proveedores			

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

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

4

## GOBIERNO CORPORATIVO



### 4.1. 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° 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su Estatuto Social, siendo ello formalizado mediante Escritura Pública de fecha 09 de enero de 2009, quedando inscrito en el asiento B00012 de la Partida Electrónica N° 00079820 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

(G4-7)

El Capital Social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de Diciembre de 2016, asciende a la suma de S/387'913,534.70, representado por 42'863,374 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.

Cabe señalar que el monto del Capital Social anterior ascendía a S/320'854,120.70 habiéndose incrementado en la suma de S/ 67'059,414.00, producto de la capitalización de parte de los resultados acumulados al 31 de Diciembre del 2015 aprobada por el Directorio de la institución en sesión del 29 de abril del 2016, en virtud a las facultades delegadas por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 31 de marzo del 2015; lo cual implicó la distribución de acciones liberadas a los accionistas por aproximadamente 20.90028136578020% por acción.

(G4-13)

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 2016 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/ 48'742,623.71 correspondientes a parte de las utilidades del Ejercicio 2015, lo cual determinó que el monto del dividendo por acción sea de S/ 1.3748327233981500.

(G4-34)

Al 31 de diciembre del 2016, el principal accionista de la Financiera es: (G4-7)

<b>GRUPO / ACCIONISTA</b> GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS) / Scotiabank Perú S.A.A.
<b>PROCEDENCIA</b> Perú
<b>PARTICIPACION (%)</b> 100.00%

#### 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:

- Pronunciarse sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio anterior expresados en los estados financieros.
- Resolver sobre la aplicación de las utilidades que hubiere, previa aprobación del balance y la constitución de las reservas legales pertinentes.
- Elegir, cuando corresponda, a los miembros del Directorio.
- Fijar las remuneraciones de los miembros del Directorio.
- 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:

- Remover a los miembros del Directorio y elegir a sus nuevos integrantes.
- Modificar o interpretar el Estatuto Social.
- Aumentar o reducir el capital social.
- Emitir obligaciones.
- Acordar la enajenación, en un solo acto, de activos cuyo valor contable exceda el 50% del capital social.

- Disponer investigaciones y auditorías especiales.
- Acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la Sociedad, así como resolver sobre su liquidación.
- Aprobar la política de dividendos con sujeción a las normas sobre la materia.
- 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 2016 se realizó la siguiente Junta de Accionistas:

<b>Fecha de aviso de convocatoria</b> 31/03/2016
<b>Fecha de la Junta</b> 31/03/2016
<b>Lugar de la Junta</b> Av. Paseo de la Republica 3587, San Isidro
<b>PARTICIPACION (%)</b> 100.00%
<b>Tipo de Junta</b> General
<b>Junta</b> Universal

(G4-34)

## 4.2. 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.

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.

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 31 de marzo de 2016, fueron elegidos Directores los señores:

- **Miguel Uccelli Labarthe**, Presidente (elegido en sesión de Directorio del 29 de abril de 2016)
- **James Tully Meek**, Vicepresidente (elegido en sesión de Directorio del 29 de abril de 2016)
- **Ernesto Mario Viola** (renuncia el 09 de diciembre del 2016)
- **Juan Carlos García Vizcaíno**
- **Sergio Quiñones Franco**
- **Arturo Juan Núñez Devescovi**, Director Independiente

Ningún miembro del Directorio ejerce una función ejecutiva o es funcionario en CrediScotia Financiera.

Para ser considerado Director independiente, un Director no debe:

- Ser empleado de la Financiera o de sus subsidiarias;
- 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.

(G4-34)

La responsabilidad principal del Directorio es supervisar la administración de los negocios y actividades de la Financiera. El Directorio conduce de manera efectiva las actividades de la Financiera y para ello, se esfuerza por equilibrar los intereses de todos los actores de la Financiera, es decir, sus accionistas, clientes, empleados y las comunidades en las que lleva a cabo sus negocios, así como considerar el éxito a largo plazo de la Financiera.

Se espera que en todas las medidas adoptadas por el Directorio, los directores tengan un criterio comercial independiente con respecto a aquello que ellos consideren, en términos razonables redundante en beneficio de los intereses de la Financiera. Para cumplir con esta obligación, los directores confían en la honestidad e integridad de la alta dirección de la Financiera encargada de las líneas comerciales y las funciones de control así como de sus asesores y auditores externos.

CrediScotia cuenta con dos comités permanentes. 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, los que 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 Directorio y cada Comité están facultados para contratar y despedir a los asesores legales y financieros.

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. Está conformado por:

- Dos miembros del Directorio:
  - Sergio Quiñones Franco - Presidente.
  - Juan Carlos García Vizcaíno. En sesión de Directorio del 21 de diciembre del 2016 se eligió al Sr. James Tully Meek como miembro del Comité de Control de Riesgos en su reemplazo.
- Gerente General señor Carlos Morante Ormeño.

(G4-34)

#### 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.



Está conformado por:

- Tres miembros del Directorio:
  - Ernesto Mario Viola, Presidente.
  - Sergio Quiñones y
  - Arturo Juan Núñez Devescovi
- Asistencia como participantes:
  - Gerente General de la Financiera.
  - Auditor General Interno de Scotiabank Perú señora Elbia Castillo Calderón.
- Invitado permanente: Vicepresidente de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General de Scotiabank Perú.

(G4-34)

### 4.3. Ética e integridad

#### Código de Conducta Scotiabank

De aplicación para 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>	Cumpla con la ley en cualquier parte que Scotiabank hace negocios.
<b>Principio 2:</b>	Evite ponerse usted o a Scotiabank en una posición de conflicto de intereses.
<b>Principio 3:</b>	Compórtese honestamente y con integridad.
<b>Principio 4:</b>	Respete la confidencialidad, y proteja la integridad y seguridad de activos, comunicaciones, información y transacciones.
<b>Principio 5:</b>	Trate a todos con justicia, imparcialidad y profesionalismo, ya sea que se trate de clientes, proveedores o proveedores de servicios, empleados u otros que tratan con nosotros.
<b>Principio 6:</b>	Cumpla con sus compromisos a las comunidades en las cuales operamos.

Este Código se complementa con las siguientes Políticas y Códigos:

- 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 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://www.crediscotia.com.pe/Quienes-Somos/informacion-al-inversionista>

(DMA-No Discriminación)

#### Denuncia de Irregularidades

El Código de Conducta estipula 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 todos los grupos de interés que tales supuestas irregularidades sean notificadas de forma que puedan ser tratadas adecuadamente. 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.

(G4-56) (DMA-No Discriminación)

#### Canales de notificación

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

**(i) Cadena de Comunicación:** Permite a los colaboradores informar a su superior jerárquico sobre cualquier supuesta irregularidad. Este debería ser el canal de elección de la mayoría de denuncias, y en particular, de aquellas relacionadas con asuntos de Recursos Humanos.

(DMA-No Discriminación)

**(ii) Departamento de Cumplimiento del grupo Scotiabank:** Esta unidad recibe las denuncias sobre el cumplimiento de la reglamentación o sobre aquellas relacionadas con la violación del Código u otras políticas de cumplimiento

**(iii) Notificación directa al auditor en jefe:** Las denuncias se pueden transmitir escribiendo directamente al auditor en jefe de CrediScotia por correo electrónico u otro medio de correspondencia. Esta comunicación puede ser anónima.

**(iv) Por medio de la línea de asistencia externa:** Se cuenta con 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)

#### 4.4. 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 como organización. En tal sentido, sus lineamientos éticos están enfocados en reforzar la responsabilidad interna que se encuentra establecida en los diversos niveles que integran la Financiera, la misma que se enfoca en desarrollar un negocio con una conducta íntegra y transparente.

• **Responsabilidad:** Unidad de Cumplimiento Regulatorio

• **Gestión:** CrediScotia cuenta con el "Código de Conducta Scotiabank", el 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.

• **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.

#### • Cumplimiento de Compromisos 2016:

- Políticas, objetivos y metas logrados en el 2016: La Unidad de Cumplimiento Regulatorio establece un Plan de Trabajo Anual a fin de gestionar un adecuado cumplimiento del "Código de Conducta Scotiabank" (en adelante "El Código"). 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 del Código.

El Código establece los supuestos que involucran conflictos de intereses y en cada caso, cómo resolverlos adecuadamente.

