

Responsabilidad Social Corporativa 2015





El presente informe ha sido elaborado por sexto año consecutivo con el apoyo del Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social del Grupo GEA.

Edición de textos: Gustavo Adolfo Alvizuri

Diseño Gráfico: Fabiola Laguna Soto

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Carta de la Alta Dirección

Estimados Amigos:

Presentamos la séptima edición de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, elaborado de manera anual desde el año 2009. En esta oportunidad, hemos utilizado por primera vez la nueva versión, G4, de la metodología del Global Reporting Initiative para la elaboración de informes de sostenibilidad.

El informe expone el desempeño y los logros con respecto a nuestras prioridades medioambientales, sociales y de gobierno interno. Describe también cómo Scotiabank forja relaciones con todos sus grupos de interés.

En ese sentido, el objetivo principal de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Scotiabank es generar valor para la institución, sus clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad promoviendo impactos sociales positivos. La estrategia se integra en los objetivos principales de negocio y las competencias de la organización, así como en las operaciones diarias y en la cultura empresarial.

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

Enfrentamos un entorno operativo más volátil, pero a pesar de ello, registramos un sólido ejercicio. La utilidad neta alcanzó nuevamente un nivel récord, con S/ 1,014 millones, 6% superior a la del año anterior, basada en el crecimiento de los volúmenes de negocio de nuestras distintas líneas y combinada con un adecuado control de gastos, el mismo que nos ha permitido consolidarnos como el banco de mayor productividad del sistema, al punto que al comparar los gastos operativos con los ingresos totales resulta un ratio de 38.1%.

Continuamos enfocados en nuestros clientes, desarrollando relaciones de largo plazo y preocupados por brindar un servicio de excelencia, por lo que estamos efectuando un monitoreo integral de calidad para tener una medida más precisa de la satisfacción del cliente. El indicador Net Promoter Score que ahora utilizamos es un indicador más exigente de nuestros servicios y hemos logrado un crecimiento de más de 30% en el año 2015.

Para brindar mayor conveniencia a nuestros clientes, hemos continuado expandiendo nuestra cobertura a través del desarrollo de canales alternativos que facilitan transacciones más eficientes, lo cual también contribuye a mantener nuestro ratio de productividad entre los mejores del Perú. La expansión de nuestros canales ha significado que nos consolidemos como el banco con la red de cajeros corresponsales más grande del país, incrementándola en 3,257 puntos en relación con el año 2014. Esto nos ha permitido ampliar nuestra frontera de bancarización, pues los cajeros corresponsales se localizan en zonas geográficas de difícil acceso o donde no hay presencia bancaria, o en zonas donde la situación económica es baja y el nivel transaccional no justifica la implementación de una agencia.

Nuestros colaboradores siguen laborando en uno de los mejores lugares para trabajar. En ese sentido, ocupamos la posición 6 en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores en el ranking Great Place to Work Institute® y la posición 7 en el ranking general de Merco Talento.

Nuestras labores hacia las comunidades donde operamos fueron gratamente recompensadas por el reconocimiento a nuestro programa de Voluntariado Corporativo, el cual obtuvo el Premio Nacional al Voluntariado, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Nuestro proyecto Formando Emprendedores del Mañana fue el pilar de este reconocimiento, por brindar a nuestros voluntarios una magnífica oportunidad de acercarse a los y las estudiantes de Ventanilla y Puente Piedra para fortalecer sus conocimientos y habilidades financieras y emprendedoras, propiciando con ello mejoras económicas y sociales para su desarrollo.

En el campo ambiental, hemos fortalecido la difusión y el otorgamiento de créditos para tecnologías limpias con la Línea de Crédito Ambiental, a través de la cual hemos logrado 7 proyectos desembolsados por un total de US\$ 2.5 MM.

Reafirmamos nuestro compromiso con la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Por medio de este informe de RSC anual, 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.

Finalmente, los próximos años se presentan con muchos retos, de ahí que esperamos mantener nuestra estrategia de modelo de negocios diversificado, priorizando cinco aspectos que guiarán nuestros esfuerzos: enfoque en el cliente, liderazgo, eficiencia operativa, transformación digital y combinación de negocios para alinearnos con oportunidades en las que se puedan construir estrechas relaciones con los clientes.

Agradezco a todo el gran equipo de Scotiabankers por su compromiso y entusiasmo, y a nuestros socios externos que diariamente hacen posible que Scotiabank desarrolle y consolide su presencia en el Perú, asumiendo el compromiso de una gestión a favor del fortalecimiento social, económico y ambiental para el crecimiento sostenible de nuestro país.

Miguel Uccelli
Director y Gerente General

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



1. Introducción

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

1.1 Acerca de este Informe

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Scotiabank Perú se publica anualmente. En esta séptima edición, abarcamos el año calendario 2015. Las ediciones del 2009 al 2014 se encuentran en nuestra página web¹; 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 sexto año consecutivo, contamos con el apoyo del Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social del Grupo GEA para la elaboración de nuestro informe. Asimismo, cuenta con la revisión de la organización Perú 2021 y del GRI (GRI Materiality Disclosure Service).

Esta séptima edición del informe no ha sido verificada por ninguna organización externa. Por el momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros informes de RSC.

1.2 Aspectos Materiales y Cobertura

Definimos el contenido del Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en los siguientes pasos:

Paso 1: Identificación

Identificamos los aspectos y demás asuntos relevantes posibles de incluir en el Informe de RSC mediante 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:

- Pautas para la Conducta en los Negocios y códigos y políticas complementarios.
- Política de Responsabilidad Social.
- Políticas de Gobierno Corporativo.
- Manual Corporativo Medioambiental.
- Principios de Conducta para Proveedores en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa.
- 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 Corporativa elaborado por la empresa EY.
- Herramientas de gestión en responsabilidad social utilizadas localmente:
Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Ethos-Perú 2021.
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).

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Paso 2: Priorización

Realizamos la priorización de aspectos mediante las consultas *multistakeholder* en el año 2014:

- 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:
 - Cientes corporativos.
 - Proveedores.
 - Gremios.
 - Representantes del Gobierno.

Organizaciones de la sociedad civil que representaron intereses de la comunidad y el medio ambiente.

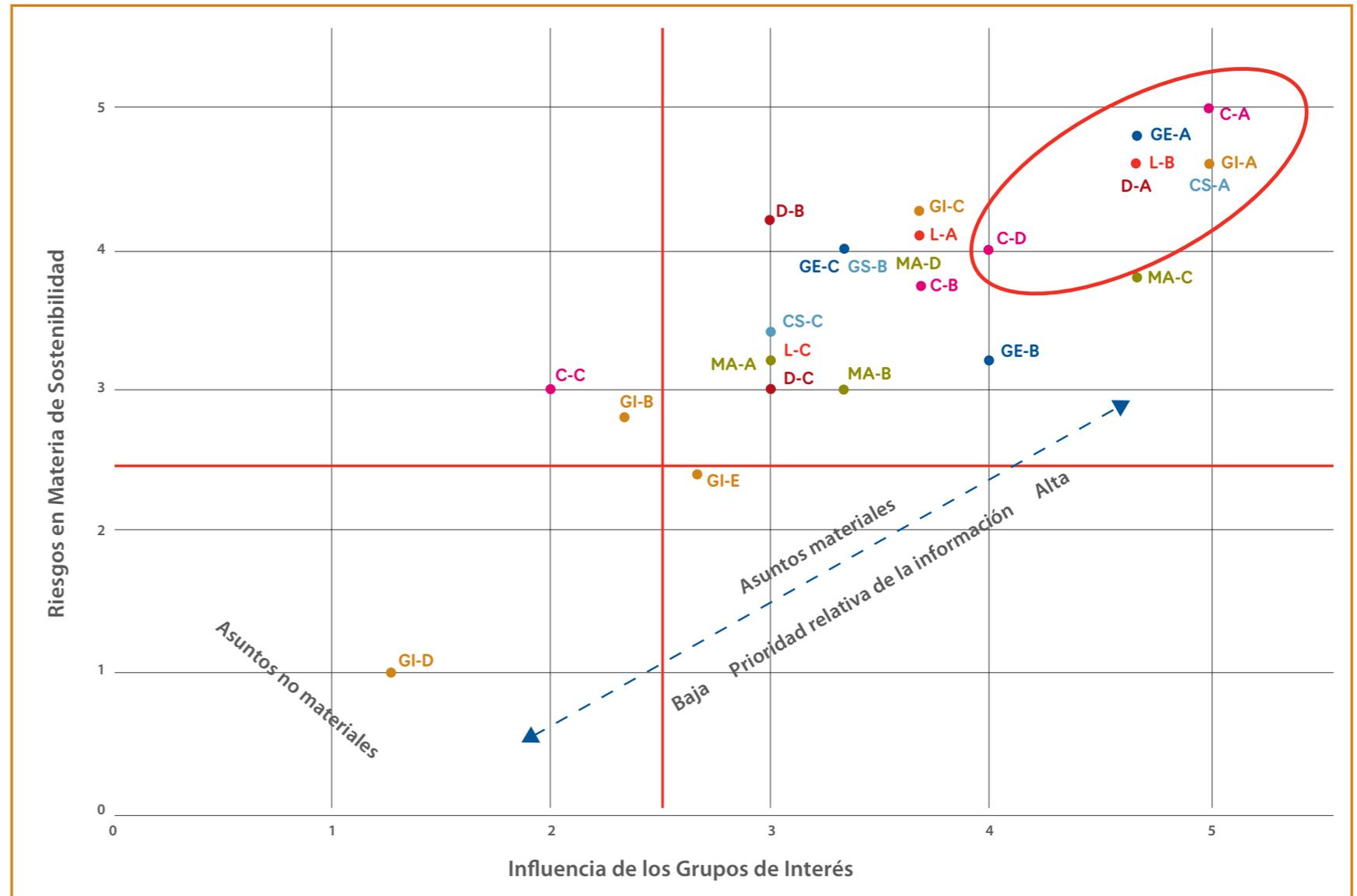
Colaboradores.

- Temas de Responsabilidad Social Corporativa revisados:
 - Derechos humanos.
 - Estándares laborales.
 - Medio ambiente.
 - 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 Gráfico N° 1, los temas localizados en el cuadrante superior derecho, señalados con una elipse, son los temas y aspectos priorizados en esta etapa.

Gráfico N° 1:
Temas materiales priorizados



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

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

Temas de Responsabilidad Social Corporativa revisados

Temas de RSC	Subtema	Ubicación en la matriz	Aspecto de Sostenibilidad del GRI
<i>Derechos Humanos (DD.HH.)</i>	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.
<i>Estándares laborales</i>	Diversidad y oportunidades equitativas, incluyendo remuneración equitativa para mujeres y hombres 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.
<i>Medio ambiente</i>	Uso de recursos y generación de residuos.	MA-C	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales. • Energía. • Agua. • Emisiones. • Efluentes y residuos.
<i>Gobernanza interna</i>	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.
<i>Gobernanza externa</i>	Evaluación de los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	GE-A	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Paso 3: Validación

A los temas y aspectos de RSC priorizados en el año 2014 les 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. Asociados a:
 - Prácticas de abastecimiento.
 - Evaluación ambiental.
 - Evaluación de prácticas laborales.
 - Repercusión social de los proveedores.
- Reclamos de clientes. Asociados a:
 - Privacidad de los datos del cliente
 - Incluye el aspecto de reclamos, que no está asociado directamente con 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 2014, específicamente las incluidas en la carta Comprobación de Tercera Parte (Third Party Check) del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014, emitida por la organización Perú 2021, en la que se recomienda:

- Extender sus buenas prácticas de gestión responsable a las empresas que forman parte de su cadena de valor. Asociamos este punto a los aspectos de sostenibilidad del GRI:
 - Prácticas de abastecimiento.
 - Evaluación ambiental.
 - Evaluación de prácticas laborales.
 - Repercusión social de los proveedores.
- Desarrollar el tema de la publicidad y el marketing responsable, incluyendo el efecto multiplicador que sus buenas prácticas en materia de publicidad puedan tener sobre la sociedad. Consideramos este punto dentro de la descripción de productos y líneas de negocio.
- Profundizar en lo que respecta a los indicadores referidos al Desempeño Social-Derechos Humanos y a Responsabilidad sobre Productos. Asociamos este punto a los aspectos de sostenibilidad del GRI arriba indicados y adicionalmente, al de evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.

Conclusión: Aspectos materiales

Como conclusión de este proceso, listamos los aspectos, enfoques de gestión e indicadores a considerar en nuestro Informe de RSC 2015 y buscamos alinearlos con los aspectos e indicadores priorizados por nuestra casa matriz:

24

ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD DEL GRI MATERIALES
(SE ELIGIERON 39 INDICADORES)

2

ASPECTOS PROPIOS DEL NEGOCIO
(ABARCAN 2 INDICADORES)

Los aspectos identificados son aplicables a todo el negocio.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Nivel de cobertura² y grupos de interés relacionados

DERECHOS HUMANOS: Impacto en la comunidad y la sociedad

Definición	Aspecto Material	Indicadores	Cobertura	Grupo de Interés
Conocemos el efecto dinamizador que tenemos en la economía, de forma directa a través de nuestro desempeño económico directo y de forma indirecta mediante los servicios que prestamos. Brindamos oportunidades de bancarización con el incremento de canales (accesos) y nuevos productos y servicios a nuestros clientes, así como educación financiera dentro de los proyectos de inversión social que ejecutamos.	Desempeño económico	EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	Externa	Comunidad
	Impactos económicos indirectos	EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Externa	Comunidad
	Comunidades locales	SO1: Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. FS13: Puntos de acceso en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas. FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para población desfavorecida.	Externa	Comunidad Clientes

DERECHOS HUMANOS: Impacto en el cliente

Definición	Aspecto Material	Indicadores	Cobertura	Grupo de Interés
Nos enfocamos en el cliente y en la necesidad de responder a la creciente diversificación de sus necesidades. 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.	Etiquetado de los productos y servicios	PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Externa	Clientes
	Privacidad de los datos del cliente	PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Externa	Clientes
	Reclamos*	Número de reclamos recibidos y atendidos.	Externa	Clientes
	Capacitación de los colaboradores	LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. LA10: Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y los ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Interna	Colaboradores

* No es un aspecto del GRI.

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

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

ESTÁNDARES LABORALES

Definición	Aspecto Material	Indicadores	Cobertura	Grupo de Interés
<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 respetar estos aspectos, al igual que brindar prácticas laborales justas.</p>	Diversidad e igualdad	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.	Interna	<i>Colaboradores</i>
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.		
	Empleo	LA2: Prestaciones sociales para los empleados. LA3: Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.		
	Salud y seguridad en el trabajo	LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud. 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. LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad. LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		
	Clima laboral*	Evaluación de clima laboral: punto de vista.		

* No es un aspecto del GRI.

MEDIO AMBIENTE: Uso de recursos y generación de residuos

Definición	Aspecto Material	Indicadores	Cobertura	Grupo de Interés
<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 es una práctica enfocada en minimizar los efectos que podamos ocasionar en el medio ambiente.</p>	Materiales	EN1: Materiales por peso o volumen.	Interna y externa	<i>Comunidad</i> <i>Medio Ambiente</i>
	Energía	EN3: Consumo energético interno. EN5: Intensidad energética.		
	Agua	EN8: Captación total de agua según la fuente.		
	Emisiones	EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1). EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2). EN18: Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero. EN20: Emisiones que agotan la capa de ozono.		
	Efluentes y residuos	EN 22: Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino. EN23: Peso total de residuos gestionados, según el tipo y el método de tratamiento.		

