



Informe de **Responsabilidad Social Corporativa**
Ejercicio 2016



Porque te escuchamos somos una empresa socialmente responsable



Por octavo año consecutivo, contamos con el apoyo del Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social del Grupo GEA para la elaboración de nuestro Informe.

Edición: Susy Nakamoto Ishara

Diseño y Diagramación: Aurora Espinosa Talavera

Descripción del desempeño económico, ambiental y social, acorde a la metodología de elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) G4

SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

- Tel. 211-6000
- Av. Dionisio Derteano N° 102
San Isidro, Lima.
- <http://www.scotiabank.com.pe>
- responsabilidadsocial@scotiabank.com.pe



Contenido

Carta de la Alta Dirección	5
Scotiabank Perú S.A.A.	7
Nuestros grupos de interés	10
Asuntos materiales	18
Nuestra responsabilidad y transparencia	25
Nuestro desempeño económico	42
Nuestros clientes	46
Nuestro capital humano	58
Nuestra cadena de suministro	78
Nuestras comunidades vecinas	82
Nuestro desempeño ambiental	91
Nuestro informe de responsabilidad social	103
Índice de contenido GRI G4	105



Estimados **Stakeholders:**

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 2016 de Scotiabank Perú expone el desempeño y los logros con respecto a nuestras prioridades medioambientales, sociales y de gobierno interno. Por octavo año consecutivo, hemos utilizado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de informes de sostenibilidad.

La estrategia de RSC de Scotiabank Perú se encuentra integrada dentro de los objetivos principales de nuestro negocio y de las competencias de nuestra organización, así como en las operaciones diarias y en la cultura empresarial. Esta estrategia forja relaciones con todos los grupos de interés y, en ese sentido, nuestro informe describe cómo generamos valor para nuestra institu-

Carta de la **Alta Dirección**

ción, clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad; promoviendo impactos sociales positivos.

En el ámbito financiero, en el 2016 registramos un sólido desempeño y consolidamos nuestra posición en el sistema financiero en términos de solvencia, liquidez y rentabilidad. Nuestra utilidad neta alcanzó nuevamente un nivel récord con S/ 1,168 millones, un 15% superior al del año anterior, basado en el crecimiento de los volúmenes e ingresos de nuestras distintas líneas de negocio.

Con la mentalidad de mejora continua, buscamos ser más eficientes. En el 2016, nuestros gastos operativos representaron el 36.9% de nuestros ingresos, porcentaje inferior al 38.1% del año anterior, lo que nos ubicó como el banco de mayor productividad del sistema.

En el ejercicio 2016, iniciamos un nuevo gran esfuerzo en Banca Digital, acelerando nuestra transformación con una estrategia centrada en el cliente para brindarle una experiencia superior. En Scotiabank Perú aspiramos a convertirnos en el líder de la banca digital, maximizando la satisfacción del cliente y con una mayor productividad para el Banco.

Nuestros productos y servicios fomentan la inversión y el empleo, lo que se traduce a nivel familiar en un ingreso sostenible que aumenta la capacidad de consumo; haciendo posible mejoras en educación, salud, entre otros. Por otro lado, nuestros programas de inversión social y los proyectos de obra por impuestos, generan impactos positivos en las comunidades donde operamos.

De esta manera, nuestros esfuerzos por brindar un mejor servicio y ser uno de los mejores lugares para trabajar se vieron recompensados por la obtención de una serie de reconocimientos:

- Obtuvimos tres galardones otorgados por el Analyst Forecast Award 2016: primer puesto en las categorías Mejores Proyecciones (Overall Forecaster) y Balance Fiscal (Fiscal Balance Forecaster) y el segundo lugar en la categoría Inflación (Inflation Forecaster).
- América Economía nos distinguió como la Mejor Entidad Financiera en el Perú, y obtuvimos el sexto puesto en el ranking de los 25 Mejores Bancos de América Latina.
- Fuimos reconocidos por octava vez como el Mejor Ban-

co para Operaciones de Cambio en el país (Best Foreign Exchange Bank Provider) por la revista Global Finance.

- En Fixed Income, nos ubicamos en el tercer lugar en el Mercado Secundario de Deuda Soberana en el Programa de Creadores de Mercado del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Nuestro spot “Scotiabank te escucha” fue considerado como el Mejor Anuncio Peruano del mes de octubre por el Youtube Ads Leaderboard Perú 2016 y ocupó el puesto 10 en el *ranking* anual.
- Obtuvimos el premio a las Buenas Prácticas en Buen Gobierno Corporativo, otorgado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL).
- En el ranking Great Place to Work Institute® ocupamos la quinta posición en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores.
- En el ranking general de Merco Talento ocupamos la posición número 11.
- Obtuvimos los premios ABE a la Responsabilidad Social Laboral con el Mejor Programa de Reconocimiento a sus Trabajadores: Programa Scotiabank Applause.
- Obtuvimos el premio Buenas Prácticas Laborales 2016 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en dos categorías, por nuestros programas de Recompensa Total y Scotiabanker Benefits.

Asimismo, en el 2016, gracias al mecanismo de obras por impuestos, iniciamos de manera conjunta con la Asbanc y sus doce entidades financieras asociadas, en alianza con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú, las obras para la modernización de una serie de comisarías a nivel nacional, con la confianza de que dentro de cuatro años alcanzaremos la meta de contar con 500 comisarías modernizadas.

En el campo ambiental, continuamos fortaleciendo la difusión y el otorgamiento de créditos para tecnologías limpias con la Línea de Crédito Ambiental, la cual cuenta a la fecha con 34 proyectos financiados. Reafirmamos nuestro compromiso con la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Por medio de este documento anual de RSC compartimos nuestro Informe de Progreso en el que describimos las medidas que hemos tomado para integrar el Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

Con el objetivo de impulsar a Scotiabank Perú hacia el éxito a largo plazo, para los próximos años nos espera la implementación de una Agenda Estratégica, que incluirá cinco componentes clave altamente integrados:

- Enfoque en el cliente
- Liderazgo y compromiso de los empleados

- Transformación en eficiencia
- Transformación digital
- Optimización de la combinación de negocios

Tengo plena confianza en que nuestro gran equipo de Scotiabankers seguirá haciendo todos estos logros posible, debido al compromiso y entusiasmo que demuestran cada día. Nuestros socios externos seguirán colaborando para desarrollarnos y seguir consolidando nuestra presencia en el Perú.

En ese sentido, mi agradecimiento profundo por asumir el compromiso de una gestión a favor de los fortalecimientos social, económico y ambiental para el crecimiento sostenible de nuestro país.

Cordialmente,



Miguel Ucelli

Vicepresidente del Directorio y Gerente General



Scotiabank Perú S.A.A.



Somos **SCOTIABANK PERÚ S.A.A., en adelante, Scotiabank**. Realizamos operaciones de intermediación financiera permitidas a los bancos múltiples¹, de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y la Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Cumplimos con lo regulado por la Ley del Mercado de Valores, en lo que le es aplicable

Nuestra sede principal se ubica en Av. Dionisio Derteano 102 San Isidro, Lima.

Operamos en el Perú y pertenecemos al grupo de The Bank of Nova Scotia, fundado en el año 1832, con sede en Toronto, Canadá, que opera en casi 50 países.

Somos una sociedad anónima abierta que se constituyó en febrero de 1943 con la denominación de Banco Wiese Ltda. Posteriormente, en el año 1999, cambiamos de nombre por el de Banco Wiese Sudameris. Años después, realizamos un proceso de reorganización simple por el cual el Banco Sudamericano aportó un bloque patrimonial al Banco Wiese Sudameris luego de que The Bank of Nova Scotia (Toronto, Canadá, 1832) adquiriera, directa e indirectamente, la participación mayoritaria que tenía Intesa Sanpaolo SpA en el Banco Wiese Sudameris y el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco Sudamericano S.A. El proceso terminó el día 13 de mayo del año 2006, al cambiar el Banco Wiese Sudameris su razón social por la de Scotiabank Perú S.A.A. ²

Nuestras cifras

5,630
COLABORADORES | 54% mujeres
46% hombres

OPERACIONES EN PERÚ

Sedes administrativas: **9**
Red de sucursales y agencias: **217**
Cajeros automáticos: **948**
Cajeros corresponsales: **10,278**

INGRESOS NETOS

S/ MM **3,532**

CAPITALIZACIÓN

Pasivo S/ MM **48,204**

Patrimonio S/ MM **7,248**

ACTIVOS TOTALES

S/ MM **55,452**

¹Situación jurídica especial que permite a las instituciones de crédito realizar por sí solas las funciones de banco, financiera, hipotecaria, fiduciaria y compraventa de valores (<http://www.definicion.org/banca-multiple>).

²Opera de conformidad con la Resolución de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) N° 541-80-EF/97 del 17 de junio de 1980.

Nuestras adhesiones

A través de nuestra Casa matriz:

- Pacto Mundial (15/06/2010).
- Principios del Ecuador (25/09/2006).
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (11/02/2005).
- Carbon Disclosure Project (29/02/2004).
- Carta de las empresas para un desarrollo sostenible de la Cámara de Comercio Internacional.

En Perú:

- Certificación SOX en Perú (Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos) (2007), por requerimiento de nuestra casa matriz.
- Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, dando cumplimiento a los compromisos internacionales abordados por:
 - Ley Fatca (Foreign Account Tax Compliance Act)
 - Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)
 - The Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI, Canadá)
 - Office of Foreign Assets Control (OFAC)
 - Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito (Onudd)
 - Unión Europea (UE)
 - Egmont Group (EG)

Nuestras membresías

- Asbanc - Asociación de Bancos
- ADEX - Asociación de Exportadores
- ANDA - Asociación Nacional de Anunciantes
- Asociación Peruana de Recursos Humanos
- Cámara de Comercio Canadá-Perú
- Capeco - Cámara Peruana de la Construcción
- Cámara de Comercio e Industria Peruano-Francesa
- Cámara de Comercio Italiana del Perú
- Cámara de Comercio de Lima
- COMEXPERU - Sociedad de Comercio Exterior
- IPAE - Instituto Peruano de Administración de Empresas
- Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía
- Sociedad Nacional de Pesquería
- Conasp - Comité Nacional de Miembros y Usuarios Swift
- Adepia - Asociación de Empresas del Parque Industrial de Arequipa
- Cámara de Comercio e Industria de Arequipa
- Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca
- Cámara de Comercio, Industria, Servicios de Turismo y de la Producción de Cusco
- Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque
- Cámara de Comercio y Producción de la Provincia del Santa
- Cámara Chinchana de Comercio, Industria, Turismo, Servicios y Agricultura
- Cámara de Comercio de Huancayo
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Huaraz
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ica
- Cámara de Comercio, Industria y Producción San Román-Juliaca
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto
- Cámara de Comercio Americana del Perú
- ABE - Asociación de Buenos Empleadores
- Cámara de Comercio Peruano-Británica
- Cámara de Comercio e Industria de Ilo
- Cámara de Comercio e Industria de Moquegua
- Cámara de Comercio de Pisco
- Cámara de Comercio y Producción de Piura
- Cámara de Comercio y Producción de Puno
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de Talara
- Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín-Tarapoto
- Cámara de Comercio de La Libertad
- Cámara de Comercio de La Libertad (Pro Región La Libertad)
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ucayali
- Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Sullana
- Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Huaura
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- InPerú
- Asociación Automotriz del Perú
- Cámara Binacional de Comercio e Integración Perú Brasil



Nuestros **grupos de interés**

Nuestros grupos de interés se organizan en seis grandes categorías.



Accionistas y casa matriz.



Clientes, gremios y clasificadoras de riesgos.



Colaboradores



Proveedores recurrentes que mantienen una relación de mediano y largo plazo con Scotiabank.



Comunidad: comunidades atendidas por los proyectos de inversión social, representantes de ONG, líderes de opinión, Academia, Prensa, Gobierno (Ministerio de Educación, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de la Mujer, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y Gobiernos Locales).



Medioambiente: representantes de ONG especializadas en medioambiente; Prensa y Ministerio del Ambiente.



Los criterios de identificación de grupos de interés que utilizamos son:

- **LEGITIMIDAD:** frente a la comunidad o grado de responsabilidad frente al grupo de interés.
- **PODER:** influencia del grupo de interés en la sociedad donde operamos.
- **IMPACTO:** grado en que tenemos efecto sobre el grupo de interés y/o viceversa.
- **FAMILIARIDAD:** conocimiento sobre Scotiabank.

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y TEMAS CLAVE

Contamos con canales de diálogo dirigidos a nuestros grupos de interés, lo que nos permite el intercambio de opiniones y la identificación de espacios de colaboración y beneficio mutuo.

Accionistas:

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Asamblea General Anual de Accionistas	Anual	En el periodo en mención, no han surgido temas en particular.
Contacto directo con la Secretaría General	Permanente	
Memoria Anual	Anual	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa (desde el 2009)	Anual	
Página web (www.scotiabank.com.pe)	Permanente	
Página web de la Superintendencia del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe)	Permanente	
Publicación efectuada en la web con relación al procedimiento por ser S.A.A.	Anual	

Cientes:

- Banca Retail

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Funcionarios de Negocios, Asesores Financieros según segmento atendido	Permanente	<p>La Banca Retail es regulada por dos entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) • Indecopi <p>Basados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Transparencia del sector financiero. • Código de Protección y Defensa del Consumidor. <p>Dichas regulaciones han implicado que las comunicaciones hacia los clientes hayan cambiado, generando que los clientes estén más enterados de sus derechos, demandando así mayor calidad del servicio, incrementando los reclamos.</p> <p>Ante esta situación, en el gremio Asociación de Bancos (Asbanc) se creó Aló Banco, una forma descentralizada para que los clientes antes de denunciar a los bancos, opten por este servicio y en cinco días tengan resuelto sus reclamos.</p>
Ejecutivos de la Fuerza de Ventas	Permanente	
Encuestas de satisfacción de clientes	Trimestral	
Banca por teléfono	Permanente	
Resolución de reclamos: Customer Ombuds Office	Permanente	
Buzón Contáctanos de Scotia en Línea	Permanente	
Buzón de sugerencias en la red de sucursales y agencias	Permanente	
Área de Solución de Atención al Cliente	Permanente	
Campañas publicitarias con orientación a brindar asesoría financiera a nuestros clientes, promoviendo productos y servicios:	Permanente	
•TV, Radios, Diarios, Redes sociales	Permanente (auspicio)	
•TV, Cable, Radios, Diarios, Revistas, Pub. Exterior, Red Social y Buscador	En Campaña (promedio trimestral)	
Desayunos Ejecutivos con clientes	Permanente	
Página web	Permanente	
Memoria Anual	Anual	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa (desde el 2009)	Anual	

• Wholesale Banking

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Gerente de Relación y/o Relationship Manager (RM) según segmento atendido	Permanente	Los clientes se comunican directamente con los Gerentes de Relación (Relationship Managers), Gestores de Portafolio o a través del centro de atención a clientes empresariales Scotiabank Soluciones para realizar consultas sobre los productos o servicios que les brinda el Banco.
Encuestas de satisfacción de clientes	Esporádico	
Scotiabank soluciones por teléfono	Permanente	
Help desk en telebanking (especializado)	Permanente	
Telebanking	Permanente	
Buzón de consultas o requerimientos (derivado por el RM)	Permanente	
Visitas periódicas a todos los clientes para estar más cerca de ellos y cumplir con sus necesidades (desayunos / almuerzo / visitas)	Permanente	
Memoria Anual	Anual	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa (desde el 2009)	Anual	

• Gremios

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Reuniones	A requerimiento de alguna de las partes	En el periodo en mención, no han surgido temas en particular.
Participación en reuniones de los comités o gremios	De acuerdo a lo establecido por cada gremio	
Correos electrónicos	A requerimiento de alguna de las partes	
Cartas	A requerimiento de alguna de las partes	

• **Scotiabankers**

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Medios estratégicos:		
Scotiabank Summit (Encuentro con el CEO)	Anual	Reuniones donde se comparten la estrategia, avances y/o resultados. Permiten reforzar la vivencia de nuestro propósito, valores y cultura, así como reconocer los desempeños sobresalientes.
Town Hall de Gerencia General / Vicepresidencia	Trimestral	
Mensajes de nuestros Altos Ejecutivos de casa matriz	Permanente	
Mensajes de nuestros Altos Ejecutivos locales		Mensajes vía correo de los líderes que permanentemente mantienen informados a los colaboradores de las novedades y cambios importantes que se dan en la organización.
Medios informativos:		
Boletín Scotiabank al Día	Diario	Distintos medios digitales, audiovisuales y presenciales, a través de los que se comparte con los colaboradores las principales noticias del Banco, la experiencia de trabajo y la oferta de valor que se les ofrece. Asimismo se les mantiene informados de todos los cambios en la operatividad del negocio o los productos.
Boletín Operaciones Agencias	Diario	
Boletín Mundo Retail	Diario	
Facebook #WIN	Permanente	
Intranet Scotiabank (intranet local)	Permanente	
Kick Off de red de agencias / Quick Meetings	Permanente	
Programa Juntos en TV	Trimestral	
Medios de feedback y colaboración:		
Alternativas de Resolución (cadena de comunicación)	Permanente	Medios para brindar feedback o colaborar. Permiten al colaborador compartir conocimiento o inquietudes con el fin de contribuir a una mejora permanente de su trabajo y clima laboral, así como reportar situaciones de incumplimiento a políticas internas. Gracias a ellos, se puede tomar conocimiento y dimensionar la amplitud, complejidad y especialización de los problemas y generar planes de acción de mejora.
Sistema de Comunicación de Incumplimientos al Código de Conducta	Permanente	
Casillas de correo temáticas (Relaciones humanas, relaciones laborales, beneficios, compensaciones, administración de personal, aprendizaje, liderazgo, etc.)	Permanente	
Contact Center de Recursos Humanos	Permanente	
Sesiones de coaching Líder-Colaborador	Permanente	
Scotiabank Live (intranet global)	Permanente	
Encuesta y Comentarios de Punto de Vista	Anual	
Sesiones de Plan de Acción de Punto de Vista	Anual	

• **Proveedores**

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
<p>Correo electrónico</p> <hr/> <p>Correspondencia escrita</p> <hr/> <p>Correspondencia telefónica</p>	<p>Permanente</p>	<p>En el periodo en mención no han surgido problemas. Se manejaron temas relacionados a los concursos técnico-económicos y formalización de contratos de servicios y órdenes de compra y servicio.</p>

• **Comunidad: aspectos sociales y ambientales:** (G4-26) (G4-27)

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
<p>Alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas</p> <hr/> <p>Notas de prensa, entrevistas en medios de comunicación</p> <hr/> <p>Cartas (físico y virtual)</p> <hr/> <p>Reuniones</p> <hr/> <p>Informe de Responsabilidad Social Corporativa (desde el 2009)</p>	<p>Permanente</p> <hr/> <p>Permanente</p> <hr/> <p>Permanente</p> <hr/> <p>Permanente</p> <hr/> <p>Anual</p>	<p>En el periodo en mención, no han surgido temas en particular.</p>

• **Gobierno** (Entidades reguladoras):

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico	Permanente	En el periodo en mención, no han surgido temas en particular.
Reuniones	A requerimiento de alguna de las partes	
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): portal del Supervisado, canal privado que pone a disposición la SBS	Permanente	
MVNet: sistema de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) para el envío de información	Permanente	
Submódulo de Captura y Validación Externa (Sucave): software de las empresas financieras. Ingresar y validar información en diversos formatos para que sea supervisada por la SBS	Permanente	



Asuntos **materiales**

Definimos el contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa (RSC) del Banco a través de los siguientes pasos:

Paso 1: Identificación

Identificamos los aspectos y demás asuntos relevantes posibles de incluir en el Informe de RSC a través de la revisión de los siguientes documentos y estudios formales que toman en cuenta los principios de contexto de sostenibilidad y de participación de los grupos de interés:

Documentos internos de Scotiabank:

- Pauta para la Conducta en los Negocios y Códigos y Políticas Complementarios (actualmente, Código de Conducta).
- Política de Responsabilidad Social.
- Políticas de Gobierno Corporativo.
- Manual Corporativo Medioambiental.
- Principios de Conducta para Proveedores en el Marco de la RSC.
- Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2009-2014 y los grupos de interés identificados y hacia quienes se realizan las acciones reportadas.

Documentos externos de Scotiabank:

- Adhesiones y compromisos internacionales asumidos voluntariamente, con énfasis en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Análisis de la situación del sector bancario con respecto a la Responsabilidad Social, elaborado por la empresa EY.
- Herramientas de gestión en responsabilidad social utilizadas localmente: indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Ethos-Perú 2021 y marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative.
- 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).

Paso 2: Priorización

Realizamos la priorización de aspectos a través de las consultas multistakeholder. Para la edición de este Informe y debido a que aún se mantiene la estrategia de RSC del Banco, se tomaron en cuenta las consultas realizadas en el año 2014:

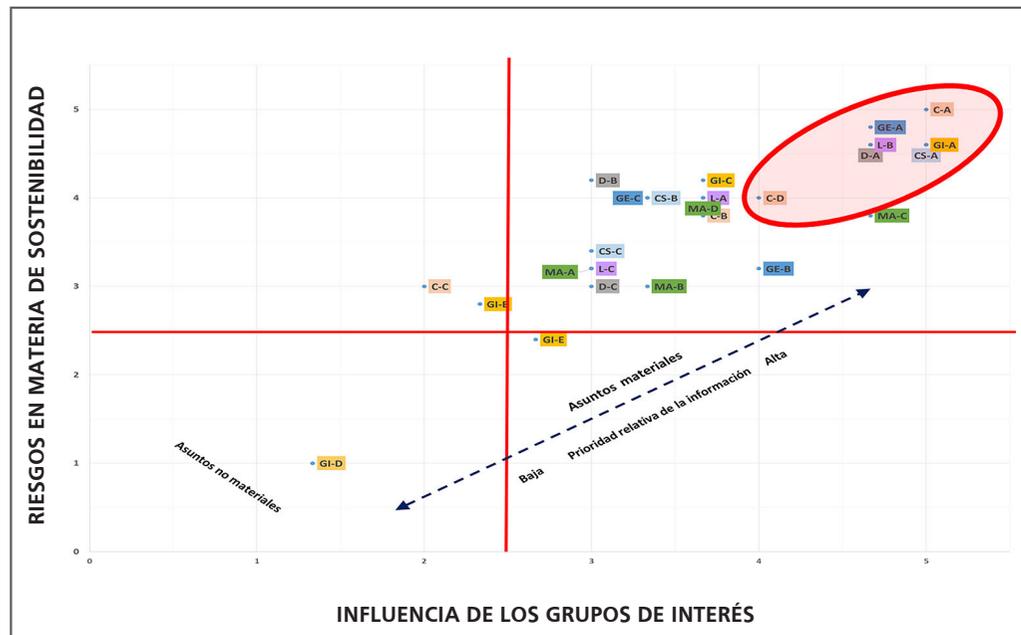
- Realizamos cuatro talleres con los grupos de interés para revisar y priorizar los temas de RSC considerados importantes en el sector bancario. Participaron los siguientes grupos de interés:
 - **Clientes corporativos y gremios**
 - **Colaboradores**
 - **Proveedores**
 - **Comunidad:** organizaciones de la sociedad civil, quienes representaron los intereses de la comunidad y del medioambiente, y representantes del Gobierno.
- Temas de Responsabilidad Social Corporativa revisados:
 - Derechos humanos
 - Estándares laborales
 - Medioambiente
 - Gobernanza interna y anticorrupción
 - Gobernanza externa

Seleccionamos y priorizamos los asuntos materiales en una reunión de trabajo considerando la priorización de los temas de RSC que obtuvimos en la consulta multistakeholder, calificándolos de acuerdo a la influencia en los grupos de interés y el impacto en las dimensiones económica, social y ambiental de nuestro negocio.