- Acciones específicas realizadas en el 2016: 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.

• **Compromisos 2017:** Desplegar la nueva versión de El Código que fue remitida desde nuestra Casa Matriz en el mes de Octubre del año 2016, reafirmar el cumplimiento de la Política Anticorrupción dando fiel cumplimiento al Plan Anual de trabajo establecido con la supervisión de la Gerencia Principal de Cumplimiento de Scotiabank Perú, y finalmente sustentar la adecuada atención de nuestros lineamientos éticos por parte del personal sensible en temas anticorrupción, completando las certificaciones aplicables.

(G4-DMA lucha contra la corrupción)

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

- 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.

CrediScotia Financiera y sus integrantes se encuentran 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-SO3)



## 4.5. 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 El Código, 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.
- **Cumplimiento de Compromisos 2016:** Para el año 2016, se mantuvo el estándar de adecuado

cumplimiento regulatorio que la Financiera viene registrando desde el inicio de sus operaciones. Asimismo se han reducido el número de hallazgos identificados la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en sus visitas de inspección y se vienen cumpliendo con los plazos establecidos para subsanar las observaciones efectuadas por los auditores del regulador. Por otro lado, se desplegaron las gestiones necesarias a fin de reafirmar el adecuado cumplimiento de los lineamientos éticos.

- **Compromisos 2017:** Se tiene como meta mantener el adecuado cumplimiento normativo y tener un óptimo estándar de atención a los requerimientos de los entes reguladores. Del mismo modo, se adoptará el compromiso de reducir los hallazgos que la SBS identifica en sus Visitas de Inspección, así como atender los planes de acción para implementar los hallazgos correspondientes a revisiones de años anteriores. Finalmente, continuar con el despliegue de 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 2016 fueron:

Normativa legal	2016	2015	2014
<b>Normativa legal ambiental</b> (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	No se recibieron multas o sanciones administrativas por incumplimiento de la normativa legal ambiental
<b>Normativa laboral</b> (G4-S08)	Fuimos sancionados con S/. 119,475. Este monto corresponde a 03 inspecciones laborales iniciados por 03 ex colaboradores de la Financiera	No se recibieron multas o sanciones administrativas por incumplimiento de la normativa legal laboral	Pagó S/. 172,441, correspondientes a multas laborales
<b>Normativa sobre suministro de productos y servicios</b> (G4-PR9)	INDECOPI nos impuso multas en 33 casos por un total de 66.45 UIT, equivalente a S/ 226,535.00. Adicionalmente, se pagaron otras multas que en total sumaron 65.38 UIT, equivalentes a S/ 258,251.00	Se pagaron 33 multas por procedimientos administrativos por un valor total de S/ 312,235.00, correspondiente a 90.3 UITs (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 UITs. 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

Todos los miembros del Directorio (100%) y Colaboradores (100%) toman conocimiento de El Código 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 de El Código, 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 El Código. 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-S04)

En las notificaciones por incumplimiento a El Código no se han confirmado casos de corrupción en el periodo que abarca la memoria.

(G4-S05)

Normativa legal	2016	2015	2014
Otras normativas (G4-S08)	Pagó una multa a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP por el monto de S/ 118,500.00 por discrepancias en la atención de la Circular F-546-2012 relacionada a la metodología para la aplicación del Pago Mínimo	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

#### 4.6. Gestión de riesgos

El Marco de Gestión Integral de Riesgos de la Financiera es un componente fundamental del enfoque global de la Financiera para la administración del riesgo y se compone de tres elementos claves:

- control de riesgos,
- apetito de Riesgo y
- técnicas de gestión de riesgos.

los cuales se encuentran respaldados por la fuerte cultura de riesgos.

Durante el 2016, la Gerencia de Riesgos de CrediScotia Financiera hizo frente a retos importantes en los dos negocios que administra: Consumo y Microempresa, razón por la cual, el equipo continuó desarrollando y participando en propuestas innovadoras para impulsar el valor de nuestro portafolio, siempre orientado a mantener el nivel de riesgo dentro de los resultados esperados.

A nivel de riesgo medioambiental la Financiera adopta una presencia activa a través del apoyo financiero a causas medioambientales; colaborando y dialogando activamente con los grupos de interés sobre temas clave relacionados con el medio ambiente.

Si bien la Financiera en sí, no gestiona un negocio de alto riesgo medioambiental, hay temas medioambientales que pueden producir un impacto en varias áreas de sus operaciones; por tanto el impacto en el medioambiente se divide en directos e indirectos.

El marco del gobierno interno relacionado con el medioambiente en la Financiera comprende lo siguiente:

- Un Directorio que es responsable de un gobierno interno sólido y cumple diligentemente sus responsabilidades de garantizar la efectiva gestión y control de las empresas del Grupo.
- La Alta Dirección con sus áreas de responsabilidad claramente definida y responsable ante el Directorio por el desempeño de sus responsabilidades.

La responsabilidad en las respectivas líneas de negocios por la oportuna identificación, gestión y control de los asuntos ambientales importantes.

Las Áreas Comerciales deben tener una visión general de las condiciones en las que opera el negocio, identificando el tratamiento que se realiza a las materias primas, productos, procesos y residuos de productos.

(G4-14)



# 5

## CLIENTES



### 5.1. Productos, Servicios y Mercado

Negocios es la vicepresidencia responsable de proveer soluciones financieras a personas de los segmentos asalariados y microempresarios a nivel nacional, a través de los diferentes productos que comercializa CrediScotia.

Con fines de comparabilidad con sus principales competidores los resultados financieros de CrediScotia se clasifican en dos grandes negocios: Microempresa y Consumo.

Negocio	Microempresa (Mype)	Consumo
<b>Clientes</b>	Empresas catalogadas como microempresas.	Clientes con ingresos Mensuales menores o iguales a S/ 1,500.
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital de trabajo,</li> <li>Activo fijo y</li> <li>Autoconstrucción MES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarjetas de Crédito y</li> <li>Préstamos Personales.</li> </ul>
<b>Cartera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartera total del negocio Microempresa: S/ 927 MM.</li> <li>Representa el 28% de la cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartera total del negocio Consumo: S/ 2,435 MM</li> </ul>
<b>Propuesta de valor</b>	<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>	<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>

(G4-FS6)

## 5.2. 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 sólo nos complica más. Y "hacer", porque las cosas pasan cuando empezamos a hacerlas.

Nuestros productos y servicios están diseñados en función de:

- 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.
- Oficial de Atención al Usuario.
- 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)

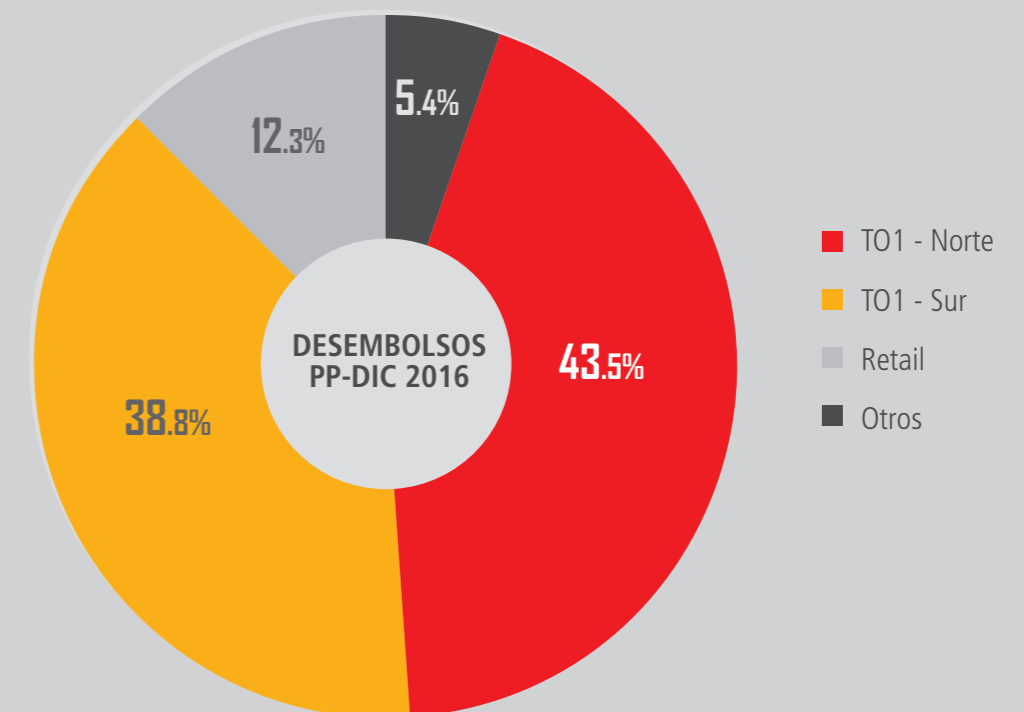
## Productos y servicios

Producto/Servicio	Colocaciones	Clientes	Participación en el mercado
Préstamos personales	A diciembre 2016: S/ 1,425 MM.	Al cierre del año 2016, 361 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.	4.8%