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME
 - 1.2 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

GOBERNANZA INTERNA

Definición	Aspecto Material	Indicadores	Cobertura	Grupo de Interés
<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>En la misma línea de comportamiento ético y coherente, nos aseguramos de que el comportamiento ético de nuestros proveedores sea clave para incrementar el efecto multiplicador positivo que generamos en nuestra cadena de suministros.</p>	Lucha contra la corrupción	<p>SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.</p> <p>SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.</p> <p>SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.</p>	Interna	<p><i>Accionistas</i></p> <p><i>Autoridades</i></p> <p><i>Proveedores</i></p> <p><i>Comunidad</i></p>
	Política pública	SO6: Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.		
	Cumplimiento legal	SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		
	Prácticas de abastecimiento	EC9: Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		
	Evaluación ambiental de los proveedores	EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.		
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.		
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		

GOBERNANZA EXTERNA

Definición	Aspecto Material	Indicadores	Cobertura	Grupo de Interés
<p>Tenemos la capacidad de generar impactos, tanto positivos como negativos, con 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 de no generar impactos ambientales y sociales negativos colaterales.</p>	Productos y servicios	EN28: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	Externa	<p><i>Comunidad</i></p> <p><i>Clientes</i></p>
	Cartera de productos	FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico		

LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS DE SCOTIABANK PERÚ S.A.A. CONSIDERAN LAS SIGUIENTES EMPRESAS:

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

* No consideradas en este informe.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
 - 2.1 ADHESIÓN A INICIATIVAS VOLUNTARIAS
 - 2.2 PERTENECEMOS A LAS SIGUIENTES ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
 - 2.1 ADHESIÓN A INICIATIVAS VOLUNTARIAS
 - 2.2 PERTENECEMOS A LAS SIGUIENTES ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

- **Nombre**

SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
EN ADELANTE SCOTIABANK.

- **Marcas, productos y servicios**

Realizamos operaciones de intermediación financiera permitidas a los bancos múltiples³, de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y 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.

- **Ubicación de la sede**

Av. Dionisio Derteano N° 102, San Isidro, Lima.

- **Países donde opera**

Operamos en el Perú y en Panamá por medio de Scotiabank Perú S.A.A. - Sucursal Panamá⁴.

Pertenecemos al grupo de The Bank of Nova Scotia, fundado en el año 1832 y con sede en Toronto, Canadá. Opera en más de 50 países.

- **Naturaleza de la propiedad y forma jurídica**

Sociedad anónima abierta que se constituyó en febrero de 1943 con la denominación de Banco Wiese Ltda. Posteriormente, en el año 1999, cambió de nombre por el de Banco Wiese Sudameris.

Años después, se realizó 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.⁵

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

4 Este informe consigna el número de colaboradores en Panamá. Ningún otro dato cuantitativo incorpora información sobre esta agencia.

5 Opera 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.



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
 - 2.1 ADHESIÓN A INICIATIVAS VOLUNTARIAS
 - 2.2 PERTENECEMOS A LAS SIGUIENTES ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

SCOTIABANKERS

COLABORADORES

5,375

54% MUJERES

46% HOMBRES

OPERACIONES

EN EL PERÚ

9 SEDES ADMINISTRATIVAS

213 SUCURSALES Y AGENCIAS

902 CAJEROS AUTOMÁTICOS

9,395 CAJEROS CORRESPONSALES

INGRESOS

TOTALES

S/. 3,379 MM

CAPITALIZACIÓN

S/. 50,897 MM PASIVO

S/. 6,272 MM PATRIMONIO

ACTIVOS

TOTALES

S/. 57,169 MM



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
 - 2.1 ADHESIÓN A INICIATIVAS VOLUNTARIAS
 - 2.2 PERTENECEMOS A LAS SIGUIENTES ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

2.1 Adhesión a iniciativas voluntarias

Nos adherimos a las siguientes iniciativas voluntarias por intermedio de nuestra casa matriz:

- Pacto Mundial (2010).
- Principios del Ecuador (2005, ratificado en el 2013).
- Carbon Disclosure Project (2005).
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2005).
- Carta de las Empresas para un Desarrollo Sostenible de la Cámara de Comercio Internacional (1991).
- Códigos de conducta voluntarios y compromisos públicos diseñados para proteger los intereses del consumidor, Canadá.

Adhesiones que no están comprendidas teniendo como intermediaria a nuestra casa matriz, sino que son propias del Perú:

- Certificación SOX en el 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).
 - 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 (UNUDD).
 - Unión Europea (UE).
 - Egmont Group (EG).

La Casa Matriz ha sido incluida en los siguientes índices de referencia para las inversiones social y ambientalmente responsables:



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
 - 2.1 ADHESIÓN A INICIATIVAS VOLUNTARIAS
 - 2.2 PERTENECEMOS A LAS SIGUIENTES ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

2.2 Pertenece a las siguientes asociaciones y organizaciones:

- ASBANC - Asociación de Bancos.
- ADEX - Asociación de Exportadores.
- ANDA - Asociación Nacional de Anunciantes.
- Asociación Peruana de Recursos Humanos.
- Cámara de Comercio Americana del Perú.
- Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú.
- Cámara de Comercio Peruano-Británica.
- 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.
- ComexPerú - Sociedad de Comercio Exterior del Perú.
- IPAE - Escuela de Empresarios.
- 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 del 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 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.
- Grupo Empresarial Pro Región La Libertad.
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ucayali.
- Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Sullana.
- Cámara de Comercio Peruano-China.
- Instituto Peruano de Fomento Educativo.
- Patronato Perú 2021.
- Instituto Peruano de Derecho Tributario.
- Asociación Fiscal Internacional - IFA.
- 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.
- Soluciones Empresariales contra la Pobreza.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



3. Gestión Responsable y Transparente

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.1 Accionistas y Grupo Económico

Nuestros accionistas

Grupo / Accionista	Procedencia	Participación 2015 (%)	Participación 2014 (%)
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)			
NW Holdings Ltd.	Bahamas	55.32%	55.32%
Scotia Perú Holdings S.A.	Perú	40.17%	40.11%
The Bank of Nova Scotia	Canadá	2.32%	2.32%
Total Grupo BNS		97.75%	97.75%
Otros		2.19%	2.25%
Total		100.00%	100.00%

Nuestra estructura accionarial tuvo un ligero cambio con respecto a la estructura del año 2014 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 S.A.
- Scotia Sociedad Titulizadora S.A.

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

- *La Memoria y los Estados Financieros correspondientes al 31 de diciembre de cada año.*
- *El dictamen de los auditores externos, de KPMG International⁶.*

Estos son previamente aprobados por el Directorio.

⁶ Estos documentos se encuentran en: www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Mas-informacion/informacion-al-inversionista
www.smv.gov.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%202015%20SBP.pdf

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.2 Directorio



MÍNIMO

7

MIEMBROS

MÁXIMO

15

MIEMBROS

ELEGIDOS POR
**LA JUNTA
GENERAL DE
ACCIONISTAS⁷**

PERIODO

1

AÑO

**PUEDEN
SER REELEGIDOS
INDEFINIDAMENTE**

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

James Tully Meek

VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Carlos González-Taboada

DIRECTORES

Miguel Uccelli Labarthe
Director y Gerente General

Gianfranco Castagnola Zúñiga
Director Independiente

Raúl Salazar Olivares
Director Independiente

Elena Conterno Martinelli
Directora Independiente

Santiago Perdomo Maldonado

En la elección anual se tiene en cuenta:

- *Políticas de Buen Gobierno Corporativo⁸.*
- *Personas de destacada trayectoria profesional y personal, e independientes del accionariado de Scotiabank.*

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas, realizada el 24 de marzo, se fijó en 7 el número de miembros del Directorio, 3 de los cuales son directores independientes⁹.

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

- No ser colaborador ni directivo de Scotiabank Perú ni de sus subsidiarias.
- No ser accionista que, sin ser colaborador o directivo de Scotiabank o sus subsidiarias, tenga poder de mando sobre los directivos de las mismas.
- No ser socio o 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 o de sus subsidiarias representen más del 20% de sus ingresos.

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

⁷ La Junta General de Accionistas puede designar un director alerno para cada director titular que lo solicite.

⁸ http://cdn.agilitycms.com/scotiabank-peru/PDFs/acerca-de/scotiabank-peru/politicas_gobierno_corporativo.pdf?t=1460504093532

⁹ Los miembros del Directorio fueron 1 directora (mujer) y 6 directores (hombres).

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.2.1 Presidente del Directorio

No ejerce función ejecutiva. Sin embargo, el Gerente General tuvo la condición de Director; por ello, para evitar potenciales conflictos de intereses 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 las Pautas para la Conducta en los Negocios, 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 intereses.



Funcionaron los Comités de Directorio¹⁰ 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. 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. 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. Se han efectuado 12 evaluaciones.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULATORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.3 Ética e Integridad

Las Pautas para la Conducta en los Negocios y sus códigos y políticas complementarias (en adelante las Pautas) conforman el código de conducta del grupo Scotiabank, el cual recoge las normas básicas de comportamiento ético que deben aplicar nuestros directivos, funcionarios y Scotiabankers, así como las subsidiarias en todo el mundo.

Nuestros seis principios básicos son los cimientos que sustentan las Pautas. 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.

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, colaboradores u otros.
6. Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.



Las Pautas se encuentran en:
Intranet: Para los Scotiabankers.
Página web¹¹: Para todos nuestros grupos de interés.

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

<i>Código de Conducta para el uso de Internet y el Correo Electrónico</i>	Orientación específica con respecto al uso apropiado de la tecnología de información y servicios que ponemos a disposición de los Scotiabankers para el desempeño de sus labores diarias.
<i>Código de Conducta para la Prevención del Lavado de Activos</i>	Normas de conducta a cumplir para evitar que Scotiabank se vea involucrado en un caso vinculado al lavado de activos.
<i>Adenda para Banca Internacional - Personal de Operaciones Bursátiles</i>	Enmarca los lineamientos sobre la debida utilización y reserva de información privilegiada.
<i>Política de Lucha contra la Corrupción</i>	Proporciona lineamientos respecto al trato directo o indirecto que los Scotiabankers deben aplicar para los funcionarios públicos.
<i>Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades</i>	Describe los procedimientos para notificar (denunciar) cualquier incumplimiento, comprobado o potencial, de las Pautas.



Scotiabank Perú recibió el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo otorgado por la Bolsa de Valores de Lima.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Con el fin de dar cumplimiento cabal a las Pautas, consideramos también las siguientes normativas internas:

<i>Normativa Difusión y Certificación Anual de las Pautas para la Conducta en los Negocios</i>	Da a conocer la difusión de las Pautas para la Conducta en los Negocios y el proceso de Certificación Anual para nuestros Scotiabankers.
<i>Directiva de Políticas DIR 2013-044: Comunicación de Incumplimiento a las Pautas</i>	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 de las Pautas.
<i>Manual Corporativo MAN 2012-021: Políticas para el Manejo de Información Privilegiada y Conflictos de Intereses</i>	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 intereses y adquisición de valores por cuenta propia.
<i>Directiva de Procesos DIR 2013-055: Operatividad para el Manejo de Información Privilegiada y Conflictos de Intereses</i>	Procedimiento mediante el cual nuestros Scotiabankers, sujetos a la política señalada previamente, deberán realizar sus inversiones personales.
<i>Directiva de Políticas DIR 2012-013: Conducta ética y Capacidad Profesional en el Proceso de Inversión de recursos Financieros de las Carteras Administradas</i>	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.
<i>Manual Corporativo MAN-2014-001: Lucha contra la Corrupción</i>	Lineamientos y procedimientos necesarios para implementar la Política y Orientación de Scotiabank 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.
<i>Manual Corporativo MAN-2015-014: Riesgo Reputacional</i>	Lineamientos generales y principios aplicables al manejo del riesgo reputacional en 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.
<i>Manual Corporativo MAN-2012-005: Cumplimiento Normativo Corporativo del Grupo Scotiabank Perú</i>	Conceptos, procesos, competencias y funciones relativos 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 las Pautas, así como cumplir con las regulaciones, políticas, procedimientos y mejores prácticas locales y del exterior referentes al lugar donde opere Scotiabank.
<i>Guías Alternativas de Resolución</i>	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.

Todas las directivas y políticas creadas o actualizadas durante el mes son puestas en conocimiento y sujetas a aprobación por el 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 de las Pautas. Este proceso involucra 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 las Pautas sean distribuidas, entendidas y puestas en práctica por todos los colaboradores de las empresas del grupo Scotiabank.
- Velar por el cumplimiento de la Certificación Anual "Reconocimiento Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank y sus Pautas Complementarias", proceso que permite confirmar que las Pautas han sido entendidas y puestas en práctica, y que se ha comunicado cualquier incumplimiento real o presunto del cual se pueda haber tenido conocimiento durante el año.

El grupo Scotiabank difunde el código de conducta, las Pautas, en cada país donde opera y en el idioma oficial.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.3.1 Principales actividades

Ejecutamos el Plan Anual de Trabajo sobre las Pautas. Tuvo el objetivo de desarrollar acciones en materia de capacitación, monitoreo y difusión para el cumplimiento de las Pautas.

El seguimiento sobre el avance en el plan se realizó con periodicidad trimestral, destacando:

- **Difusión:**
 - Emisión de 11 comunicados internos sobre las Pautas.
 - Publicación del afiche “En Scotiabank hacemos lo correcto siempre” en cada piso de todas nuestras sedes, así como en la red de agencias a nivel nacional, de forma programada durante el año.
 - Emisión del comunicado, a todos los Scotiabankers, sobre el Sistema de Comunicación de Incumplimiento a las Pautas con el objetivo de reforzar su uso y conocimiento.
- **Declaración Jurada Lucha contra la Corrupción 2014:**
 - Permitió confirmar la adhesión, el conocimiento y el cumplimiento del Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción, así como la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción durante el 2014. Estuvo dirigida a todo el personal 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 del adecuado funcionamiento del Sistema de Comunicación de Incumplimiento a las Pautas a través de todos sus canales:**
 - Intranet
 - Sistema Bantotal (sistema principal del Banco).
 - Telefónica.
- **Resultado satisfactorio de todo el personal sujeto a la certificación anual de las Pautas.** Luego de ello, el CEO realizó su propia certificación a nombre de Scotiabank.



¡En Scotiabank hacemos lo correcto siempre!
Sistema de comunicación de Incumplimientos a las Pautas

Todos tenemos un rol activo en la notificación de incidencias, con el fin de evitar poner en riesgo la reputación o estabilidad de nuestro Banco.

Por ello, contamos con 3 canales, **100% confidenciales y directos**, para reportar cualquier supuesta irregularidad o violación a nuestras **Pautas para la Conducta en los Negocios**, así como cualquier tipo de represalia ante las denuncias efectuadas:

Canales de Notificación		
Vía Telefónica		
Incidencia	Responsable	Anexo
Conflicto de Intereses	• ASESORÍA LEGAL, CUMPLIMIENTO & SECRETARÍA GENERAL • AUDITORÍA, SEGURIDAD E INVESTIGACIONES	Anexo 12500
Transgresión de los Derechos Humanos	• RECURSOS HUMANOS Relaciones Humanas	Anexo 12501
Fraude	• AUDITORÍA, SEGURIDAD E INVESTIGACIONES Seguridad e Investigaciones	Anexo 12502
Reclamos sobre Contabilidad	• AUDITORÍA, SEGURIDAD E INVESTIGACIONES • FINANZAS	Anexo 12504
Otros Incumplimientos	• ASESORÍA LEGAL, CUMPLIMIENTO & SECRETARÍA GENERAL Cumplimiento	Anexo 12503
Intranet		
Ingresar a Soluciones Departamentales / Alerta de Incumplimientos / Sistema de Comunicación de Incumplimientos a las Pautas.		
Sistema BanTotal		
Para los Colaboradores que no cuentan con acceso directo a la intranet, pueden acceder vía el BanTotal / Menú de Asistencia / Enlaces a Intranet / Denuncias Anónimas por Incumplimiento de Pautas.		

Recuerda que, gracias a la política de **Vías alternativas de Resolución**, cuentas con el apoyo de tu supervisor directo para evaluar tus inquietudes sobre posibles incidencias antes de notificarlas.

Más de 180 años de Logros son fruto de hacer negocios como se debe y proceder con Integridad en todo momento

 Descubre lo que puedes lograr

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.4 Anticorrupción

3.4.1 Lucha contra la corrupción

Enfoque

Nuestra reputación es el pilar de nuestros negocios. Por ello, las decisiones diarias refuerzan la confianza de los clientes, los Scotiabankers, los accionistas y las comunidades, así como fortalecen 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 posiblemente, incluyendo a los Scotiabankers, a sanciones penales o legales severas, pérdida de licencia, demandas o multas.