En el **Grafico No. 1**, los temas localizados en el cuadrante superior derecho, señalados con una elipse, son los temas y aspectos priorizados en esta etapa.

Asociamos los temas priorizados a los aspectos de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI):

Grafico No. 1: Temas materiales priorizados



Temas de Responsabilidad Social Corporativa Revisados			Aspecto de Sostenibilidad del GRI
Tema	Subtema	Ubicación de la matriz	
Derechos humanos	Impacto de las operaciones en las poblaciones desfavorecidas.	D-A	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Impactos económicos indirectos
	Impacto de las operaciones en la comunidad, incluyendo mejoras en la educación financiera.	CS-A	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locales
	Atención al cliente.	C-A C-D	<ul style="list-style-type: none"> Etiquetado de los productos y servicios Capacitación de los colaboradores
Estándares laborales	Diversidad y oportunidades equitativas, incluyendo remuneración equitativa para hombres y mujeres y prácticas laborales justas.	L-B	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e igualdad Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Empleo Salud y seguridad en el trabajo
Medio ambiente	Uso de recursos y generación de residuos.	MA-C	<ul style="list-style-type: none"> Materiales Energía Agua Emisiones Efluentes y residuos
Gobernanza interna	Supervisión y liderazgo del consejo administrativo y la Gerencia.	GI-A	<ul style="list-style-type: none"> Lucha contra la corrupción Política pública Cumplimiento legal
Gobernanza externa	Evaluación de los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	GE-A	<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios

Paso 3: Validación

A los temas y aspectos de RSC priorizados, añadimos para el presente informe, los aspectos de sostenibilidad requeridos por la Superintendencia del Mercado de Valores no incluidos en dicha priorización y los asociamos a los aspectos de sostenibilidad del GRI:

- **Criterios éticos, laborales y medioambientales para la selección de proveedores.** Este punto ha sido asociado a prácticas de abastecimiento, evaluación ambiental y de prácticas laborales y, repercusión social de los proveedores.
- **Reclamos de clientes.** Este punto ha sido asociado a privacidad de los datos del cliente; así mismo, se incluye el aspecto de reclamos que no está asociado directamente a los aspectos del GRI.
- **Clima laboral.** No se encuentra asociado directamente a los aspectos del GRI, pero se incluye en el informe.

Los temas y aspectos de RSC resultantes, fueron validados con la Gerencia de Responsabilidad Social, buscando alinearlos con los temas y aspectos priorizados por nuestra casa matriz.

Paso 4: Revisión

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

- **Aplaudimos la incorporación de metas y compromisos futuros como parte del enfoque de gestión de la empresa.** En el presente informe, procuramos mantener esta información en donde ha sido posible.
- **Elaborar un análisis integral sobre el contexto de sostenibilidad internacional e incluirlo como base para la actualización de la materialidad en años siguientes.** Será considerado en próximos informes, ya que se tomará en cuenta en la nueva estrategia de responsabilidad social del Banco.
- **Incluir el compromiso y contribuciones de la empresa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS.** Será considerado en próximos informes, ya que se tomará en cuenta en la nueva estrategia de responsabilidad social del Banco.

- **Considerar las recomendaciones de reporte para los aspectos GRI considerados materiales, de acuerdo a las Guías Sectoriales G4.** Incluido en este informe.

Conclusión: aspectos materiales

Como conclusión de este proceso, listamos los aspectos, enfoques de gestión e indicadores a considerar en nuestro Informe de RSC 2016, los que están alineados a los aspectos e indicadores priorizados por nuestra casa matriz:

- **Veinticuatro aspectos de sostenibilidad del GRI materiales** (se eligieron 39 indicadores).
- **Dos aspectos propios del negocio** (que abarcan dos indicadores).

Los aspectos identificados son aplicables a todo el negocio. Su nivel de cobertura³ y grupos de interés relacionados se detallan a continuación:

Aspectos materiales				
TEMA PRIORITARIO	DEFINICIÓN	ASPECTO MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Derechos Humanos: Impacto en la comunidad y la sociedad	<p>Conocemos el efecto dinamizador que tenemos en la economía, de forma directa a través de nuestro desempeño económico directo y de forma indirecta a través de los servicios que prestamos.</p> <p>Brindamos oportunidades de bancarización a través del incremento de canales (acceso) y nuevos productos y servicios a nuestros clientes así como educación financiera dentro de los proyectos de inversión social que ejecutamos.</p>	Desempeño económico	Externa	Comunidad
		Impactos económicos indirectos	Externa	Comunidad
		Comunidades locales	Externa	Comunidad Clientes
Derechos Humanos: Impacto en el cliente	<p>Nos enfocamos en el cliente y en la necesidad de responder a la creciente diversificación de sus necesidades.</p> <p>Somos conscientes de la importancia de la relación estrecha que existe entre el impacto en la atención al cliente y el cuidado, formación y desarrollo profesional de nuestros colaboradores, ya que el rol que juegan en la atención al cliente es decisivo para mantenerlo satisfecho desde el primer contacto.</p>	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
		Privacidad de los datos del cliente	Externa	Clientes
		Reclamos (*)	Externa	Clientes
		Capacitación de los colaboradores	Interna	Colaboradores

(*) No GRI

³ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

Aspectos materiales

TEMA PRIORITARIO	DEFINICIÓN	ASPECTO MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Estándares Laborales	<p>La diversidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión son aspectos importantes para nosotros debido a la gran cantidad de países en los que operamos.</p> <p>Nuestra área de Recursos Humanos está enfocada en lograr respetar estos aspectos, al igual que brindar prácticas laborales justas.</p>	Diversidad e igualdad	Interna	Colaboradores
		Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
		Empleo		
		Salud y seguridad en el trabajo		
		Clima laboral (*)		
Medio ambiente: Uso de recursos y generación de residuos	<p>Reconocemos que nos desarrollamos en un país de alta vulnerabilidad frente al cambio climático; de ahí que nuestro enfoque en el uso eficiente de recursos y la disposición responsable de residuos son prácticas enfocadas a minimizar los efectos que podamos ocasionar en el medioambiente.</p>	Materiales	Interna y Externa	Comunidad Medio ambiente
		Energía		
		Agua		
		Emisiones		
		Efluentes y residuos		

(*) No GRI

Aspectos materiales

TEMA PRIORITARIO	DEFINICIÓN	ASPECTO MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Gobernanza interna	<p>Para nosotros, la supervisión y el liderazgo del consejo administrativo y la Gerencia constituyen lo más importante. Nos centramos en la prevención de la corrupción, tomando como premisa el comportamiento ético y coherente de nuestros Directores y colaboradores, dentro y fuera de la institución.</p> <p>Dentro de la misma línea de comportamiento ético y coherente, nos aseguramos que el comportamiento ético de nuestros proveedores sea clave para incrementar el efecto multiplicador positivo que generamos en nuestra cadena de suministro.</p>	Lucha contra la corrupción	Interna	Accionistas Autoridades Proveedores Comunidad
		Política pública		
		Cumplimiento legal		
		Prácticas de abastecimiento		
		Evaluación ambiental de los proveedores		
		Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
		Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
Gobernanza externa	<p>Tenemos la capacidad de generar impactos, tanto positivos como negativos, a través de nuestros productos y servicios. En línea con esta premisa, consideramos los riesgos ambientales y sociales, tomando en cuenta el contexto total de la actuación, generando impactos positivos y teniendo cuidado en no generar impactos ambientales y sociales negativos colaterales.</p>	Productos y servicios	Externa	Comunidad Clientes
		Cartera de productos		

Los estados financieros consolidados de Scotiabank Perú S.A.A. consideran a las siguientes empresas:

- Scotiabank Perú S.A.A.
- Scotia Fondos
- Scotia Bolsa
- Scotia Titulizadora
- Crediscotia Financiera (*)
- Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. (SCI) (*)



(*) No consideradas en este informe.

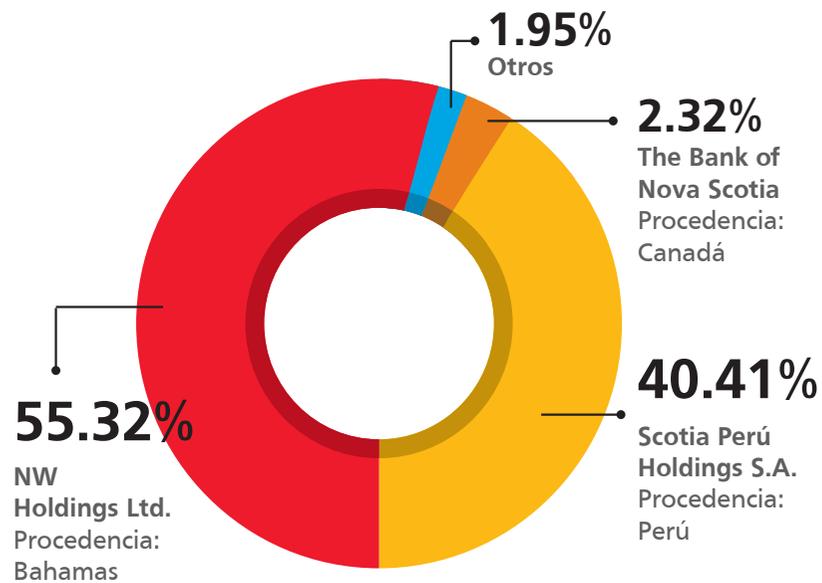


Nuestra **responsabilidad y transparencia**

Accionistas y grupo económico

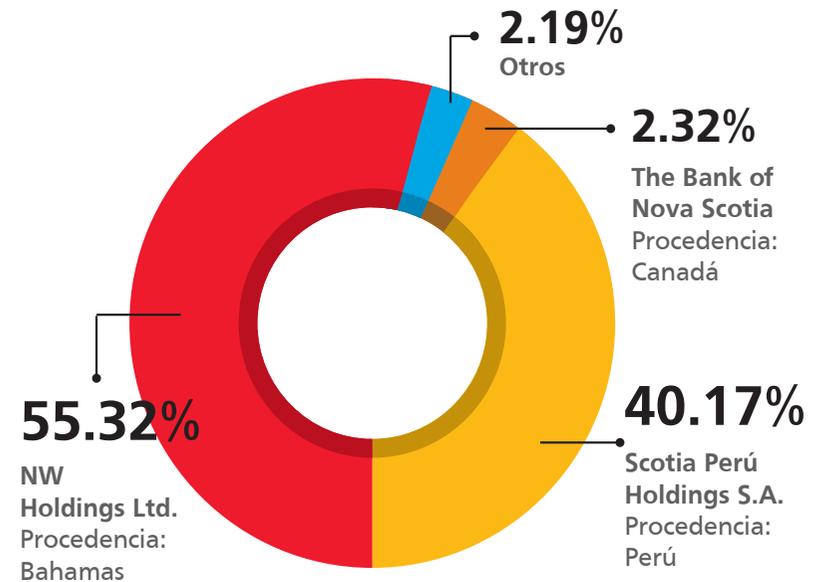
Nuestros accionistas:

Participación 2016 (%)



Grupo The Bank of Nova Scotia(BNS)	98.05 %
Otros	1.95 %

Participación 2015 (%)



Grupo The Bank of Nova Scotia(BNS)	97.81 %
Otros	2.19 %



Nuestra estructura accionarial tuvo un ligero cambio con respecto a la estructura del año 2015, en lo que respecta a la participación de Scotia Perú Holdings S.A. y el rubro Otros, como observamos en el cuadro anterior.

Nuestras empresas subsidiarias, de las cuales poseemos el 100% de las acciones, complementan la oferta de valor de productos y servicios bancarios, manteniendo una estrategia comercial integrada como sociedades-producto:

- CrediScotia Financiera S.A.
- Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. (SCI)
- Scotia Sociedad Agente de Bolsa S.A.
- Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A.
- Scotia Sociedad Titulizadora S.A.

La Junta General de Accionistas realiza sus actividades de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Social del Banco. Anualmente, se pronuncia sobre la gestión social y los resultados económicos, revisando y aprobando:

- La Memoria y Estados Financieros correspondientes al 31 de diciembre de cada año.
- El dictamen de los auditores externos para el 2016 fue de KPMG International⁴.

Estos son previamente aprobados por el Directorio.

⁴ Estos documentos se encuentran en:
<http://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Mas-informacion/informacion-al-inversionista>
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20SBP%202016.pdf>

Directorio

Nuestro Directorio está integrado por:

- **Mínimo: 7** miembros
- **Máximo: 15** miembros
- **Elegidos por la Junta General de Accionistas** por el plazo de un año; pueden ser reelegidos indefinidamente. La Junta General de Accionistas puede designar un director alerno para cada director titular que lo solicite.

En la elección anual se tiene en cuenta:

- Políticas de Buen Gobierno Corporativo⁵.
- Personas de destacada trayectoria profesional y personal, e independientes del accionariado de Scotiabank.

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 28 de marzo del 2016 se fijó en siete, el número de miembros del Directorio, cuatro de los cuales son directores independientes⁶.

Presidente del Directorio	James Tully Meek
Vicepresidente del Directorio	Miguel Uccelli Vicepresidente del Directorio y Gerente General
Directores	Gianfranco Castagnola Zúñiga Director Independiente Raúl Salazar Olivares Director Independiente Elena Conterno Martinelli Directora Independiente Oscar Espinosa Bedoya Director Independiente Santiago Perdomo Maldonado

De acuerdo con las Políticas de Gobierno Corporativo y los Reglamentos de Comité de Auditoría y de Control de Riesgos, un director será considerado independiente si cumple con lo siguiente:

- a) No ser colaborador ni directivo de Scotiabank Perú o de sus subsidiarias.
- b) No ser accionista que, sin ser colaborador o directivo de Scotiabank Perú o sus subsidiarias, tenga poder de mando sobre los directivos de las mismas.
- c) No ser socio ni colaborador de sociedades o asociaciones que presten servicios de asesoría o consultoría a Scotiabank Perú y subsidiarias o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forman parte, del cual los pagos recibidos por Scotiabank Perú o de sus subsidiarias representen más del 20% de sus ingresos.

Podrá considerarse que los excolaboradores del Banco y/o sus subsidiarias son independientes, una vez que haya transcurrido un año desde su retiro.

⁵ http://cdn.agilitycms.com/scotiabank-peru/PDFs/acerca-de/scotiabank-peru/politicas_gobierno_corporativo.pdf?t=1460504093532

⁶ Los miembros del Directorio fueron 1 Directora Mujer y 6 Directores Hombres.

Presidente del Directorio

No ejerce función ejecutiva. Sin embargo, el Gerente General tuvo la condición de Vicepresidente del Directorio; por ello, para evitar potenciales conflictos de interés entre el Directorio y la Gerencia, la mayoría de los directores integrantes de los Comités de Directorio fueron independientes. Estos directores tienen contacto directo con la gerencia directa responsable de Riesgo y Control Interno, sin que la información que reciba sea objeto de filtro a través de la Gerencia General.

El Directorio se rige por el **Código de Conducta del Grupo Scotiabank**⁷, que contienen las normas y expectativas con respecto a la conducta comercial y ética apropiada de los directores, Scotiabankers y las subsidiarias. Estas pautas incluyen, entre otras, evitar los conflictos de interés.

Funcionaron los Comités de Directorio⁸ siguientes:

Comité de Auditoría:

- Apoya al Directorio en el cumplimiento de la supervisión del control interno, incluidas las subsidiarias.

- Integrado por tres miembros del Directorio; uno de ellos debe ser independiente (para el ejercicio 2016 se eligieron dos directores independientes).
- También participan:
 - Gerente General
 - Auditor General Interno
 - Responsable de Finanzas (como invitado permanente)
 - Vicepresidente de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General (como invitado permanente, quien además actúa como secretario)

Comité de Control de Riesgos:

- Diseña y establece las políticas, metodologías y procedimientos para la identificación de los riesgos inherentes a nuestras actividades.
- Integrado por tres miembros del Directorio; uno de ellos debe ser independiente (para el ejercicio 2016 se eligieron dos directores independientes).
- También participan:
 - Gerente General
 - Vicepresidente Sénior de Riesgos
 - Gerente Principal de Gestión Integral de Riesgos

El Directorio evalúa periódicamente la estructura organizativa y operativa; se asegura de que esté en línea con la estrategia del negocio y su perfil de riesgo. Se han establecido las líneas de reporte y mecanismos de coordinación que aseguren un adecuado gobierno corporativo.

En las sesiones de Directorio se realiza un seguimiento mensual a la información sobre los resultados y el cumplimiento de las metas y del presupuesto que expone la Gerencia General. En el 2016 se efectuaron doce sesiones.

Ética e integridad

El Código de Conducta y sus políticas complementarias recoge las normas básicas de comportamiento ético que deben aplicar nuestros directivos, funcionarios y colaboradores así como las subsidiarias en todo el mundo.

Nuestros seis principios básicos son los cimientos que sustentan nuestro Código de Conducta. El respeto de dichos principios es esencial para satisfacer nuestros objetivos institucionales y preservar la reputación de Scotiabank como modelo de integridad y prácticas corporativas éticas.

⁷ Las Pautas para la Conducta en los Negocios, documento que establecía los principios éticos del Banco, fueron reemplazadas por el Código de Conducta aprobado en Sesión de Directorio del 24.10.16.

⁸ Los Comités de Directorio actúan sobre la auditoría y control de riesgos en todos los aspectos sobre los que actúa la institución, incluyendo el desempeño social y ambiental.

Nuestros principios básicos

- 1 Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank.
- 2 Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses.
- 3 Comportarse con honestidad e integridad.
- 4 Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
- 5 Tratar con justicia, equidad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones de negocios con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores de productos o servicios, empleados u otros.
- 6 Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.



Las políticas complementarias son anexos que describen de manera específica las normas de conducta a cumplir en temas de:

Código de Conducta para la Prevención del Lavado de Activos	Normas de conducta a cumplir para evitar que Scotiabank se vea involucrado en un caso vinculado al lavado de activos.
Política de Lucha contra la Corrupción	Proporciona lineamientos respecto al trato directo o indirecto que los Scotiabankers deben aplicar para con funcionarios públicos.
Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades	Describe los procedimientos para notificar (denunciar) cualquier incumplimiento, comprobado o potencial, sobre el código y políticas complementarias.

El **Código de Conducta** se encuentra a disposición de todos los Scotiabankers en la intranet del Banco. Asimismo, se encuentra a disposición de todos nuestros grupos de interés a través de la página web de Scotiabank (<http://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Mas-informacion/codigo-de-etica>).

Con el fin de dar cumplimiento cabal al Código de Conducta, consideramos también las siguientes normativas internas:

Normativa Difusión y Certificación Anual del Código de Conducta	Da a conocer la difusión del Código de Conducta y el Proceso de Certificación Anual para nuestros Scotiabankers.
Directiva de Políticas DIR 2013-044 Comunicación de Incumplimientos al Código de Conducta	Da a conocer los canales de comunicación a través de los cuales se puede denunciar de manera anónima y confidencial todo incumplimiento o presunto incumplimiento del Código de Conducta.
Manual Corporativo MAN 2012-021 Políticas para el Manejo de Información Privilegiada y Conflictos de Interés	Informa sobre las políticas generales con respecto al uso y la protección de la información confidencial y privilegiada, operaciones personales de los Scotiabankers, actividades empresariales externas, manejo de conflictos de interés y adquisición de valores por cuenta propia.
Directiva de Procesos DIR 2013-055 Operatividad para el Manejo de Información Privilegiada y Conflictos de Interés	Procedimiento mediante el cual nuestros Scotiabankers, sujetos a la política señalada previamente, deberán realizar sus inversiones personales.
Directiva de Políticas DIR 2012-013 Conducta Ética y Capacidad Profesional en el Proceso de Inversión de Recursos Financieros de las Carteras Administradas	Establece los estándares de conducta ética y capacidad profesional para los Scotiabankers que participan en el proceso de inversión o intervienen en alguna de las actividades de inversión de Scotiabank. Establece la debida utilización de la información privilegiada de la cual se tiene conocimiento.
DIR-2016-004 Controles para el Manejo de Información Privilegiada y Conflicto de Interés -Manejo de Información Financiera del Grupo SBP (GSBP) - Insiders	Procedimientos para que personal sujeto tome conocimiento de las regulaciones y sanciones relacionadas al uso indebido de información privilegiada. Establece procedimientos para las operaciones personales con valores del grupo sean realizadas dentro de las ventanas de negociación.

<p>DIR 2012-030 Operatividad para el Manejo de Sobregiros del Personal Sujeto a las Políticas de Manejo de Información Privilegiada y Conflictos de Interés</p>	<p>Establece las obligaciones del personal sujeto respecto al cumplimiento de la entrega de dinero en el plazo de liquidación establecido, en el marco de sus operaciones personales, así como las sanciones en caso de incumplimiento.</p>
<p>Manual Corporativo MAN-2014-001 Lucha contra la Corrupción</p>	<p>Lineamientos y procedimientos necesarios para implementar la Política para la Lucha contra la Corrupción, donde se señala expresamente que está prohibido, aceptar u ofrecer sobornos, privilegios, comisiones extraordinarias y cualquier tipo de pago o beneficio a proveedores, clientes, funcionarios públicos y otros terceros a cambio de un trato o consideración favorable.</p>
<p>Manual Corporativo MAN-2015-014 Riesgo Reputacional</p>	<p>Lineamientos generales y principios aplicables al manejo del riesgo reputacional dentro de Scotiabank. Es una parte integral de las políticas que de manera conjunta refuerzan el Gobierno Corporativo así como la estructura de control de las empresas del grupo Scotiabank.</p>
<p>Manual Corporativo MAN-2012-005 Cumplimiento Normativo Corporativo del Grupo Scotiabank Perú</p>	<p>Conceptos, procesos, competencias y funciones, relativas al Programa de Cumplimiento Normativo, así como los requerimientos mínimos, necesarios para su adecuado funcionamiento. Tiene como finalidad llevar a cabo las actividades de conformidad con el Código de Conducta, así como cumplir con las regulaciones, políticas, procedimientos y mejores prácticas locales y del exterior referente al lugar donde opere Scotiabank.</p>
<p>Guías Alternativas de Resolución</p>	<p>Establece la comunicación abierta, honesta y bidireccional sobre plantear y tratar efectivamente los problemas relacionados con el lugar de trabajo y consultar los recursos sobre prácticas, procesos o conductas.</p>

Todas las directivas y políticas creadas o actualizadas durante el mes, son puestas en conocimiento y sujetas a aprobación por parte de nuestro Directorio en la sesión del mes correspondiente.