(G4-8) (G4-9)

Los ingresos se encuentran distribuidos por canal de venta según lo que se observa en los gráficos siguientes:

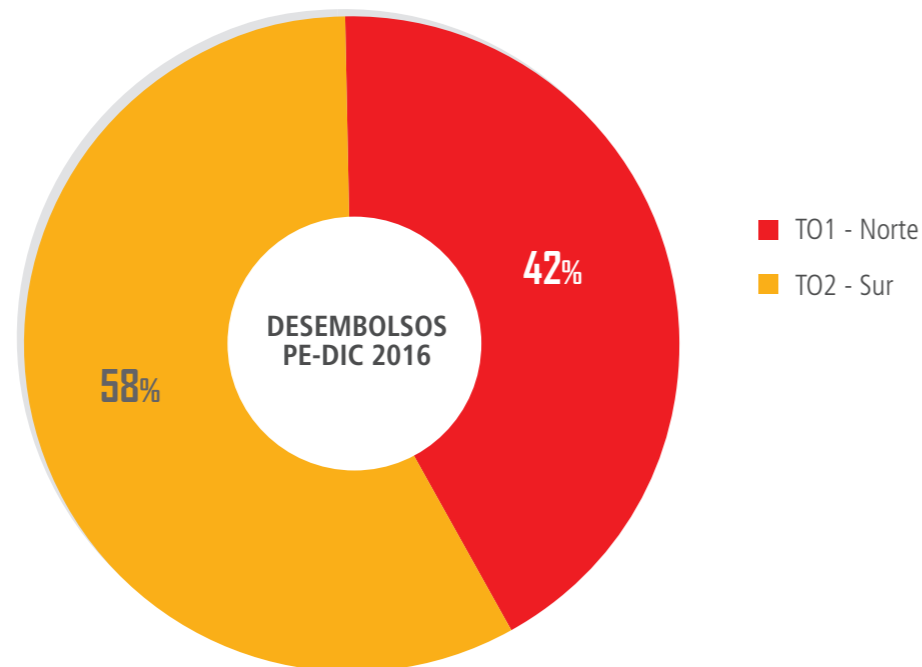
### Préstamos personales (PPP)





Producto/ Servicio	Colocaciones	Cientes	Participación en el mercado
Préstamos a empresas	A diciembre 2016 S/ 812 MM.	A diciembre 2016: 96 mil clientes.	2.5%

### Préstamos a empresas (PE)



(G4-9)

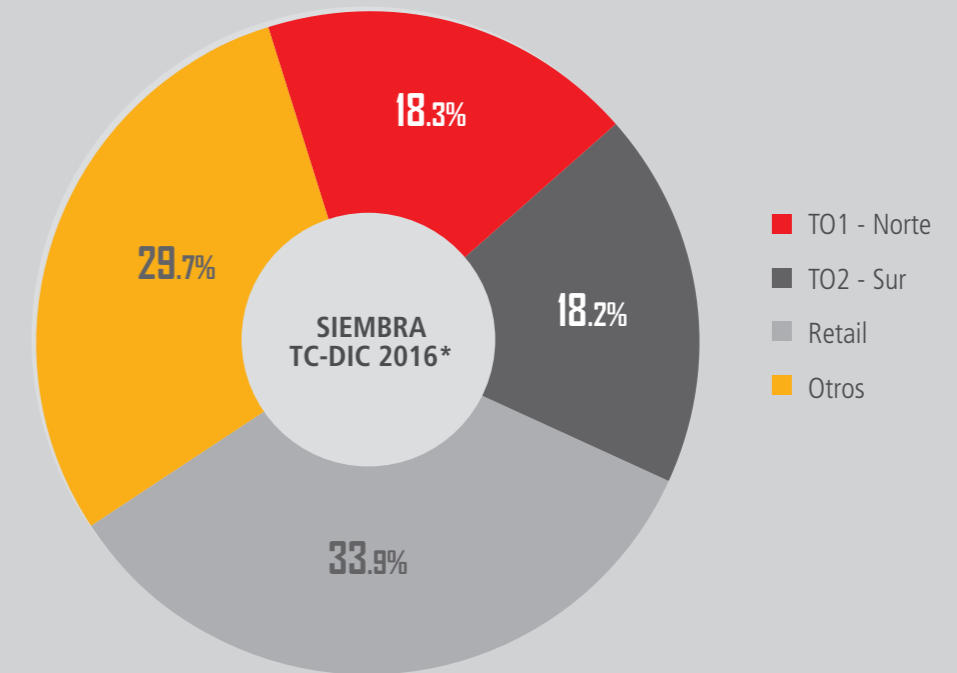
Producto/ Servicio	Colocaciones	Cientes	Participación en el mercado
Tarjetas de crédito	A diciembre 2016: S/ 863 MM	Al cierre del año 2016, CrediScotia registró una cartera de 298 mil tarjetahabientes. Portafolio multi - segmento con preponderancia en los niveles socio-económicos B2, C y D de la población	4.6%

(G4-8) (G4-9)



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

### Tarjetas de crédito (TC)



(\*) Nro. de Plásticos (Tarjetas de Crédito)  
(G4-9)

Producto/ Servicio	Colocaciones	Cientes	Participación en el mercado
Depósitos: Depósito a Plazo, Ahorros y CTS	A diciembre del 2016, los Depósitos de CrediScotia ascendieron a S/. 2,339 millones	Se logró captar 11 411 nuevos clientes.	1%
Seguros Seguro de Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal, para todos los clientes que solicitaron un préstamo personal; Negocio Seguro para microempresarios; y Protección de Tarjeta que cubre siniestros de tarjetas de crédito	Por seguros obligatorios y optativos ascendieron a S/. 37 MM al cierre de diciembre del 2016	---	---

(G4-8) (G4-9)



### 5.3. Canales de atención

El enfoque del área consiste en desarrollar y reforzar los canales de atención de CrediScotia, especialmente en provincias, con la finalidad de ser eficientes sin dejar de lado la cobertura y el negocio.

**Red de sucursales y agencias:** Ubicadas en todo el territorio peruano.

Ubicación de sucursales y agencias	2016 (unidades)	2015 (unidades)	2014 (unidades)
Lima	31	36	36
Provincias	58	57	57
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>93</b>

**Cajeros automáticos:** La red de cajeros automáticos que atiende a los clientes de CrediScotia, se encuentra operada por Scotiabank Perú.

**Oficinas Especiales (OE) y Establecimientos de Operaciones básicas (EOB):**

- Se cuenta con 206 ventanillas ubicadas en todo el país, en los puntos de atención de los aliados estratégicos como la Curacao, Topy Top, Hiraoka, SCI y principales supermercados de provincias, entre otros.
- 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 una ventanilla.
- Eficiencia: 41 ventanillas

- 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 2016: 2'957,323. Al final de esta sección, mostramos el cuadro Transacciones por Canales.

Oficinas Especiales y Establecimientos de Operaciones básicas (antes Cajero Express SCI contabilizados por ventanilla)	2016 (unidades)	2015 (unidades)	2014 (unidades)
Lima	81	99	104
Provincias	125	148	151
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>247</b>	<b>255</b>

(G4-9) (G4-13)

#### Cajero Corresponsal

Las operaciones de clientes CrediScotia son operadas también en la red de Agentes Scotiabank y Agentes Multibanco donde Scotiabank también tiene presencia. En este Modelo el POS tradicional se convierte en terminal bancario siendo estos equipos operados por el personal del establecimiento afiliado (Bodega, Botica, etc) y supervisado por un operador tercerizado (Globokas, Pagaltoke, Cyrus Express, Movilred, Cell

Power entre otros), realizando operaciones bancarias acordes con su horario de atención.