Responsabilidad

Unidad de Cumplimiento.

Gestión

- **Política de la Lucha contra la Corrupción:** Proporciona orientación en cuanto a la manera como debemos tratar con los funcionarios públicos, así como con terceros que representan a Scotiabank en las relaciones con estos funcionarios. Es de cumplimiento general para el Directorio y los Scotiabankers.

Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción (MAN-2014-001): Permite mantener los altos estándares de buena conducta, ética y reputación de todas las empresas del grupo Scotiabank.

- **Directiva Comunicación de Incumplimiento a las Pautas (DIR-2013-044):** Permite conocer los canales de comunicación y alertas a través de los cuales se puede comunicar, inclusive de forma anónima, los incumplimientos a las Pautas, incluida la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción.

- **Actividades establecidas por dichas normativas:**

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

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

Cumplimiento de las normas éticas establecidas por Scotiabank.

Capacitación.

Control de los riesgos específicos en los procesos.

Detección: Acciones para identificar la existencia en el 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 con las Pautas.

Certificaciones: La Certificación de las Pautas para la Conducta en los Negocios¹² se utiliza como mecanismo anual destinado a confirmar que los trabajadores, incluyendo la Alta Administración, han dado cumplimiento a la política.

Corrección: Aplicación de sanciones disciplinarias, así como la mejora continua, que incluye la revisión de los procedimientos, procesos y la notificación a las áreas respectivas para la adopción de medidas tendientes a minimizar y mitigar incidencias.

Evaluación

Declaración Jurada Lucha contra la Corrupción: Permite confirmar la adhesión, el conocimiento y el cumplimiento anual del Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción, así como la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción.

Certificación de las Pautas.

Compromisos 2016

Plan Anual de Trabajo sobre las Pautas

Incluye actividades relacionadas con la lucha contra la corrupción. En él destacan:

- Implementación del Programa de Lucha contra la Corrupción como un medio de control clave y eficaz contra la corrupción y los riesgos de soborno. Parte de este programa implica desarrollar una autoevaluación de los riesgos de corrupción y soborno.
- Proceso Declaración Jurada 2015: Permite confirmar la adhesión, el conocimiento y el cumplimiento de lo normado en el Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción, así como la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción.
- Emisión de comunicados relacionados con la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción y el conocimiento y uso del Sistema de Comunicación de Incumplimiento a las Pautas, para poder denunciar cualquier caso real o presunto relacionado con corrupción y soborno
- Publicación del afiche "En Scotiabank hacemos lo correcto siempre" en cada piso de todas las sedes, así como en la red de agencias a nivel nacional.

¹² 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.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

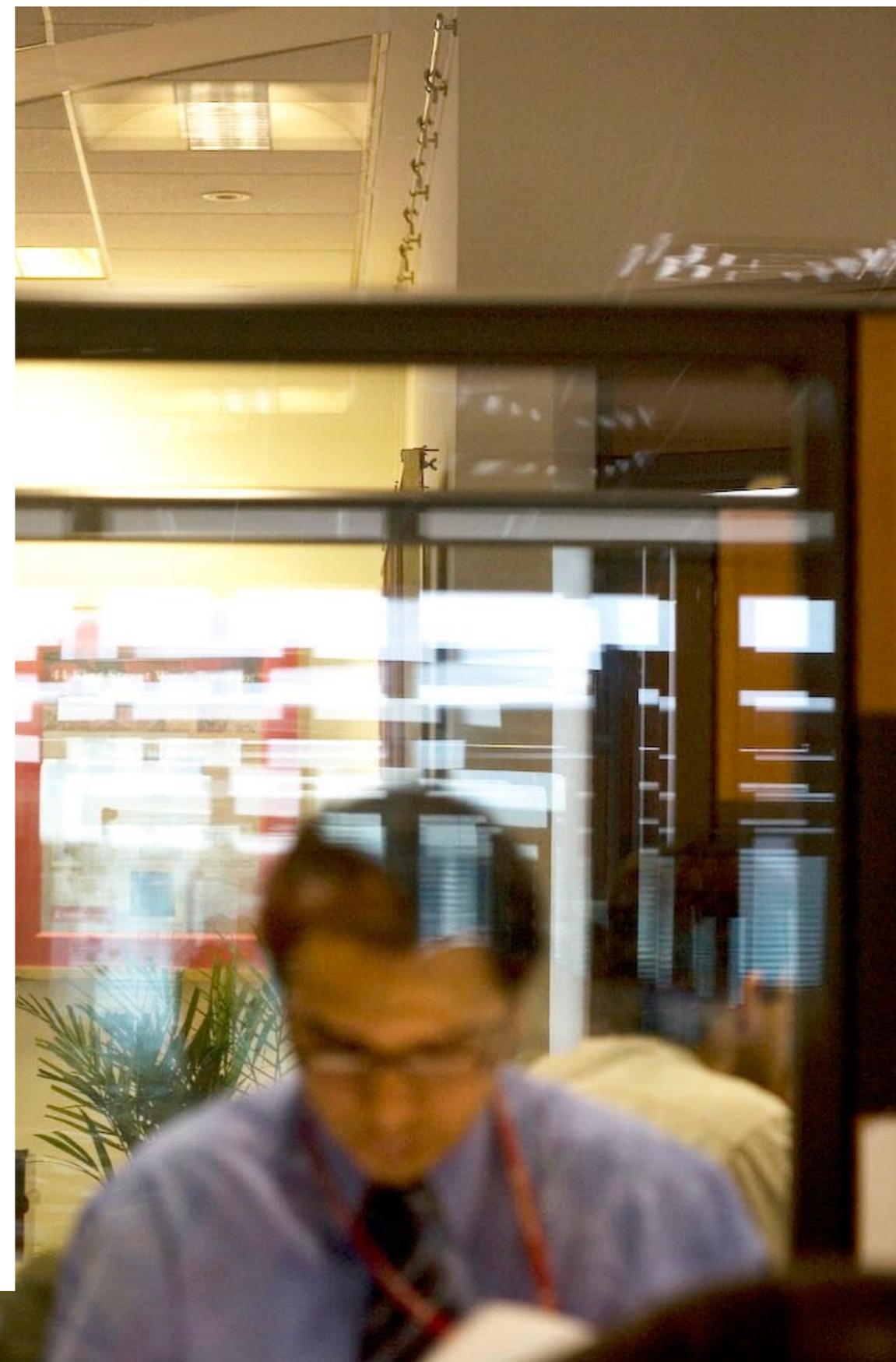
< = >

En el mes de mayo, la Unidad de Cumplimiento tuvo la responsabilidad de coordinar el proceso de Declaración Jurada Anticorrupción 2014, el cual permite confirmar la adhesión, el conocimiento y el cumplimiento durante todo ese año del "manual" y la "política" de todo el personal sensible identificado en Scotiabank y las subsidiarias incluidas en este informe.

El resultado fue satisfactorio: Todo el personal sujeto a la Declaración Jurada Anticorrupción 2014 dio cumplimiento a lo requerido.

Áreas evaluadas:

- 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 - GTB & Leasing.
- Wholesale Banking - Infraestructura, Manufactura e Ind. Diversas.
- Wholesale Banking - Recursos Naturales, Inst. Financieras y Multinacionales.
- Wholesale Banking - Soluciones de Crédito Corporativas & E2E.



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULATORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Riesgos significativos considerados con respecto a la corrupción

Riesgo	Factores de Riesgo
<i>Riesgo País</i>	Basado en el nivel de corrupción gubernamental de cada país.
<i>Riesgo Sectorial</i>	Algunos sectores económicos en los que operan las líneas de negocios tienen un riesgo mayor que otros. Incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Petróleo y gas. • Minería. • Desarrollo inmobiliario y de propiedades. • Industria pesada. • La gran escala del sector de infraestructura.
<i>Riesgo de Control Gubernamental</i>	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.
<i>Riesgo Transaccional</i>	Debido a su naturaleza, algunos 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.
<i>Riesgo Relacionado con la Oportunidad de Negocios</i>	Los negocios que buscan proyectos de gran valor (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.
<i>Riesgo de Relaciones (Alianzas) Comerciales</i>	Desde la perspectiva del programa de lucha contra el soborno, algunas relaciones presentan un mayor riesgo. Estas incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Intermediarios que representan organizaciones en transacciones u otros tratos con funcionarios públicos.
<i>Riesgo Interno</i>	Aspectos tales como una cultura de cumplimiento deficiente, una cultura de recompensas excesivas que premia la toma de riesgos, o políticas y procedimientos de antisoborno inadecuados pueden contribuir al riesgo de soborno. Considerar si su unidad maneja información confidencial o crítica del negocio o de los clientes. Información privilegiada, tales como información sobre fusiones, adquisiciones. Considerar que dicha información podría ser vendida o compartida en el mercado perjudicando el negocio.

Los miembros del Directorio y subsidiarias tienen conocimiento y compromiso de aceptación y cumplimiento de las Pautas. Asimismo, las actualizaciones que se realizan a las Pautas deben ser informadas a cada directorio para su adhesión, conocimiento y cumplimiento.

Cada año, todos los Scotiabankers, de manera obligatoria, deben certificar su adhesión, conocimiento y cumplimiento de las Pautas. Este proceso incluye todos los niveles de la organización y alcanza a los miembros del Directorio y sus subsidiarias.

Durante el plan anual de comunicaciones de cumplimiento, se establece difundir entre todos los Scotiabankers —incluyendo colaboradores, jefaturas, gerencias y vicepresidencias—, mediante comunicados, las políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.4.2 Prevención del lavado de activos

Enfoque

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

Hoy nuestra gestión se ha orientado a una administración por riesgo en prevención del lavado de activos.

Responsabilidad

Unidad de Prevención para el Lavado de Activos.

Gestión

Nuestros criterios de evaluación nacen de una metodología por riesgo que descansa en cuatro principios básicos:

- Conocimiento del cliente.
- Conocimiento del mercado.
- Conocimiento de la banca corresponsal.
- Conocimiento del colaborador.

La metodología comprende también:

- Factores como:
 - Tipo de cliente.
 - Productos y servicios.
 - Canales de distribución y ubicación geográfica.
- Variables como:
 - Tipo de cliente.
 - Actividad económica del cliente.
 - Monto y procedencia de los ingresos.

- Características como:
 - Moneda.
 - Instrumentos.
 - Mercado.
 - País o área geográfica de procedencia de los fondos.
 - Monto de las operaciones.

Contamos con controles adecuados, planeados por la legislación nacional y contenidos en el 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 con los productos y servicios.

Para determinar posibles conflictos de intereses en los que pudieran estar involucrados nuestros Scotiabankers, se cuenta desde el monitoreo de las operaciones de los clientes internos hasta declaraciones de compromisos éticos sobre las Pautas.

Se cuenta 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 colaboradores, funcionarios y directores sin excepción alguna; asimismo, con charlas especializadas

para grupos específicos con el propósito de afianzar ciertos temas puntuales de interés y con 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 UIF - Unidad de Inteligencia Financiera —adscrita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP—, así como por la Superintendencia del Mercado de Valores, auditoría interna, auditoría externa, visitas regionales requeridas por la Casa Matriz, las mismas que se pueden calificar a la fecha como satisfactorias.

Compromisos 2016

Se mantienen los mismos compromisos y objetivos desarrollados en el Plan de Trabajo 2015 y expuestos en los puntos anteriores. Destaca el trabajo de implementación de la metodología de evaluación por riesgo requerido tanto por la Casa Matriz como por el regulador local UIF dentro del marco normativo aprobado por la Resolución SBS N° 2660-2015.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULATORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

La Unidad de Cumplimiento coordinó el proceso de llenado de una autoevaluación de riesgos de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo en el Banco y subsidiarias (100% de operaciones).

Dado que somos el tercer banco del sistema financiero local, los riesgos en Prevención de Lavado de Activos han girado en relación con cuatro factores:



CLIENTES



**PRODUCTOS
Y SERVICIOS**



**CANALES DE
DISTRIBUCIÓN**



**UBICACIÓN
GEOGRÁFICA**

Estos toman en cuenta la metodología de evaluación de riesgo requerida por la Casa Matriz y el regulador local UIF dentro del marco normativo aprobado por la Resolución SBS N° 2660-2015.

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

Sumamos más de 5 mil Scotiabankers entre funcionarios y colaboradores, capacitados en forma presencial y/o virtual en la política de Prevención de Lavado de Activos.

En el caso de los proveedores de servicios administrados por la Unidad de Proveedores, se ha incluido en 27 contratos celebrados la adenda respectiva sobre la observancia de la Prevención de Lavado de Activos, aplicando la política de "conocimiento del cliente", considerando en todo momento el nivel de riesgo asociado que significan para la organización.

El número de casos reportados al regulador UIF fueron 77, 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.

- No identificamos colaboradores o funcionarios amonestados o despedidos por incumplimiento de la política de Prevención de Lavado de Activos.
- No se rescindieron contratos o no se renovaron a socios empresariales por incumplimiento de la política de Prevención de Lavado de Activos.
- No existieron demandas al respecto.

3.5 Política Pública

De acuerdo con nuestro código de conducta, las Pautas, dentro del principio 6, "Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos", se indica que Scotiabank no efectúa donaciones políticas.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULATORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.6 Cumplimiento Regulatorio

Enfoque

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 efectos de corregir la situación o aclararla.

Medición

En ALI se hacen métricas respecto de las multas pagadas a entes reguladores o a 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, la que se encarga del seguimiento de las medidas correctivas a adoptar para que no sucedan situaciones similares.

Compromisos 2016

Reducción de las multas adquiridas por temas de servicio, lo que se logra mediante el constante soporte legal a todas las áreas para el cumplimiento de las normas legales vigentes y el mantenimiento de un alto estándar de servicio.

No se han pagado multas significativas¹³ ni se han recibido sanciones administrativas por incumplimiento de la legislación y la normativa contable, laboral o vinculada con asuntos de corrupción.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.7 Gestión de Riesgos

Nuestra 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, incluyendo el Reglamento Gestión Integral de Riesgos, norma SBS N° 37-2008.

Estos lineamientos forman parte de nuestra estructura de control interna 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:

- 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, operativa y de mercado.

Tres líneas de defensa

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

- Línea de Negocio (primera línea): Hace frente directamente a los riesgos.
- Unidad de Riesgos (segunda línea): Realiza una supervisión independiente y provee objetivos desafiantes a la primera línea de defensa.
- Auditoría Interna (tercera línea): Asegura que los objetivos de control sean logrados por la primera y la segunda líneas de defensa.

Principales actividades

Riesgo de crédito

Mantuvimos la innovación de estrategias para la administración del riesgo de crédito, razón por la cual seguimos realizando mejoras en los procesos críticos y políticas que faciliten esta gestión. La gestión se enfoca en la optimización de las estrategias basadas en el riesgo, buscando 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.

La implementación de estas optimizaciones ha permitido la identificación inmediata de los riesgos; la que, junto con el monitoreo continuo del portafolio y una gestión de cobranza eficiente, ha salvaguardado la calidad de la cartera.

Principales optimizaciones y estrategias implementadas:

- Cambios en la estructura en la División de Riesgos.
- Adquisición de la cartera de Consumo de Citibank Perú.
- Inicio del proyecto Risk Analytics Roadmap.
- Desarrollo de nuevas segmentaciones.
- Fortalecimiento de los MIS de Analytics.
- Implementación e innovación de estrategias.

- Implementación de estrategias para pequeñas empresas.

Riesgo operativo

El Marco de Gestión del Riesgo Operacional que aplicamos establece un enfoque integrado para identificar, medir, controlar, mitigar y reportar riesgos operacionales basados en elementos claves:

- Gobierno interno.
- El apetito por el riesgo.
- La medición.
- El seguimiento.
- Los informes.
- Otros.