Cada año, durante el mes de octubre, todos los miembros de las empresas del grupo Scotiabank de manera obligatoria, certifican su adhesión, conocimiento y cumplimiento sobre el Código de Conducta. Este proceso involucra a todos los niveles de la organización, desde los miembros del Directorio hasta los colaboradores.

Nuestra Vicepresidencia de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General, por intermedio de la Unidad de Cumplimiento, tiene la responsabilidad de:

- Asegurar que el Código de Conducta sea distribuido, entendido y puesto en práctica por todos los colaboradores de las empresas del grupo Scotiabank.
- Velar por el cumplimiento de la Certificación Anual **Reconocimiento al Código de Conducta y Políticas Complementarias**, proceso que permite confirmar estos documentos se han puesto en práctica y que cualquier incumplimiento real o presunto, del cual se pueda haber tenido conocimiento durante el año.



El grupo Scotiabank difunde el Código de Conducta en tres idiomas: inglés, español y francés a fin de que pueda ser consultado en los lugares donde opera la organización.

Principales actividades

Ejecutamos el **Plan Anual de Trabajo sobre el Código de Conducta**, el cual tuvo como objetivo desarrollar acciones de capacitación, monitoreo y difusión para el cumplimiento del Código de Conducta. El seguimiento sobre el avance en el plan se realizó con periodicidad trimestral, destacando:

- **Difusión:**

- Emisión de nueve comunicados internos sobre el **Código de Conducta**.
- Emisión del comunicado a todos los Scotiabankers sobre el **Sistema de Comunicación de Incumplimientos al Código de Conducta** con el objetivo de reforzar su uso y conocimiento.

- **Declaración Jurada Lucha contra la Corrupción 2015:** permitió confirmar la adhesión, conocimiento y cumplimiento del Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción, así como la Política para la Lucha contra la Corrupción. Dirigida a todo el per-

sonal calificado como “personal sensible”, es decir, todos aquellos Scotiabankers que por la naturaleza de sus funciones y responsabilidades:

- Participan en el proceso de contratación de servicios o de personal.
- Puedan tener contacto directo o indirecto con entidades o funcionarios públicos.
- Realicen actividades de administración y supervisión.
- Estén bajo la supervisión directa de las personas antes mencionadas.

- Revisión sobre el adecuado funcionamiento del **Sistema de Comunicación de Incumplimientos al Código de Conducta** a través de todos sus canales: intranet, sistema Bantotal (sistema principal del Banco) y vía telefónica.
- Resultado satisfactorio de todo el personal sujeto a la certificación anual del Código de Conducta; luego de ello, el CEO, realizó su propia certificación a nombre de Scotiabank.

Lucha contra la corrupción

Nuestra reputación es el pilar de nuestros negocios. Por ello, nuestras decisiones diarias refuerzan la confianza de clientes, Scotiabankers, accionistas y comunidades, así como fortalece las relaciones sólidas que hemos logrado establecer.

La reputación es algo que nunca se da por garantizado. Todos los Scotiabankers nos esforzamos en protegerla y consolidarla para alcanzar el objetivo de ser la mejor empresa de servicios financieros.

Hacer siempre lo correcto y proceder con integridad es esencial para mantener nuestro buen nombre. Cualquier muestra de comportamiento corrupto podría dañar severamente nuestra reputación como organización; deteriorar la confianza de nuestros clientes, y exponernos, incluyendo a los Scotiabankers, a sanciones penales o legales severas, pérdida de licencia, demandas o multas.

- **Responsabilidad:** Unidad de Cumplimiento.
- **Gestión:** contamos con una **Política para la Lucha contra la Corrupción**, la cual nos proporciona orientación en cuanto a la manera en que debemos tratar con funcionarios públicos, así como terceros que representan a Scotiabank en las rela-



ciones con estos funcionarios. Es de cumplimiento general para el Directorio y Scotiabankers.

También contamos con el **Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción** (MAN-2014-001), a través del cual mantenemos los altos estándares de buena conducta, ética y reputación de todas las empresas del grupo Scotiabank.

Finalmente, mantenemos la Directiva Comunicación de Incumplimientos del Código de Conducta (DIR-2013-044), la cual da a conocer los canales de comunicación y alertas a través de los cuales se puede comunicar, inclusive de forma anónima, los incumplimientos al Código de Conducta, incluida la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción.

Las actividades establecidas por dichas normativas son:

Prevención: orientadas a evitar la ocurrencia de hechos o situaciones que puedan significar un incumplimiento de lo establecido en dicha política. Las estrategias incluidas son:

- a. Supervisión permanente respecto de la implementación de controles para mitigar los riesgos y conductas indebidas relacionadas con prácticas de corrupción.

- b. Cumplimiento de las normas éticas establecidas por Scotiabank.
- c. Capacitación.
- d. Control de los riesgos específicos en los procesos.

Detección: acciones para identificar la existencia al interior de la organización de un hecho o incumplimiento de la política, lo cual comprende mecanismos de denuncia tales como las Alternativas de Resolución y el Sistema para la Comunicación de Irregularidades relacionadas al Código de Conducta.

Certificaciones: la **Certificación del Código de Conducta**⁹ se utiliza como mecanismo anual destinado a confirmar que los trabajadores, incluyendo la Alta Administración, han dado cumplimiento de la política.

Corrección:

- a. **Aplicación de sanciones disciplinarias.**
- b. **Mejora continua:** revisión de los procedimientos, procesos y la notificación a las áreas respectivas, para la adopción de medidas tendientes a minimizar y mitigar incidencias.

• **Evaluación:**

- La Declaración Jurada Lucha contra la Corrupción, permite confirmar la adhesión, conocimiento y cum-

plimiento anual del Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción, así como la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción.

- Certificación del Código de Conducta.

Compromisos 2017:

- Elaboración y Ejecución del **Plan Anual de Trabajo 2017 sobre el Código de Conducta**, que busca establecer las actividades a realizar durante el año para que el Código de Conducta sea conocido por todo el personal.
- Implementación del **Programa Anual de Trabajo para el Sistema de Lucha contra la Corrupción 2017**, como medio de control clave y eficaz contra la corrupción y riesgos de soborno.
- **Ejecución del proceso Declaración Jurada 2016**, que permite confirmar la adhesión, conocimiento y cumplimiento durante todo el año 2016 sobre nuestro Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción, así como la Política para la Lucha contra la Corrupción.
- **Emisión de comunicados** relacionados a la Política para la Lucha contra la Corrupción y el conocimiento y uso del Sistema de Comunicación de Incumplimientos al Código de Conducta para poder denunciar cualquier caso real o presunto relacionado a corrupción y soborno.

⁹ Incluye las siguientes políticas complementarias: Código de Conducta uso de Internet y Correo Electrónico, Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades, Política y Orientación de Anticorrupción. Código de Conducta de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

En Diciembre del 2016, la Unidad de Cumplimiento tuvo la responsabilidad de coordinar el proceso de Declaración Jurada Anticorrupción 2015, que permite confirmar la adhesión, conocimiento y cumplimiento durante todo el año 2015 sobre el manual y la política, de todo el personal sensible identificado en el Banco y subsidiarias incluidas en este informe.

El resultado para el presente ejercicio fue **satisfactorio**; todo el personal sujeto a la Declaración Jurada Anticorrupción 2015 dio cumplimiento a lo requerido.

Las áreas evaluadas fueron:

- Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General
- Centro de Seguros
- Customer Ombuds Office
- Finanzas
- Gestión Patrimonial
- Global Capital Markets
- Negocios Retail
- Operaciones y Administración - Administración
- Operaciones y Administración - Banca de Servicios
- Recursos Humanos
- Relaciones Institucionales y Corporativas
- Riesgos
- Tesorería
- Wholesale Banking - Banca Comercial e Institucional
- Wholesale Banking - Finanzas Corporativas
- Wholesale Banking - Global Transaction Banking (GTB) & Leasing
- Wholesale Banking - Infraestructura, Manufactura & Industrias Diversas
- Wholesale Banking - Recursos Naturales, Instituciones Financieras & Multinacionales
- Wholesale Banking - Soluciones de Crédito Corporativas & e2e (End to End)

Los riesgos significativos detectados con respecto a la corrupción fueron:

Riesgo	Factores de Riesgo
Riesgo país	Basado en el nivel de corrupción gubernamental de cada país.
Riesgo sectorial	Ciertos sectores económicos en los que operan las líneas de negocios tienen un riesgo mayor que otros. Estos incluyen petróleo y gas, minería, desarrollo inmobiliario y de propiedades, industria pesada y la gran escala del sector de infraestructura.
Riesgo de control gubernamental	Basado en el nivel de dependencia en las licencias o permisos emitidos por el gobierno, o de sujeción a un alto grado de control gubernamental o supervisión regulatoria.
Riesgo transaccional	Debido a su naturaleza, ciertos tipos de transacciones son consideradas de mayor riesgo. Estas incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Brindar obsequios y artículos de entretenimiento. • Realizar contribuciones benéficas o políticas. • Obtener licencias o permisos. • Fusiones y adquisiciones de entidades que operan en jurisdicciones o sectores de mayor riesgo.
Riesgo relacionado con la oportunidad de negocios	Los negocios que buscan proyectos de gran valor (p. ej. colocación de emisiones), o que toman parte en proyectos que involucran a diferentes contratistas o intermediarios distintos, pueden tener una mayor exposición al riesgo de soborno.
Riesgo de relaciones (Alianzas comerciales)	Desde la perspectiva del programa de lucha contra el soborno, ciertas relaciones presentan un mayor riesgo. Estas incluyen intermediarios que representan organizaciones en transacciones u otros tratos con funcionarios públicos.
Riesgo interno	Aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Cultura de cumplimiento deficiente. • Cultura de recompensas excesivas que premia la toma de riesgos. • Políticas y procedimientos antisobornos inadecuados. Pueden contribuir al riesgo de soborno. Se debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> • Si la unidad maneja información confidencial o crítica del negocio o de los clientes. • Información privilegiada tal como información sobre fusiones, adquisiciones. Dicha información puede ser vendida o compartida en el mercado perjudicando al negocio.



Los miembros del Directorio del Banco y subsidiarias tienen conocimiento y compromiso de aceptación y cumplimiento sobre el Código de Conducta y sus políticas complementarias. Asimismo, las actualizaciones que se realizan a estos documentos se comunican a cada Directorio para su adhesión, conocimiento y cumplimiento.

Cada año, todos los Scotiabankers de manera obligatoria, certifican su adhesión, conocimiento y cumplimiento sobre el Código de Conducta. Este proceso involucra a todos los niveles de la organización y alcanza a los miembros del Directorio del Banco y sus subsidiarias.

Durante el plan anual de comunicaciones de cumplimiento, se establece difundir a todos los Scotiabankers (incluye colaboradores, jefaturas, gerencias y vicepresidencias) a través de comunicados, las políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, nuestra casa matriz nos solicita completar un curso virtual sobre lucha contra la corrupción, dirigido a las jefaturas a partir de cierto nivel.

La **Política de Lucha contra la Corrupción** se encuentra a disposición de todos nuestros grupos de inte-

rés a través de la página web de Scotiabank (<http://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Mas-informacion/codigo-de-etica>).

Durante el año 2016:

- No se identificaron casos confirmados de corrupción en ningún nivel.
- No se despidió a ningún empleado por un caso confirmado de corrupción.
- No se rescindió ni se ha dejado de renovar un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- No se han presentado demandas judiciales por corrupción contra Scotiabank o sus colaboradores.

Prevención del lavado de activos

Es importante evitar que se produzca una asociación entre los productos y servicios que ofrecemos, con el dinero proveniente de actividades ilícitas y que el mismo ingrese al circuito económico financiero nacional, y que provoque de esa manera, una asociación entre dinero y delito.

Hoy nuestra gestión se ha orientado a una administración por riesgo en prevención del lavado de activos, buscando incrementar la eficiencia y eficacia de nuestro sistema de prevención, acorde con los estándares internacionales.

- **Responsabilidad:** Unidad de Prevención para el Lavado de Activos
- **Gestión:** nuestros criterios de evaluación nacen de una metodología por riesgo que descansa en los siguientes principios básicos:
 - conocimiento del cliente
 - conocimiento del mercado
 - conocimiento de la banca corresponsal
 - conocimiento del empleado
 - conocimiento de proveedoresLa metodología comprende también:
 - Factores como tipo de cliente, productos y servicios,



canales de distribución y ubicación geográfica.

- Variables como los tipos de clientes, actividad económica del cliente, monto y procedencia de los ingresos.
- Características como moneda, instrumentos, mercado, país o área geográfica de procedencia de fondos y monto de las operaciones.

En general, contamos con controles adecuados, planeados por la legislación nacional y contenidos dentro del plan de trabajo aprobado por el Directorio, que abarca:

- Personal de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos, idóneo y capacitado.
- Tipologías de operaciones sospechosas detectadas.
- Manuales, normas y procedimientos implementados para detectar, prevenir y controlar el lavado de activos.
- Estadísticas de registro de operaciones únicas y acumuladas en efectivo efectuadas en el mes.
- Soporte informático para el monitoreo de operaciones en relación a productos y servicios.

Para determinar posibles conflictos de interés en los que pudieran estar involucrados nuestros Scoti-

bankers, se cuenta desde el monitoreo de las operaciones de clientes internos hasta declaraciones de compromiso éticos del Código de Conducta.

Se cuentan con herramientas de capacitación y evaluaciones virtuales en temas de prevención de lavado de activos administrados por la casa matriz en Toronto, Canadá para todos los antiguos y nuevos empleados, funcionarios y directores sin excepción alguna; charlas especializadas a grupos específicos con el propósito de afianzar ciertos temas puntuales de interés para el Banco, participación en congresos internacionales o nacionales dictados por destacados expertos conocedores de la materia para el personal de la unidad.

- **Evaluación:** se toma como referencia las evaluaciones efectuadas tanto por el regulador Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) adscrita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Superintendencia del Mercado de Valores, auditoría interna, auditoría externa y visitas regionales requeridas por la casa matriz, las mismas que se pueden calificar a la fecha como satisfactorias.

Compromisos 2017: se mantienen los mismos compromisos y objetivos desarrollados en el Plan de trabajo 2016 y expuestos en los puntos anteriores. Se destaca el trabajo de implementación de una metodología de evaluación por riesgo, segmentación y generación de una calificación (scoring) de riesgo de lavado de activos para la ponderación del riesgo de los clientes, requerido tanto por la casa matriz y el regulador local UIF dentro del marco normativo aprobado por la Resolución SBS N°2660-2015.

Durante el 2016, los riesgos en prevención de lavado de activos han girado en relación a los siguientes factores: clientes, productos y servicios, canales de distribución y ubicación geográfica, destacando el trabajo de implementación de una metodología de evaluación por riesgo, segmentación y generación de una calificación (scoring) de riesgo de lavado de activos para la ponderación del riesgo de los clientes, requerido tanto por la casa matriz y el regulador local UIF, dentro del marco normativo aprobado por la Resolución SBS N°2660-2015. Cabe destacar que esta metodología establece el marco institucional con un enfoque común por parte de las líneas de negocios y los requisitos para que se evalúe el riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo de los clientes de manera continua, permitiendo la comparación, evaluación y el control del riesgo del cliente en toda la organización.

Todos los miembros del Directorio del Banco han sido informados y capacitados en forma presencial sobre el alcance de la prevención de lavado de activos, así como de las exigencias regulatorias nacionales e internacionales sobre el particular.

Sumamos más de 5,000 Scotiabankers entre funcionarios y empleados, capacitados en forma presencial y/o virtual haciendo nuestra la política de prevención de lavado de activos.

En el caso de proveedores de servicios administrados por la Unidad de Proveedores del Banco, en línea con las disposiciones contenidas en la Resolución SBS N° 2660-2015, se efectuaron las adecuaciones en los contratos, incluyendo la adenda respectiva sobre la observancia a la prevención de lavado de activos, aplicando la política de conocimiento del cliente de mi cliente, considerando en todo momento el nivel de riesgo asociado que significan para la organización.

En el año 2016:

- El número de casos reportados al regulador UIF fueron 244, al considerar que sus transacciones calificaban como sospechosas dentro de las tipologías establecidas por la regulación nacional y ameritaban ser evaluadas por la autoridad competente.
- Se identificó a un empleado que fue despedido por incumplimiento a la política de prevención de lavado de activos.
- No se rescindieron ni se dejaron de renovar contratos a socios empresariales por incumplimiento a la política de prevención de lavado de activos.
- No existieron demandas al respecto.



Política pública

De acuerdo al principio 6: Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos, perteneciente a nuestro Código de Conducta, **Scotiabank no efectúa donaciones para causas políticas.**

Cumplimiento regulatorio

El cumplimiento de las normas legales es importante para nosotros, ya que, por la naturaleza de nuestro negocio somos una organización altamente supervisada por el Estado debido a que realizamos una actividad de interés público. El negocio bancario parte de la confianza de nuestros clientes, quienes nos confían sus ahorros esperando que los mismos sean manejados de forma prudente y conforme a ley.

- **Responsabilidad:** Vicepresidencia de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General.
- **Gestión:** todas nuestras políticas, específicamente del área de Asesoría Legal Institucional (ALI), se encuentran dirigidas al cumplimiento de las normas vigentes, teniendo como objetivo reducir las contingencias legales.

Se ha logrado que toda denuncia o demanda en contra del Banco sea revisada y analizada por un equipo de abogados, quienes determinan si efectivamente hubo o no algún quiebre en el servicio.

De haber existido alguno o al menos una sospecha, se realiza el seguimiento respectivo con el área involucrada, a efecto de corregir la situación o aclararla.

- **Medición:** en ALI se hacen métricas respecto de las multas pagadas a entes reguladores y de las indemnizaciones pagadas a particulares, lo que da una visión respecto del cumplimiento de la normatividad vigente.

Dentro de ALI toda multa pagada genera alertas tanto al área involucrada como al área de Riesgo Operativo, quien se encarga del seguimiento de las medidas correctivas a adoptar para que no sucedan situaciones similares.

Compromisos 2017: reducción de las multas impuestas al Banco por temas de servicio, lo que se logra

mediante el constante soporte legal a todas las áreas del Banco para el cumplimiento de las normas legales vigentes y el mantenimiento de un alto estándar de servicio.

En el año 2016 no se han pagado multas significativas¹⁰ ni se han recibido sanciones administrativas por incumplimiento de la legislación y la normativa contable, laboral o vinculada a asuntos de corrupción.

¹⁰ Consideramos sanción o multa significativa todo evento en el cual el Banco tenga que pagar a la Administración Pública una suma que supere los US\$ 500,000.00, por haber incumplido las leyes y/o regulaciones.

Gestión de riesgos

La Gestión Integral de Riesgos es un pilar fundamental en la estrategia corporativa, la cual se encuentra alineada con los principios, políticas y mejores prácticas de nuestra casa matriz y con lo establecido en la regulación local, que incluye el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos (Resolución SBS N° 37-2008) y el Marco de Apetito por Riesgo de Scotiabank.

Estos lineamientos forman parte de nuestra estructura de control interno que, junto con las prácticas internas desarrolladas y la fuerte cultura de riesgos, dan origen a la Gestión Integral de Riesgos, que se caracteriza por ser:

- Proceso efectuado por el Directorio, las gerencias y todo nuestro personal.
- Diseñada para identificar, gestionar y mitigar los riesgos diversos que se enfrentan, siendo los de mayor impacto la gestión del riesgo de crédito, operativo y de mercado.



Tres líneas de defensa

Para administrar los riesgos enfrentados, trabajamos sobre la base del modelo de tres líneas de defensa:

- **Líneas de Negocios:** representan la primera línea de defensa ya que deben rendir cuentas sobre los riesgos asumidos. Las diferentes líneas de negocio son dueñas del riesgo asociado al desempeño de sus actividades y son, por tanto, responsables de administrarlos mientras alcanzan sus objetivos financieros.
- **Unidad de Riesgos:** representa la segunda línea de defensa independiente, sólida y centralizada. Complementa la administración de riesgos realizada en las líneas de negocio.
- **Auditoría Interna:** representa la tercera línea de defensa y asegura que los objetivos y funciones de control sean independientes y cubiertos por la primera y segunda línea de defensa.



Nuestro **desempeño económico**



Registramos un sólido desempeño en el 2016 y consolidamos nuestra posición en el sistema financiero en términos de solvencia, liquidez y rentabilidad. La utilidad neta alcanzó nuevamente un nivel récord, con S/ 1,168 millones, un 15% superior al del año anterior, basado en el crecimiento de los volúmenes e ingresos de nuestras distintas líneas de negocio.

Con la mentalidad de mejora continua, buscamos ser más eficientes. Nuestros gastos operativos en el 2016 representaron el 36.9% de nuestros ingresos, porcentaje inferior al 38.1% del año anterior, lo que nos ubica como el banco de mayor productividad del sistema.

Iniciamos un nuevo gran esfuerzo en Banca Digital. El sector financiero se está transformando como resultado de la amplia y rápida adopción de tecnologías como Internet y dispositivos móviles, lo que viene cambiando las expectativas de los consumidores. En este entorno, Scotiabank viene acelerando su transformación digital, con una estrategia centrada en el cliente para brindarle una experiencia superior. Scotiabank aspira a convertirse en el líder de la banca digital maximizando la satisfacción del cliente y con una mayor productividad para el Banco. Asimismo, para estar más cerca de nuestros clientes, hemos seguido ampliando nuestros canales de atención.

Mantenemos un impacto económico indirecto, mejorando el bienestar de las personas. Los productos y ser-

Utilidad neta

S/ 1,168 → 15%

millones

superior al del año anterior

vicios que ofrecemos fomentan la inversión y el empleo, que se traduce a nivel familiar en un ingreso sostenible que aumenta la capacidad de consumo, haciendo posible mejoras en educación, salud entre otros. Por otro lado, nuestros programas de inversión social y los proyectos de obra por impuestos, generan impactos positivos en las comunidades donde operamos.

- **Responsabilidad:** todas las unidades del Banco.
- **Evaluación:** el Directorio realiza una evaluación anual de la Memoria Anual y de los Estados Financieros auditados.
- **Compromisos:** contamos con una agenda estratégica, que incluye cinco componentes clave altamente integrados:
 - Enfoque en el cliente
 - Liderazgo y compromiso de los empleados
 - Transformación en eficiencia
 - Transformación digital
 - Optimización de la combinación de negocios

El objetivo final es posicionar a Scotiabank para el éxito a largo plazo.