#### 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

**Cuadro cantidad Transacciones por Canales**

Año	Agencias CrediScotia Financiera	Oficinas Especiales y Establecimientos de Operaciones básicas	CrediScotia en línea (Banca internet)
2016	9,096,166	2'957,323	354,176
2015	8,588,105	3'150,434	651,612

(G4-9) (G4-13)

#### Dinero electrónico

- Iniciativa adoptada por Asbanc que posteriormente propicia la emisión de la Ley N° 29985, "Ley que regula las características básicas de dinero electrónico como instrumento 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.

**Transaccionalidad BIM por año**

Año	2015	2016
Transacciones	29	5,419

- Para el 2017, proyectamos realizar 11,387 transacciones.



## 5.4. 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, establece que el cliente puede ejercer los denominados "Derechos ARCO", que consisten en los siguientes:
  - 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 Cumplimiento Regulatorio, supervisando a todos los titulares de Bases de Datos Personales.
- **Medición:** Atención del ejercicio de Derechos ARCO, recabado de consentimientos libres, previos, expresos e inequívocos, 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. Asimismo, en materia de Protección de Datos Personales, en el marco de la ley vigente peruana, se lleva a cabo una capacitación anual respecto de su contenido y aplicación en la Financiera.

(G4-DMA privacidad del cliente)

A la fecha, la Financiera no ha recibido reclamaciones por filtraciones, robos o pérdidas de datos personales de clientes o hechos que pudiesen afectar su privacidad. Adicionalmente, la Financiera no se encuentra inmersa en ningún procedimiento trilateral de tutela o administrativo sancionador a cargo de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

(G4-PR8)

### Actividades realizadas durante el 2016:

A la fecha, la Financiera ha implementado acciones de carácter interno dirigidas hacia los clientes, titulares de los datos personales, principalmente relacionadas con la determinación de un Plan Anual de Protección de Datos Personales, que involucra en esta etapa una labor de capacitación y orientación a todas las áreas involucradas en la experiencia del cliente, desde el primer momento de contacto hasta incluso luego de la conclusión de la relación financiera de consumo.

Con motivo del mencionado plan también se busca el perfeccionamiento de los mecanismos previamente establecidos para que el titular de los datos personales pueda ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), además de la revocatoria del consentimiento, sea ante cualquier agencia de la Financiera así como por medios electrónicos dispuestos para tales fines.

A su vez, la Financiera se somete a auditorías internas como externas con el objetivo de identificar los aspectos de mejora dentro de sus procedimientos de tratamiento de datos personales, solicitud de consentimiento, atención de derechos ARCO, y políticas de confidencialidad.

En ese sentido, las acciones implementadas por la Financiera se basan en los pilares del consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco, así como el ejercicio pleno de los derechos ARCO por parte de los titulares de datos personales, sea clientes o potenciales clientes, a efectos de cumplir a cabalidad con lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales y su normativa relacionada.

# 6

## COLABORADORES



CrediScotia Financiera contó, al término del 2016, con 2757 Colaboradores en planilla, de los cuales, 42% fueron hombres y 58% mujeres. Además, se contó con 13 practicantes y 7 colaboradores de intermediación laboral.

(G4-10)



### Tamaño de la planilla

Descripción	2016		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Por tipo de cargo:</b>				
Gerencia	86	56	93	55
Funcionarios	61	89	61	84
Empleados	992	1453	1081	1333
<b>Por tipo de empleo:</b>				
Permanente:				
Jornada completa	603	794	625	832
Jornada parcial	---	2	---	2
Temporal:				
Jornada completa	522	766	592	599
Jornada parcial	14	36	18	39
<b>Por tipo de contrato:</b>				
Plazo Indefinido	603	796	625	834
Plazo Fijo	536	802	610	638
<b>Por región:</b>				
Ancash	22	32	32	31
Apurímac	6	5	6	9
Arequipa	41	68	49	66
Ayacucho	12	12	11	10
Cajamarca	24	33	26	26
Cuzco	13	46	16	39
Huancavelica	3	6	5	4
Huancayo	6	25	12	17
Huánuco	24	33	32	28
Ica	35	56	33	50
Junín	37	46	45	43
La Libertad	66	93	70	77
Lambayeque	55	69	50	66
Lima	569	811	618	764
Loreto	18	16	20	12
Madre de Dios	7	9	12	11
Moquegua	5	14	5	10
Pasco	7	4	8	3
Piura	78	103	74	92
Puno	20	28	24	33

Descripción	2016		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
San Martín	31	20	25	27
Tacna	28	24	24	21
Tumbes	16	20	13	16
Ucayali	16	25	25	17
<b>Total Planilla (Colaboradores)</b>	<b>1139</b>	<b>1598</b>	<b>1235</b>	<b>1472</b>
<b>Practicantes:</b>				
Tiempo parcial	3	6	---	7
Tiempo completo	1	3	---	2
<b>Intermediación laboral <sup>2</sup></b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>Total de Colaboradores en la Financiera</b>	<b>1148</b>	<b>1609</b>	<b>1242</b>	<b>1485</b>

(G4-10)

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

(G4-10)

## 6.1. Empleo

- **Enfoque:** Buscamos contribuir con la atracción, retención y motivación del talento humano a través de la implementación de programas de beneficios alineados a la estrategia local y global. Buscamos contribuir con el crecimiento profesional, personal, mejorar su balance vida-trabajo entre otros de nuestros colaboradores.
- **Responsabilidad:** Gestión de Personas.
- **Gestión:** Todos los derechos y deberes de los colaboradores se encuentran establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo, el cual está

disponible a través de la Intranet. Este documento es aprobado tanto por el área de Gestión de Personas como por el Ministerio de Trabajo, de acuerdo a la legislación vigente.

Contamos con una serie de procesos enfocados a lograr el buen desempeño de nuestros colaboradores y una serie de beneficios que promueven su bienestar. En relación a los servicios de tercerización, nuestra área de Relaciones Laborales, está en constante revisión de que las normas que regulan la tercerización se cumplan, por lo cual siempre están en contacto con los líderes para orientarlos ante cualquier duda al respecto.

2. 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.



Por otro lado, el Reglamento en mención así como nuestro Manual Corporativo contra el acoso u hostigamiento sexual, rechazan todo acto de discriminación. En caso de existir una denuncia al respecto, el colaborador presenta una queja verbal o escrita al área de Relaciones Laborales, junto con las pruebas respectivas que respaldan su denuncia. De forma paralela, se comunica la existencia de la denuncia al supuesto discriminador, quien luego de ser informado de la denuncia, tiene un plazo para presentar sus descargos. La información proporcionada por el denunciante y el denunciado, es analizada por la Gerencia de Gestión de Personas, la cual determina si el reclamo es fundado o infundado, y de acuerdo a la gravedad, aplica las sanciones acorde al Reglamento Interno de Trabajo.

- **Medición y Evaluación:** Estadísticas de denuncias presentadas y encuesta corporativa anual de Compromiso, Punto de Vista.

*(G4-DMA empleo) (G4-DMA no discriminación)*

Contamos con el programa de beneficios "Más beneficios, Más para ti", que en la edición del 2016 de premios ABE, obtuvo el primer lugar. Este programa fue diseñado para generar el compromiso de nuestros colaboradores con beneficios ad hoc a su generación y necesidades. Con este programa, buscamos:

- **"Más para mi balance vida-trabajo"**; busca un equilibrio personal, laboral y familiar.
- **"Más para mis finanzas"**; permite a nuestros colaboradores hacer sus sueños realidad con responsabilidad.
- **"Más para mi Protección"**; nos permite tener mayor tranquilidad ante alguna situación de emergencia.
- **"Más para mi Desarrollo"** permite generar línea de carrera y logros profesionales.

Nuestros beneficios llegan al 100% de colaboradores indistintamente del distrito y/o provincia sin distinción de género, edad o habilidades diferentes.