Hemos continuado con el desarrollo de las metodologías de gestión del riesgo operacional para Scotiabank y sus subsidiarias. El desarrollo de estas metodologías proporcionó una adecuada identificación, gestión y control del riesgo operacional, siendo las principales las siguientes:

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

Riesgo de mercado

La División de Riesgos, por intermedio de la Gerencia de Riesgos de Mercado, implementó mejoras en las políticas y los procesos para la gestión de los riesgos de mercado, con las cuales mantenemos una adecuada identificación, gestión, monitoreo y control.

Principales actividades:

- Actualización de:
 - Política de Gestión de Riesgos de Mercado y Estructural.
 - Política de Gestión del Riesgo de Liquidez y Manejo del Colateral.
- Revisión Anual de Límites de Riesgos de Mercado.
- Seguimiento a la Implantación de la Nueva Normativa de Gestión del Riesgo de Liquidez.
- Mejoras y Desarrollo de Nuevos Reportes de Riesgos de Mercado para Scotiabank y sus subsidiarias.
- Implementación del marco para la gestión de los riesgos en la División Wealth Management.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.8 Nuestros Grupos de Interés

Nuestros grupos de interés se organizan en seis grandes categorías. En el 2014, durante el diseño y ejecución de los talleres de consulta realizados, se identificaron y priorizaron subcategorías dentro de cada uno de los seis grupos:



ACCIONISTAS Y CASA MATRIZ



CLIENTES, GREMIOS Y CLASIFICADORAS DE RIESGOS



COLABORADORES, COMITÉ DE VOLUNTARIADO, REPRESENTANTES DE LA RED DE VOLUNTARIOS, PUESTOS DE LIDERAZGO Y COMITÉ DE EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



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



COMUNIDAD

- Comunidades atendidas por los proyectos de inversión social.
- Representantes de ONGs.
- Líderes de opinión.
- Academia.
- Prensa.
- Gobierno:
 - Ministerio de Educación.
 - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
 - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
 - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
 - Gobiernos locales.



MEDIO AMBIENTE

- Representantes de ONGs especializadas en medio ambiente.
- Prensa.
- Ministerio del Ambiente.

La revisión que realizamos en el 2014 en los talleres de consulta tomaron en consideración los siguientes criterios de identificación de grupos de interés:

- *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 el que tenemos efecto sobre el grupo de interés y/o viceversa.
- *Familiaridad:* Conocimiento sobre Scotiabank.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

3.8.1 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	

Clientes

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Funcionarios de Negocios, asesores financieros según segmento atendido	Permanente	<p>Banca Retail, en los últimos años, es regulada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SBS y el Indecopi. • Ley de Transparencia del Sistema Financiero y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. <p>Dichas regulaciones han significado que las comunicaciones con los clientes hayan cambiado, generando que ellos estén más enterados de sus derechos, lo que demanda así mayor calidad del servicio e incremento de los reclamos.</p> <p>Ante esta situación, en el gremio Asbank se creó Aló Banco, una forma descentralizada para que los clientes opten por este servicio y en cinco días tengan resueltos 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, redes sociales y buscador.	En campaña (promedio trimestral)	
Desayunos ejecutivos con clientes	Permanente	
Página web (www.scotiabank.com.pe)	Permanente	
Memoria Anual	Anual	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa (desde el 2009)	Anual	

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULADORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

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
<i>Medios estratégicos</i>		
Scotiabank Summit (encuentro con el CEO)	Anual	En el periodo en mención no han surgido temas en particular.
Town Hall de Gerencia General / Vicepresidencia	Trimestral	
Mensajes de nuestros altos ejecutivos	Permanente	
<i>Medios informativos</i>		
Boletín Scotiabank al Día	Diario	En el periodo en mención no han surgido temas en particular.
Facebook #WIN	Diario	
Intranet Scotiabank (intranet local)	Diario	
Kick Off de Red de Agencias / Quick Meetings	Permanente	
Correo Scotiabank Noticias	Permanente	
Programa <i>Juntos</i> en TV	Trimestral	
<i>Medios de feedback y colaboración</i>		
Alternativas de resolución (cadena de comunicación)	Permanente	Primeras fuentes de atención a temas y problemas claves. Gracias a la canalización de inquietudes por intermedio de ellos, se puede tomar conocimiento y dimensionar su amplitud, complejidad y especialización y generar un plan de acción.
Sistema de Comunicación de Incumplimiento a la Pautas	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 <i>coaching</i> 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	

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
 - 3.1 ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO
 - 3.2 DIRECTORIO
 - 3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD
 - 3.4 ANTICORRUPCIÓN
 - 3.5 POLÍTICA PÚBLICA
 - 3.6 CUMPLIMIENTO REGULATORIO
 - 3.7 GESTIÓN DE RIESGOS
 - 3.8 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Proveedores

Medios de comunicación	Frecuencia de contacto o comunicación	Temas clave
Correo electrónico	Mensual	En el periodo en mención no han surgido temas en particular.
Correspondencia escrita	Mensual	
Correspondencia telefónica	Mensual	

Comunidad: Aspectos Sociales y Ambientales

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

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 del Mercado de Valores (SMV) para el envío de información	Permanente	
Submódulo de Captura y Validación Externa (Sucave): Software de las empresas financieras. Ingresas y valida información en diversos formatos para que sea supervisada por la SBS.	Permanente	

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
 - 4.1 RESULTADOS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA
 - 4.2 IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO GENERADO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



4. Desempeño Económico

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
 - 4.1 RESULTADOS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA
 - 4.2 IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO GENERADO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Enfoque y gestión

Registramos un sólido ejercicio a pesar del entorno operativo volátil.

S/. 1,014 millones

**LA UTILIDAD NETA
ALCANZÓ NUEVAMENTE
UN NIVEL RÉCORD**

6%

**SUPERIOR A LA
DEL AÑO ANTERIOR**

Utilidad basada en el crecimiento de los volúmenes de negocio de las líneas de negocio y combinada con un adecuado control de gastos, el mismo que nos ha permitido consolidarnos como el banco de mayor productividad en el sistema; al punto que, al comparar los gastos operativos con los ingresos totales, resulta un ratio de 38.1%.

Con el objetivo de mantener un portafolio de colocaciones saludable, aminorar el riesgo cambiario en un entorno de volatilidad del tipo de cambio, y en línea con la orientación del Banco Central de Reserva, convertimos una parte importante del portafolio de dólares a soles.

Tenemos ahora el 64% de la cartera en moneda nacional, es decir, 14 puntos porcentuales mayor que la del año 2014.

Concretamos la adquisición del negocio de Banca Personas y Comercial de Citibank del Perú en mayo. Esta operación nos permitió incrementar la participación de mercado tanto en tarjetas de crédito como en el segmento Prémium, agregando cerca de 130 mil clientes y una alianza exclusiva con American Airlines que nos ayudará a ofrecer más productos y servicios.

Continuamos con el enfoque en los clientes atendiendo y buscando satisfacer sus necesidades, desarrollando relaciones de largo plazo y preocupados por brindar un servicio de excelencia, por lo que estamos efectuando un monitoreo integral de calidad para tener una medida más precisa de la satisfacción del cliente.

Para brindar mayor conveniencia a los clientes y al público en general, hemos continuado expandiendo la cobertura con el desarrollo de canales alternativos que faciliten transacciones más eficientes de nuestros clientes y mantengan nuestro ratio de productividad entre los mejores del Perú.

Mantenemos un impacto económico indirecto que mejora el bienestar de las personas. Los productos y servicios que ofrecemos fomentan inversión y empleo, que se traduce a nivel familiar en un ingreso sostenible que aumenta la capacidad de consumo posibilitando, de esta manera, mejoras en educación, salud, entre otros.

Responsabilidad

Todas las áreas y unidades de negocio.

Evaluación

El Directorio realiza cada año una evaluación de la Memoria Anual y de los Estados Financieros auditados.

Compromisos 2016

Esperamos mantener nuestra estrategia de modelo de negocios diversificado. Hemos identificado cinco prioridades que guiarán nuestros esfuerzos para alinearnos con oportunidades en las que se puedan construir estrechas relaciones con los clientes:

- Enfoque en el cliente.
- Liderazgo.
- Eficiencia operativa.
- Transformación digital.
- Combinación de negocios.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
 - 4.1 RESULTADOS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA
 - 4.2 IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO GENERADO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

4.1 Resultados de la Gestión Económica

Cifras de Balance (Millones de dólares)	2015	2014	2013
Total Activos Netos	16,760.0	14,792.50	14,651.70
Colocaciones Brutas	10,837.8	10,068.90	9,202.40
Provisión para Colocaciones	414.7	349.70	323.30
Colocaciones Netas	10,482.5	9,773.80	8,934.00
Total Depósitos	10,065.9	9,116.20	10,069.50
Patrimonio Neto	1,838.7	1,902.30	1,809.90
Eficiencia Operativa			
Margen Financiero Bruto / Patrimonio	45.1%	40.9%	43.5%
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA)	1.8%	2.2%	2.3%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	16.2%	14.1%	18.0%
Participación de Mercado			
Colocaciones (%)	16.3%	15.6%	15.2%
Depósitos (%)	14.9%	14.1%	15.7%

4.2 Impacto Económico Directo Generado

Impacto Económico (Millones de dólares)	2015	2014	2013
Valor económico directo creado (VEC)			
Ingresos ¹	1,244.96	1,167.40	1,173.60
Valor económico distribuido (VED)			
Costos operativos (pago a proveedores) ²	153.6	153.70	154.70
Retribución a colaboradores ³	183.7	178.40	182.80
Pagos a proveedores de fondos ⁴	126.4	115.00	131.70
Pagos a gobiernos ⁵	123.8	134.80	127.70
Inversiones en la comunidad	0.90	0.92	0.90
Total del valor económico distribuido	588.4	582.82	596.90
Tipo de cambio	3.411	2.986	2.795
Valor económico retenido (VER = VEC - VED)	656.56	584.58	576.62

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.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



5. Nuestros Clientes y su Derecho a Estar Mejor

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

En Scotiabank hablamos de nuestro propósito: nuestra razón de ser, lo que nos mueve cada día. Nuestro propósito renovado es “Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor”. No es un deseo, es un derecho de nuestros clientes actuales y potenciales.

Este nuevo propósito enuncia lo que creemos como Scotiabankers: “Ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos, es nuestra máxima prioridad, el centro de nuestros pensamientos y la base de nuestros objetivos. Nos esforzamos por hacer posible el éxito de nuestros clientes trabajando con una mentalidad ganadora y un alto sentido de urgencia”.

5.1 Productos, Servicios y Mercado



3 *Grandes
Lineas de
Negocio:*

**BANCA
RETAIL**

**WEALTH
MANAGEMENT**

**WHOLESALE
BANKING**

5.1.1. Banca Retail

Atiende a clientes de los segmentos:

- **Banca Personal:** Cubre las necesidades de personas naturales definidas en 4 segmentos:
Preferente Prémium.
Preferente.
Personal.
Estándar.
- **Banca de Negocios:** Cubre 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.

*Clientes atendidos a nivel nacional al cierre:
1.8 millones.*

La Banca Retail contribuyó con el 54% de nuestros ingresos totales, lo que equivale a ingresos superiores a S/. 1,887 MM. Asimismo, logró un crecimiento significativo en los volúmenes de colocaciones (21%) y depósitos (22%).

Ingresos totales:

- Lima: 65%
- Provincias: 35%.

En los costos totales se repite la proporción:

- Lima: 65%.
- Provincias: 35%.

Productos ofertados por la Banca Retail:

- Préstamos personales y vehiculares.
- Préstamos hipotecarios.
- Tarjetas de crédito y subproductos (Extralínea y compra de deuda).
- Cuentas de ahorro.
- Cuentas de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS).
- Cuentas a plazo.
- Fondos mutuos.
- Prestamos pyme.
- Activos empresariales.
- Leasing.
- Operaciones de comercio exterior.
- Seguros.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Negocio Inmobiliario, Hipotecario y Vehicular:

Es una de las líneas de negocio que generan impactos indirectos en la calidad de vida mediante el otorgamiento de préstamos vehiculares; asimismo, mediante el otorgamiento de préstamos hipotecarios apoyando la generación de oferta inmobiliaria con el financiamiento de proyectos inmobiliarios.



Negocio	Inmobiliario	Hipotecario	Vehicular
<i>Sector</i>	Viviendas y oficinas	Consumo a largo plazo	Automotor
<i>Clientes</i>	Personas jurídicas desarrolladoras de proyectos inmobiliarios	Personas naturales con ingresos netos mayores de 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.	Concesionarios, distribuidores de vehículos, representantes de marcas y clientes con ingresos netos mayores de S/. 1,600 en Lima y provincias.
<i>Productos ofrecidos</i>	Productos banca comercial, con énfasis en pagarés y cartas fianza.	<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. • Para el año 2016, se está evaluando lanzar dos nuevos productos: Compra Inteligente. Financiamiento de Autos Seminuevos.
<i>Colocaciones 2015</i>	<p>S/. 191 MM en pagarés</p> <p>S/. 81 MM en cartas fianza</p>	<p>S/. 1,639.19 MM:</p> <p>84% Lima. 16% provincias.</p>	<p>S/. 118.36 MM:</p> <p>88% Lima. 12% provincias.</p>

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

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

Canales físicos

Red de Sucursales y Agencias

LIMA		
2015	2014	
145	146	
PROVINCIAS		
2015	2014	
68	67	
TOTAL		
2015	2014	
213	213	



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Cajeros Automáticos

LIMA	
2015	2014
596	576

PROVINCIAS	
2015	2014
306	289

TOTAL	
2015	2014
902	865

Cajeros Corresponsales

LIMA	
2015	2014
5,081	3,385

PROVINCIAS	
2015	2014
4,314	2,753

TOTAL	
2015	2014
9,395	6,138

Contenido

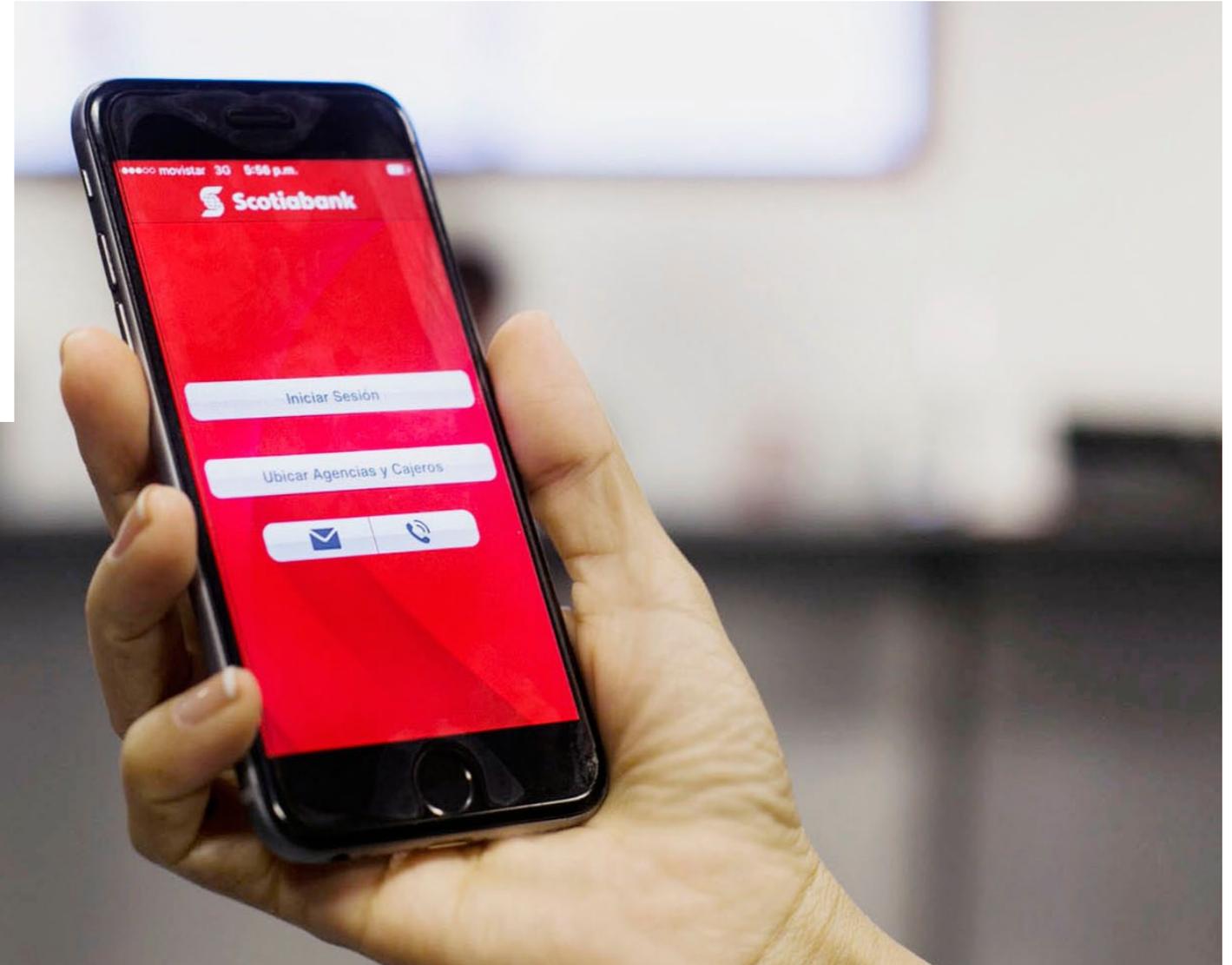
CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Cajeros Virtuales

- *Servicios de transferencia automática (ATS - Automatic Transfer Service).*
- *Banca Telefónica.*
- *Scotia en Línea¹⁴.*
- *Banca Móvil.*



Número de operaciones por canales físicos y virtuales 2015

AGENCIAS
34'425,447

BANCA **TELEFÓNICA**
141,751

ATMs
36'849,022

SCOTIA **EN LÍNEA**
78'057,020

CAJEROS **CORRESPONSALES**
16'033,675

BANCA **MÓVIL**
19'303,582

ATS
3'628,738

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Principales actividades

Adquirimos el negocio de Banca Personas y Comercial de Citibank del Perú. Esto significó:

- Inicio de la atención de 130 mil nuevos clientes.
- Afianzar las relaciones con los ya existentes.
- Aumentar nuestra participación en:
 - Mercado de tarjetas de crédito.
 - Créditos personales.
 - Depósitos y créditos comerciales en el Perú.