Resultados de la **gestión económica 2016**

CIFRAS DE BALANCE (US\$ Millones)	2016	2015	2014
Total activos netos	16,523.1	16,760.0	14,792.50
Colocaciones brutas	11,509.7	10,837.8	10,068.90
Provisión para colocaciones	470.3	414.7	349.70
Colocaciones netas	11,098.0	10,482.5	9,773.80
Total depósitos	9,944.3	10,065.9	9,116.20
Patrimonio neto	2,159.7	1,838.7	1,902.30
EFICIENCIA OPERATIVA			
Margen financiero bruto / patrimonio	40.5%	45.1%	40.9%
Rentabilidad sobre activos promedio (ROAA)	2.1%	1.8%	2.2%
Rentabilidad sobre el patrimonio promedio (ROAE)	16.1%	16.2%	17.4%
PARTICIPACIÓN DE MERCADO			
Colocaciones (%)	16.4%	16.3%	15.6%
Depósitos (%)	14.7%	14.9%	14.1%

Impacto económico directo generado en el 2016

IMPÁCTO ECONÓMICO (US\$ Millones)	2016	2015	2014
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingresos ¹	1,394.36	1,244.96	1,167.40
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costos operativos (pago a proveedores) ²	157.0	153.6	153.70
c) Retribución a colaboradores ³	192.8	183.7	178.40
d) Pagos a proveedores de fondos ⁴	164.6	126.4	115.00
e) Pagos a gobiernos ⁵	120.6	123.8	133.30
f) Inversiones en la comunidad	0.56	0.9	0.92
Total del valor económico distribuido	635.56	588.4	582.82
Tipo de cambio	3.356	3.411	2.986
Valor económico retenido (VER = VEC-VED)	758.80	656.56	584.58

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.



Nuestros **clientes**

“Creemos que nuestros clientes **tienen el derecho a estar mejor**”.

El cliente es el centro de todo lo que hacemos y estamos comprometidos con cada uno de ellos.

Vivir nuestro propósito nos ha permitido consolidar nuestra estrategia, con dos nuevos retos emergentes: llevar la experiencia del cliente al siguiente nivel y transformar nuestra banca digital con el objetivo de ser líderes.

Queremos seguir construyendo el mejor banco del Perú y el mejor lugar para trabajar. Para lograrlo estamos comprometidos a jugar para ganar por nosotros, por nuestros clientes y por nuestro país. Esto enmarcado en los valores que nos rigen como Scotiabankers: respeto, integridad, pasión y responsabilidad.

Productos, servicios y mercado

Banca Retail

Atiende a clientes de los segmentos:

- **Banca Personal:** cubre las necesidades de personas naturales definidas en cuatro segmentos: Preferente Premium, Preferente, Personal y Estándar.
- **Banca de Negocios:** cubre a empresas que facturan hasta US\$ 5.7 MM.
- **Banca de Negocio Inmobiliario, Hipotecario y Vehicular:** comprende áreas de financiamiento de proyectos inmobiliarios, producto hipotecario y negocio vehicular.

Al cierre del año, logramos 2.1 millones de clientes atendidos a nivel nacional.

La Banca Retail contribuyó con el 58% de nuestros ingresos totales, lo que equivale a ingresos superiores a S/ 1,900 MM. Logró un crecimiento significativo en los volúmenes de colocaciones (3.5%) y depósitos (7.8%).

Contribución del: **58%** Equivalente a ingresos superiores a: **S/ 1,900 MM**

Crecimiento significativo:

3.5% **7.8%**
COLOCACIONES DEPÓSITOS

	De los ingresos totales	De los costos totales
Lima	65%	63%
Provincias	35%	37%

Productos ofertados por Banca Retail:

- Préstamos personales y vehiculares
- Préstamos hipotecarios
- Tarjetas de crédito y subproductos (Extra línea/ Compra de deuda)
- Cuentas de ahorro
- Cuentas de compensación por tiempo de servicio (CTS)
- Cuentas a plazo
- Fondos mutuos
- Prestamos Pyme
- Activos empresariales
- Leasing
- Operaciones de Comercio Exterior
- Seguros

Negocio inmobiliario, hipotecario y vehicular

Es una de las líneas de negocio que generan impactos indirectos en la calidad de vida, a través del otorgamiento de préstamos vehiculares e hipotecarios, conjuntamente con el apoyo en la generación de oferta inmobiliaria mediante el financiamiento de construcción de proyectos inmobiliarios:

Negocio	Inmobiliario	Hipotecario	Vehicular
Sector	Viviendas y oficinas	Consumo largo plazo	Automotriz
Clientes	Personas jurídicas desarrolladores de proyectos inmobiliarios.	Personas naturales con ingresos netos mayores a S/1,000 en Lima y provincias, que cuenten con capacidad de pago para asumir una deuda hipotecaria y ahorros para el pago de la cuota inicial.	Clientes con ingresos netos mayores a S/1,600 en Lima y provincias, que cuenten con capacidad de pago para asumir una deuda vehicular y ahorros para el pago de la cuota inicial.
Productos ofrecidos	Productos banca comercial, con énfasis en pagarés y cartas fianzas.	<ul style="list-style-type: none"> • Mivivienda • Hipotecario para compra de vivienda • Hipotecario para dueños de empresas • Hipotecario para Peruanos No Residentes • Autoconstrucción • Libre disponibilidad con garantía hipotecaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Producto vehicular Banca Personal • Producto vehicular PYME
Colocaciones 2016	S/ 196 MM pagarés y S/ 91 MM de cartas fianzas	S/ 73,984 MM (69% Lima / 31% Provincias)	S/ 2,983 MM (82% Lima / 18% Provincias)

Nuestros productos y servicios se impulsan a través de los siguientes canales:

CANALES FÍSICOS:

- Red de sucursales y agencias

Ubicación	2016	2015	2014
Lima	145	145	146
Provincias	72	68	67
Total	217	213	213

- Cajeros automáticos

Ubicación	2016	2015	2014
Lima	612	596	576
Provincias	336	306	289
Total	948	902	865

CAJEROS CORRESPONSALES:

Ubicación	2016	2015	2014
Lima	4,979	5,081	3,385
Provincias	5,349	4,314	2,753
Total	10,278	9,395	6,138

CANALES VIRTUALES:

- Servicios de transferencia automática
ATS - Automatic Transfer Service
- Banca telefónica
- Scotia en Línea
<http://www.scotiabank.com.pe/Personas/Default>
- Banca móvil

Número de operaciones por canales físicos y virtuales

Año	2016
ATM	42'199,181
Cajeros corresponsales	12'034,941
ATS	4'050,906
Banca telefónica	140,624
Scotia en línea	88'168,069
Banca móvil	41'559,053

Principales actividades 2016

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

- Lanzamiento de la aplicación web Club-S, donde se encuentra toda la información de los descuentos y beneficios que tenemos para nuestros clientes.
- Lanzamiento del Crédito Hipotecario Familiar, en el cual novios, convivientes, madre/ padre e hijo / hija (solteros), hermanos solteros se pueden unir financieramente para acceder a un préstamo hipotecario.
- Lanzamiento de la cuenta Renta (mayo), Cuenta Travel (julio) y Cuenta Power (diciembre).

Banca PYME inició un proyecto de reducción de los tiempos de atención desde el momento de la solicitud hasta el desembolso, permitiendo a nuestros clientes ganar tiempo crítico en la concreción de oportunidades de negocios y campañas comerciales.

NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN:

- Se inauguraron cinco agencias.
 - Provincias:** La Merced (Junín), Yanahuara y El Avelino (Arequipa).
 - Lima:** Av. del Ejército (Miraflores) y Villa María del Triunfo. Se cerraron Plaza La Luna (Piura), Mercado Modelo (Chiclayo), Colonial 2 y Parque Lambramani (Arequipa).

- Crecimiento de nuestra red de cajeros automáticos, con 45 nuevos cajeros.
- Se implementaron indicadores de gestión con el objetivo de mejorar la eficiencia de los Cajeros Corresponsales así como la experiencia del cliente.
- Se implementó la venta por referencia Multicanal con Callback en la red exclusiva de Cajeros Corresponsales; los pilotos se desarrollaron en el 2017.

Continuamos con el modelo de venta por referencia Multicanal con Callback, que permite comunicar a los clientes ofertas de productos como tarjetas de crédito y préstamos en los canales ATM, Scotia en Línea y Banca Móvil.

En la Banca Virtual, se desarrollaron nuevas funcionalidades que permiten acceder a productos como adelanto de sueldo en Scotia en Línea; pago de préstamos; venta de Plazo Net, nuevos límites para la Banca Móvil, funcionalidades de cuentas CTS, entre otros.

Se organizaron algunos desayunos con clientes y el área de Convenios realizó eventos para captar cuentas Club-Sueldo.

Nos acercamos al cliente mediante la campaña televisiva **“Porque te escuchamos”**.

Wholesale Banking

Atendemos las necesidades financieras de empresas importantes de la actividad económica nacional, pertenecientes a sectores como:

- Minería
- Energía, infraestructura y construcción
- Alimentos y bebidas
- Distribuidores mayoristas
- Multinacionales
- Autos
- Plásticos y textiles
- Pesca y agropecuario
- Petróleo y gas
- Inmobiliario y hotelería
- Telecomunicaciones
- Industrias diversas

Estas necesidades son resueltas a través de:

- Banca Corporativa
- Instituciones Financieras
- Comercial e Institucional
- Corresponsalía

Los clientes buscan expansión, consolidación y mantenimiento de sus negocios, Wholesale está enfocado a satisfacer sus necesidades y requerimientos a la medida y en forma oportuna, con productos y servicios financieros de alto nivel competitivo.

Wholesale Banking, contribuyó con el 27% de los ingresos totales del Banco, lo que equivale a un volumen promedio de colocaciones totales de S/ 28,609 MM, mostrando un crecimiento de 3% con respecto al 2015.

Colocaciones, depósitos y otras obligaciones por unidad de negocio (Banca) Millones de soles

Colocaciones Totales	Dic-15	Dic-16	Crecimiento		%Part
Banca Corporativa	15,675	16,562	887	6%	58%
Banca Comercial e Institucional	9,757	9,916	159	2%	35%
Grandes Empresas	3,209	3,252	43	1%	11%
Medianas Empresas	2,317	2,281	-36	-2%	8%
Mid-Market	1,092	1,101	9	1%	4%
Provincias Norte	1,139	1,132	-10	-1%	4%
Provincias Sur	1,066	986	-79	-7%	3%
Banca Institucional	934	1,163	229	24%	4%
Instituciones Financieras	1,362	1,187	-175	-13%	4%
Corresponsalia	1,018	945	-73	-7%	3%
Total WSB	27,812	28,609	797	3%	100%

Depósitos y otras obligaciones	Dic - 15	Dic - 16	Crecimiento		% Part
Banca Corporativa	5,279	5,586	306	6%	28%
Banca Comercial e Institucional	7,495	8,489	994	13%	43%
Grandes Empresas	827	839	12	1%	4%
Medianas Empresas	668	692	23	3%	3%
Mid-Market	431	417	-14	-3%	2%
Non Borrower	178	162	-16	-9%	1%
Provincias Norte	261	210	-52	-20%	1%
Provincias Sur	443	386	-57	-13%	2%
Banca Institucional	4,686	5,784	1,097	23%	29%
Instituciones Financieras	7,066	5,761	-1,305	-18%	29%
Corresponsalia	33	40	7	22%	0%
Total WSB	19,873	19,875	2	0%	100%

Este último año, la Banca Institucional tuvo un crecimiento importante de 24% en colocaciones con respecto al año anterior debido al desembolso de importantes créditos a mediano plazo. De manera proporcional, y acompañado con una mejor relación con nuestros clientes, se incrementaron los depósitos de la misma banca en 22% con respecto al año anterior.

Colocaciones, depósitos y otras obligaciones por región Millones de soles

Colocaciones Totales	Dic-15	Dic-16	Crecimiento		%Part
Lima	25,608	26,491	883	3%	93%
Provincia	2,204	2,118	-86	-4%	7%
Total WSB	27,812	28,609	797	3%	100%

Depósitos y Obligaciones	Dic-15	Dic-16	Crecimiento		%Part
Lima	19,168	19,279	111	1%	97%
Provincia	705	596	-109	-16%	3%
Total WSB	19,873	19,875	2	0%	100%

Los costos de Wholesale Banking representan una relación de 26% a 30% respecto a los ingresos de la unidad. Se aplica una estructura a nivel cliente por producto y no por región.

Wholesale Banking ofrece productos y servicios con alto nivel de especialización entre los que destacan:

- Productos activos empresariales
- Comercio Exterior
- Leasing
- Fideicomisos
- Finanzas corporativas (Financiamiento de proyectos e infraestructura, financiamientos estructurados, estructuración de bonos, asesorías en fusiones y adquisiciones)
- Entre otros derivados

Colocaciones, depósitos y otras obligaciones por producto Millones de soles

Colocaciones Totales	Dic-15	Dic-16	Crecimiento	%Part
Comercio Exterior	5,386	4,419	-966 -18%	15%
Finanzas Corporativas	3,824	4,662	838 22%	16%
Leasing	3,005	2,772	-233 -8%	10%
Producto activo Empresarial	15,537	16,677	1,140 7%	58%
Otros	60	79	19 32%	0%
Total general	27,812	28,609	797 3%	100%

Principales actividades realizadas durante el año

Dentro de los principales eventos de asesoría a nuestros clientes más importantes, podemos resaltar los que se llevaron a cabo con los siguientes expositores:

- **Pablo Breard - vicepresidente y jefe de Economía Internacional de Scotiabank.** El evento se llevó a cabo la última semana de octubre del 2016 en The Westin Lima Hotel & Convention Center.
- **Patricia Mohr - ex vicepresidente de Economía y especialista de Mercado en Materias Primas de Scotiabank; actualmente la experta en el mercado de materia primas más reputada del mundo.** El evento se llevó a cabo la primera semana de setiembre del 2016 en The Westin Lima Hotel & Convention Center.

Wealth Management

Cuenta con tres líneas de negocio, que ofertan los siguientes productos:

- **Banca Privada (BP):** oferta productos activos a través de créditos hipotecarios, tarjetas de crédito, préstamos personales y seguros. La oferta de pasivos se da a través de ahorros y depósitos a plazo. En inversiones, a través de fondos mutuos y portafolios privados, para ello contamos con un equipo de asesoría local.
- **Scotia Bolsa (SB):** transacciones de ejecución (compra y venta, no asesoría) de acciones locales negociadas en la Bolsa de Valores de Lima así como instrumentos de renta fija (bonos soberanos, globales y eurobonos).
- **Scotia Fondos (SF):** posee una oferta de 22 productos en renta fija, mixta y variable.

Atendiendo a clientes de los siguientes segmentos:

- **Banca Privada (BP):** 1,342 clientes (900 familias) aproximadamente, con activos administrables mayores a S/ 4.8 millones.
- **Scotia Bolsa-SAB (SB):** negocio de bolsa de valores con 24.5 mil clientes de los cuales 1,300 son conside-

rados de alto valor por el nivel de negociación en el mercado.

- **Scotia Fondos-SAF (SF):** con 60,000 clientes distribuidos en los segmentos Premium, preferente, personal, estándar, pequeñas y medianas empresas, corporativo e instituciones (financieras y otras).

Las operaciones de estas líneas de negocio se concentran en:

- **BP:** dos centros de atención en Lima.
- **Scotia Bolsa SB:** Lima, donde se encuentra el mayor porcentaje de sus ingresos.
- **Scotia Fondos SF:** opera y distribuye sus productos a través de nuestra red de agencias y canales especializados como Ejecutivos de Inversión para los segmentos Premium y preferente y Asesores Corporativos para los segmentos medianas empresas, corporativos e instituciones. Lima concentra 61% del total de sus ingresos.

Los costos en las tres unidades de negocio se encuentran en una relación de 40% a 45% respecto a los ingresos; no se aplica una estructura por región

a nivel cliente sino a nivel productos y esto se refleja en los costos de administración y otros ingresos sobre los que determinamos el margen bruto de contribución.

Principales actividades:

- Afianzar la relación con los clientes actuales y potenciales.
- Comunicar la nueva oferta de productos.
- Tendencias macroeconómicas local y mundial.

Satisfacción del cliente

Medir la satisfacción del cliente es importante porque ellos son el alma de nuestra organización y la opinión que tengan en base al servicio que les brindamos, ayuda a que mejoremos constantemente, buscando que nos recomienden por el excelente servicio que recibieron.

El impacto que genera en el mercado es vital, dado que muchas empresas manejan productos similares y la diferencia se basa en la experiencia que tenga el cliente al contacto con el Banco (ZMOT¹¹). Esa experiencia del cliente influye directamente en la elección de la entidad financiera.

- **Responsabilidad:** Calidad de Servicio e Investigación de Mercados, Marketing.
- **Procesos:** encuestas por medio telefónico.
- **Medición:**
 - Generación de informes mensuales de la experiencia del cliente en las sucursales.
 - En el 2016, se cambió la metodología de medición a un solo indicador que es el NPS (Net Promotor Score).

- **Compromisos 2017:**

- Uso del indicador de NPS (Net Promotor Score), no por medio telefónico sino por medio virtual.

Resultados de las encuestas de satisfacción

Indicadores de gestión	2016	2015
NPS (Net Promotor Score)	36%	32%

Notas:

Estudio realizado por la empresa de investigación Telecyl SAC.

Soluciones al cliente

Recibir los reclamos de nuestros clientes, nos permite escuchar sus motivos de insatisfacción.

Los reclamos o sugerencias de los clientes nos permiten realizar mejoras en nuestros procesos y servicios; de esta manera fortalecemos nuestra relación con nuestros clientes.

- **Responsabilidad**

- Área de Soluciones al Cliente, que se encarga de gestionar y brindar atención a los requerimientos de usuarios, reportando a la Vicepresidencia de Operaciones & Share Services.
- Área Customer Ombuds Office, que atiende los reclamos en segunda instancia, reportando a la Vicepresidencia de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General.

- **Gestión:** el proceso de atención de reclamos y solicitudes se encuentra detallado en el Manual de Atención al Usuario.

Los procedimientos de atención, se encuentran alineados a las regulaciones vigentes establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

¹¹ **ZMOT:** Zero moment of truth o momento zero de la verdad. Momento en el que un cliente toma una decisión que afectará, para bien o para mal, el futuro de una marca o empresa.

Adicionalmente, motivamos y capacitamos a los funcionarios para poder mantener un alto nivel de atención a los clientes, bajo los estándares de ventas y servicio manejados a nivel internacional.

Dentro de nuestro modelo de atención, el registro de los reclamos y solicitudes se realizan por diferentes canales:

- Red de Agencias
- Banca telefónica
- Scotia en Línea

Recibimos los reclamos a través del Sistema de Gestión de Reclamos y Solicitudes y las sugerencias son presentadas en agencias y vía web (<http://www.scotiabank.com.pe/contactanos>).

En caso el cliente no quede satisfecho con la respuesta a su reclamo, puede recurrir a una segunda instancia, el área de Customer Ombuds Office.

- **Medición:** reclamos recibidos y atendidos
- **Logros 2016:** en línea con el compromiso de continuar trabajando en la mejora de los procesos internos en la unidad, en el 2016 se obtuvieron los siguientes logros:

- Envío de informes de gestión en forma mensual, cumplimiento al 100%.
- Capacitación a la Red de Agencias y Call Center, cumplimiento al 100%.
- Eficiencia en atención de 92%, logrando cumplir esta meta al 100%.
- Plazo de atención de 10 días, logrando un tiempo real 8.10, cumplimiento al 100%.

• **Compromisos 2017:**

- Incrementar la eficiencia operativa y minimizar riesgos, a través del logro de las siguientes metas:
 - Tiempo promedio de atención menor o igual a 10 días calendario; casos resueltos dentro del plazo, mayor al 94%.
 - Casos pendientes mayores a 30 días, menor al 5%.
 - Informes de auditoría 3B - Superintendencia de Banca y Seguros. Satisfactorio.
 - Nueva cultura de operaciones y NPS: cada miembro del equipo deber implementar una idea nueva NPS, mayor al 1%.
 - Generación de ahorros: no generar multas por falta o inadecuada respuesta.
- Continuar trabajando en la mejora de los procesos, productos y servicios para evitar el incremento de casos.

Reclamos recibidos y atendidos por el área de Soluciones al Cliente:

Descripción	2016	2015	2014
Reclamos recibidos	228,699	168,366	32,646
Reclamos atendidos	224,206	164,247	33,342

El nivel de ingresos de reclamos se incrementa en el año 2016 principalmente por dos motivos:

- Insatisfacción del cobro de intereses y comisiones.
- Problemáticas con el producto de tarjeta de crédito.

Principales actividades 2016:

- El comité de experiencia al cliente, monitorea semanalmente el avance de los ingresos, atenciones de requerimientos y acciones con las diferentes áreas.
- Se realizaron comités semanales con los equipos de Tarjeta de Crédito, Correspondencia, Sistemas y Contact Center para identificar el origen de los reclamos, incidencias, planes de acción, estrategias y ajustes en los procesos y procesos sistemáticos, teniendo como objetivo la reducción progresiva de los reclamos.

Customer Ombuds Office

Reclamos atendidos en segunda instancia por el área Customer Ombuds Office:

Casos atendidos	2016	2015	2014
Reconsideraciones recibidas y atendidas	3,026	2,003	1,251

- El número de reconsideraciones presentadas y resueltas se incrementó en más del 50% con respecto al año anterior.
- El número de resoluciones a favor de los clientes bordeaba el orden del 40%; este año, el 35% de los casos resueltos (1,048 reconsideraciones) fueron a favor del cliente y en los otros casos (1,978 reconsideraciones), se brindó una explicación detallada sobre por qué no se pudo resolver el caso a favor del cliente.

El incremento de reconsideraciones se debió a:

- Los clientes que requieren de mayores precisiones en cuanto a las condiciones y restricciones de los productos, procedimientos y cálculos realizados, sobre todo en el producto tarjeta de crédito. El Banco ha resuelto

determinados casos brindando concesiones mediante la devolución de intereses y comisiones y/o aclaración de la facturación, cronogramas y otros.

Principales actividades 2016:

- Mejora de los procesos internos en el área Customer Ombuds Office para poder hacer frente al número de reconsideraciones.
- El importante avance en las acciones internas y mejora de los acuerdos con las unidades con las que interactuamos, nos ha permitido atender más del doble de casos que en el 2014. Se han simplificado varios procesos, buscando incrementar la producción sin incrementar los riesgos en la atención del requerimiento.

Privacidad del cliente

Los temas relacionados a privacidad del cliente, se encuentran establecidos y detallados en el Código de Conducta del grupo Scotiabank, documento que se encuentra a disposición de nuestros colaboradores en la intranet del Banco y clientes en la página web.

Cumplimos con la Ley de Protección de Datos Personales (LPDP), la cual tiene por objeto garantizar

que los datos personales sean utilizados de manera correcta y que la persona natural haya dado el consentimiento para su uso, considerando las directivas de seguridad recomendadas por la autoridad correspondiente (Dirección Nacional de Protección de Datos Personales).