Los beneficios incluidos en cada uno de estos pilares, son:

PILAR	BENEFICIOS
<b>Más para mi balance Vida - Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un día con tu engréido: Actividad con los hijos de los colaboradores en su lugar de trabajo.</li> <li>- Día de cumpleaños: Brindamos 01 día libre por cumpleaños que puede ser tomado no solo el mismo día sino cualquier día del mes de su onomástico.</li> <li>- Licencia por Fallecimiento de familiar: Otorgamos 04 días libres si el deceso de un familiar directo ocurre en la misma localidad donde reside el colaborador y si es en distinta localidad, otorgamos 06 días.</li> <li>- Licencia por Paternidad: otorgamos 01 día libre adicional a los 04 días otorgados por ley.</li> <li>- Early Friday: Implementamos un programa de flexibilidad horaria que permite salir temprano de oficina principal todos los viernes.</li> <li>- Permisos por actividades especiales: en fechas donde se celebran días festivos como día del padre, día de la madre, cumpleaños de sus hijos, graduaciones, aniversarios, entre otros.</li> <li>- Estacionamientos para bicicletas en algunas agencias.</li> <li>- Descuentos en diferentes organizaciones como Gold's Gym, Oltursa, peluquería Montalvo, Tarumba, Marco Aldany, florería Tika, dulcería Dulcefina, entre otros.</li> <li>- Programa Vive Bien: "Siéntete bien, Ejercítate bien, Come bien": cursos de baile y yoga, masajes a nivel nacional, ejercicios de estiramientos, nutricionista en oficina, médico inhouse, tips nutricionales, asesorías psicológicas, ferias de salud para la familia, charlas de especialistas entre muchos otros.</li> <li>- Pack de bienvenida por nacimiento: un diploma, el libro del bebé, una bata y una carta de felicitación de la Gerencia.</li> </ul>
<b>Más para mi protección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguros de salud: contamos con seguro EPS y una persona del bróker en nuestras oficinas permanentemente. La empresa asume un gran porcentaje del costo del seguro EPS.</li> <li>- Campañas de chequeos médicos.</li> <li>- Campañas de vacunación para colaboradores y familiares.</li> <li>- Descuentos en convenios de seguros de protección familiar en alianzas con Pacífico Seguros, Mapfre, Rimac (salud, autos, soat).</li> </ul>
<b>Más para mis Finanzas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación por escolaridad de 1,000 soles a todos los colaboradores con hijos en edad escolar desde 4 hasta 25 años.</li> <li>- Descuento por planilla por campaña escolar.</li> <li>- Préstamos y adelantos de sueldo de acuerdo a política.</li> <li>- Tasas preferenciales en préstamos, ahorros y soluciones financieras del Grupo Scotiabank.</li> <li>- Tipo de cambio preferencial para colaboradores.</li> <li>- La fuerza de ventas reciben vales de alimentación mensualmente.</li> </ul>



### Más para mi Desarrollo

- Escuela de Negocios CrediScotia: contamos con una Escuela virtual accesible en computadoras, smartphones y tablets desde cualquier lugar del mundo donde se compilan cursos y programas virtuales para el desarrollo de habilidades técnicas y blandas. Más de 400 cursos y biblioteca virtual avalados y con certificación de Universidad ESAN.
- Credibecas: es un programa de desarrollo y reconocimiento al desempeño sobresaliente a través de becas de estudio para colaboradores destacados que oscilan desde S/ 5,000 hasta S/ 24,500.
- Programa Global de Aprendizaje: cursos desde nuestra casa matriz dirigidos a todos nuestros colaboradores con acceso virtual y evaluaciones en línea.
- Portal de Casa Matriz "HR Passport": cuenta con más de 1,000 cursos online sobre diferentes temas para nuestro desarrollo profesional.
- Jornada de aprendizaje para HR: seminarios de un día desde Casa Matriz para todo el equipo de recursos humanos en todo el mundo.
- Nuestros programas de capacitación in house: cursos presenciales del negocio y otros para líderes y colaboradores.
- Descuentos corporativos con instituciones educativas como ESAN, UCV, Instituto tecnológico Monterrey, IPAE, clases de inglés con Langrow, Cámara de Comercio de Lima, entre otras.
- Oportunidad de crecimiento: cada colaborador tiene la opción de tener una línea de carrera dentro de su área, en otras áreas, de empresas del grupo Scotiabank y a nivel internacional.

(G4-LA2)

### Punto de Vista

Es una encuesta corporativa dirigida a los colaboradores que se convoca para ser realizada de manera voluntaria. Tiene por objetivo mejorar la gestión del Clima Laboral y aspectos claves 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 2016 fueron:

- Índice de Eficacia de Supervisión:80%
- Índice de Compromiso del Empleado:79%
- Índice de Enfoque al Cliente:86%
- Índice de Facilitación del Desempeño:80%

(Clima laboral)

## 6.2. Presencia en el Mercado

- **Enfoque:** Para CrediScotia es importante brindar oportunidades laborales que incluyan el desarrollo personal y profesional de más peruanos, de esta manera aportamos en el crecimiento económico del país generando mayor empleo.

Crediscotia en sus procesos de selección internos y externos, pone especial énfasis en la igualdad de oportunidades para todas las personas, fomentando la participación de una población diversa que respete y valore las diferencias en cuanto a edad, género, procedencia geográfica, antecedentes, historia, orientación sexual, habilidades especiales, raza, estrato socioeconómico, etc. Creando un entorno de inclusión donde incorporamos y desarrollamos colaboradores sobre la base de sus méritos, capacidades, competencias y desempeño, poniendo foco en sus aportes y fomentando una cultura diversa de meritocracia.

- **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.
- **Logros 2016:** En el año 2016 se cubrieron 882 vacantes, de las cuales 186 fueron traslados internos y 7 traslados entre empresas, lo cual nos permite corroborar la cultura de meritocracia y las oportunidades de desarrollo.

Para ampliar nuestras fuentes de reclutamiento y posicionarnos como marca empleadora, que genera trabajo a más peruanos, participamos en 16 Ferias laborales presenciales, fortaleciendo las alianzas con importantes entidades educativas en

Lima y Provincia, Municipalidades y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. De esta manera abarcamos una mayor cantidad de candidatos con diferentes perfiles, reforzando nuestra cultura de inclusión. Asimismo participamos en la Feria Virtual ExpoAptitus, logrando 61,421 visitas y 7,380 postulaciones.

La necesidad permanente de cubrir las posiciones nos llevó a agilizar el proceso y a facilitar al postulante el uso de su tiempo, espacio y tranquilidad, por lo cual implementamos el uso de las evaluaciones online. Asimismo a fin de gestionar con mayor eficiencia nuestros procesos de selección a nivel nacional, implementamos las entrevistas por Skype dirigido a procesos de provincia.

Finalmente, se ha realizado el diseño y ejecución de la nueva Inducción General e inmersión en el Mundo CrediScotia, durante el año 2016, se dictaron 12 talleres dirigidos a 265 nuevos colaboradores.

(G4-DMA presencia en el mercado) (G4-DMA no discriminación)

El 100% de la Gerencia de CrediScotia denominada de "Primera Línea", es de nacionalidad peruana.

(G4-EC6).



### 6.3. 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:** Gerencia de Capital Humano y Responsabilidad Social, Gerencia de Gestión de Personas: Jefatura Relaciones Laborales, Jefatura de Compensaciones y Generalistas, Cultura y Bienestar Social.
- **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 trabajador-dirección)*

CrediScotia Financiera al 2016, cuenta con dos sindicatos, con los que se cuenta con convenios colectivos que serán renovados en el año 2017:

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

Sindicato	Lima (1)	Piura (2)	Total
Colaboradores afiliados	118	53	171
Porcentaje	4.29%	1.9%	6.19%

El 6.19% de los Colaboradores de CrediScotia se encuentra cubierto por un Convenio Colectivo.

*(G4-11)*

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

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).

En ningún caso se han establecido en dichos convenios, períodos de pre aviso 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)*





## 6.4. 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 No. 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) asegura parte de este enfoque, al velar por el bienestar físico de sus colaboradores.
- **Gestión:** CrediScotia cuenta con los siguientes instrumentos con los cuales gestiona la salud y seguridad en el trabajo de sus colaboradores:
  - Carta Gantt, Aprobada por el Comité de SST: Conformada por 4 grupos de actividades: gestión de SST, seguridad ocupacional, higiene ocupacional (salud), ambiente de trabajo y plan y respuesta a emergencias.
  - Cronograma de capacitaciones virtuales.
  - Cronograma de capacitaciones presenciales.
  - Cronograma de inspecciones.