Feria Scotiabank

- Se realizó en el Centro de Exposiciones del Jockey Club.
- Convocó a todos nuestros clientes (15 mil) y a nuestros principales aliados comerciales (60) en un solo lugar durante dos días consecutivos.
- Permite al cliente hacer tangibles los beneficios del Programa Scotia Puntos y Club Sueldo.



VISITAS

2015: **14,590**
 2014: **10,434**
 VARIACIÓN: **39.8%**

FACTURACIÓN

2015: **3'023,794**
 2014: **1'533,545**
 VARIACIÓN: **97.2%**

PUNTOS

2015: **88'445,065**
 2014: **66'372,395**
 VARIACIÓN: **33.3%**

Continuó la estrategia de crecimiento de la Red de Cajeros Automáticos y Cajeros Corresponsales para mejorar la experiencia del cliente brindándole más puntos de atención.

Fortalecimiento de alianzas estratégicas con nuevos operadores y aliados a fin de incrementar nuestra presencia física en Lima y provincias. Este año consolidamos la red de Cajeros Corresponsales como la más grande a nivel nacional.

Continuó el modelo de venta por referencia Multicanal con Callback, que comunica a nuestros clientes las ofertas de productos, como tarjetas de crédito y préstamos. Esto se hizo mediante los siguientes canales:

- Cajeros.
- Scotia en Línea.
- Banca Móvil.

Desarrollo de nuevas funcionalidades en la banca virtual, lo que permitió acceder a productos como:

- Adelanto de sueldos por Scotia en Línea.
- Pago de préstamos y nuevos accesos por Banca Móvil.
- Ampliación de los servicios de alertas y avisos a los clientes del nuevo operador Entel.
- Otros.

Campañas de uso de la banca virtual por las redes sociales, la página web, mensajes telefónicos, folletería y activaciones en empresas con las que tenemos convenios, bajo el concepto Viva Smart. Estuvimos enfocados en brindar alternativas que le permitan al cliente realizar sus transacciones de manera más ágil y oportuna.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

5.1.2 Wealth Management

Atiende a clientes de los segmentos:

Banca Privada (BP): 1,350 clientes (900 familias) aproximadamente, con activos administrables mayores de S/. 3.5 millones.

Scotia Bolsa-SAB (SB): Negocio de bolsa de valores con 24,500 clientes, de los cuales 1,300 son considerados de alto valor por su nivel de negociación en el mercado.

Scotia Fondos-SAF (SF): Con 55 mil clientes distribuidos en los segmentos Prémium, Preferente, Personal, Estándar Pequeñas, Medianas, Corporativo e Instituciones (financieras y otras).

	<i>Banca Privada (BP)</i>	<i>Scotia Bolsa-SAB (SB)</i>	<i>Scotia Fondos-SAF (SF)</i>
<i>Ingresos y costos</i>	Maneja sus ventas en dos centros de atención en Lima.	Opera en Lima, Trujillo y Arequipa. El mayor porcentaje de ingresos se da en Lima.	Opera y distribuye sus productos a través de nuestra red de agencias y canales especializados, como: <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivos de Inversión para los segmentos Prémium y Preferente. • Asesores Corporativos para los segmentos Medianas Empresas, Corporativos e Instituciones. Lima concentra el 71% del total de sus ingresos.
<i>Los costos en las tres unidades de negocio se encuentran en una relación de 30% a 35% 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.</i>			
<i>Productos ofertados</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Productos activos a través de créditos hipotecarios, tarjetas de crédito, préstamos personales, seguros. • Pasivos, a través de ahorros y depósitos a plazo. • En inversiones, a través de fondos mutuos; referidos a asesoría internacional para bolsa internacional; referidos para bolsa local; pasivos y préstamos con garantía a través de la sucursal en Panamá. 	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.	Posee una oferta de 12 productos en renta fija, mixta y variable, de los cuales 9 son locales y 3 internacionales.
<i>Principales actividades</i>	Realizó un evento en el MALI, coordinado con Profuturo AFP, para sus clientes.	Se reunió con los principales clientes en sus instalaciones.	Realizó eventos para clientes en las cuatro zonas del territorio Lima 2, donde se concentran el 50% de los ingresos, y realizó cenas en las principales provincias: Trujillo, territorio norte, y Arequipa, territorio sur.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

5.1.3 Wholesale Banking

Cubrimos las necesidades financieras de empresas importantes de la actividad económica nacional atendiendo sectores como minería, energía, infraestructura y construcción, alimentos y bebidas, *retail* y *wholesale distribution*, multinacionales, autos, plásticos y textiles, pesca y agropecuario, petróleo y gas, *real state* y hoteles y telecomunicaciones e industrias diversas.

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

Wholesale Banking contribuyó con el 27% de los ingresos totales, lo que equivale a un volumen promedio de colocaciones totales de S/. 27,812 MM, mostrando un crecimiento de S/. 5,941 MM (27% mayor respecto al año 2014).

Wholesale atiende tanto en Lima como en provincias. Este último sector ha tenido un crecimiento de 16% en cuanto al año anterior en lo que respecta a colocaciones totales, es decir S/. 292 MM, con lo que contribuyó en gran medida al desarrollo de cada región, principalmente en Arequipa, Trujillo y Piura.

Este crecimiento en las colocaciones en Wholesale se traduce definitivamente en el incremento de las ventas e ingresos de nuestros clientes, en muchos casos de manera proporcional.

El crecimiento de las colocaciones en Lima también ha tenido un incremento del 28% con respecto al año anterior (S/. 5,649 MM).

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

Colocaciones Totales	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Crecimiento		% Part.
Corporativa	12,283	15,979	3,696	30%	57%
Banca Comercial e Institucional	7,818	9,428	1,609	21%	34%
Grandes	2,375	3,021	645	27%	11%
Medianas	1,976	2,275	300	15%	8%
Mid Market	933	1,058	124	13%	4%
Norte	940	1,130	190	20%	4%
Sur	896	998	102	11%	4%
Institucional	698	945	248	36%	3%
Instituciones Financieras	1,220	1,378	158	13%	5%
Corresponsalía	550	1,027	477	87%	4%
Total	21,871	27,812	5,941	27%	100%
Depósitos y Otras Obligaciones	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Crecimiento		% Part.
Corporativa	4,116	5,359	1,242	30%	27%
Banca Comercial e Institucional	6,483	7,369	885	14%	37%
Grandes	561	814	252	45%	4%
Medianas	561	715	153	27%	4%
Mid Market	456	468	12	3%	2%
Norte	227	221	-6	-3%	1%
Sur	424	440	16	4%	2%
Institucional	4,253	4,711	459	11%	24%
Instituciones Financieras	4,975	7,114	2,138	43%	36%
Corresponsalía	21	33	12	58%	0%
Total	15,595	19,873	4,278	27%	100%

Colocaciones, depósitos y otras obligaciones por región - Millones de soles

Colocaciones Totales	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Crecimiento		% Part.
Lima	20,034	25,684	5,649	28%	92%
Provincias	1,837	2,128	292	16%	8%
Total	21,871	27,812	5,941	27%	100%
Depósitos y Otras Obligaciones	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Crecimiento		% Part.
Lima	14,944	19,212	4,268	29%	97%
Provincias	652	661	10	1%	3%
Total	15,595	19,873	4,278	27%	100%

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

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.
- Derivados
- Otros.

Colocaciones, depósitos y otras obligaciones por producto - Millones de soles

Colocaciones Totales	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Crecimiento		% Part.
Comercio Exterior	4,427	5,404	4,651	618%	19%
Finanzas Corporativas	1,814	3,867	2,054	113%	14%
Leasing	3,008	2,998	-10	0%	11%
Productos Activos Empresariales	12,616	15,532	9,471	156%	56%
Total	21,871	27,812	5,941	27%	100%

Wholesale Banking, por intermedio del área de Financiamiento de Proyectos de Infraestructura, es una de las líneas de negocio que generan impactos indirectos en la economía local a través del financiamiento de infraestructura de servicios. En este ejercicio financió:

- **Termochilca S.A.C.:** Proyecto de Ciclo Combinado por US\$ 135.5 millones para incrementar la capacidad de generación en 100 MW en una central termoeléctrica ubicada en Chilca, Lima.
- **Empresa Eléctrica de Piura S.A. (EPPSA):** Proyecto de US\$ 54.8 millones para financiar una turbina de ciclo simple de 51 MW ubicada en una central termoeléctrica en Talara.

Principales actividades

Debido a que Lima fue anfitriona de las reuniones anuales de las Juntas de Gobernadores del Grupo del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional, y aprovechando la visita del CEO de nuestra casa matriz, en octubre la división Wholesale Banking organizó un coctel con los principales clientes.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

5.2 Satisfacción del Cliente

Enfoque

Medir la satisfacción del cliente es importante porque ellos son el alma de nuestra organización. La opinión que tengan del 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 en el contacto con el banco (ZMOT¹⁵). La experiencia que tenga influye directamente en la elección de la entidad.

Responsabilidad

Calidad de Servicio e Investigación de Mercados, Márketing.

Procesos

Encuestas por medio telefónico, clientes anónimos, encuestas Pin Pad.

Medición

Generación de informes trimestrales de la experiencia del cliente en las sucursales.

Se cumplieron los objetivos en 102%.

Compromisos 2016

Cambio de la forma de medición por completo. Se utilizará el indicador NPS (Net Promotor Score), el cual se obtiene de encuestas telefónicas, además de tener mediciones individuales y mensuales.



Resultados de las encuestas de satisfacción

Indicadores de gestión	2012	2013	2014	2015
Calificación General del Tablero de Indicadores de Agencias ¹ - Promedio anual de la Opinión del Cliente y de las Verificaciones de Cumplimiento de Pautas de Servicio	54%	55%	57%	60%
Cientes que respondieron en Recompra, Recomendación y Permanencia ² - Promedio Anual Estudio de Segmentos	39%	47%	34%	33%

1 Estudio realizado por la empresa de investigación Telecyl S.A.C.

El indicador mostrado considera el Top 2: Porcentaje de clientes que califican como Excelente o Muy bueno el servicio de Scotiabank, empleándose una escala de valoración de cinco niveles: Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular y Deficiente.

2 Estudio "a través de los ojos de los clientes" (de las siglas en inglés Through Your Customers Eyes - TYCE), realizado en la Casa Matriz, Scotiabank Toronto, Canadá. En este estudio, el indicador mostrado considera el Top 1: Porcentaje de clientes que califican solo como Excelente, es decir, es un indicador más ácido.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

5.3 Soluciones al Cliente

Enfoque

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

El nivel de ingreso de reclamos nos brinda la oportunidad de identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y servicios, para tomar acciones que nos permitan mejorar la relación con nuestros clientes.

Responsabilidad

Área de Soluciones al Cliente: Se encarga de gestionar y brindar atención a los requerimientos de los usuarios. Reporta a la Vicepresidencia de Operaciones y Share Services.

Área Customer Ombuds Office: Atiende los reclamos en segunda instancia. Reporta a la Vicepresidencia de Asesoría Legal, Cumplimiento y Secretaría General.

Procesos

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.

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

El registro de los reclamos y solicitudes se realiza por diferentes canales:

- Red de Agencias.
- Banca Telefónica.
- Scotia en Línea.

Recibimos los reclamos a través del Sistema de Gestión de Reclamos y Solicitudes. Las sugerencias son presentadas en agencias y vía web¹⁶.

Si el cliente no queda satisfecho con la respuesta a su reclamo, puede recurrir a una segunda instancia: el área de Customer Ombuds Office.

Medición

Reclamos recibidos y atendidos.

Compromisos 2016

Continuar trabajando en la mejora de los procesos internos en la unidad.



Reclamos recibidos y atendidos por el área de Soluciones al Cliente

RECIBIDOS 2015	ATENDIDOS 2015
168,366	164,247

RECIBIDOS 2014	ATENDIDOS 2014
32,646	33,342

RECIBIDOS / ATENDIDOS 2013
30,809

Incremento del nivel de ingresos de reclamos, principalmente por dos motivos:

- Los funcionarios, en el proceso de atención a los clientes, proceden bajo autonomías y por decisión comercial con devoluciones de intereses y comisiones cobradas a clientes por diversas penalidades. Por requerimiento de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, estas atenciones se reportan como reclamos a partir del 2015, por lo que son incluidos en nuestros reportes.
- A partir de mayo, como consecuencia de la compra de cartera de Citibank, los reclamos presentados por estos nuevos clientes son incluidos en los reportes efectuados por nuestra institución.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
 - 5.1 PRODUCTOS, SERVICIOS Y MERCADO
 - 5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 5.3 SOLUCIONES AL CLIENTE
 - 5.4 PRIVACIDAD DEL CLIENTE
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Reclamos atendidos en segunda instancia por el área Customer Ombuds Office

RECONSIDERACIONES RECIBIDAS Y ATENDIDAS

2015	2014	2013
2,003	1,251	902

- El número de reconsideraciones presentadas y resueltas se incrementó en más del 60% con respecto al año anterior.
- A diferencia de los años anteriores, en los que el número de resoluciones a favor de los clientes bordeaba el orden del 40%, este año el 43% de los casos resueltos (855 reconsideraciones) fueron a favor del cliente y en los otros casos (1,148 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:

- Solicitud de atenciones o beneficios sobre las promociones o campañas realizadas. En ese sentido, se evaluó comercialmente a los clientes para determinar si se les otorgaba tales atenciones o beneficios.
- 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.

Hemos resuelto determinados casos brindando concesiones mediante:

La devolución de intereses y comisiones.

La aclaración de la facturación, cronogramas y otros.

Principales actividades

- El área de Excelencia en Ventas y Servicios crea el programa Juntos por el Cliente, con el que buscamos un acercamiento de los Scotiabankers de áreas de soporte a los canales de venta y cliente para escuchar sus principales necesidades.