- **Responsabilidad:** Área de Soluciones al Cliente, que se encarga de gestionar y brindar atención a los requerimientos de usuarios, reportando a la Vicepresidencia de Operaciones & Shared Services.
- **Procesos:** se aplican los procesos regulares de atención de reclamos de clientes.
- **Medición:** reclamos recibidos y atendidos.
- **Compromisos 2017:** implementación de mejoras en los procesos y directivas para cumplir a cabalidad la LPDP.

A diciembre del 2016, no contamos con reclamos sobre privacidad del cliente. Constantemente se recuerda al personal la importancia de la confidencialidad de información de los clientes.

Juntos por el Cliente

Programa que tiene dos grandes propósitos:

- Que todas las áreas del Banco estén más cercanas a los canales y vivan el negocio con los clientes (empatía).
- Que las áreas del Banco tengan la oportunidad de escuchar directamente de los clientes, las oportunidades de mejora que podemos tener en procesos estructurales, productos, servicios entre otros.

Ambos propósitos contribuyen directamente a la **EXPERIENCIA DEL CLIENTE**, alineándonos de esta forma a la estrategia del Banco “enfoco en el cliente” y además, en los principios de venta de poner al cliente en el centro de nuestras acciones.





Nuestro **capital humano**

Los Scotiabankers, nuestros colaboradores

Contamos con 5,630 colaboradores en planilla, de los cuales el 54% son mujeres y 46% son hombres.

Descripción	2016		2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de colaboradores (planilla)	2,574	3,056	2,483	2,892	2,374	2,697
Por tipo de cargo:						
Gerencia	165	81	152	134	153	65
Funcionarios	1,009	823	973	718	895	686
Colaboradores	1,400	2,152	1,358	2,040	1,326	1,946
Por condición:						
Plazo indefinido: tiempo completo	2,041	2,199	1,837	1,999	1,697	1,741
Plazo indefinido: tiempo parcial	15	39	21	42	---	---
Plazo fijo: tiempo completo	504	803	624	850	677	956
Plazo fijo: tiempo parcial	14	15	1	1	---	---
Total planilla	2,574	3,056	2,483	2,892	2,374	2,697
Practicantes: tiempo parcial	62	43	57	42	43	51
Intermediación laboral: tiempo completo ¹²	59	49	72	55	62	50
Total de colaboradores	2,695	3,148	2,612	2,989	2,479	2,798
Por región:						
Lima	2,117	2,463	2,035	2,311	1,924	2,155
Provincias	519	636	503	621	491	591
Por género:						
Femenino	-	3,099	-	2,989	--	2,798
Masculino	2,636	-	2,612	-	2,479	--
Rotación	17.48%	19.94%	17.6%	19.9%	15.6%	15.3%



Al igual que el año anterior, se continuó contratando personal a tiempo parcial bajo las condiciones de plazo indefinido y plazo fijo.

Contamos con un sindicato de trabajadores debidamente reconocido. Al cierre del 2016, tenía afiliados a 210 colaboradores, los mismos que se encuentran cubiertos por los acuerdos adoptados a través de convenios colectivos. De común acuerdo entre el Banco y el Sindicato, y con el fin de buscar el bienestar general de todos los Scotiabankers, todos los acuerdos (en tanto sean aplicables) se hacen extensivos al total de los Scotiabankers (100% cubiertos por el convenio colectivo).

¹²Abarca 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.

Empleo

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. Los beneficios que Scotiabank brinda, generan un impacto muy importante sobre nuestros colaboradores porque buscamos contribuir con su crecimiento profesional, personal, mejorar su balance vida-trabajo entre otros.

- **Responsabilidad:** Vicepresidencia de Recursos Humanos.
- **Gestión del empleo:** todos los derechos y deberes de los Scotiabankers se encuentran establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), el cual está disponible a través de la intranet.

El RIT es aprobado tanto por la Vicepresidencia de Recursos Humanos 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 los Scotiabankers 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.

- **Medición:** encuesta corporative anual de compromiso: Punto de Vista y participación en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en el Perú del Instituto Great Place to Work[®].

Enfocados en brindar siempre una mejor experiencia laboral a nuestros colaboradores, en el año 2016 se efectuaron algunas mejoras en beneficios referidos a lactancia materna, licencia por paternidad y por fallecimiento de familiares, entre otros.

También se gestionaron nuevos convenios con empresas que nos ofrecieron descuentos especiales para nuestros colaboradores, con lo cual contribuimos al ahorro de la canasta familiar.

Continuamos con el enfoque en la familia, promoviendo beneficios orientados al balance vida-trabajo.

Los beneficios otorgados superan los exigidos por la legislación peruana. En el caso de beneficios de exigencia legal, se aplican a los colaboradores que laboran la jornada completa y la jornada parcial. Algunos beneficios adicionales que Scotiabank ofrece a sus colaboradores solo aplican para los que laboran jornada completa.

Beneficios de protección regulados

- ESSALUD
- Compensación por tiempo de servicio (CTS)
- Seguro por trabajo de alto riesgo (SCTR)
- Seguro médico para practicantes
- Lactarios
- Descanso por maternidad-paternidad

Los permisos otorgados y retornos del mismo durante el año 2016 fueron los siguientes:

Descripción	2016		2015		2014	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Empleados con derecho a permisos de maternidad / paternidad	159	77	225	83	**	**
Empleados que ejercieron su derecho a permisos de maternidad / paternidad	159	77	225	83	160	**
Empleados que se reincorporaron luego del permiso	157	77	225	83	160	**
Empleados que se reincorporaron y permanecieron por 12 meses o más en el trabajo luego del permiso	138	65	*	*	**	**
Empleados que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre 2016	138	74	204	80	**	**
Índice de reincorporación (a diciembre del 2016)	100%	100%	100%	100%	**	**
Índice de retención	100%	88%	*	*	**	**

Notas:

* A partir del 2015, los indicadores listados en el cuadro han sido calculados bajo los protocolos del GRI G4. A diciembre, aún no se cumplían los 12 meses o más de reincorporación al trabajo luego de los permisos de maternidad o paternidad otorgados.

** No informado en el periodo 2014.

- **Seguro de Vida Ley:** ofrecido desde el primer día de trabajo. La legislación peruana lo exige desde el cuarto año del tiempo de servicios. Cobertura:
 - Muerte natural: 16 remuneraciones
 - Muerte accidental: 32 remuneraciones
 - Invalidez permanente: 32 remuneraciones
 - Incluye condiciones adicionales
- **Programa de jubilación:**
 - El descuento varía entre 12% y 13% del salario
 - Se hace el pago a la institución que corresponda
 - De acuerdo a ley, todos los Scotiabankers están afiliados al Sistema Privado de Pensiones (AFP) o a la estatal Oficina de Normalización Previsional (ONP).
 - El pago se realiza deduciéndolo del salario del colaborador, quien autoriza el sistema al cual se afilia
- **Tópico médico:** implementados en cinco sedes principales. Cobertura al 100%.
- **Chequeo médico anual:** charlas y chequeos médicos anuales enfocados en la prevención de la salud de los colaboradores.

(G4-LA2)

Beneficios de protección optativos

- **Seguro médico:** plan médico diseñado en coordinación con la Empresa Prestadora de Servicios de Salud (EPS), con cobertura para el Scotiabanker y su familia.
- **Campañas de salud:** : vacunación, ferias enfocadas en mujeres, hombres, personas de la tercera edad y niños.
- SOAT.
- Seguro corporativo para autos.

Beneficios económicos

- **Asignación familiar:** pago mensual equivalente al 10% de la remuneración mínima vital, en caso de tener hijos menores de 18 años.
- **Escolaridad:** pago anual extraordinario, independiente del número de hijos, para cubrir parte de los gastos por estudio. (No aplica para colaboradores de modalidad jornada parcial).
- Adelanto de sueldo o gratificación por emergencias.

- **Apoyo para hijos con capacidades especiales:** ayuda económica para apoyar los gastos de tratamiento, así como asistencia psicológica a la familia. Dos visitas de asistencia social programadas al año como apoyo a los colaboradores.
- Subsidio diario por transporte por día laborado (No aplica para colaboradores de modalidad jornada parcial).
- **Kit navideño:** aguinaldo navideño compuesto de un presente, productos alimenticios y un vale por un pavo para compartirlo en familia.

Beneficios financieros en productos del Banco dentro del marco legal aplicable, tarifas especiales en operaciones activas y pasivas

- Préstamos vehiculares, hipotecarios, personales y tarjetas de crédito (No aplica para colaboradores de modalidad jornada parcial).
- Financiamientos para estudios.
- Cuenta de ahorros con condiciones preferenciales.
- Compra y venta de divisas para colaboradores.
- Transferencias al exterior.

Beneficios Balance Vida-Trabajo

- **Descanso remunerado:**
 - **Scotia Day:** día libre por cumpleaños.
 - **Licencia por fallecimiento de familiares:** según si el fallecimiento del familiar se haya dado en la misma provincia del domicilio del colaborador o fuera de ella respectivamente.

- **Flexibilidad laboral:**
 - **Flex time:** Full Days - días libres al año. Aplicable a la red de agencias y sus unidades de soporte. Early Fridays, oportunidad de salir temprano los días viernes durante el verano. Aplicable a las otras unidades (No aplica para colaboradores de modalidad jornada parcial).
 - **Casual Day:** laborar de lunes a viernes y/o sábado (dependerá de la unidad del colaborador) con ropa casual, de acuerdo a las pautas de atención de calidad de servicio.

- **Celebraciones y actividades especiales:**
 - **School kit:** reconoce el logro académico de los hijos de los colaboradores (No aplica para colaboradores de modalidad jornada parcial).
 - **Celebraciones especiales:** día de la mujer, madre, secretaria, vendedor.



- **Nacimiento de hijos:** se otorga un pequeño presente.
- Fiesta del niño por Navidad.
- Actividades deportivas.
- **Scotiabank summer:** vacaciones útiles dirigidas a los hijos de nuestros colaboradores, en diversos talleres, actividades deportivas y artísticas.

Desarrollo profesional

- **Cursos:**
 - **Mi Centro de Aprendizaje:** plataforma internacional de aprendizaje (e-learning), que contiene más de 1,000 cursos en línea en inglés y español.
- **Cursos abiertos:** cursos dictados divididos en cuatro cuadrantes: Finanzas, Operaciones, Clientes y Personas.
- **Convenios:**
 - **Convenios con instituciones educativas in house:** pregrado y postgrado.
 - **Convenios con instituciones educativas:** descuentos con diferentes universidades y/o institutos.
- **Idiomas - otros:**
 - **Global English:** programa corporativo de aprendizaje del idioma inglés.



- **Biblioteca virtual:** material desarrollado en los distintos eventos de aprendizaje.
- **Scotiabank Grade:**
 - Programa de becas de estudios cuyo objetivo es reconocer a los Scotiabankers de alto potencial y desempeño brindándoles la oportunidad de consolidar su desarrollo personal y profesional.

De acuerdo a la función que realizan en el Banco

- **Estacionamiento** en sedes.
- **Uniforme:** Scotiabankers de la red de agencias y aquellos que atienden de manera frecuente y personalizada a los clientes.
- **Celulares.**
- **Asignación de caja:** asignación monetaria mensual para colaboradores que ocupan puestos que están expuestos al manejo de efectivo, en consideración al riesgo de descuadre.

Descuentos corporativos

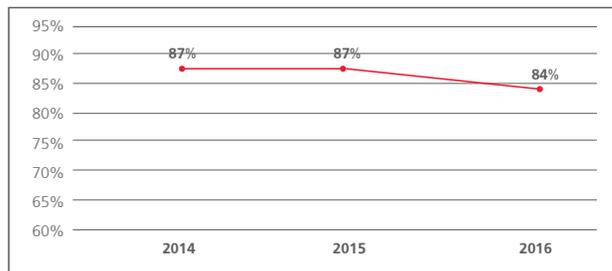
- Alianzas para lograr descuentos especiales para los colaboradores.

Clima laboral

Contamos con una gestión permanente del clima laboral a través del ciclo de mejora continua, denominado Punto de Vista, el mismo que se inicia con una encuesta de compromiso para conocer la opinión del colaborador acerca de la experiencia de trabajo en el Banco. Todo el proceso está enfocado en dar la posibilidad a los equipos de establecer juntos un plan de acción anual sobre sus propios resultados, para generar cambios en su entorno inmediato en pro de un ambiente de trabajo positivo, retador e inclusivo.

Resultados en materia de compromiso de los colaboradores:

Punto de Vista
Índice de Compromiso del Empleado



Complementa este ciclo de mejora, la participación del Banco en dos importantes estudios de clima laboral que permiten profundizar en diversos aspectos de la experiencia laboral que ofrecemos, así como comparar las prácticas de gestión de personas del Banco con las del mercado:

- **Great Place to Work Institute® (GPTW):**

- Logrando en el 2016:

Posición 5 del ranking

LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN EL PERÚ

Categoría: Empresas con más de 1,000 colaboradores.

- Recibimos:

El premio Excelencia LA VOZ DEL EMPLEADO

- **Mercado Talento:**

- Logrando:

Posición 11 en su ranking general

COMO UNA DE LAS 100 EMPRESAS

con mayor capacidad de atraer y retener el talento, gracias a su reputación y clima laboral.

Salud y seguridad en el trabajo

En Cumplimiento con lo establecido en la Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N°005-2012-TR: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, enmarcado en el principio de mejora continua y basado en el ciclo de control “planificar, hacer, verificar y actuar”.

Este ciclo de control nos compromete a lograr y mantener una cultura de prevención de riesgos laborales brindando las herramientas necesarias para realizar un trabajo seguro en todas nuestras unidades, previniendo accidentes de trabajo, enfermedades laborales y protegiendo la salud de nuestros colaboradores y de los terceros que laboran en nuestras instalaciones.

La Seguridad y Salud en el Trabajo de los Scotiabankers se gestionó según el Plan y Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2016. Realizamos actividades preventivas como:

- Investigación de accidentes de trabajo.
- Mantenimiento de registros obligatorios.
- Inspecciones de infraestructura, ambiente de trabajo, electricidad, orden, limpieza y seguridad.

- Reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Capacitaciones a los miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Capacitación a colaboradores ingresantes.
- Capacitación a colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Capacitación a las brigadas en evacuación de instalaciones, prevención y protección contra incendios y primeros auxilios.
- Capacitación a los colaboradores en pausas activas y recomendaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Capacitación Cruz Roja Peruana.
- Campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La vigilancia de la salud se gestiona según la información obtenida de los exámenes médicos ocupacionales, elaborándose programas de salud de acuerdo a estos.

Realizamos actividades preventivas como:

- Campañas de masajes
- Monitoreo de riesgos ergonómicos
- Monitoreo de riesgos psicosociales
- Programas de nutrición
- Protección solar
- Salud visual

• **Responsabilidad:**

- Vicepresidencia de Recursos Humanos, área de Gestión de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo: Coordinación de Seguridad y Médico Ocupacional.
- Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

• **Gestión:**

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que evidenciamos el compromiso de la Gerencia General con la prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el que establecemos los deberes y derechos de los Scotiabankers relacionados con la seguridad y salud laboral.
- Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos (IPER), elaborada por puestos de trabajo y actividades. Es la base de la planificación.
- Plan y Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, evaluado y aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

• **Medición:**

- Índice de frecuencia: representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas¹³.

¹³ IF = N° de accidentes * 1000000 / cantidad de horas-hombre trabajadas.

• **Metas 2017:**

- Mejorar la participación de los colaboradores en las actividades de seguridad y salud en el trabajo mediante la capacitación y consulta acerca de las condiciones de trabajo que le ofrece la organización.

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, que por ley, es un comité paritario conformado por doce miembros (seis representantes de la parte empleadora y seis representantes de la parte trabajadora), quienes representan al 100 % de los Scotiabankers a nivel nacional.

Durante el 2016, los accidentes registrados reportaron las siguientes lesiones leves e incapacitantes:

- Golpe en espalda media.
- Dolor en el lado izquierdo de la espalda y pie derecho.
- Golpe en rodilla izquierda.
- Fractura en el dedo anular de la mano izquierda.
- Traumatismo superficial de la pierna izquierda.
- Esguince en tobillo izquierdo y derecho.
- Golpe en cabeza, brazos y mano izquierda.
- Corte en cabeza, lado derecho del cuero cabelludo.

Nuestros indicadores de salud y seguridad fueron los siguientes:

Descripción	2016	2015	2014
	Hombre - Mujer	Hombre - Mujer	Hombre - Mujer
Índice de accidentes con lesiones (antes Tasa de accidentes)	0.758	0.29 ¹⁴	0.08
Tasa de enfermedades profesionales (antes Enfermedades profesionales)	0	0	0
Tasa de días perdidos (antes Días perdidos)	149	41	103 (solo accidentes)
Tasa de absentismo (mensual)	16.307	--- 3.84 ¹⁵	5823.25 ¹⁶ 2.91% ¹⁷
Número de víctimas mortales	0	0	0

En el caso de los contratistas independientes que trabajan in situ, no se reportaron accidentes, enfermedades o víctimas mortales durante el periodo informado.

El registro y comunicación de accidentes se realiza de acuerdo al Art. N° 33, Decreto Supremo N°005-2012-TR: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo¹⁸.

¹⁴ Índice de Frecuencia: 0.29 en los cuales se incluyen sólo accidentes incapacitantes. (No se incluyen los accidentes leves IF= #accidentes incapacitantes *1000000/ HH trabajadas.)

¹⁵ Índice de Severidad: 3.84 donde utilizamos los días naturales que se contabilizan desde el día del accidente (IG = #DDM*1000000/ HH Trabajadas.)

¹⁶ Cálculo realizado de acuerdo a las fórmulas establecidas por los Protocolos de Memorias de Sostenibilidad del GRI.

¹⁷ Cálculo realizando considerando la siguiente relación: Días Perdidos/Días Total Trabajados.

¹⁸ De acuerdo a la ley: • Días perdidos: Considera días de trabajo. • Accidentes: Considera los accidentes leves: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

De acuerdo a los monitoreos de factores de riesgos di-
sergonómicos realizados en el 2016, los Scotiabankers
tienen riesgo moderado de sufrir enfermedades mus-
culoesqueléticas.

De acuerdo a los monitoreos de riesgos psicosociales en
el 2016, los Scotiabankers tienen riesgo moderado y alto
de sufrir estrés, así como indicadores de carga emocional.

Todos los temas relacionados con la seguridad y salud de
los Scotiabankers son implementados por el Banco como
parte de su gestión ordinaria, siempre en resguardo de
los mismos; por lo que no contamos con acuerdos for-
males sobre dichas materias en los acuerdos colectivos.

Actividades realizadas en el 2016:

- Investigación de accidentes de trabajo: en el 2016,
se realizaron las investigaciones respectivas en las
siete sedes/agencias donde se reportaron acciden-
tes de trabajo.
- Se mantuvo los registros de los formatos obligato-
rios exigidos por la legislación aplicable.
- Se realizaron mensualmente, las reuniones del Co-
mité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se capacitó a los miembros del Comité de Seguridad
y Salud en el Trabajo en diversos temas tales como
inspecciones de seguridad y salud en el trabajo, pre-
vención de riesgos en oficina y cultura de seguridad,
ergonomía para puestos administrativos, primeros
auxilios y sistema de gestión de seguridad y salud
en el trabajo.
- En cuanto al total de colaboradores, se capacitaron a:
 - 920 colaboradores ingresantes a lo largo del año.
 - 2,556 colaboradores pertenecientes a ocho sedes y
213 agencias a nivel nacional.
 - Se trataron diversos temas de capacitación tales
como Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en
el Trabajo, brigadas en evacuación de instalaciones,
prevención y protección contra incendios y primeros
auxilios y pausas activas.
- Se realizaron inspecciones de infraestructura, am-
biente de trabajo, electricidad, orden, limpieza y se-
guridad: 97 agencias y cinco sedes inspeccionadas.
- Se realizaron las siguientes campañas de Seguridad
Ocupacional:
 - Promoción del buen clima laboral.
 - Celebración y promoción del día de la Seguridad
y Salud en el Trabajo.
 - Concientización de preparación y respuesta ante
emergencias.
 - Tips para controlar el estrés laboral.
 - Masajes (provincias).
- Se realizaron 1,248 exámenes médicos ocupaciona-
les de ingreso y 2,012 exámenes médicos ocupacio-
nales periódicos.
- Monitoreos de riesgos ergonómicos (24 monitoreos
con 282 participantes en total) y monitoreos de ries-
go psicosocial (867 participantes).

Desarrollo profesional y personal

El éxito como organización se debe gracias al excelente desarrollo profesional y personal de cada uno de nuestros Scotiabankers.

La Gestión del Desempeño es una de las principales herramientas para obtener resultados positivos y lograr los objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo.

El programa de Gestión del Desempeño desarrolla conocimientos y habilidades en todos los Scotiabankers y a su vez, establece, realiza seguimiento y evalúa los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo.

El programa de Gestión de Desempeño se inicia identificando los objetivos anuales de desempeño así como las necesidades de desarrollo individual con el fin de cubrir las brechas en las competencias requeridas para desarrollar el puesto actual de manera exitosa, apoyando el logro de los objetivos del área.

Estrechamente vinculado, se encuentra el aprendizaje, que es un factor clave del atractivo de la experiencia laboral en Scotiabank.

Un componente importante dentro de la capacitación es el enfoque hacia la persona, procurando en todo mo-



mento transmitir a nuestros Scotiabankers el respeto de la dignidad de la persona, cuyos derechos se establecen en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Desde la casa matriz se promueven actividades sobre no discriminación, equidad de género, diversidad e inclusión y servicio al cliente.

- **Responsabilidad:**

Vicepresidencia de Recursos Humanos, Gerencia de Gestión del Talento Humano, que cuenta con dos áreas dentro de su equipo:

- Aprendizaje
- Liderazgo, Desarrollo y Desempeño

- **Gestión:**

Contamos con las siguientes etapas en el proceso del programa de Gestión del Desempeño:

1. Fijación de objetivos a nivel individual para cada Scotiabanker, en conversación con su jefatura, con la finalidad de medir sus avances y logros. Estos son colocados en la herramienta de Evaluación de Desempeño. La medición se hace en cuatro áreas: Finanzas, Clientes, Operaciones y Empleados, bajo el modelo que se fundamenta en la metodología Balanced Scorecard.

2. Plan de desarrollo con una proyección de carrera entre uno a cinco años, donde el supervisor directo y el Scotiabanker se reúnen para revisar competencias actuales y en un periodo establecido que le permita acceder a oportunidades dentro de su unidad o en otra unidad.

3. Revisiones periódicas, consisten en reuniones entre el Scotiabanker y su supervisor directo donde revisan el avance y cumplimiento de los objetivos trazados a inicio de año, tanto objetivos de desempeño como los objetivos de desarrollo. Es un proceso de continuo coaching que fortalece la comunicación entre el supervisor directo y el colaborador promoviendo una gestión efectiva y cercana.