Principales acciones realizadas durante el 2016:

- Brigadas de emergencia:
- Publicación del listado actualizado de brigadistas en la Oficina Principal.
- Capacitación de evacuación, lucha contra incendios y primeros auxilios (brigadistas de la sede principal).
- Entrega de accesorios: paletas y gorros rojos (brigadistas de la sede principal).
- Comité de SST (periodo 2015 a 2017):
  - Entrega de chalecos con el logo del Comité SST.
  - Capacitación.
- Capacitación de SST: lanzamiento de los módulos virtuales del I al V, dirigidos por la Escuela Corporativa.
- Levantamiento de observaciones encontradas en las inspecciones de SST, a cargo del área de infraestructura.

- Simulacro de sismo efectuado en la oficina principal y agencias a nivel nacional.
- Investigación de accidentes de trabajo, ocurrido en 03 agencias de Lima Metropolitana.
- Verificación del cumplimiento de la Ley 29783, mediante el uso de la "Lista de verificación de lineamientos del sistema de gestión de SST", tomado de la R.M. 050-2013-TR.
- Auditoría a los proveedores de la sede principal, empresa Newrest y G4S, con revisión cada 6 meses.
- Exámenes médicos ocupacionales, pre-ocupacionales y periódicos.

En caso se identifiquen enfermedades graves en alguno de nuestros colaboradores, las acciones seguidas por CrediScotia son:

- Visita al colaborador por parte de la asistente social y medico ocupacional.
- Reunión del médico ocupacional con su médico especialista tratante para conocer el estado de salud y conocer su pronóstico.
- Gestionar trámites con las empresas aseguradoras si fuera necesario, por parte de la asistente social y bróker de seguros.
- Comunicación a la gerencia sobre riesgos y posibles acciones a seguir: cambio de puesto, cambio de sede o restricciones.
- Gestionar discapacidad o incapacidad del colaborador según corresponda.
- En caso su enfermedad califica como discapacidad, se considera realizar un taller en su ambiente de trabajo y con sus compañeros.
- Monitoreos sobre la evolución de su estado de salud.

- **Responsabilidad:** Gestión de personas: Relaciones laborales.

### • Medición:

- Índice de Frecuencia / Severidad de accidentabilidad.
- Cumplimiento anual de seguridad.

- **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:

Gestión en SST	Resultados 2016
Mantenimiento de Registros Obligatorios	100.0%
Reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	100.0%
Estatus de acuerdos del Comité de SST	87.7%
Verificación del Cumplimiento de Ley 29783	69.0%

### Capacitación en SST

No.	Modalidad	Tema	Horas-Colaborador Capacitación 2016
1	Inducción	Salud y seguridad en el trabajo	936
2	Audiovisual	Prevención y respuesta ante una emergencia	34
3	Presencial	Reglamento interno, peligros, riesgos y controles	1 537
4	Brigadas	Prevención y respuesta ante emergencias	0
5	Virtual	Módulos virtuales	11 780
6	Comité/Otros	Funciones	7
	<b>Total</b>		<b>14 294</b>

Así mismo, se realizan inspecciones en sedes y agencias.

- **Compromisos 2017:** Cumplir y mantener actualizado e integrado el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo actualizado e integrado.
  - Mantener información actualizada en materia de SST acorde a la legislación.
  - Garantizar que todo trabajador reciba formación adecuada en materia de SST, al momento de su contratación y durante la vigencia de su contrato.
  - Promover la consulta y participación de los colaboradores y terceros en los temas y actividades de SST.
  - Brindar las capacitaciones necesarias al año.
  - Identificar los peligros y evaluar los riesgos potenciales que pueden ser causa de lesiones a los trabajadores

- Reportar, registrar e investigar los accidentes e incidentes de trabajo para evitar su repetición.
- Identificar los peligros y evaluar los riesgos causantes de enfermedad de origen ocupacional u otro tipo de enfermedad.
- Mantener las condiciones de confort y bienestar de los trabajadores en las instalaciones de la Financiera.
- Controlar y eliminar de insectos, roedores entre otros.
- Gestionar la participación activa de brigadistas y colaboradores en los simulacros.
- Auditar el sistema de gestión en SST de los proveedores de la Financiera.

(G4-DMA salud y seguridad ocupacional)





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

- 6 representantes de la Financiera y
- 6 representantes de los Colaboradores.

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.

(G4-LA5)

#### Indicadores de salud y seguridad 2016:

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
Lima	4569.00	1994.00	0	0.05	0	0	1.96	1.23	0	0
Ancash	475.00	30.00	0	0	0	0	6.11	0.45	0	0
Lambayeque	418.00	116.00	0	0	0	0	2.27	0.73	0	0
La Libertad	377.00	170.00	0	0	0	0	1.45	0.88	0	0
Arequipa	259.00	60.00	0	0	0	0	1.30	0.51	0	0
Ica	254.00	20.00	0	0	0	0	1.57	0.21	0	0
Piura	190.00	258.00	0	0	0	0	0.64	1.18	0	0
Huánuco	124.00	105.00	0	0	0	0	1.39	1.52	0	0
Junín	124.00	40.00	0	0	0	0	0.86	0.41	0	0
Moquegua	94.00	25.00	0	0	0	0	2.51	1.74	0	0
Ucayali	78.00	218.00	0	0	0	0	0.97	4.21	0	0
Cajamarca	78.00	42.00	0	0	0	0	0.85	0.58	0	0
Cuzco	76.00	110.00	0	0	0	0	0.59	2.94	0	0
Tumbes	72.00	55.00	0	0	0	0	1.39	1.27	0	0
Puno	48.00	10.00	0	0	0	0	0.62	0.19	0	0
Tacna	47.00	44.00	0	0	0	0	0.71	0.55	0	0
Apurímac	27.00	0.00	0	0	0	0	2.34	0.00	0	0
Loreto	25.00	37.00	0	0	0	0	0.51	0.68	0	0
San Martín	21.00	18.00	0	0	0	0	0.33	0.20	0	0
Pasco	4.00	2.00	0	0	0	0	0.46	0.10	0	0
Huancayo	1.00	0.00	0	0	0	0	0.02	0.00	0	0
Ayacucho	0.00	29.00	0	0	0	0	0.00	0.92	0	0
Huancavelica	0.00	13.00	0	0	0	0	0.00	1.13	0	0
Madre de Dios	0.00	0.00	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
<b>Total</b>	<b>7361.00</b>	<b>3396.00</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.62</b>	<b>1.05</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total general</b>	<b>10757</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1.38</b>		<b>0</b>	

Aún no contamos con registros de indicadores de salud y seguridad de contratistas independientes que trabajan in situ. Durante las auditorías realizadas a los contratistas, se revisaron sus indicadores. Se estima que el Reporte de Sostenibilidad 2017 contará con esta información.

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

(G4-LA6)

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-LA7)

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

(G4-LA8)

## 6.5. Capacitación y educación

- **Enfoque:** En esta parte, se debe indicar por qué razón es importante la capacitación para la Financiera.
- **Gestión:** La capacitación y educación de los colaboradores se gestiona 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 y 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 de soporte al negocio de CrediScotia, pueden ser virtual y/o presenciales y están dirigidas para el personal que ayuda a vender en CrediScotia.
- Capacitaciones dirigidas al negocio, dirigida a todos los colaboradores del área comercial y de operaciones en agencia (85% del total de colaboradores) a nivel nacional. Están destinadas a desarrollar las habilidades necesarias para cumplir los objetivos comerciales con contenidos

específicos y de aplicación práctica para cada posición. Se incluyen además los retails, oficinas especiales, centros de negocios, etc.

- Capacitaciones para el desarrollo, cursos libres orientados a fortalecer las habilidades blandas o técnicas de los colaboradores 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:** Gerencia de Capital Humano y Responsabilidad Social: 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.