Objetivo: Identificar oportunidades de mejora que permitan aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

- Mejora de los procesos internos en la unidad Customer Ombuds Office para hacer frente al número de reconsideraciones.

5.4 Privacidad del Cliente

Enfoque

Los temas relacionados con la privacidad de los clientes se encuentran establecidos y detallados en las Pautas de Conducta en los Negocios y las Pautas Complementarias, documentos que se encuentran a disposición de nuestros colaboradores en la intranet y de nuestros clientes en la página web.

Ley de Protección de Datos Personales (LPDP): 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 los usuarios. Reporta a la Vicepresidencia de Operaciones y Share Services.

Procesos

Se aplican los procesos regulares de atención de reclamos de clientes.

Medición

Reclamos recibidos y atendidos.

Compromisos 2016

Implementación de mejoras en los procesos y directivas para cumplir a cabalidad la LPDP.

(G4-DMA privacidad del cliente)

Al mes de diciembre, no contamos con reclamaciones fundamentadas sobre la privacidad del cliente. Constantemente se recuerda al personal la importancia de la confidencialidad de la información de los clientes.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



6. Gestión Estratégica del Capital Humano

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Estamos comprometidos a fomentar una experiencia laboral positiva, que motive el desempeño extraordinario de nuestros Scotiabankers y los inspire a desarrollar al máximo su potencial, impactando así en la satisfacción de nuestros clientes.

6.1 Scotiabankers



**COLABORADORES
EN PLANILLA**
5,375

MUJERES
54%

HOMBRES
46%

Descripción	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de colaboradores (planilla)	2,483	2,892	2,374	2,697	2,304	2,521
<i>Por tipo de cargo:</i>						
Gerencia	152	134	153	65	144	61
Funcionarios	973	718	895	686	811	587
Colaboradores	1,358	2,040	1,326	1,946	1,349	1,876
<i>Por condición:</i>						
Plazo Indefinido: Tiempo completo	1,837	1,999	1,697	1,741	1,539	1,549
Plazo Indefinido: Tiempo parcial	21	42	---	---	---	---
Plazo Fijo: Tiempo completo	624	850	677	956	765	972
Plazo Fijo: Tiempo parcial	1	1	---	---	---	---
Total planilla	2,483	2,892	2,374	2,697	2,304	2,521
Practicantes: Tiempo parcial	57	42	43	51	45	59
Intermediación laboral: Tiempo completo ¹⁷	72	55	62	50	70	45
Total de Colaboradores	2,612	2,989	2,479	2,798	2,636	2,408
<i>Por región:</i>						
Lima	2,035	2,311	1,924	2,155	1,963	2,117
Provincias	503	621	491	591	454	509
Panamá ¹⁸	2	2	2	2	2	2
<i>Por género:</i>						
Femenino	-	2,989	--	2,798	--	2,628
Masculino	2,612	-	2,479	--	2,419	--
Rotación	17.6%	19.9%	15.6%	15.3%	16.68%	17.24%

A diferencia de años anteriores, se contrató personal a tiempo parcial en las condiciones de plazo indefinido y plazo fijo.

Contamos con un sindicato de trabajadores debidamente reconocido. Al cierre, se tiene afiliados 201 colaboradores, los mismos que se encuentran cubiertos por los acuerdos adoptados en los 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 colaboradores (100% cubiertos por el convenio colectivo).

¹⁷ Abarca personal que realiza trabajos complementarios o temporales de carácter auxiliar, no vinculados a la actividad principal, suplencia o servicios ocasionales que no corresponden al giro del negocio.

¹⁸ Véase explicación en la nota al pie N° 4.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



6.2 Beneficios

Enfoque

Buscamos contribuir con la atracción, retención y motivación del talento humano a través de la implementación de programas de beneficios alineados a la estrategia local y global.

Responsabilidad

Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Procesos

Todos los derechos y deberes de los Scotiabankers se encuentran establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo, el cual está disponible en la intranet.

El Reglamento Interno de Trabajo 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 en lograr el buen desempeño de los Scotiabankers y una serie de beneficios que promueven su bienestar.

Medición

Encuesta corporativa 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®.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



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.

Beneficios de protección regulados

- ESSALUD.
- Compensación por Tiempo de Servicios (CTS).
- Seguro por trabajo de alto riesgo (SCTR).
- Seguro médico para practicantes.
- Lactantes.
- Seguro 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

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.

Se hace el pago a la institución que corresponda.

El descuento varía entre 12% y 13% del salario.

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.
- Tópicos médicos:
 - Implementados en cuatro sedes principales.
 - Cobertura al 100%.
- Chequeo médico anual: Charlas y chequeos médicos anuales enfocados en la prevención de la salud de los colaboradores.
- Campañas de Salud:
 - Vacunación.
 - Ferías enfocadas en mujeres, hombres, personas de la tercera edad, jóvenes y niños.
- SOAT.
- Seguro colaborativo 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 de S/. 1,000, independiente del número de hijos, para cubrir parte de los gastos por estudio.

Nota: No aplica para colaboradores de la modalidad jornada parcial.

- Adelanto de sueldo o gratificación por emergencias.
- Apoyo para hijos con capacidades especiales:
 - Ayuda económica para apoyar los gastos de tratamiento.
 - Asistencia psicológica a la familia.
 - Dos visitas de asistencia social al año programadas como apoyo a los colaboradores.

- Subsidio por transporte: S/. 6 diarios por día laborado.

Nota: No aplica para colaboradores de la modalidad jornada parcial.

- Kit navideño: Aguinaldo navideño compuesto de:
 - Un presente.
 - Productos alimenticios.
 - Un vale por un pavo para compartirlo en familia.

Beneficios financieros en productos bancarios

Dentro del marco legal aplicable, tarifas especiales en operaciones activas y pasivas:

- Préstamos vehiculares, hipotecarios, personales y tarjetas de crédito.

Nota: No aplica para colaboradores de la modalidad jornada parcial.

- Financiamiento para estudios.
- Cuenta de ahorros con condiciones preferenciales.
- Compra y venta de divisas para colaboradores.
- Transferencias al exterior.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Beneficios balance vida-trabajo

Descanso remunerado

- Scotia Day: Día libre por cumpleaños.
- Licencia por paternidad.
- Licencia por fallecimiento de familiares.
- Licencia de maternidad.

Flexibilidad laboral

Flex time:

- Full Days: Dos 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.

Nota: No aplica para colaboradores de la 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.

Nota: No aplica para colaboradores de la modalidad jornada parcial.

- Celebraciones especiales: Días 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.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

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, divididos en cuatro cuadrantes:
 - Finanzas.
 - Operaciones.
 - Clientes.
 - Personas.

Convenios con:

- Instituciones educativas *in house*: Pregrado y posgrado.
- Instituciones educativas: Descuentos con universidades y/o institutos.

Idiomas - Otros:

- Global English: Programa corporativo de aprendizaje del idioma inglés.
- Biblioteca Virtual: Material desarrollado en los eventos de aprendizaje.

De acuerdo a la función que realizan

- Estacionamiento en las sedes.
- Uniforme: Scotiabankers de la Red de Agencias y aquellos que atienden de manera frecuente y personalizada a los clientes.
- Celulares.
- Asignación de caja mensual de S/. 120 a los colaboradores que ocupan puestos que están expuestos al manejo de efectivo, en consideración al riesgo de descuadre.

Nota: Beneficio asignado a algunos puestos de la Red de Agencias. Nuevo importe otorgado a partir de junio.

Descuentos corporativos

Alianzas para lograr descuentos especiales para los colaboradores.



Scotia Grade

Programa de becas de estudios cuyo objetivo es reconocer a los Scotiabankers de alto potencial y desempeño para brindarles la oportunidad de consolidar su desarrollo personal y profesional.

Nota: No aplica para colaboradores de la modalidad jornada parcial.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Programa Balance

Los colaboradores que están en un rango de edad próximo a la jubilación —entre los 55 y los 64— pueden tener expectativas de concluir su etapa laboral y explorar nuevas opciones.

Tiene por objetivo ofrecer las mejores condiciones, herramientas y soporte para ayudar a los Scotiabankers que deseen asumir nuevos retos personales o se encuentran cerca de la edad de jubilación, a reflexionar, explorar, evaluar y planificar la siguiente etapa de su vida con la seguridad, tranquilidad y el apoyo que necesiten para tomar la decisión más adecuada para su futuro y el de su familia.

Adicionalmente al paquete de compensación basado en beneficios económicos que todo programa de retiro tiene, se brindaron beneficios complementarios:

- Seguro médico familiar para el titular y sus dependientes directos afiliados a la póliza en el momento de cese.
- Seguro Vida Ley.
- Un vale de consumo en tiendas por departamento.
- Una cena de reconocimiento.
- Un regalo y aguinaldo navideño.

25

COLABORADORES SE ACOGIERON
AL PROGRAMA BALANCE (G4-LA2)

6.2.1 Descanso por maternidad y paternidad

Comprometidos con el equilibrio laboral-personal y de acuerdo a la legislación vigente, otorgamos permisos de maternidad y paternidad. Los permisos otorgados y los retornos son los siguientes:

Descripción	2015		2014	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Colaboradores con derecho a permisos de maternidad o paternidad	225	83	**	**
Colaboradores que ejercieron su derecho a permisos de maternidad o paternidad	225	83	160	**
Colaboradores que se reincorporaron luego del permiso	225	83	160	**
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron durante 12 meses o más en el trabajo luego del permiso	*	*	**	**
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre	204	80	**	**
Índice de reincorporación (a diciembre)	100%	100%	**	**
Índice de retención	*	*	**	**

* Los indicadores listados en el cuadro han sido calculados bajo los nuevos protocolos del GRI G4. A diciembre aún no se cumplían los 12 meses o más de reincorporación luego del trabajo para los permisos de maternidad o paternidad otorgados. En el informe 2016, se considerarán estos indicadores.

** No informado en el periodo 2014.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

6.2.2 Clima laboral

Seguimos un ciclo de mejora continua para la gestión permanente del clima laboral denominado Punto de Vista. Anualmente, realizamos una encuesta corporativa de clima laboral a todos los colaboradores, a la que acceden de manera confidencial y voluntaria.

Los resultados se entregan a todos los líderes un mes después de finalizada la encuesta. Posteriormente se procede con la presentación de esta información a los equipos para desarrollar planes de acción en conjunto (líder-equipo), los cuales serán ejecutados y monitoreados a lo largo del año. El ciclo se cierra poco antes de la próxima encuesta y vuelve a empezar.

Se muestra la evolución de resultados en materia de compromiso de los colaboradores. Cabe resaltar, además, que los porcentajes de participación se han mantenido por encima del 90%, evidenciando la confianza de los Scotiabankers con la herramienta.

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

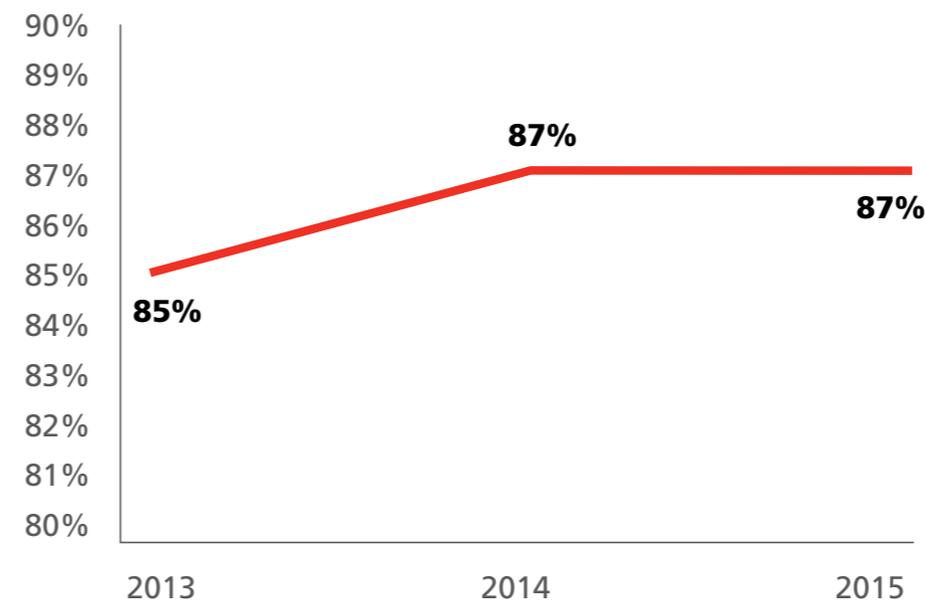
Great Place to Work Institute® (GPTW):

Ocupamos la posición 6 en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores¹⁹.

Merco Talento:

Ocupamos la posición 7 en el ránking general²⁰.

Punto de Vista
Índice de Compromiso del Empleado



¹⁹ www.greatplacetowork.com.pe/mejores-empresas/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-peru-mas-de-1000-colaboradores

²⁰ <http://merco.info/pe/ranking-merco-talento>

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

6.3 Salud y Seguridad en el Trabajo

Enfoque

Alineados con lo establecido en la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo enmarcado en el principio de mejora continua y basado en el esquema "planificar, hacer, verificar y actuar".

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

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 campañas de salud preventiva como:

- Protección solar.
- Salud visual.
- Nutrición.
- Psicología.

Responsabilidad

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

Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Procesos

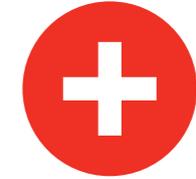
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que evidenciamos el compromiso de la Gerencia General con la prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el que establecemos los deberes y derechos de los Scotiabankers relacionados con la salud y la seguridad 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 trabajadas²¹.
- Índice de severidad: Representa el número de días perdidos o no trabajados²².

Evaluación

A cargo del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se reúne mensualmente.



Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

Por ley, es un comité paritario formado por **12 miembros** que representan al 100% de los Scotiabankers a nivel nacional.

6

REPRESENTANTES
DE SCOTIABANK

6

REPRESENTANTES
DE LOS TRABAJADORES

Los accidentes registrados reportaron las siguientes lesiones leves e incapacitantes:

- Herida en dedos de la mano.
- Traumatismo de mano.
- Traumatismo por aplastamiento de los dedos.
- Traumatismos superficiales.

21 IF= N° accidentes*1000000/Cantidad de horas-hombre trabajadas.

22 IS= N° de días de descanso médico*1000000/Cantidad de horas-hombre trabajadas.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Indicadores de seguridad y salud

Indicador	2015	2014	2013
	Hombre-Mujer	Hombre-Mujer	Hombre-Mujer
Índice de accidentes con lesiones (antes Tasa de accidentes)	0.29 ²³	0.08	0.146
Tasa de enfermedades profesionales (antes Enfermedades profesionales)	0	0	En proceso de implementación
Tasa de días perdidos (antes Días perdidos)	41	103 (solo accidentes)	En proceso de implementación
Tasa de absentismo (mensual)	---	5,823.25 ²⁵	3,780.5 ²⁵
	3.84 ²⁴	2.91% ²⁶	1.89% ²⁶
Número de víctimas mortales	0	0	0

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

El registro y comunicación de accidentes se realiza de acuerdo al Art. N° 33 del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo²⁷.

Según la evaluación de riesgos, los Scotiabankers tienen riesgo moderado de sufrir enfermedades osteomusculares, como:

- Cervicalgias (dolor de cuello).
- Dorsalgias (dolor de espalda).
- Lumbalgias (dolor de cintura).
- Dolores articulares en los miembros superiores.

No se han identificado riesgos elevados a la fecha.

Todos los temas relacionados con la seguridad y salud de los Scotiabankers son implementados como parte de la gestión ordinaria, siempre en resguardo de los mismos; por ello, no contamos con acuerdos formales sobre dichas materias en los acuerdos colectivos.

²³ Índice de Frecuencia: 0.29, en el que se incluyen solo accidentes incapacitantes. No se incluyen los accidentes leves IF= #accidentes incapacitantes*1000000/HH trabajadas.