4. Finalmente, la **Evaluación de Desempeño Laboral** muestra el resultado alcanzado en cada objetivo de desempeño y el desarrollo de las competencias personales. El Scotiabanker realiza una autoevaluación por cada área y el supervisor directo lo califica.

La Gestión del Desempeño es una de las herramientas que utilizamos para identificar las necesidades de capacitación. Con dicha información y el levantamiento de necesidades, se elabora el Plan

Anual de Capacitación por área, el cual se ejecuta combinando diferentes modalidades de capacitación (presencial, e-learning, entrenamiento en el puesto y modalidades mixtas) tanto interna como externas.

Los planes de aprendizaje incluyen aspectos conceptuales y habilidades actitudinales y de servicio. Para cada uno de ellos, se llevan a cabo cursos y programas de capacitación que buscan desarrollar dichas competencias.

- **Medición:**

- Scotiabankers evaluados durante el año.
- Ejecución del Plan de Capacitación.
- Horas promedio de capacitación por Scotiabanker.

- **Evaluación:**

- La evaluación de desempeño se realiza anualmente.
- El Plan de Capacitación se evalúa de manera trimestral.

- **Compromisos 2017:**

- Dictar talleres sobre discriminación brindados a través de la Defensoría del Pueblo.
(G4-Aspecto Capacitación y Educación)

Desempeño:

En el año 2016, se logró evaluar al **97%** de los **Scotiabankers** en el tiempo previsto:

	2016		2015	2014
	Scotiabankers evaluados	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Mujeres	2,463	52%	52%	50%
Hombres	2,141	45%	46%	48%
Total	4,603	97%	98%	98%

Programas dirigidos al desarrollo de los Scotiabankers

Programa Mentoring	Una persona con más experiencia, llamado Mentor enseña, orienta, aconseja y guía a otra, llamada Mentee, en su desarrollo profesional, invirtiendo tiempo, energía y conocimientos. Permite un aprendizaje compartido.
Programa Scotiabank High Potential (HIPO)	Indicadores utilizados para gestionar el desarrollo de los colaboradores a través de la adecuada identificación de Scotiabankers de alto potencial. Permite asegurar que se cuente con el talento interno necesario para seguir haciendo sostenible el negocio.
Mapas de carrera de la red de agencias	Permite gestionar el direccionamiento y crecimiento de la carrera profesional de los Scotiabankers, pues serán capaces de identificar los requisitos y competencias requeridas en las diferentes posiciones con el fin de prepararse y conocer las oportunidades que el Banco ofrece.
Planes de sucesión	Se identifica a los líderes claves para la organización, quienes ya poseen la experiencia, capacidad, aspiración y compromiso para asumir una posición, incluso de mayor responsabilidad de la que actualmente ocupan. A través de programas específicos dirigidos a este segmento, se busca que los líderes desarrollen ciertas habilidades que serán claves en un próximo reto profesional.
Desarrollo de líderes	Programas especialmente diseñados para el desarrollo de líderes, con el objetivo de fortalecer sus competencias de gestión de personas, de manera alineada a los objetivos estratégicos del Banco.

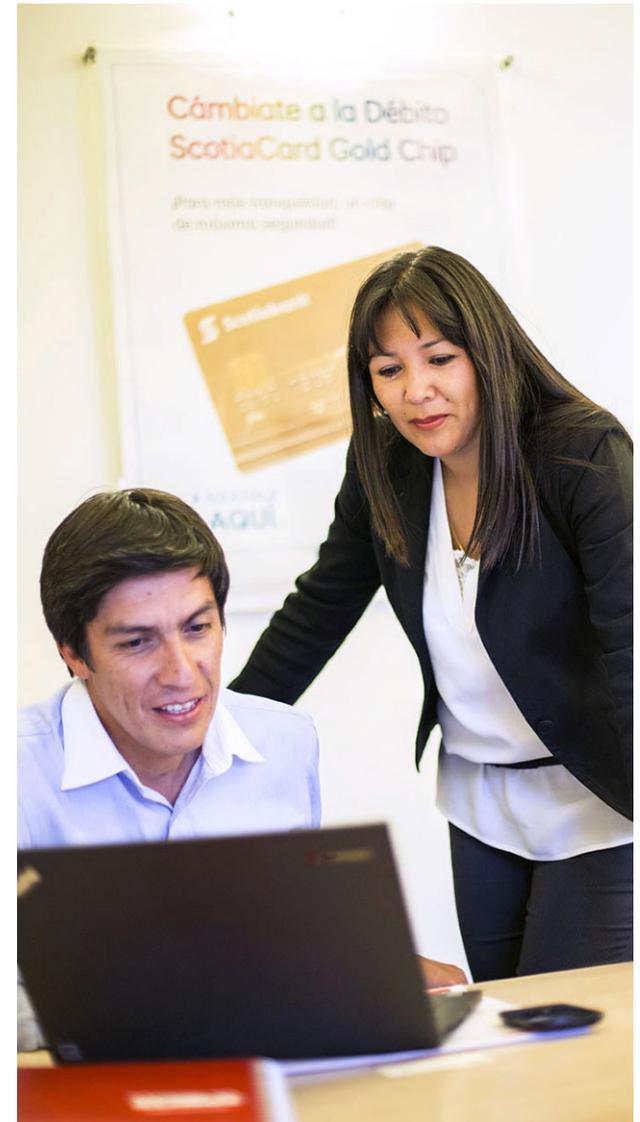
Capacitación:

Las horas promedio de capacitación durante el 2016 fueron:

Indicador	2016		2015		2014	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Total	69	60	66	64	53	51
Gerencia	71	62	71	62	70	58
Funcionarios	88	69	74	62	73	58
Empleados	48	50	44	55	37	49

Programas de capacitación dirigidos a mejorar las competencias de los Scotiabankers

Biblioteca virtual	<p>Fomenta la transmisión del conocimiento interno en la organización, el autoestudio, el acceso a la información y el incentivo a la lectura.</p> <p>Todos los Scotiabankers pueden acceder y beneficiarse con los principales materiales desarrollados en los eventos de aprendizaje, así como acceder a diversas fuentes de referencia para sus labores diarias.</p>
Programas in house	<p>Desarrollo de convenios con instituciones educativas como el programa PADE de ESAN y la Universidad Privada del Norte - UPN, para el estudio de la carrera de Administración de Empresas en nuestras instalaciones. Estos convenios reducen en un 50% los costos del programa y buscan que más Scotiabankers puedan acceder a especializarse.</p>



E-learning	Contamos con una plataforma internacional de aprendizaje denominada Mi Centro de Aprendizaje (MCA), que brinda a los Scotiabankers la oportunidad de acceder a más de 1,000 cursos en línea en inglés y español, dándoles la oportunidad de desarrollar por sí mismos su propio plan de aprendizaje, sin los limitantes de la ubicación física y la disponibilidad de tiempo de los participantes.
Cursos abiertos	Brinda las herramientas necesarias para potenciar su desempeño en sus respectivos puestos de trabajo, de modo que puedan alcanzar exitosamente los objetivos del área y de su plan de desarrollo.
Scotiabank Café	Espacio adicional para compartir los conocimientos y experiencias de reconocidos profesionales y líderes de opinión que forman parte de la familia Scotiabank. La idea central de este programa es invitar a los Scotiabankers a ser partícipes de un ciclo de conferencias sobre temas de interés común, los cuales contribuyen a la actualización de conocimientos en distintos campos.
Programas de certificaciones anuales	Dirigido a los Scotiabankers de la Banca Retail - Red de Agencias con un tiempo mínimo de un año en su puesto de trabajo.
ICCB Curriculum	Programa internacional diseñado desde la casa matriz y dirigida a la Banca Comercial, Banca Institucional y la Banca Corporativa de Scotiabank.

Scotiabank por el momento, no cuenta con programas que ayudan a la transición o dirigidos a respaldar a los empleados que han sido desvinculados por algún motivo.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Reconocemos la importancia de una cultura de trabajo inclusiva:

- Valorando las diferencias.
- Creando entornos con iguales oportunidades para todos.
- Potenciando el avance de la mujer como una ventaja competitiva que respalda nuestra cultura orientada al desempeño y centrada en el cliente.

Nuestros valores y competencias reflejan los conceptos de equidad, diversidad e inclusión:

- Respetamos y apreciamos los distintos orígenes y experiencias de clientes y colaboradores.
- Tratamos a todos con dignidad.
- Valoramos cada voz.
- Mostramos un liderazgo intercultural.

La diversidad e igualdad de oportunidades impacta en los Scotiabankers de manera positiva, ya que nos sentimos respetados y valorados como personas.

Nos interesa atraer y seleccionar una población diversa y retener el talento diferenciado y promocionar a la mujer en posiciones de liderazgo. Trabajamos en acciones que favorecen el avance de la mujer, la equidad de género y el respeto e inclusión de personas en situación de dis-



capacidad permitiendo que seamos percibidos como un lugar justo, con apertura y trato horizontal que ofrece igualdad de oportunidades para toda la población.

Como empresa global, somos altamente diversos. Los Scotiabankers provenimos de más de 120 países, hablamos más de 100 idiomas y prestamos servicio a más de 23 millones de clientes en todo el mundo.

- **Responsabilidad:** Comité de Inclusión, implementado en el Perú desde el 2008 y se renueva anualmente para lograr la participación e involucramiento de líderes de distintas unidades de negocio. Este comité está compuesto por representantes de las cuatro empresas del grupo, la vicepresidencia de Recursos Humanos y el área de Gestión del Talento-Liderazgo.
- **Gestión:**
 - **Visión:** ser un referente en la práctica y promoción de la cultura de inclusión, liderando iniciativas dentro del Banco y las empresas que pertenecen al grupo Scotiabank.
 - **Misión:** liderar el desarrollo de buenas prácticas en materia de 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 intercompañías que promuevan la inclusión.
- **Objetivo:** difundir, promover y reforzar la cultura de inclusión en el grupo Scotiabank.

- **Medición:** indicadores de género, que miden la diversidad en la población de Scotiabankers (masculina - femenina), porcentaje de líderes mujeres, porcentaje de líderes promovidas, personal clave mujeres, entre otros.
- **Evaluación:** identificación de talento clave de género femenino con la finalidad de trazar planes de acción de desarrollo con aquellas líderes que ocupan cargos de mayor responsabilidad y que serán las siguientes sucesoras internas.

Actividades por el Día Internacional de la Mujer en Lima y provincias, promoviendo la importancia del rol estratégico de la mujer y fortaleciendo sus competencias.

- **Compromisos 2017:**

- Realizar el diagnóstico de la percepción de la cultura de inclusión (a nivel grupo).
- Incrementar la difusión y comunicación a nivel grupo del Comité de Inclusión, sus objetivos y alcance.

- Taller de codiseño de la estrategia de Inclusión de Género con los planes de acción para el 2017.
- Talleres reforzando la importancia y los beneficios de la inclusión dirigido a Primera Línea, así como la relevancia de ser conscientes de los prejuicios inconscientes.
- Talleres Empowering Women, dirigido a mujeres talento para potenciar su carrera y hacerlas visibles a la Primera Línea y a la generación de Networking.
- Talleres dirigidos a líderes para identificar y ser conscientes de los prejuicios (in)conscientes, y comprometerlos con los beneficios de la inclusión a todo nivel.

Indicadores de diversidad:

- Scotiabankers por sexo y tipo de cargo:

Categoría	Año	Mujer (%)	Hombre (%)
Empleados	2013	58	42
	2014	59	41
	2015	60	40
	2016	61	39
Funcionarios	2013	42	58
	2014	43	57
	2015	44	56
	2016	44	56
Gerentes	2013	30	70
	2014	30	70
	2015	34	66
	2016	33	67
Directorio	2013	0	100
	2014	0	100
	2015	14	86
	2016	14	86
Total general	2013	52	52
	2014	53	47
	2015	54	46
	2016	54	46





- Scotiabankers por edad (generación) y tipo de cargo:

Categoría	Año	Baby boomers (70-50 años) %	Generación X (49-37 años) %	Generación Y (Millennials) (36-19 años) %
Empleados	2013	3	32	65
	2014	5	16	78
	2015	6	17	77
	2016	5	16	79
Funcionarios	2013	8	70	22
	2014	15	43	422
	2015	13	44	43
	2016	12	43	44
Gerentes	2013	14	83	3
	2014	25	63	12
	2015	22	66	12
	2016	19	69	12
Total general	2013	5	45	50
	2014	9	26	65
	2015	9	28	63
	2016	8	27	64
Directorio	2013	6	1	0
	2014	6	1	0
	2015	6	1	0
	2016	5	2	0

- Scotiabankers con discapacidad:
 - Laboran dos colaboradores con discapacidad.

Equidad salarial para mujeres y hombres

La equidad salarial de género permite afianzar el alineamiento a las buenas prácticas globales libres de discriminación alguna. Asimismo, permite validar los procesos de equidad interna, los cuales no generan distinción por factores distintos al desempeño.

- **Responsabilidad:** Vicepresidencia de Recursos Humanos, Área de Compensaciones.
- **Gestión:** contamos con un modelo de Recompensa Total, en el cual la compensación, los beneficios y los reconocimientos forman parte de un paquete integrador. Este modelo permite atraer, retener y motivar a los mejores talentos.

En relación a la compensación, consideramos tres componentes clave:

1. Sueldo básico
2. Incentivos
3. Utilidades

Nuestras políticas de compensaciones están alineadas al cumplimiento legal y no contemplan discriminación por raza, nacionalidad, edad, género, religión, discapacidad u otro.

- **Evaluación:** para la validación del modelo y esquema de compensaciones y lograr que nuestra oferta remunerativa sea competitiva con la del mercado, participamos en forma anual en los diferentes estudios salariales, realizado por empresas de Recursos Humanos especializadas. Los resultados de los últimos estudios permitieron afianzar el modelo y ajustar el esquema de compensaciones, en función a la situación actual del mercado.

En relación a la información de entrada que utilizamos para la ejecución de los diferentes programas de compensaciones, el desempeño (representado por el cumplimiento de metas mensual y la evaluación del desempeño anual) representa la principal fuente de información.

- **Compromisos 2017:**

- Mantener la equidad interna en la organización: meta comparisson ratio 2016 = 0.95, indicador que mide el salario real versus la mediana del rango salarial interno.
- Ser competitivos de cara al mercado: meta competitive ratio 2016 = 0.95, indicador que mide el salario real versus la mediana de mercado de cada posición.
(Aspecto Igualdad de retribución de mujeres y hombres)

Relación entre el **salario base de los hombres con respecto al de las mujeres**, desglosado por **categoría profesional** y por **ubicaciones significativas de actividad**:

Región	Nivel	Mujer* (%)	Hombre* (%)	Diferencia (H vs M)
Lima	Empleados	49.33%	50.67%	1.3%
	Funcionarios	49.62%	50.38%	0.8%
	Gerente	49.34%	50.66%	1.3%
	Total	49.42%	50.58%	1.2%
Provincias	Empleados	50.34%	49.66%	-0.7%
	Funcionarios	49.53%	50.47%	0.9%
	Gerente	50.36%	49.64%	-0.7%
	Total	49.97%	50.03%	0.1%
Promedio		49.35%	50.65%	1.3%

*Relación sobre el sueldo básico promedio por nivel y región.

El indicador anterior muestra la relación que existe entre el sueldo promedio de los hombres frente al sueldo promedio de las mujeres. En términos generales, se muestra una diferencia de 1.3% (49.35% vs 50.65%) a favor de los hombre y nos permite inferir que existe una equidad remunerativa.

Haciendo el mismo análisis por región, encontramos que la diferencia remunerativa entre mujeres y hombres es mayor en provincias (Lima: 1.2% / Provincias: 0.1%).

En relación a la distribución por niveles, en el segmento Empleados, encontramos las mayores diferencias a favor del género masculino (Lima: 1.3% / Provincias: -0.7%). En este segmento se incluyen también a los Promotores de Servicio y Ejecutivos Telemarketing, posiciones con la menor remuneración del Banco, las cuales son ocupadas en su mayoría por mujeres.



Nuestra **cadena de suministro**

Nuestro proceso de suministro de bienes y servicios se explica a través del siguiente esquema:



Las prácticas de adquisición que establecemos son importantes porque garantizan la transparencia del proceso que llevamos a cabo al seleccionar a nuestros proveedores, basándonos en las pautas y manuales pertinentes.

Los proveedores en su mayoría provienen de Lima, abarcando los siguientes rubros:

- Consultores
- Contratistas
- Distribuidores
- Concesionarios
- Contratistas independientes
- Fabricantes
- Mayoristas
- Minoristas
- Otros

Trabajamos con proveedores con conocimientos muy especializados (p. ej. servicios de asesorías legales externas) así como con proveedores de bienes o activos en los que se busca características como experiencia, solvencia económica, certificados de calidad entre otros.

El número de proveedores de nuestra cadena de suministros es de 2,500 aproximadamente, considerando las órdenes de compra emitidas desde el 1 de enero al 31 de diciembre y los contratos de servicios suscritos. En el 2016, el valor monetario destinado al pago de proveedores fue de US\$ 155.97 MM.



Contamos con registros actualizados de proveedores:

- Proveedores que se contratan con orden de compra, gestionado por el área de Compras Recurrentes.
- Proveedores que se contratan a través de contratos, gestionado por el área de Gestión de Proveedores y Contratos, previa evaluación del área de Compras Estratégicas y el área de Compras Recurrentes.
- Incorporamos en nuestros contratos de intermediación laboral y de tercerización, cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación laboral. Asimismo, contamos con el Manual Corporativo Medioambiental, que define los aspectos medioambientales en la contratación de los proveedores.

Compras locales

Nuestros criterios y políticas existentes no especifican la preferencia por compradores locales; sin embargo, nuestras compras provienen de proveedores locales:

	2016	2015	2014
Monto de adquisiciones	US\$ 155.97 millones	US\$ 163.56 millones	US\$ 161.13 millones
Adquisiciones locales, provenientes de empresas peruanas	95% US\$ 148.32 millones	95% US\$ 155.42 millones	93.0% US\$ 150.16 millones

(Aspecto Prácticas de Adquisición) (G4-EC9)

Evaluación de proveedores

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:** Gerencia de Compras y Contratos.
- **Gestión:** la relación con los proveedores se gestiona a través de:
 - Código de Conducta de Proveedores del grupo Scotiabank, aprobado por la Gerencia de Responsabilidad Social y por la Gerencia de Compras y Contratos.



- El Manual de Compras y Contratación de Servicios, aprobado por la 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.

El Código de Conducta de Proveedores del grupo Scotiabank, se utiliza para evaluar el cumplimiento con los principios ambientales, laborales y de 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.

- **Compromisos 2017:** mantener la continuidad del proceso y contratar a proveedores que cumplan el perfil y el Código de Conducta de Proveedores del grupo Scotiabank definido por el Banco, a precios competitivos.

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. En corto plazo, no se tiene planeado contar con una herramienta con dicha funcionalidad, ya que estamos empezando a utilizar un nuevo sistema logístico a nivel del grupo Scotiabank.



Nuestras **comunidades vecinas**

Comunidades locales

El Programa Comunitario de Scotiabank contribuye con apoyo técnico y financiero a iniciativas que brinden los medios necesarios para que más personas puedan progresar de una manera autosostenible y alcancen sus metas.

Apoyamos oportunidades de desarrollo para las poblaciones de bajos recursos con proyectos que validen estrategias, modelos y herramientas efectivas para el fortalecimiento de sus capacidades sociales, financieras y emprendedoras.

Tenemos como fin último impactar en los jóvenes de las comunidades donde operamos. Para lograrlo de manera exitosa necesitamos impactar en la educación del entorno en el que se desenvuelven.

Por ello, nuestro trabajo incluye:

- Niños y jóvenes.
- Mujeres en situación vulnerable.
- Microempresarios que aún no estén inmersos en el sistema financiero.

Desde el 2009, trabajamos con nuestros socios estratégicos 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:** Gerencia de Responsabilidad Social.
 - **Gestión:** Manual Corporativo de Responsabilidad Social Corporativa. Su aplicación y cumplimiento son obligatorios y corresponde a todas las unidades de Scotiabank y sus subsidiarias.

El área de Responsabilidad Social es:

- 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).
- Facilitadora de los conocimientos y procesos necesarios para que las vicepresidencias de las unidades responsables y los Scotiabankers puedan implementar las acciones de RS pertinentes a ellos.
- Promotora del enfoque y de los estándares de Responsabilidad Social del BNS en el Perú, de manera que las subsidiarias puedan estar alineadas y

logremos una participación articulada de las acciones de RS a nivel de las empresas del grupo.

- **Evaluación:** a través de la aplicación de los Indicadores de Responsabilidad Social Ethos-Perú 2021.
- **Compromisos 2017-2018:** Scotiabank Perú estableció un Plan Estratégico en Responsabilidad Social para el periodo 2009 al 2014, el cual, debido a los buenos resultados obtenidos, fue extendiéndose hasta el año 2016. Habiendo cumplido con una etapa de logros y buenos resultados en este campo durante los últimos años, actualmente nos encontramos en proceso de renovación y revisión de nuestras estrategias; razón por la que estimamos que en los próximos dos años, estaremos estructurando e implementando un nuevo plan estratégico.

Desarrollamos diversos programas con participación de la comunidad local:

- Inversión social:
 - Inclusión financiera y emprendimientos.
 - Plataforma global Scotiabank Fútbol Club.
- Voluntariado corporativo.
- Campañas.
- Auspicios culturales.

Llegamos al 100% de las operaciones locales bajo alguno de estos programas:

Inversión social

Creando capacidades para la inclusión económica y social

Proyecto que venimos implementando desde el 2012 conjuntamente con la ONG Care Perú, que consta de tres líneas de acción: desarrollo económico (generación de ingresos); mejora del estado de salud y nutrición de niños menores de 3 años y madres gestantes; y aporte en el mejoramiento de la calidad de educación con énfasis en educación financiera, emprendedora y previsional. Con este proyecto buscamos consolidar un modelo con estrategias para lograr que familias en situación de pobreza mejoren sus ingresos económicos y su calidad de vida de manera sostenible a través del desarrollo de actividades económicas inclusivas, y tengan el acceso equitativo a servicios de salud y educación.



Alcance:

- Chulucanas, la Matanza, Salitral y San Juan de Bigote (Piura).
- Chincha Baja, El Carmen, Independencia y Huamay (Ica).
- Huaytará y Quito Arma (Huancavelica).

Beneficiarios:

- 2,000 familias que mejoran sus ingresos económicos de manera sostenible.
- 1,800 niños y niñas mejoran su salud y nutrición.
- 185 directores y docentes; 8,282 estudiantes de 27 instituciones educativas que incorporan el tema de emprendimiento en su currícula.