- Cumplimiento de los compromisos 2016:

- Este año alcanzamos un promedio de 21.28 horas de capacitación per cápita (la meta fue de 26 horas), pero hemos superado la meta de participaciones del equipo logrando 14 662 colaboradores (en el 2015 fue de 10581).
- Hoy, el Portal de Negocios es una de las principales herramientas de aprendizaje de CrediScotia, cuenta con contenidos didácticos y 6 espacios (biblioteca, campus, videoconferencia, radio, tv y mapas) en los cuáles se publican diferentes tipos de contenido que facilitan la adquisición de conocimientos de los colaboradores.
- Hemos logrado actualizar las mallas de los programas de inducción al puesto para las diferentes posiciones de negocios; sin embargo debido a los cambios en la organización y los nuevos proyectos, aún está pendiente actualizar las mallas de las posiciones de consumos (Funcionarios de Consumo y Funcionario de Negocios y Servicios). El cumplimiento fue del 75%.
- Mediante la herramienta virtual, llegamos a todas las provincias en las que CrediScotia opera, facilitamos el acceso a la Escuela no sólo desde las oficinas sino también desde cualquier equipo móvil con acceso a internet.

- Realizamos diferentes cursos mediante la metodología de Gamificación, por ejemplo, módulos de Salud y Seguridad en el Trabajo, Inducción General, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Responsabilidad Social y Ley de Protección de Datos Personales.

(G4-DMA capacitación y educación)

### Indicadores de capacitación

Descripción	2016	2015	2014
Personas capacitadas	2458	2,806	730
Horas-Colaborador de capacitación	52,314	71,991	11,838
<b>Horas promedio de capacitación</b>	21.28	26	16.21
<b>Por segmento:</b>			
Personal	23.31	n.r.	n.r.
Funcionario	21.38	n.r.	n.r.
Gerente	16.25	n.r.	n.r.
<b>Por género:</b>			
Mujer	20.55	n.r.	n.r.
Hombre	27.14	n.r.	n.r.

n.r.: No Reportado.

(G4-LA9)

## 6.6. 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 y 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) (G4-DMA no discriminación)

### Indicadores sobre Diversidad en CrediScotia:

Categoría de empleado	Descripción	2016		2015	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directorio	Generación Y: De 19 a 36	0	0	0	0
	Generación X: De 37 a 50	4	0	3	0
	Baby Boomers: 51 a 70	2	0	4	0
Gerencia	Generación Y: De 19 a 36	15	7	19	0
	Generación X: De 37 a 50	52	44	56	11
	Baby Boomers: 51 a 70	19	5	18	1





Categoría de empleado	Descripción	2016		2015	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funcionarios	Generación Y: De 19 a 36	21	47	24	47
	Generación X: De 37 a 50	32	37	30	63
	Baby Boomers: 51 a 70	8	5	7	9
Empleados	Generación Y: De 19 a 36	666	1093	693	988
	Generación X: De 37 a 50	249	293	304	370
	Baby Boomers: 51 a 70	77	67	84	95

(G4-LA12)

### Igualdad de retribución hombre-mujer

CrediScotia Financiera, como parte de su programa de Recompensa Total, tiene diferenciado los procesos claves que permiten desarrollar la estrategia de la Financiera en todos los niveles de gestión: Compensaciones, Beneficios y Reconocimiento son los pilares que aseguran 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, por lo que este programa no discrimina género.

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 cuenta con los siguientes componentes, a través de los cuales es gestionado:

#### 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.

#### Incremento por equidad de género:

Incremento de equidad de género	2016	
	Hombre	Mujer
Management (A82-A86)	5.29%	5.39%
Development Group (A72-A81)	4.61%	5.53%
General Employee Group (<A72)	6.80%	6.92%
<b>Promedio general</b>	<b>5.57%</b>	<b>5.95%</b>

Nota: Diferencia entre incrementos de 0.38%

- 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.
- Premios por campañas; recompensa a nuestros colaboradores de la fuerza de ventas por conseguir logros individuales o colectivos basados en sobrecumplimientos de objetivos comerciales y estratégicos.

#### 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 sobre cumplir 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 del programa en la siguiente proporción: Impulso de Productividad 55%, Recompensa por Desempeño (Bonos) 84% y Revisión Salarial Anual 17%.

#### Promociones por equidad de género:

Promociones por equidad de género	2016		
	Hombre	Mujer	Total
Management (A82-A86)	2	0	2
Development Group (A72-A81)	8	2	10
General Employee Group (<A72)	67	91	158
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>93</b>	<b>170</b>

Nota: 16 promociones más fueron obtenidas por mujeres en comparación a hombres

#### Cumplimiento de compromisos y logros 2016:

- Logramos ofrecer un oferta integral: Compensaciones+ beneficios + reconocimiento + línea de carrera + equilibrio: balance vida trabajo;
- Este año, afianzamos no solo la comunicación vía mail sino también los refuerzos de un comité de expertos, videos y metodología con ejemplos a través de talleres.
- Se implementó la metodología CAR (juntamos los pagos de incentivos por desempeño + la



comunicación por anticipado de la revisión salarial alineado a la meritocracia).

- Los resultados de punto de vista 2016 (encuesta de clima laboral) subieron de un ratio de 84% de nivel de satisfacción en la facilitación de desempeño a 86%.

Tuvimos el orgullo de ser ganadores en los premios ABE 2016 a la Responsabilidad Social Laboral como " el mejor Programa de Compensación" hito muy importante en las empresas del sector, el cual nos permitirá seguir trabajando en brindar las mejores prácticas laborales a nuestros Hacedores.

- Nuestro gran reto el 2016 fue superar barreras de tener un mayor número de participación femenina por puestos de ventas, debido a que la disponibilidad de atraer clientes visitándolos y estar fuera de agencia, era un factor que se atribuía anteriormente solo a hombres, de esa manera las retribuciones se manejan por nivel de puesto, el cual preserva la equidad de género.

- Aumentó el porcentaje de participación femenina en el comité Ejecutivo con reporte a la Gerencial General, pasamos de un 14% a un 43% de representación femenina, quienes gozan de iguales condiciones remunerativas por el nivel de puesto que los hombres.

#### **Compromisos 2017:**

- Incrementar la participación de mujeres en cargos del Management.
- Incrementar la participación de mujeres en los cargos del Development Group.
- Crear programas flexibles no solo de retribución sino también de beneficios balance vida trabajo y que pueda mejorar la calidad de vida en mujeres y madres ejecutivas.
- Establecer indicadores/predictores en el éxito laboral para el liderazgo femenino.



7

# PROVEEDORES



## 7.1. 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 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 Recurrentes:

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 2016, se emitieron órdenes de compra y de servicio a 328 proveedores, con un valor de las órdenes de compra y servicio de S/.15,502,605.

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 abastecimiento)

## 7.2. Compras locales

Los criterios y políticas existentes no especifican la preferencia por compradores locales, CrediScotia aplica sus prácticas de contratación considerando lo establecido

en la legislación sobre no discriminación. Sin embargo, las compras provienen de proveedores locales:

(DMA-prácticas de abastecimiento)  
(DMA-no discriminación)

Conceptos	2016	2015
Costos operativos (pago a proveedores)	223.89	223.71
Servicios prestados por entidades extranjeras (*)	3.86	2.85
% del gasto que corresponde a proveedores Locales	98.3%	98.7%

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

(G4-EC9)

## 7.3. 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 empresa del Grupo Scotiabank y se gestiona a través de:

- 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).
- 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.
- 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 del proveedor.

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 abastecimiento) (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)



# COMUNIDAD



- **Enfoque:** Se cuenta con el voluntariado corporativo 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.



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, nuestro trabajo incluye:

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

Se viene trabajando de la mano con nuestros socios estratégicos<sup>3</sup> en el desarrollo y validación de estrategias, modelos y herramientas que atiendan dos prioridades nacionales:

- Desarrollo económico e inclusión financiera de familias en situación de pobreza;
- Educación financiera, emprendedora y previsional 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 voluntariado corporativo y proyectos de inversión social. Se llega al 100% de las operaciones locales bajo alguno de estos programas. *(G4-SO1)*

#### **Fondo de Inversión Inclusiva Solidaria**

El Fondo de Inversión Inclusiva Solidaria denominado FIIIS consiste en desarrollar acciones de promoción de la bancarización a través del acceso un crédito a las organizaciones participantes de microempresarios que forman parte del proyecto social "Creando capacidades para la inclusión financiera" de la mano con la ONG Care Perú.

Como resultado de ello, se efectuaron desembolsos de créditos a un total de 20 productores, dinero con el que se ha podido adquirir material para sus emprendimientos, capacitando y asesorándolos en sus planes de negocio.