²⁴ Índice de Severidad: 3.84, donde utilizamos los días naturales que se contabilizan desde el día del accidente (IG = #DDM*1000000/HH trabajadas)

²⁵ Cálculo realizado de acuerdo a las fórmulas establecidas por los Protocolos de Memorias de Sostenibilidad del GRI.

²⁶ Cálculo realizado considerando la siguiente relación: Días perdidos/Días total trabajados

²⁷ 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.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

- Campañas de salud:
 - Dermatológica de protección solar.*
 - Salud visual.*
 - Asesoría psicológica.*
 - Vacunación.*
- Capacitaciones y campañas de sensibilización diversas respecto a los peligros y riesgos en la salud y la seguridad en el trabajo.
- Simulacro de sismo.
- Programa psicosocial en 35 agencias consideradas de mayor riesgo en Lima.
- Programa de trastornos osteomusculares en 30 agencias de Lima.
- Exámenes médico-ocupacionales de ingreso y periódicos.
- Campaña de vacunas para los Scotiabankers.



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

6.4 Desarrollo Profesional y Personal

Enfoque

El éxito como organización se debe 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 plazos.

Programa de Gestión del Desempeño: Desarrolla conocimientos y habilidades en todos los Scotiabankers y establece, realiza seguimiento y evalúa los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo.

El aprendizaje es un factor clave del atractivo de la experiencia laboral en Scotiabank.

El Programa de Gestión del Desempeño se inicia realizando un levantamiento de necesidades de capacitación por área, con el fin de identificar las brechas en las competencias deseadas para desarrollar el puesto actual de manera exitosa, apoyando el logro de los objetivos del área.

Un componente importante en la capacitación es el enfoque en la persona.

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

Desde la Casa Matriz se promueve actividades sobre:

- Discriminación.
- Género.
- Diversidad e inclusión.
- Servicio al cliente.

Responsabilidad

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

- De Aprendizaje.
- De Liderazgo, Desarrollo y Desempeño.

Procesos

Etapas en el proceso de evaluación del desempeño:

1. **Fijación de objetivos:** A nivel individual para cada Scotiabanker, 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 bajo el modelo que se fundamenta en la metodología Balanced Scorecard:

- Finanzas.
- Clientes.
- Operaciones.
- Colaboradores.

2. **Plan de desarrollo:** Con una proyección de carrera no mayor de 2 años, donde el supervisor directo y el Scotiabanker se reúnen para revisar las competencias actuales y en un periodo establecido que le permita acceder a oportunidades dentro de su unidad o en otra.

3. **Revisiones periódicas:** Reuniones del Scotiabanker con su supervisor directo en las que revisan el avance y cumplimiento de los objetivos trazados a inicios de año.

Es un proceso de continuo *coaching* que fortalece la comunicación entre el supervisor directo y el colaborador promoviendo una gestión efectiva y cercana.

4. **Evaluación de desempeño laboral:** Muestra el resultado alcanzado en cada objetivo. El Scotiabanker realiza una autoevaluación por cada área y el supervisor directo lo califica.

El Plan de Desarrollo y la revisión del desempeño laboral son las herramientas para identificar las necesidades de capacitación. Con dicha información se elabora el Plan Anual de Capacitación, el cual se ejecuta combinando diferentes modalidades de capacitación, tanto interna como externa.

- Presencial.
- E-learning.
- Entrenamiento en el puesto.
- Modalidades mixtas.

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 2016

Dictado de talleres sobre discriminación brindados por la Defensoría del Pueblo.

100% de Scotiabankers evaluados en el tiempo previsto

	2015		2014	2013
	Scotiabankers evaluados	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Mujeres	2,405	53%	52%	50%
Hombres	2,105	47%	46%	48%
Total	4,510	100%	98%	98%

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Programas dirigidos al desarrollo de los Scotiabankers

Programa Mentoring

Una persona con más experiencia, llamado "mentor", enseña, 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 con 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 se les ofrecen.

Planes de sucesión

Se identifica a los líderes claves para la organización, quienes ya poseen experiencia, capacidad, aspiración y compromiso para asumir una posición de incluso mayor responsabilidad que la que actualmente ocupan.

Con programas específicos dirigidos a este segmento, se busca que los líderes desarrollen 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 con los objetivos estratégicos.

Horas promedio de capacitación

Indicador	2015		2014		2013	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerencia	71	62	70	58	15	13
Funcionarios	74	62	73	58	25	25
Colaboradores	44	55	37	49	53	83
Total	66	64	53	51	48	76



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Programas de capacitación para mejorar las competencias de los Scotiabankers

Capo TIPS

Comunicados semanales dirigidos a todos los Scotiabankers con consejos claves que les permitirán reforzar competencias.

Tienen como base los cursos de Mi Centro de Aprendizaje, con lo cual los Scotiabankers que desean profundizar en el tema tienen la posibilidad de ingresar al sistema para obtener un mayor detalle de los tips enviados.

Biblioteca virtual

Fomenta:

- La transmisión del conocimiento interno en la organización.
- El autoestudio.
- El acceso a la información.
- El incentivo a la lectura.

Todos 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.

Programas in house

Desarrollan 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.

Rutas de aprendizaje

Presentan y dan a conocer a los Scotiabankers de la Red de Agencias Operativa los cursos que fortalecerán sus conocimientos, habilidades y competencias para que se desempeñen mejor en sus puestos de trabajo.

Están conformadas por una malla de cursos, tanto presenciales como virtuales, que se desarrollan de manera anual y benefician a los que tengan el mínimo de un año en el puesto.

E-learning

Plataforma Mi Centro de Aprendizaje (MCA): Brinda la oportunidad de acceder a más de 1,000 cursos en línea en inglés y español, dándoles la oportunidad de desarrollar por sí mismos sus propios planes de aprendizaje, sin las limitaciones de la ubicación física y la disponibilidad de tiempo de los participantes.

Cursos abiertos

Brindan las herramientas necesarias para potenciar el desempeño de los colaboradores 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 varios campos.

Programas de certificaciones anuales

Dirigidos a los Scotiabankers de la Banca Retail - Red de Agencias que tengan el tiempo mínimo de un año en su puesto de trabajo.

ICCB Currículum

Programa internacional diseñado en la Casa Matriz y dirigido a la Banca Comercial, la Banca Institucional y la Banca Corporativa de Scotiabank.

No se cuenta con programas que ayuden a la transición o dirigidos a respaldar a los colaboradores que hayan sido desvinculados por algún motivo.

Desempeño laboral

Ejecución de los siguientes programas:

- Programas Avance de la Mujer.
- Proceso de Gestión de Desempeño.
- Programa Mentoring.
- Programas de liderazgo.

Capacitación:

- Impulso de la plataforma de aprendizaje mediante comunicados y material impreso con la información de los cursos.
- Diseño de planes de formación de acuerdo a las necesidades de entrenamiento que se relevaron.
- Entrenamiento a los jefes de Servicio y gerentes de Agencia, dentro del gobierno integral de agencias.
- Entrenamos a todo el equipo de la Red de Agencias en un taller de 8 horas sobre la atención y el servicio al cliente. Todas las posiciones de la red pasan por este entrenamiento.
- En las inducciones a los puestos de la Red de Agencias realizadas por los jefes de Servicio, se comunica la normativa referente a la atención de personas con discapacidad.

21,600

HORAS DE ENTRENAMIENTO

55%

DE COLABORADORES FORMADOS EN ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

6.5 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Enfoque

Reconocemos la importancia de una cultura de trabajo inclusiva:

- Que valore las diferencias.
- Que cree entornos con iguales oportunidades para todos.
- Que potencie el avance de la mujer como una ventaja competitiva que respalde 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 orígenes y experiencias de los clientes y los colaboradores.
- Tratamos a todos con dignidad.
- Valoramos cada opinión.
- Mostramos un liderazgo intercultural.

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

Nos interesa atraer y seleccionar una población diversa, 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 discapacidad, lo que permite que seamos percibidos como un lugar justo, con apertura y trato horizontal que ofrece igualdad de oportunidades a toda la población.

Como empresa global, somos altamente diversos. Los Scotiabankers:

- Provenimos de más de 120 países
- Hablamos más de 100 idiomas
- Prestamos servicios a más de 23 millones de clientes en todo el mundo.

Responsabilidad

El Comité de Equidad, Diversidad e Inclusión fue implementado en el Perú en el 2008 con el objetivo de garantizar una cultura organizacional basada en la equidad, la diversidad y la inclusión, abarcando género, país de origen, lenguaje, capacidades, entre otros.

Renovamos el comité anualmente para lograr la participación e involucramiento de líderes de distintas unidades de negocio.

Gestión

Visión: Ser un referente en la práctica y la promoción de la equidad, la diversidad y la inclusión, liderando su vivencia en el Banco, en las empresas que pertenecen al grupo Scotiabank y en la comunidad.

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

Roles:

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

Objetivos:

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

Medición

Los indicadores de género miden:

- La diversidad en la población de Scotiabankers (masculina y femenina),
- El porcentaje de lideresas,
- El personal clave (mujeres).
- Otros.

Evaluación

Identificación del talento clave de género femenino con la finalidad de trazar planes de acción de desarrollo con aquellas líderes que ocupen cargos de mayor responsabilidad y que serán las siguientes sucesoras internas.

Eventos por el Día Internacional de la Mujer en distintas ciudades del país promueven la importancia del rol estratégico de la mujer y fortalecen sus competencias.

Compromisos 2016

Desayuno de negocios por el Día de la Mujer, a realizarse en el Cusco.

Panel Advance of Women:

- Convocará a casi 180 colaboradoras.
- El panel estará compuesto por cuatro colaboradoras que hayan desarrollado una ejemplar línea de carrera y que compartirán sus experiencias de crecimiento personal y profesional a lo largo de su vida laboral.
- Inclusión de personal en situación de discapacidad.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Indicadores de diversidad

• Scotiabankers por sexo y tipo de cargo

Categoría	Año	Mujer %	Hombre %
Colaboradores	2013	58	42
	2014	59	41
	2015	60	40
Funcionarios	2013	42	58
	2014	43	57
	2015	44	56
Gerentes	2013	30	70
	2014	30	70
	2015	34	66
Directorio	2013	0	100
	2014	0	100
	2015	14	86
Total general	2013	52	52
	2014	53	47
	2015	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)%
Colaboradores	2013	3	32	65
	2014	5	16	78
	2015	6	17	77
Funcionarios	2013	8	70	22
	2014	15	43	42
	2015	13	44	43
Gerentes	2013	14	83	3
	2014	25	63	12
	2015	22	66	12
Directorio	2013	6	1	0
	2014	6	1	0
	2015	6	1	0
Total general	2013	5	45	50
	2014	9	26	65
	2015	9	28	63

• Contamos con 2 Scotiabankers con discapacidad

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Principales actividades

- Realizamos 4 *focus groups* con la participación de vicepresidentes y directores de diferente género y unidades, con la finalidad de registrar sus percepciones en materia de inclusión y avance de la mujer en Scotiabank Perú.
- Charla dirigida a nuestras clientas emprendedoras de Lima Norte:
Tema: Rol de la mujer como líder de su empresa.

Asistencia: Alrededor de 250 clientas que tuvieron una participación activa.

Reconocimiento a 4 empresarias exitosas que forjaron su crecimiento junto con Scotiabank.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

6.5.1 Equidad salarial para mujeres y hombres

Enfoque

La equidad salarial de género permite:

- Reafianzar el alineamiento a las buenas prácticas globales libres de discriminación alguna.
- Validar los procesos de equidad interna, los cuales no generan distinción por factores distintos del desempeño.

Responsabilidad

Vicepresidencia de Recursos Humanos, área de Compensaciones.

Gestión

Modelo de Recompensa Total: La compensación, los beneficios y los reconocimientos forman parte de un paquete integrador.

Este modelo permite atraer, retener y motivar a los mejores talentos.

Tres componentes claves relacionados con la compensación:

- Sueldo básico.
- Incentivos.
- Utilidades.

Políticas de Compensación: Alineadas con el 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 anualmente en varios estudios salariales realizados por empresas de recursos humanos especializadas.

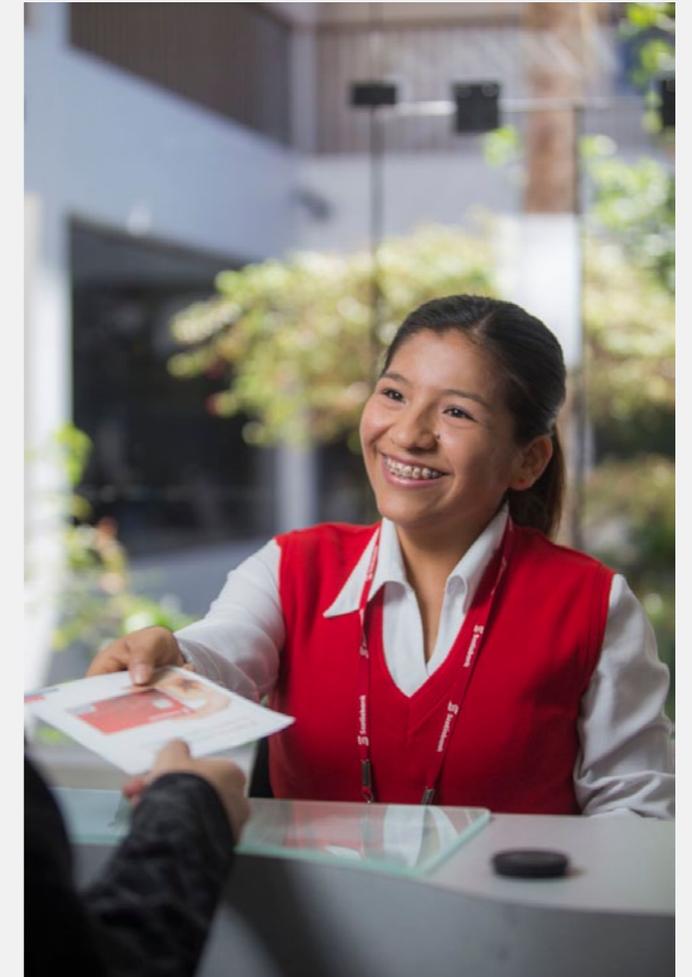
Los resultados permitieron afianzar el modelo y ajustar el esquema de compensaciones en función de la situación actual del mercado.

En relación con la información de entrada que utilizamos para la ejecución de los programas de compensaciones, el desempeño —representado por el cumplimiento de metas mensuales y la evaluación del desempeño anual— es la principal fuente de información.

Compromisos 2016

Mantener la equidad interna en la organización: Indicador²⁸ que mide el salario real frente a la mediana del rango salarial interno.

Ser competitivos de cara al mercado: Indicador²⁹ que mide el salario real frente a la mediana de mercado de cada posición.



²⁸ Meta comparisson ratio 2016 = 0.95.

²⁹ Meta competitive ratio 2016 = 0.95.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
 - 6.1 SCOTIABANKERS
 - 6.2 BENEFICIOS
 - 6.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
 - 6.4 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL
 - 6.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

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)
<i>LIMA</i>	Colaborador	45.8%	54.2%	8.4%
	Jefaturas	49.1%	50.9%	1.8%
	Mando medio	48.6%	51.4%	2.8%
	Gerentes	50.2%	49.8%	-0.4%
	PROMEDIO	48.4%	51.6%	3.2%
<i>PROVINCIAS</i>	Colaborador	42.6%	57.4%	14.8%
	Jefaturas	48.2%	51.8%	3.6%
	Mando medio	46.9%	53.1%	6.2%
	Gerentes	51.0%	49.0%	-2.0%
	PROMEDIO	47.2%	52.8%	5.6%
PROMEDIO		47.8%	52.2%	4.4%

* 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. Se muestra una diferencia de 4.4% (47.8% vs. 52.2%) a favor de los hombres. Esto quiere decir que el sueldo promedio de ellos es mayor que el de las mujeres en dicha proporción y nos permite inferir que existe una equidad remunerativa.

Haciendo el mismo análisis por región, la diferencia remunerativa entre mujeres y hombres es mayor en provincias:

- Lima: 3.2%.
- Provincias: 5.6%.