Formando Emprendedores del Mañana

Gracias al convenio que tenemos con la ONG Plan Internacional, implementamos por tercer año consecutivo el programa Formando Emprendedores del Mañana en 23 escuelas, logrando impactar a un total de 22,000 alumnos de primaria y secundaria; además de docentes y directores, 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.



Alcance:

- Puente Piedra y Ventanilla (Lima).
- 23 instituciones educativas de nivel primaria y secundaria y dos centros de educación técnica-productiva (Cetpro).

Beneficiarios:

- 6,800 estudiantes, 770 docentes y 300 jóvenes.

Emprendimientos escolares

En coordinación con la ONG Cáritas del Perú, durante el 2016 continuamos con el proyecto de validación de una estrategia de promoción de las capacidades de emprendimiento dirigida a los estudiantes. El propósito de este proyecto es que los estudiantes aumenten sus oportunidades de trayectoria profesional a través del desarrollo de competencias que afiancen y aseguren su empleabilidad; propuesta enmarcada en el nuevo Diseño Curricular Escolar.

Alcance:

dos instituciones educativas de Torata y Yacango (Moquegua).

Beneficiarios:

138 estudiantes de la I.E. José Carlos Mariátegui y Vidal Herrera Díaz.

Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank

En el marco de la plataforma global **Scotiabank Fútbol Club**, que nuestra Institución impulsa globalmente como el Proyecto South en Latam, este año, del 1 de julio al 10 de diciembre se llevó a cabo en nuestro país la primera edición del **Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank**, torneo que convocó a equipos Sub-12 de colegios nacionales, colegios particulares y equipos comunitarios de seis regiones.

Alcance:

Cusco, Piura, Trujillo, Arequipa, Iquitos y Lima.

Participantes:

144 equipos y más de 1,700 niños.

Equipo ganador:

Colegio Rosa Agustina Donayre de Morey de la ciudad de Iquitos.

Impacto (premio):

el equipo ganador vivirá durante una semana una gran experiencia deportiva en el Centro de Formación del Fútbol Club Barcelona de España (La Masía).

Cabe destacar que el acuerdo global, que para estos efectos firmaron Scotiabank y el Fútbol Club Barcelona (FCB) permitirá al Banco patrocinar programas que promuevan valores en los jóvenes, compartiendo la filosofía de esta famosa academia deportiva.



Voluntariado corporativo

Este año continuamos con nuestro enfoque de fortalecer las capacidades sociales, financieras y emprendedoras de los jóvenes de nuestras comunidades, con especial énfasis en las instituciones educativas vinculadas a nuestros proyectos de inversión social.

- **Alcance:**
a nivel nacional

Indicador Voluntariado Scotiabank Perú	2016	2015	2014
Actividades con presencia de voluntarios de SB	55	53	65
Beneficiarios	20,048	17,949	39,609
Participaciones de voluntarios	2,138	937	3,186

Nota:

2015: resultados correspondientes al periodo octubre 2014 / setiembre 2015.

2014: resultados correspondientes al periodo octubre 2013 / setiembre 2014.

También se desarrollaron otras acciones propuestas por los mismos voluntarios y supervisadas por el área de Responsabilidad Social como actividades navideñas, donación de sangre, recaudación de fondos y paseos al teatro.

Premios otorgados por la casa matriz:

- Premio al Liderazgo en la Comunidad.
- Premio a la contribución destacada individual de Trabajo Voluntario.
- Portavoz Destacado del Programa Comunitario de Scotiabank.



Campañas de recaudación de fondos

Estas campañas se desarrollan en nuestras agencias y sedes administrativas a nivel nacional, con el objetivo de animar a nuestros clientes, colaboradores y a nuestra Institución a donar a favor de causas de interés social.

En el 2016, se realizó la Campaña Magia, con la que contribuimos con el tratamiento y el proceso de recuperación de niños y niñas con cáncer por medio de la alianza con la Asociación de Voluntarias por los Niños con Cáncer. En el 2016 recaudamos S/ 51,339.65 y US\$ 71.



Auspicios culturales

Scotiabank, comprometido con el incremento de la cultura y de los espacios de difusión de la misma, auspició los siguientes eventos:

- **XVII Concurso Interescolar de Arte del Museo de Arte de Lima (MALI) (octubre 2016).** El banco viene auspiciando este certamen desde hace cinco años. El programa, organizado por el Museo de Arte de Lima - MALI, abarca: artes escénicas, artes musicales, artes plásticas, artes vocales, bailes y danzas, y se lleva a cabo anualmente en el mes de octubre; está dirigido a alumnos de colegios públicos y privados de los sectores con menos posibilidades de acceder a este tipo de certámenes, que estén cursando los grados de 4°, 5° y 6° de primaria y de 1° a 5° de secundaria, a nivel nacional. Del mismo modo, con estos programas apoyamos la labor comercial que realiza la Banca Institucional, estrechando lazos y agregando valor a su relación con los colegios clientes del Banco. Resultados obtenidos:

- Más de 3,200 alumnos inscritos.
- Más de 400 delegaciones inscritas.
- Inscritos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Ica, Ju-

nín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Pasco, Puno, San Martín, Tumbes, Ucayali, Lima y Callao.

- Se calcula que más de 15,000 personas, entre participantes, profesores, familiares, compañeros y espectadores, asistieron durante los cinco días del concurso.

- **Asociación Educacional Antonio Raimondi:** Clausura del proyecto cultural **Tesoros de Lima: La huella de Antonio Raimondi en San Juan de Lurigancho** (agosto 2016, Centro Cultural del Parque Zonal Huiracocha - Serpar). Este evento tuvo como punto culminante la entrega de premios a los ganadores del concurso de arte (collage e historieta) que tradicionalmente convoca Tesoros (dos de nivel primario en el Concurso de collage: Los tesoros de mi distrito, y dos de nivel secundario para el Concurso de historieta: Antonio Raimondi en San Juan de Lurigancho). En total se otorgaron trece premios a los jóvenes talentos locales.

- **XXI Exposición Peruana de Decoración y Diseño CASA COR PERU 2016:** Scotiabank volvió a ser Patrocinador Master de la XXI Exposición Peruana de Decoración y Diseño CASA COR PERU 2016, que se realizó en la ciudad de Lima, entre los días 30 de

septiembre y 1 de noviembre del 2016 en el Centro Histórico de Lima, habiendo intervenido y recuperado dos hermosas casonas ubicadas en el Jr. de la Unión en Lima: Casa Paz Soldán y Casa Mujica. En esta oportunidad tuvimos presencia también a través de la Sala Digital Scotiabank, espacio innovador implementado en uno de los inmuebles de la muestra (Casa Mujica). Casa Cor se celebra a beneficio del Centro Ann Sullivan del Perú, una institución sin fines de lucro que ayuda a niños con habilidades especiales y que opera en el Perú desde 1999.

- **Pasaporte para un Artista:** en el año 2016 participamos nuevamente en la 16° edición del Concurso de artes visuales “Pasaporte para un Artista”, organizado por la Alianza Francesa de Lima y desarrollado entre los meses de abril y septiembre. La ceremonia final culminó con la inauguración de la muestra, el día 1 de septiembre en el Centro Cultural de la PUCP en San Isidro. Este certamen tuvo un impacto importante de 10,000 personas durante todo el desarrollo del mismo.



Programa de capacitación para periodistas

Durante el 2016, en la ciudad de Lima, realizamos la III Especialización Ejecutiva en Negocios para Periodistas, organizada gracias a la alianza educativa que mantienen las empresas del grupo Scotiabank (Scotiabank, CrediScotia y Profuturo AFP) y la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Esta especialización nos permite reforzarles sus conocimientos vinculados al Marketing, Finanzas, Economía Empresarial, globalización y habilidades personales, a los representantes de los medios de comunicación más importantes.

Asimismo, por cuarto año consecutivo desarrollamos los talleres para periodistas en provincias, incorporando en el 2016 a la ciudad de Huancayo como la sexta provincia a la que llegamos.

Cabe destacar que, desde la suscripción de esta importante alianza estratégica (2012), las empresas del grupo Scotiabank y la UPC han otorgado más de 500 certificaciones a periodistas a nivel nacional.

- **Alcance:**
el programa se desarrolló en Lima, Piura, Iquitos, Trujillo, Arequipa, Cusco y Huancayo.

- **Beneficiarios:**
más de 160 certificaciones entregadas en el 2016

Modernización de comisarías a nivel nacional por medio de la Ley N° 29230, Ley de obras por impuestos

Con la misión:

“Comprometidos en consolidar y proteger la reputación de la Asbanc y sus asociados a través de la inversión en la renovación de las comisarías del país. Un aporte a la seguridad nacional”

Desde el año 2015, la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) junto con el consorcio formado por doce empresas financieras asociadas dentro de las que participa Scotiabank Perú, acordó con el Ministerio del Interior (Mininter) y la Policía Nacional del Perú (PNP) la ejecución de obras para la remodelación de comisarías lo-

calizadas en La Libertad, Huancavelica y Piura. La modalidad de financiamiento fue a través del mecanismo de obras por impuestos, en el que participaron todas las entidades en mención, por medio de la firma de un solo convenio con el Estado. Para la ejecución de este proyecto, la Asbanc contrató los servicios de consultoría especializada tanto para la implementación del proyecto como para los bancos participantes.

El programa de modernización de comisarías, promovido por el Mininter y la PNP, surge de la necesidad de cerrar la brecha de infraestructura existente en las comisarías de todo el país. La Asbanc junto con el consorcio de doce empresas financieras asociadas, se convierten en el primer gremio promotor de obras por impuestos, firmando el primer Convenio de Inversión de este tipo por parte de una entidad del Gobierno Central.

Ampliación de acceso a los servicios financieros

Poseemos la red de Cajeros Corresponsales más grande del país. En el 2016, incrementamos esta red en 1,428 puntos en relación al año 2015.

Este crecimiento permite:

- Brindar servicios a clientes y no clientes incluyendo zonas geográficas de difícil acceso, donde no hay presencia bancaria o donde la situación económica es baja y el nivel transaccional no justifica la implementación de una agencia.
- Impulsar el crecimiento de los negocios y su calificación para acceder al crédito.
- Caminar hacia la bancarización.

Consideramos zonas con desventajas económicas aquellos lugares donde:

- El acceso a la zona es difícil (línea de comunicación, infraestructura, vías de transporte, negocios formalizados, etc.).
- El PBI es bajo, y por consecuencia, existe poca o nula presencia de la banca con su canal tradicional de agencias.

Tenemos presencia de agentes corresponsales en dos de las zonas consideradas con desventajas económicas, donde no existen agencias, cajeros automáticos o express:

PROVINCIA	DEPARTAMENTO	AGENCIAS CAJEROS AUTOMATICOS O EXPRESS	AGENTES CORRESPONSALES
Manu	Madre de Dios	0	2
Antabamba	Apurímac	0	0
General Sanchez Cerro	Moquegua	0	2

Dinero electrónico Modelo Perú (BIM)

A nivel de las empresas del grupo Scotiabank, el emisor de billeteras electrónicas (CSF) es CrediScotia, quien custodia el saldo de estas billeteras; el uso de estas billeteras se realiza mediante un teléfono celular. Esta billetera electrónica permite hacer transacciones como depositar dinero, retirar dinero y hacer transferencias entre usuarios, a través de la red de agentes dinero electrónico BIM, para lo cual Scotiabank aporta al Modelo Perú su red de agentes BIM para atención de clientes Credisotia u otros emisores bajo el modelo de interoperabilidad.

Durante el periodo 2016, la participación del grupo Scotiabank en dinero electrónico (BIM) ha sido resaltante con un total de 53,875 billeteras CSF abiertas; siendo el segundo a nivel nacional en participación y 3,176 transacciones de Cash In / Cash Out.



Nuestro **desempeño ambiental**



Contamos con una Política Medioambiental que describe las políticas y principios generales que utiliza Scotiabank Perú y sus subsidiarias en la gestión de asuntos que involucran consideraciones ambientales.

Esta política es una parte integral de nuestras políticas y procedimientos, que en conjunto establecen la estructura de control y gobierno interno de las empresas del grupo.

El propósito es establecer un marco general para:

- Gestionar el impacto medioambiental directo a través de la huella medioambiental.
- Gestionar el impacto medioambiental indirecto:
 - Incorporando la variable ambiental en nuestros productos y servicios.
 - Ofreciendo productos y servicios que fomenten prácticas sostenibles en nuestros clientes.
 - Considerando los riesgos ambientales asociados con las operaciones del negocio de cada cliente y de todo bien inmueble ofrecido como garantía.
 - Promoviendo causas sostenibles de interés de la sociedad civil.
- **Responsabilidad:** la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), perteneciente a la Gerencia de Relaciones Institucionales y Corporativas, con



el asesoramiento de la Unidad de Políticas y Proyectos de Crédito, tiene la responsabilidad de realizar la revisión de la Política Medioambiental.

La Política Medioambiental detalla las responsabilidades específicas para las diferentes áreas y unidades de las empresas del grupo Scotiabank Perú, según corresponda.

- **Gestión:**

- **Gestión de la Huella Medioambiental: Scotiabank Ecoeficiente**

Objetivos:

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

Recursos optimizados:

- **Materiales:** minimización del uso de papel y útiles de oficina.
- **Energía indirecta:** energía eléctrica que proviene de la Red del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN). No estamos sujetos a regulaciones nacionales o internacionales sobre uso de energía o generación de emisiones.



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

Residuos controlados:

El programa promueve el reciclaje y disposición adecuada de los residuos sólidos que genera el Banco, incluidos el plástico de tarjetas de crédito y dispositivos Token.

- Portafolio de productos: Línea de Crédito Ambiental

Financiamiento para incentivar la producción industrial sostenible de los clientes mediante la implementación de tecnologías limpias con beneficios económicos, ambientales y sociales. Es promovida por la Secretaría de Asuntos Económicos del Gobierno Suizo - SECO, en alianza con Scotiabank.

Cofide participa en otros financiamientos con corte ambiental.

- Gestión de los riesgos ambientales a través de los lineamientos del Manual de Políticas de Créditos Comerciales

Realizar un análisis del negocio del cliente y de

los bienes inmuebles ofrecidos como garantía para determinar si existe algún tipo de riesgo ambiental que pueda influir de manera negativa en el préstamo, afectando la capacidad de pago del cliente, la continuidad del negocio y/o el valor de la garantía hipotecaria presentada o constituida.

Alineado a:

- Principios del Ecuador.
- Resolución SBS N° 1928-2015: Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental.

• Evaluación:

- Se controla el consumo de los recursos: energía eléctrica, combustible y agua. En el caso de la energía, adicionalmente se monitorea desde la casa matriz mediante el área Occupancy Cost & Energy Control.
- Los productos se miden en términos de créditos desembolsados, con la correspondiente garantía otorgada y créditos con reembolso.
- La gestión del riesgo se monitorea desde el Directorio, en el Comité de Control de Riesgos.

- **Compromisos 2017:** continuar promoviendo los productos y servicios de corte ambiental.

La Resolución SBS N° 1928-2015 sobre riesgo social y ambiental fue implementada y se incorporó a nuestro manual. Asimismo se automatizó en la primera etapa del Reporte 33; este reporte trimestral se envía a la SBS vía Sucave; actualmente estamos coordinando una capacitación con Créditos y Banking sobre esta resolución y gestionando la segunda etapa del desarrollo del mencionado reporte.

Gestión del impacto medioambiental directo: huella medioambiental. Scotiabank Ecoeficiente

Materiales y energía consumidos

Recursos	Unidad	2016	2015	2014
Materiales				
Papel bond para impresión y fotocopia	toneladas	240	249	229
Cartuchos de tinta	unidades	241	303	427
Cartuchos de tóner	unidades	149	331	424
Formatos impresos	miles	41,697	49,298	49,575
Rollos térmicos para cajeros automáticos	unidades	63,791	77,510	83,920
Combustible total	megajoule	2'308,677.19	2'423,722.80	4'370,657.00
Gasolina	galones	4,343.12	(G98) 6,026.93 (G95) 557.02	11,279.61
	megajoules	564.97	856.47	1,467.30
Petróleo diésel 2	galones	15,504	16,339.06	15,326.99
	megajoules	2'159,087.04	2'275,377.00	2'134,436.63
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	litros	5,456.25	5,400	8,595
	megajoules	149,025	147,488	234,753
Energía eléctrica total	megajoules	17,491	19,608	17,711
Energía eléctrica	megawatts	17,491.73	19,608.68	17,711.35
Agua de la red pública total	metros cúbicos	90,987	108,991	106,657

En términos absolutos:

- Se observan reducciones en el consumo de todos los materiales.
- Se observa así mismo, reducción en el consumo de combustibles a excepción del GLP en donde se observa un ligero incremento.

Intensidad energética:

	Unidad	2016	2015	2014
Intensidad energética eléctrica	megawatt / Scotiabanker	3.11	3.65	3.49
Energía eléctrica	megawatts	17,491.73	19,608.678	17,711.35
Scotiabankers	Scotiabanker	5,630	5,375	5,071

- Se muestra reducción con respecto al año anterior; lo que demuestra los resultados positivos del programa de ecoeficiencia.

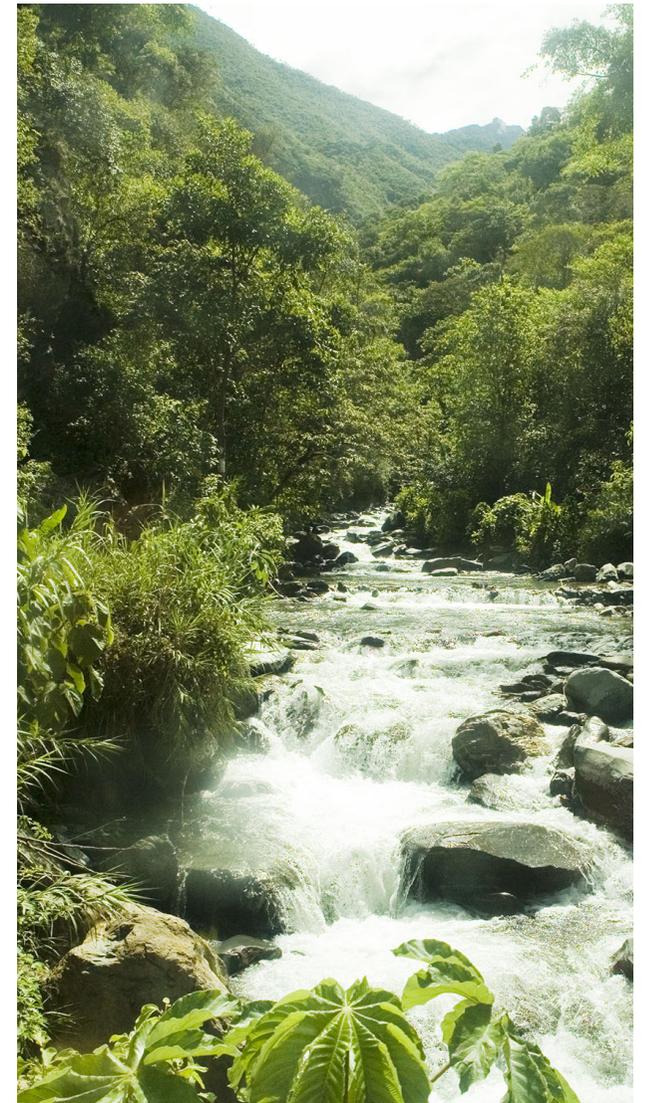
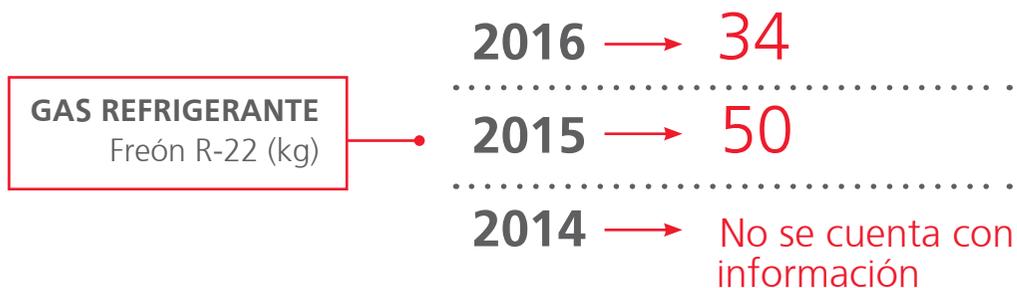
Generación de emisiones

A partir de los consumos de combustible y energía eléctrica, se realizan los cálculos anuales de emisiones de gases de efecto invernadero:

Alcances ¹⁹	Unidades	2016	2015	2014
1	tCO ₂ e	176.2260	180.9165	175.8442
2	tCO ₂ e	9,567,98	10,725.95	9,688.11
Total	tCO ₂ e	9,744.2023	10,906.8645	9,863.9527
Intensidad de emisiones	tCO ₂ e / Scotiabanker	1.73	2.03	1.94

Los equipos de aire acondicionado localizados en las sedes y agencias utilizan el gas refrigerante Freón R-22, que agota la capa de ozono, pero su uso es permitido en el Perú.

En el año 2015, se inició el cambio de estos equipos por otros que utilizan gas ecológico R410; durante el 2016, se incrementó este cambio, migrando a más equipos ecológicos.



¹⁹ **Alcance 1:** emisiones directas, generadas por combustión de diésel en grupos electrógenos, de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en cocinas, de gasolina y diésel 2 en vehículos propios y por fugas no intencionadas de gases refrigerantes en sistemas de climatización. (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero)

Alcance 2: emisiones indirectas ocasionadas por la generación y transmisión de energía eléctrica en el Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN). (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero)

Gestión de residuos sólidos y efluentes

Contamos con un sistema de segregación de residuos sólidos tanto en nuestras sedes administrativas como en nuestras agencias a nivel nacional. Estos son segregados in situ en depósitos de colores:

- **Blanco:** plástico, vidrio y metal.
- **Gris:** orgánico e inorgánico no reprovechable.
- **Azul:** papel y cartón.

Estos residuos se acopian en los sótanos (sedes administrativas) o en puntos verdes (agencias Lima) para ser recogidos luego por las instituciones encargadas:

- **Sedes administrativas:** recojo asignado a las asociaciones, que coordina la ONG Ciudad Saludable²⁰.
- **Agencias Lima:**
 - **ReciAmancaes**, empresa social que se encarga del recojo del papel, plástico, vidrio y metal, y con la venta de estos materiales apoya a la ONG Dios es Amor de Villa María del Triunfo, que se dedican al apoyo social en su comunidad.
 - **Asociación Ayudemos A Reciclar**, organización de corte social, que con la venta de los materiales realizan obras de apoyo social.

- Los desechos orgánicos y no reprovechables son recogidos por las empresas municipales de cada distrito.
- Agencias de provincia: se realiza la diferenciación de desechos pero aún no se realiza un recojo diferenciado.