#### **Formando Emprendedores del Mañana en Lima**

Gracias al convenio que tenemos con la ONG Plan Internacional, implementamos por tercer año consecutivo el programa Formando Emprendedores del Mañana en 23 Instituciones Educativas de nivel primaria y secundaria y 02 centros de educación técnica-productiva (CETPRO), logrando impactar a un total de 22 mil alumnos de primaria y secundaria,

además de docentes y directores de los Distritos de Puente Piedra y Ventanilla en Lima; quienes se han visto beneficiados con la mejora de su cultura financiera, han fortalecido sus habilidades sociales y económicas, y han implementado emprendimientos con el uso de ahorros individuales y colectivos, participando de concursos para la obtención de capital semilla.

#### **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. Como Grupo Scotiabank se efectuaron 101 actividades con la presencia de más de 3,200 voluntarios de CrediScotia Financiera que beneficiaron a más de 23,000 personas entre niños, niñas, jóvenes y adultos.

*(G4-SO1)*



3. 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.





## MEDIO AMBIENTE



- **Enfoque:** CrediScotia Financiera se encuentra adherida a la Política Medioambiental que describe las políticas y principios generales que utilizan las empresas del grupo Scotiabank<sup>4</sup>, 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).

4. CrediScotia Financiera es una subsidiaria de Scotiabank Perú S.A.A.





- 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 de Scotiabank, 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 éstos 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 Financieras 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.

- Agua proveniente de la Red pública de agua potable de cada una de las ciudades donde se opera.

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:**

- 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 2016, la energía eléctrica consumida fue 48% de producción hidráulica, el 50% termoeléctrica (considera gas natural, diésel, residual y carbón), el 2,0% eólica y 1% solar<sup>5</sup> *(G4-EN3)*

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

#### Consumo de recursos:

Recursos	Unidad	2016	2015
<b>Combustible total</b> <i>(G4-EN3)</i>			
Petróleo Diesel 2	Galones	878	878
	MegaJoule	122 270.28	122 270.28
Petróleo	Galones	85	0
	MegaJoule		0
<b>Energía eléctrica total</b> <i>(G4-EN3)</i>			
Consumo de energía eléctrica	Kwatt-hora	4,821,784.00	4,188,368.33
	MegaJoules	17.3556	15.0768
<b>Agua</b> <i>(G4-EN8)</i>	m <sup>3</sup>	40,405.01	47,408.69

#### Generación de residuos sólidos

La atención se enfocó en reforzar el reciclaje en las agencias de Lima. Esto se logró junto con la Asociación ayudemos a Reciclar, con quienes se ha implementado la segregación en agencias, logrando la segregación para posterior reciclaje de lo siguiente:

Año	Cartón (kg)	Papel (kg)	Plástico (kg)	Vidrio (kg)	Metal (kg)	Total Segregado (kg)
2016	294.50	6,618.70	46.60	6.90	36.20	7,002.90
2015	184.10	5,100.40	26.90	0.90	34.60	5,346.90

*(G4-EN23)*

Beneficiando a los recicladores, quienes obtuvieron S/ 2,287.

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 reaprovechables, son recogidos por las empresas municipales de cada distrito. En el marco de la gestión responsable de residuos sólidos, se ejecutó la campaña Reciclatón para la sensibilización de los colaboradores. Además se enviaron comunicaciones relacionadas al cuidado del medio ambiente, ahorrando energía y agua.

*(G4-EN23)*

5. Fuente: Informe de Operación Anual del SEIN 2016, COES SINAC.



10

## SOBRE ESTE REPORTE



Nuestro Reporte de Sostenibilidad se publica anualmente (G4-30). Esta es la tercera edición de nuestro reporte<sup>6</sup> y abarca el año calendario 2016 (G4-29) (G4-28).

Cualquier comunicación con respecto a este documento puede ser dirigida a: (G4-31)

Responsabilidad Social

Av. Paseo de la República N° 3587  
Distrito de San Isidro, Provincia y  
Departamento de Lima

E-mail:

[Kate.Otiniano@CrediScotia.com.pe](mailto:Kate.Otiniano@CrediScotia.com.pe)

6. La primera edición correspondiente al periodo 2014, fue distribuida solo entre los colaboradores de la Financiera. La segunda edición de nuestro reporte puede ser ubicada en (link de dirección web del reporte 2015) [http://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/CrediScotia/pdfs/quienes-somos/sostenibilidad-social/reporte\\_sostenibilidad\\_2015.pdf?t=1499920001225](http://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/CrediScotia/pdfs/quienes-somos/sostenibilidad-social/reporte_sostenibilidad_2015.pdf?t=1499920001225)





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)

### 10.1. Índice de contenido GRI G4

El cuadro de esta sección indica el número de página en el que se encuentran localizados los contenidos básicos del GRI G4, incluidos los indicadores de desempeño económico, ambiental y social reportados en este documento. (G4-32)



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	7	No
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la organización	10	No
G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización	10	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	10	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.	10	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10, 45	No
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	45, 46, 47	No
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	10 45, 46, 47, 48, 49	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 lo 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)	53, 55	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	61	No

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Página	Verificación externa
Código G4	Indicador		
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	74	No
G4-13	Comunique 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.	32, 48, 49	No
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	40	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	10	No
G4-16	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: 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 Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	10	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	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	29	No
G4-18	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspectos. b) Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de Reportes para determinar el contenido del reporte	24, 26, 27	No

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Página	Verificación externa
Código G4	Indicador		
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	26, 29	No
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	28, 29	No
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	29	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 hay cambios en alcance y cobertura con respecto a reportes anteriores	No
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización	17	No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja	18	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	18, 19, 20, 21	No
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.	18, 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)	84	No
G4-29	Fecha del último Reporte (si procede)	84	No
G4-30	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.)	84	No
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte.	84	No
G4-32	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	86	No
G4-33	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.	86	No
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	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.	32, 33, 34, 35	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	35, 36	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.		11	No	No
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	7, 8	No	No
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	13	No	No
Presencia en el mercado		59	No	No
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	59	No	No
Impactos económicos indirectos		14,15	No	No
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	15	No	No
Prácticas de abastecimiento		74, 75	No	No
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	74	No	No
<b>Categoría Ambiental</b>				
Energía		82	No	No
G4-EN3	Consumo energético interno	82, 83	No	No
Agua		82	No	No
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	82, 83	No	No
Efluentes y residuos		82	No	No
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	83	No	No
Cumplimiento regulatorio		39	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	39	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		74	No	No
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	75	No	No
<b>Categoría Social: Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
Empleo		55	No	No
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	58	No	No
Clima laboral		58		
Relaciones trabajador-dirección		60	No	No
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	61	No	No
Salud y seguridad en el trabajo		62	No	No
G4-LA5	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	64	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	64	No	No
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	65	No	No

ASPECTOS MATERIALES E INDICADORES		Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Omisiones	Verificación Externa
Código G4	Indicador			
		Página		
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	65	No	No
Capacitación y educación		65	No	No
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	66	No	No
Diversidad e igualdad		66	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	68	No	No
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		74	No	No
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	75	No	No
<b>Derechos Humanos</b>				
No discriminación		35, 60, 66,	No	No
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	En el 2016, no se reportaron casos de discriminación	No	No
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		75	No	No
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	75	No	No
<b>Sociedad</b>				
Comunidad locales		76	No	No
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	78, 79	No	No

ASPECTOS MATERIALES E INDICADORES		Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Omisiones	Verificación Externa
Código G4	Indicador			
		Página		
Lucha contra la corrupción		36	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	37	No	No
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	38	No	No
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	38	No	No
Cumplimiento regulatorio		39	No	No
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	39, 40	No	No
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		75	No	No
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	75	No	No
<b>Responsabilidad sobre los productos</b>				
Privacidad de los clientes		50	No	No
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	51	No	No
Cumplimiento regulatorio		39	No	No
G4-PR9	Costo de multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	39	No	No
Portafolio de productos		44	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	44	No	No

## 10.2. 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.	35, 36, 60, 66, 68,74, 75
2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	35, 36, 60, 66, 68,74, 75
3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	61
4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	---
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.	35, 36, 60, 66, 68,74, 75
7	Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	80, 81, 82, 83
8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	80, 81, 82, 83
9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	---
10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	36, 37, 38





FINANCIERA  
**CrediScotia** 