Tipo de Residuo	2016 (***)	2015 (**)	2014 (*)
Papel (kg)	41,749.00	45,020.75	51,817.25
Cartón (kg)	3,277.70	1,919.00	6,109.70
Plástico (kg)	1,957.75	1,932.32	5,070.75
Vidrio (kg)	126.00	2,326.00	6,988.30
Chatarra (kg)	51.90	42.20	67.90

(***) En 2016 incluye recojo de la sede del Centro Histórico y agencias Lima.

(**) No incluye residuos de la sede del Centro Histórico. Se incluyen las agencias de la ciudad de Lima.

(*) No se recogió los desechos de la sede del Centro Histórico y en la sede Córpac solo se recogió en el mes de enero.

²⁰ <http://www.ciudadsaludable.org>

Beneficios logrados:

Ingreso para las asociaciones

2016 → S/ 13,782.50

2015 → S/ 16,421.55

2014 → S/ 26,351.29

.....
Tala innecesaria

2016 → 674.79 árboles

2015 → 797.14 árboles

2014 → 957 árboles

.....
Consumo irrecuperable de agua evitado

2016 → 1'174,665.90 litros

2015 → 1'223,912.30 litros

2014 → 1'506,464.65 litros

.....
Consumo de petróleo evitado

2016 → 9,378.03 litros

2015 → 6,391.52 litros

2014 → 19,263.64 litros

Nota: solo se considera el ingreso del reciclador de la Asociación Ayudemos A Reciclar. Las otras organizaciones no proporcionan esa información.



Productos y servicios

Los productos ofrecidos están enfocados en los servicios financieros, por lo que la información sobre su eliminación se refiere solo a:

- **Plástico de las tarjetas de crédito:**

Tarjetas (plásticos) ENTREGADOS A LOS CLIENTES

2016 17,300 tarjetas mensuales

2015 13,900 tarjetas mensuales

.....

Tarjetas (plásticos) VENDIDAS A LOS CLIENTES

2016 ventas totales fueron en promedio 23,255 tarjetas

2015 Ventas totales fueron en promedio 20,029 tarjetas

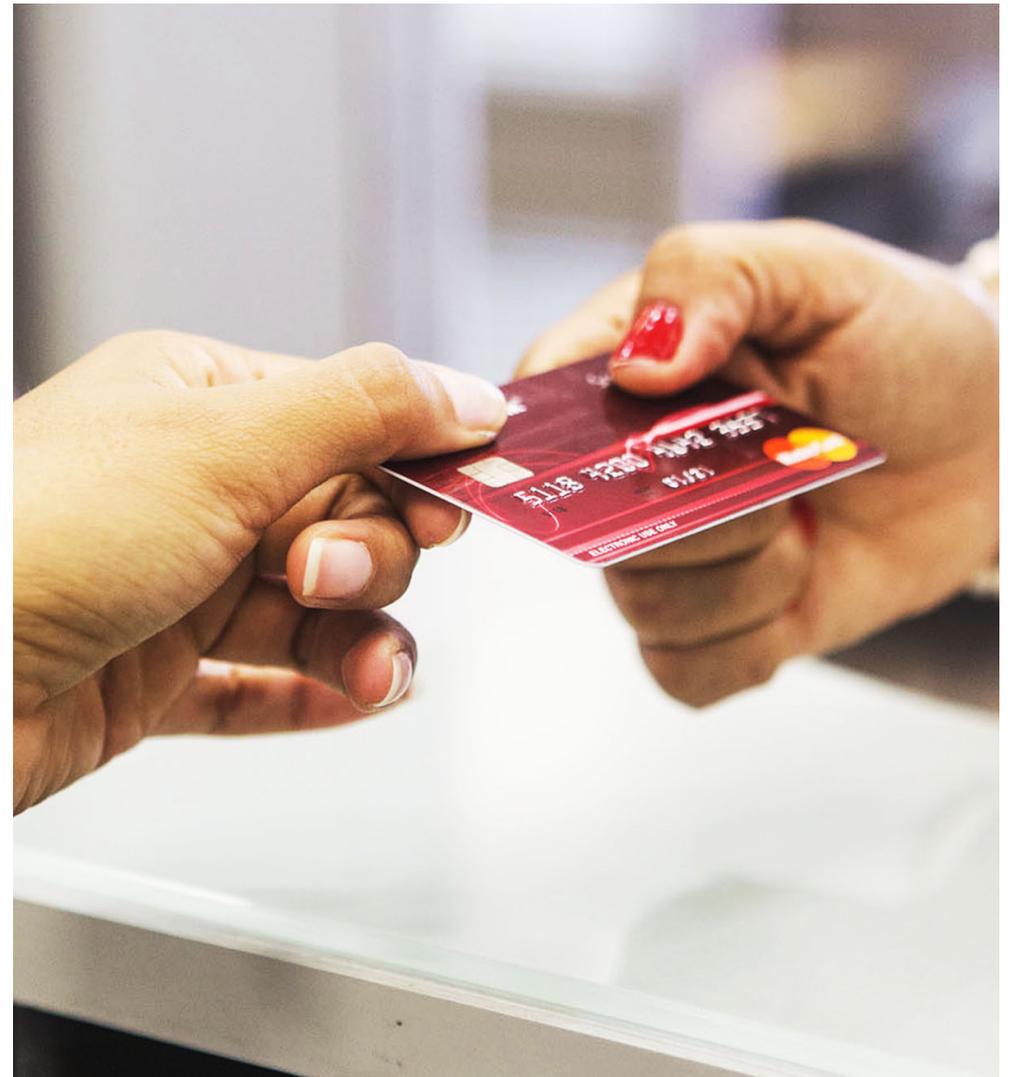
.....

Tarjetas (plásticos) RECUPERADOS DE LOS CLIENTES

2016 3,504 tarjetas mensuales

2015 6,100 tarjetas mensuales

Se disponen triturados mediante una empresa prestadora de servicios autorizada.



- **Dispositivos Token:** se tiene previsto establecer un proceso de destrucción de los dispositivos, a los que previamente se les sacarán las baterías. En la actualidad, se reciben los Token vencidos y se almacenan. Se espera definir el proceso de disposición en corto plazo.

Token ENTREGADOS A LOS CLIENTES	
2016	140,000
2015	59,000
.....	
Token RECUPERADOS DE LOS CLIENTES	
2016	1,400
2015	500

Efluentes

Las aguas residuales que se vierten en las instalaciones, se direccionan hacia la red de alcantarillado público. Dada la naturaleza de las actividades, se estima que el volumen es similar al volumen captado de la red pública.

Portafolio de productos: Línea de Crédito Ambiental

Continuamos promoviendo la Línea de Crédito Ambiental (LCA), un producto innovador en el mercado con el principal objetivo de promover la producción industrial sostenible a través de la implementación de tecnologías limpias que implican una mejora económica, ambiental y social en los negocios. Esto es resultado de una alianza entre el sector privado (Scotiabank como operador financiero), el sector público (a través de la Secretaría de Estados de Asuntos Económicos de Suiza - SECO, quien pone a disposición un Fondo Fiduciario por USD 5 MM como garantía e incentivo financiero para clientes) y las ONG (a través del Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social - CER como operador técnico).

- **Alcance:**

la LCA se otorga en Perú, Vietnam y Colombia.

.....

- **Resultados:**

hasta el 2016, la LCA ha financiado

34 proyectos
 con un monto de inversión de
USD 12.4 MM (SBP: USD 4.3 MM)
 garantías aprobadas
USD 4.4 MM (SBP: USD 1.4 MM)
 reembolsos otorgados
USD 1.4 MM (SBP: USD 157 MM)

de los cuales mejoraron:

- 71%** su eficiencia energética
- 21%** el uso del agua
- 8%** otros

Gestión de los riesgos ambientales a través de los lineamientos del Manual de Políticas de Créditos Comerciales

La política de SBP tiene como propósito realizar un análisis del negocio del cliente y de los bienes inmuebles ofrecidos como garantía para determinar si existe algún tipo de riesgo ambiental, que pueda influir de manera negativa en el préstamo, afectando la capacidad de pago del cliente, la continuidad del negocio y/o el valor de la garantía hipotecaria presentada o constituida.

Adicionalmente, existen condiciones específicas establecidas en la Resolución SBS N° 1928-2015 del Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental, la cual tiene como objetivo establecer requerimientos mínimos para el financiamiento de proyectos y proveedores primarios de los mismos (ver pág. 101 Cumplimiento del Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental).

- 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. Esta evaluación aplica para los clientes Corporativos y Comerciales, se exceptúa temporalmente al segmento Pequeña Empresa A.



El Banco se encuentra expuesto a riesgos ambientales en la medida que:

- El cliente muestre incapacidad de pago de la deuda como resultado de los costos de limpieza ambiental.
- El valor de la garantía prendada se reduzca si se requiere una limpieza ambiental.
- Existan demandas gubernamentales contra el cliente, ya que los costos de una limpieza ambiental tendrían mayor prelación frente a deudas por pagar al Banco.
- Ejercer el control sobre el negocio del cliente o asumir el control sobre la propiedad contaminada (garantía del crédito).

Para todo crédito nuevo o revisión anual, los Funcionarios de Negocios deben asegurarse que el cliente cumpla con lo siguiente:

- Ser consciente de los efectos de la responsabilidad ambiental.
- Entender que la revisión que realiza el Banco de los riesgos ambientales asociados con su negocio es un factor para decidir si aprueba / renueva o no el crédito.
- Ser una persona responsable que puede operar el negocio en un medioambiente racional.

- Entender que la revisión del Banco sobre el riesgo ambiental no lo exonera de ninguna responsabilidad.
- Cumplir con el PAMA (Programa de Adecuación y Manejo Ambiental) y/u otras regulaciones locales equivalentes.

Para realizar el análisis ambiental e identificar los riesgos, el Banco debe realizar un due diligence que le permita:

- Identificar el actual o posible problema ambiental en la propiedad o negocio.
- Evaluar la severidad del problema.
- Identificar el manejo apropiado del problema ambiental en el análisis y estructuración del crédito.

Los procedimientos del Banco diseñados para mitigar el efecto del riesgo ambiental, consideran revisiones iniciales y anuales, y revisiones interinas cuando Créditos y/o Negocios lo consideren necesario.

Para realizar una adecuada evaluación del riesgo ambiental, se debe identificar la Clasificación de Riesgo Ambiental por Industria (IERR) para cada cliente; de acuerdo a la industria a la que pertenecen las actividades que realiza, la cual se refleja en el SIC CODE (siglas en inglés de Clasificación Industrial Estándar).

Cada categoría agrupa las principales áreas de un grupo industrial, lo que permite determinar el nivel de riesgo ambiental al que está expuesto.

Las categorías se definen de la siguiente manera:

IERR 1: Riesgo mínimo	Problemas ambientales muy poco probables.
IERR 2: Bajo riesgo	Problemas ambientales probables.
IERR 3: Riesgo moderado	Problemas ambientales que podrían o no estar presentes.
IERR 4: Riesgo significativo	Es probable que existan problemas ambientales.
IERR 5: Alto riesgo	Existe un nivel alto de contaminación de la propiedad.

El área Comercial, sin embargo, podrá solicitar que el cliente contrate los servicios de un consultor externo para llevar a cabo un análisis medioambiental de sus negocios o de la propiedad cuando:

- Se ha identificado o se sospecha que existe un problema ambiental.
- No se puede concluir que los riesgos ambientales son aceptables.

- No se puede determinar si el cliente está gestionando adecuadamente el riesgo medioambiental.

El área Comercial debe asegurarse que el consultor externo se encuentre dentro del listado de peritos acreditados consignados en las páginas web del Ministerio del Ambiente, Sociedad Peruana de Derecho Ambiental, Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, entre otros; en caso no se encuentre en los listados acreditados, se deberá sustentar con información adicional, la experiencia del consultor externo. Se podrá requerir asesoría adicional en caso el Banco cuente con este servicio.

Considerar que para los casos que estén incluidos dentro de lo requerido por la Resolución SBS N° 1928-2015 será obligatoria la contratación del consultor externo (revisor independiente). En todos los casos el área de Créditos deberá dar su conformidad sobre el consultor externo elegido por el cliente a través del área Comercial.

Cumplimiento del Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental

(Resolución SBS N° 1928 – 2015)

También aplica cuando se brinden los servicios mencionados en la resolución a través de fideicomisos.

Para todos los casos señalados en el citado reglamen-

to, se deberá llenar el Cuestionario de Gestión de Riesgo Social y Ambiental.

Los financiamientos que apliquen a los casos señalados previamente deberán ser formalizados a través de contratos no estándar. Las cláusulas que se incluirán en los contratos de crédito serán propuestas caso a caso por Finanzas Corporativas, Finanzas Estructuradas o Banca Comercial, según corresponda, en coordinación con la Unidad de Créditos Corporativos y Comerciales durante el proceso de evaluación; esto dependerá de la actividad que realice cada cliente y el impacto que pueda generar el riesgo social o ambiental que se identifique una vez que se realice el peritaje ambiental que exige la norma.

La Unidad de Créditos Corporativos y Comerciales deberá validar al momento de la revisión del contrato, que sea el contrato adecuado. También, se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Los procedimientos del Banco diseñados para mitigar el efecto del riesgo ambiental consideran revisiones iniciales, y por lo menos, anuales; en las cuales el Banco debe monitorear el cumplimiento de las observaciones/ requerimientos planteados al cliente tras la evaluación y el grado de ejecución de las acciones acordadas en el plan de riesgo social y ambiental. Adicionalmente a la

identificación del IERR del cliente, también se deberá identificar el IERR de los proveedores primarios.

En caso de financiamiento de proyectos clasificados como riesgo alto (IERR 4 o 5), se deberá solicitar al cliente la contratación de un consultor externo (revisor independiente) quien deberá evaluar como mínimo, las secciones I, III, V, VI del Cuestionario de Gestión de Riesgo Social y Ambiental. De acuerdo a lo requerido en la resolución, los puntos V y VI del reporte deben efectuarse in situ.

Dicho cuestionario deberá ser firmado por el gerente general del cliente o por quien sea designado. Asimismo, si el cliente tuviera un responsable en temas sociales y ambientales, este también deberá firmarlo.

Durante el 2016, el Banco continuó con la optimización de estrategias crediticias para la administración del riesgo de crédito, razón por la cual se continuó realizando mejoras en los procesos y políticas que faciliten esta gestión. El enfoque de las estrategias basadas en riesgo, tiene como objetivo generar ventajas competitivas en el negocio bancario mediante el análisis y explotación de la data disponible, para convertirla en información oportuna y relevante para la toma de decisiones de negocio.

- En el 2015, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) aprobó el Nuevo Reglamento para la

Gestión del Riesgo Social y Ambiental a través de la Resolución SBS N° 1928-2015, debiendo entrar en vigencia a partir del 1 de febrero 2016.

- En enero del 2016, Scotiabank Perú modifica sus políticas en cumplimiento al requerimiento de la SBS, alineadas al nuevo **Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental** con el respectivo cuestionario y guía de cláusula al contrato. El nuevo reglamento de la SBS tiene como objetivo establecer requerimientos mínimos, de modo que se promueva la implementación de buenas prácticas y una toma prudente de riesgos, en las empresas del sistema financiero, debiendo las mismas realizar un proceso de gestión de riesgo social y ambiental a las operaciones de Project Finance y Proveedores primarios de éstos. Esto requirió la inclusión en el **Manual de Créditos Comerciales del Anexo 4.4.6 Informe Ambiental y del Anexo 4.4.7 Riesgo Social y Ambiental: Guía Tentativa de Cláusula al Contrato de Crédito/ Arrendamiento Financiero**.
- Este reglamento requiere presentar un reporte trimestral (Reporte 33) que debe ser remitido a la SBS con los datos de clientes que cumplan los requisitos citados en la mencionada resolución vía el submódulo de Captura y Validación Externa - Sucave. Este reporte ya se encuentra automatizado y en producción.



Nuestro **informe de responsabilidad social**



- El Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Scotiabank Perú se publica anualmente.
- En esta octava edición, abarcamos el año calendario 2016 (G4-28). Las ediciones del 2009 al 2015 se encuentran en la página web del Banco²¹, todas en idioma español.
- Cualquier comunicación con respecto a este informe puede ser dirigida a:

Gerencia de Responsabilidad Social

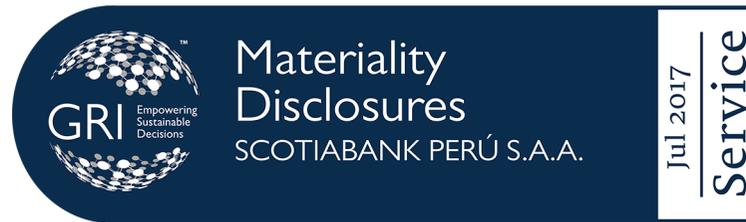
Av. Dionisio Derteano 102, piso 14, San Isidro, Lima-Perú

E-mail: responsabilidadsocial@scotiabank.com.pe

- Hemos elaborado el presente informe 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**.
- Por octavo año consecutivo, contamos con el apoyo del Centro de Eco-eficiencia y Responsabilidad Social del Grupo GEA para la elaboración de nuestro informe. Asimismo, cuenta con la **revisión del GRI (GRI Materiality Disclosure Service)**.
- Esta octava edición del informe, no ha sido verificada por ninguna organización externa. Al momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros Informes de RSC.

²² http://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/WebsiteTheme/MicroSites/rss/pdf/informe_rs_2015.pdf?t=1495657660039

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)

Índice de contenidos básicos generales GRI G4

Estrategia y análisis			
Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
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.	5,6	No

Perfil de la organización

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
G4-3	Nombre de la organización.	8	No
G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	8	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	8	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.	8	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8	No
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	47, 48, 50, 51, 52, 53	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.	8,48,49,52,53	No
G4-10	a) Número de empleados, por contrato laboral y sexo. b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d) Tamaño de la plantilla por región y sexo. e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por contratistas. f) Comuniquen todos los cambios significativos en el número de trabajadores (p. ej. las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	59	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	59	No

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	80	No
G4-13	<p>Comuniqué 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.</p> <p>a) Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones.</p> <p>b) cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado).</p> <p>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.</p>	27, 49, 50	No
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	41,100 a 102	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.	9	No
G4-16	<p>Elabore una lista de las asociaciones (p. ej. las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:</p> <p>a) ostente un cargo en el órgano de gobierno.</p> <p>b) participe en proyectos o comités.</p> <p>c) realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias.</p> <p>d) considere que ser miembro es una decisión estratégica.</p> <p>Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.</p>	9	No

Aspectos materiales y cobertura

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
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.	24	No
G4-18	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de reportes para determinar el contenido del reporte.	19, 20, 21, 24	No
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	20, 21, 22, 23, 24	No
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	22, 23, 24	No
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	22, 23, 24	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

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	11	No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	11	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.	12 a 17	No

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
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.	12 a 17	No

Perfil del informe

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
G4-28	Periodo objeto del reporte (año fiscal o año calendario).	104	No
G4-29	Fecha del último reporte (si procede).	104	No
G4-30	Ciclo de presentación del reporte (anual, bienal, etc.).	104	No
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del reporte.	104	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.	104 a 116	No
G4-33	a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del reporte. b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto al Reporte de Sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d) Señale si el órgano superior de gobierno o la Alta Dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para el Reporte de Sostenibilidad de la organización.	104	No

Gobierno

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
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.	26, 27, 28, 29	No

Ética e integridad

Código G4	Indicador	Página	Verificación externa
G4-56	Describe los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	29 a 34	No

Índice de aspectos materiales e indicadores GRI G4

Categoría Economía:

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores Página	Omisiones	Verificación externa
Desempeño económico		43	No	No
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	45	No	No
Consecuencias económicas indirectas		43	No	No
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	89	No	No
Prácticas de Adquisición		79, 80	No	No
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	80	No	No

Categoría Ambiental:

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores Página	Omisiones	Verificación externa
Materiales		92, 93	No	No
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	94	No	No

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores Página	Omisiones	Verificación externa
Energía		92, 93	No	No
G4-EN3	Consumo energético interno.	94	No	No
G4-EN5	Intensidad energética.	94	No	No
Agua		92, 93	No	No
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	94	No	No
Emisiones		92, 93	No	No
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	95	No	No
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	95	No	No
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	95	No	No
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	95	No	No
Efluentes y residuos		92, 93	No	No
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	99	No	No
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	96, 97	No	No
Productos y servicios		98, 99	No	No
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	99	No	No
Evaluación ambiental de los proveedores		80, 81	No	No
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	81	A pesar de haber evaluado nuevos proveedores, por el momento No contamos con una herramienta que nos proporcione el número exacto de nuevos proveedores evaluados.	No

Categoría Social:

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores Página	Omisiones	Verificación externa
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo		60, 61	No	No
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	62 a 64	No	No
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	61	No	No
Salud y seguridad en el trabajo		66, 67	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.	67	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.	67	No se encuentra desagregado por región y sexo. Aún no se cuenta con un sistema de información que permita contar con dichos datos.	No
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	68	No	No
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	68	No	No
Capacitación y educación		69, 70	No	No
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	72	No	No
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	73	No	No

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores Página	Omisiones	Verificación externa
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	71	No	No
Diversidad e igualdad de oportunidades		73, 74	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.	28, 75, 76	No	No
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		76, 77	No	No
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	77	No	No
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		80, 81	No	No
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	81	A pesar de haber evaluado nuevos proveedores, por el momento No contamos con una herramienta que nos proporcione el número exacto de nuevos proveedores evaluados.	No
Derechos humanos				
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		80, 81	No	No
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	81	A pesar de haber evaluado nuevos proveedores, por el momento No contamos con una herramienta que nos proporcione el número exacto de nuevos proveedores evaluados.	No

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores Página	Omisiones	Verificación externa
Sociedad				
Comunidad locales		83	No	No
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	84 a 88	No	No
G4-FS13	Puntos de acceso en áreas de baja población o con desventajas económicas.	90	No	No
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con desventajas.	90	No	No
Lucha contra la corrupción		33, 34, 37, 38	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.	36, 38, 39	No	No
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	37, 39	No	No
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	37, 39	No	No
Política pública		40	No	No
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	40	No	No
Cumplimiento regulatorio		40	No	No
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y de la normativa.	40	No	No
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		80, 81	No	No
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	81	A pesar de haber evaluado nuevos proveedores, por el momento No contamos con una herramienta que nos proporcione el número exacto de nuevos proveedores evaluados.	No

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores Página	Omisiones	Verificación externa
Responsabilidad sobre los productos				
Etiquetado de los productos y servicios		54	No	No
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	54	No	No
Privacidad de los clientes		56	No	No
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	56	No	No
Portafolio de productos		92, 93	No	No
G4-FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para brindar beneficios ambientales específicos por línea de negocio y por propósito.	99	No	No

Principios del 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.	29, 30, 31, 32, 33 80, 81
2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	29, 30, 31, 32, 33 80, 81
3	Las Empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	59
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.	28, 73, 74, 75, 76
7	Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104
8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104
9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 104
10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	33, 34, 35, 36, 37, 38