Segmento Colaboradores

En relación con la distribución por niveles, encontramos las mayores diferencias a favor del género masculino:

- Lima: 8.4%.
- Provincias: 14.8%.

Esto se debe a que en el segmento Colaboradores se encuentran los Promotores de Servicio y Ejecutivos Telemarketing, que son posiciones con la menor remuneración, las cuales son ocupadas en su mayoría por mujeres.

Segmento Gerentes

En contraste con lo anterior encontramos una situación moderadamente opuesta, con una reducida diferencia a favor del género femenino (Lima: 0.4%; Provincias: 2%). Esta tendencia moderada se mantiene en casi el resto de los segmentos (con diferencias menores del 5%) a favor del género masculino y reafirma la premisa inicial de que existe una equidad remunerativa por género.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
 - 7.1 COMPRAS LOCALES
 - 7.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

7. La Cadena de Suministros



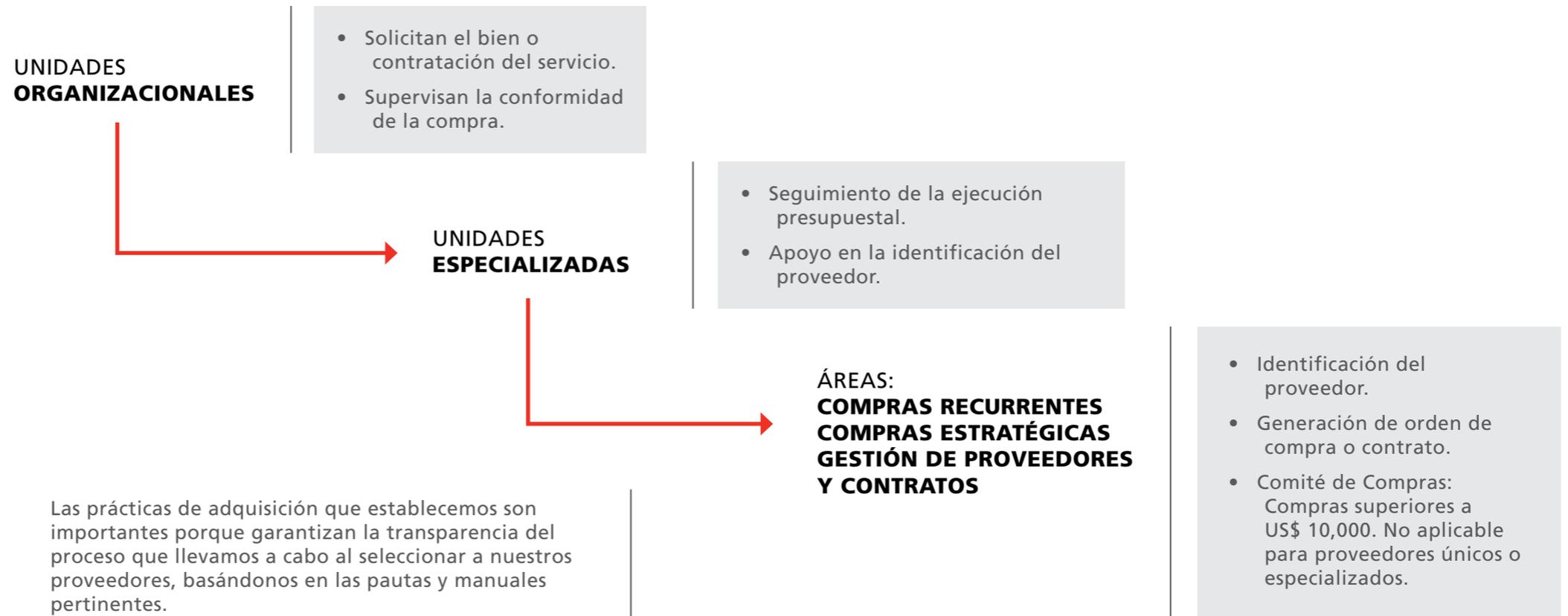
Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
 - 7.1 COMPRAS LOCALES
 - 7.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Esquema del proceso de suministro de bienes y servicios



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.

El número de proveedores de nuestra cadena de suministros es el mismo que trabajó durante el 2015, que fue de 1,475, considerando las órdenes de compra emitidas desde el 1° de enero al 31 de diciembre y los contratos de servicios suscritos.

Los proveedores en su mayoría provienen de Lima:

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

Se busca características como:

- Experiencia
- Solvencia económica
- Certificados de calidad
- Otros.

Registros actualizados de proveedores

- Proveedores que se contratan con orden de compra. Gestiona el área de Compras Recurrentes.
- Proveedores que se contratan con contratos. Gestiona el área de Gestión de Proveedores y Contratos.

Incorporamos en nuestros contratos de intermediación laboral y de tercerización cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación laboral.

El Manual Corporativo Medioambiental define los aspectos medioambientales en la contratación de los proveedores.

Trabajamos con proveedores con conocimientos muy especializados —por ejemplo, servicios de asesoría legal externa—, así como con proveedores de bienes o activos.

US\$ 163.56 MM
ES EL VALOR MONETARIO DESTINADO AL PAGO DE PROVEEDORES

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
 - 7.1 COMPRAS LOCALES
 - 7.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

7.1 Compras Locales

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

	2015	2014	2013
<i>Monto de adquisiciones</i>	US\$ 163.56 millones	US\$ 161.13 millones	US\$ 154.7 millones
<i>Adquisiciones de locales provenientes de empresas peruanas</i>	95% US\$ 155.42 millones	93.0% US\$ 150.16 millones	93.3% US\$ 144.3 millones

7.2 Evaluación de Proveedores

Enfoque

La elección se basa en los siguientes criterios:

- Calidad.
- Experiencia.
- Precio.
- Oportunidad.
- Fecha de entrega.

Se podrá utilizar criterios medioambientales y sociales.

Gestión

La relación con los proveedores se gestiona a través de:

- Principios de Conducta para Proveedores en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa: Aprobado por la Gerencia de Responsabilidad Social y por la ex-Gerencia de Administración, ahora Gerencia de Compras y Contratos.
- Manual de Compras y Contratación de Servicios aprobado por la Gerencia de Compras y Contratos en coordinación con Procesos y Desarrollo Organizacional.
- Manual de Riesgo de Contratación Outsourcing y Acuerdos Similares aprobado por la Casa Matriz, The Bank of Nova Scotia (BNS).

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

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

Los Principios de Conducta para Proveedores en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa se utilizan para evaluar el cumplimiento con los principios ambientales, laborales, de derechos humanos y la repercusión social del proveedor.

Evaluación

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

Compromisos 2016

Mantener la continuidad del proceso y contratar proveedores que cumplan el perfil y con los Principios de Conducta para Proveedores en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa definido por el Banco, a precios competitivos.

Se evaluaron y contrataron nuevos proveedores. No contamos con una herramienta que nos proporcione el porcentaje de nuevos proveedores.

Principales actividades:

Se realizó la evaluación del desempeño de los principales proveedores con el llenado de los formularios establecidos para tal fin.

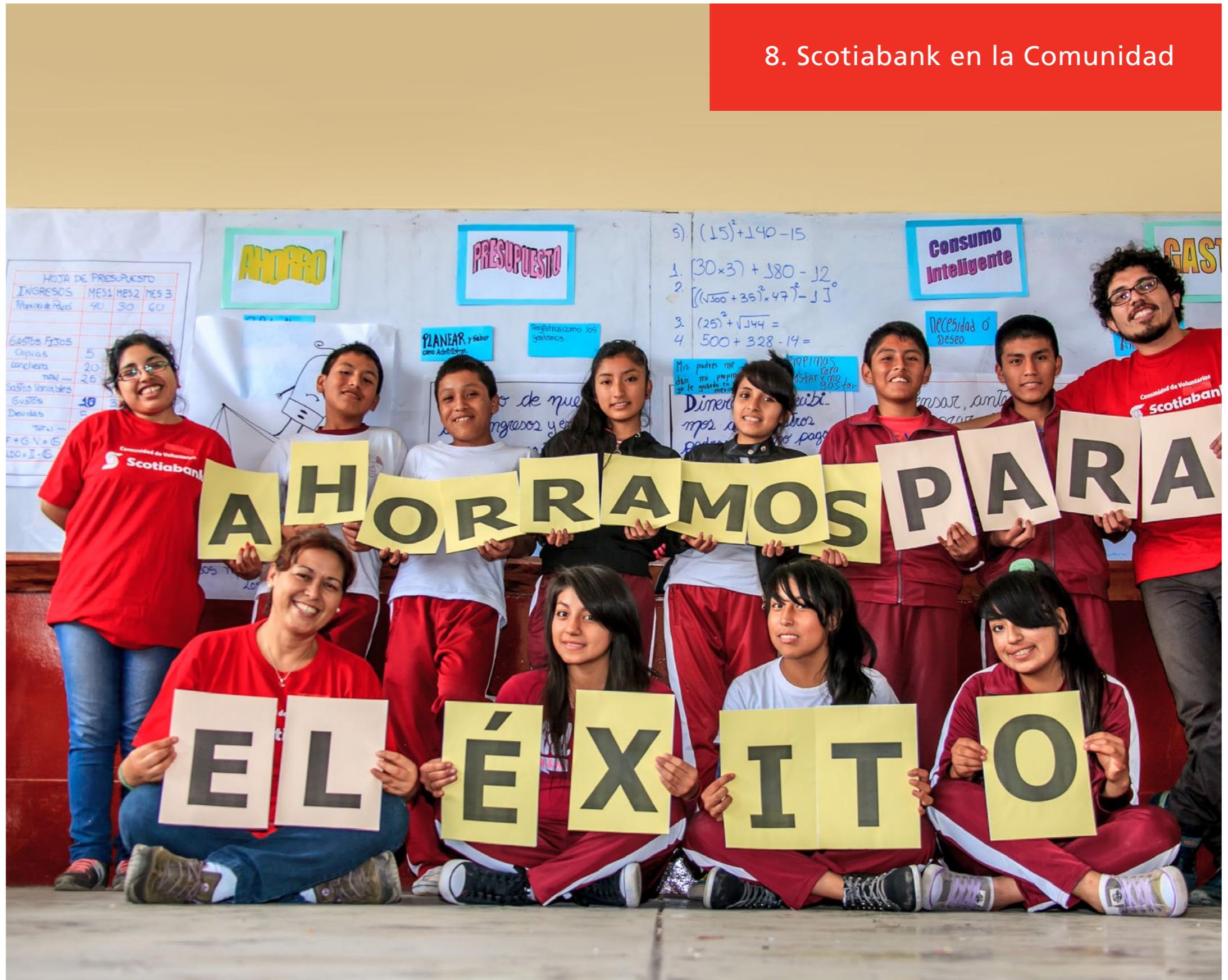
Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

8. Scotiabank en la Comunidad



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

8.1. Comunidades Locales

Enfoque

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

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.

Contribuimos con iniciativas de la sociedad civil que promuevan acciones a favor de la sostenibilidad ambiental.

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: 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.

Promovemos el enfoque y los estándares de Responsabilidad Social de 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

Con los Indicadores de Responsabilidad Social Ethos-Perú 2021.

Compromisos 2016

Consolidar:

- El modelo del proyecto Creando Capacidades para la Inclusión Económica y Social de Familias en Situación de Pobreza.
- El modelo pedagógico de Formando Emprendedores del Mañana.

Escalar la ampliación y cobertura de ambos proyectos.

Desarrollamos diversos programas con participación de la comunidad local:

- Proyectos de inversión social:
 - Creando capacidades para la inclusión económica y social de familias en situación de pobreza.
 - Emprendimientos escolares: Oportunidad para la vida.
 - Formando emprendedores del mañana.
- Campañas en la Red de Agencias.
- Voluntariado Corporativo.
- Auspicios culturales.

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



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



8.1.1 Creando capacidades para la inclusión económica y social de familias en situación de pobreza

Implementamos este proyecto desde julio del 2012 con la ONG Care Perú.

Objetivo: Se busca consolidar un modelo y estrategias para que las familias en situación de pobreza mejoren sus ingresos económicos y calidad de vida, de manera sostenible, con el desarrollo de actividades económicas inclusivas y el acceso equitativo a los servicios de salud y educación en las regiones de intervención.

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.

- Aportar al mejoramiento de la calidad de educación con énfasis en educación financiera, emprendedora y previsional.

Acciones de desarrollo económico (generación de ingresos):

Se incrementaron los ingresos económicos familiares totales en las comunidades de intervención en los departamentos de:

- Ica-Huancavelica: 75.9%.
- Piura: 61.3%.

Para el logro de los resultados:

- Se desarrollaron 21 negocios agrupados en 74 organizaciones con la participación de 2,363 jefas y jefes de familia.
- Fueron capacitados y asistidos técnicamente en el manejo de la

producción, desarrollo del producto, articulación comercial y educación financiera.

Para mejorar la articulación a nuevos nichos de mercado:

Se desarrollaron marcas colectivas promovidas por los propios productores en:

- Ica-Huancavelica: 4 marcas colectivas para 4 productos.
- Piura: 4 marcas colectivas para 3 líneas de negocio y 1 marca multiclase.

Se capacitó previamente a un total de 574 productoras/es que se están beneficiando con las marcas colectivas:

- 77 productores de Ica-Huancavelica.
- 497 de Piura.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Ámbito de intervención:

4 distritos

Chulucanas, La Matanza, Salitral y San Juan de Bigote (Morropón)



4 distritos

Chincha Baja y El Carmen (Chincha), Independencia y Humay (Pisco)

2 distritos

Huaytará y Quito Arma (Huaytará)

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Las familias participantes del proyecto accedieron a financiamiento de inversión pública y privada para el crecimiento de sus negocios:

Región	Agroideas	Procompite	Empresa privada	Subtotal
<i>Ica</i>	S/. 820,701.00		S/. 85,000.00	S/. 905,701.00
<i>Huancavelica</i>		S/. 54,554.14	S/. 46,900.00	S/. 101,454.14
<i>Piura</i>			S/. 192,622.00	S/. 192,622.00
Total	S/. 820,701.00	S/. 54,554.14	S/. 324,522.00	S/. 1'007,155.14

Con CrediScotia Financiera, a partir de octubre, se desarrollaron acciones de promoción de la bancarización mediante el acceso de las organizaciones participantes al Fondo de Inversión Inclusiva Solidaria (FIIS).

Resultado:

- Ica: Desembolso de créditos para 5 asociaciones de productores/as, con un total de 12 productores, por el importe de S/. 10,785.
- Piura: Se tienen 3 organizaciones en proceso de levantamiento de observaciones.

Acciones para la mejora del estado de salud y nutrición de niños menores de 3 años y madres gestantes:

Durante el periodo se monitorearon:

- 68 Sistemas de Vigilancia Comunal (Sivico):
Piura: 21.
Ica-Huancavelica: 47.
- 20 centros de estimulación temprana:
Piura: 8
Ica-Huancavelica: 12.
- 15 centros de estimulación prenatal y psicoprofilaxis:
Piura: 8
Ica-Huancavelica: 7.

Resultado:

Se logró reducir la Tasa de Desnutrición Crónica de los/as niños/as menores de 3 años en 3.36 puntos porcentuales en promedio en un periodo de 3 años (julio 2012-junio 2015).

- Piura: se redujo en 1.9%, a pesar de que ahí se ha incrementado la tasa de desnutrición crónica en 0.8% (2011-2014), según información de ENDES 2015.
- Ica-Huancavelica: Se redujo 4.82%.

Acciones para el mejoramiento de la calidad de educación con énfasis en educación financiera, emprendedora y previsional:

Veintisiete instituciones educativas —12 de Piura, 15 de Ica-Huancavelica— participan en la validación de la propuesta pedagógica en el marco de los convenios firmados con:

- La UGEL de Chulucanas, Morropón, región Piura.
- La UGEL de Huaytará, región Huancavelica.
- La UGEL de Chincha, región Ica.

Esto ha generado espacios de coordinación y articulación para apoyar acciones de capacitación en métodos y estrategias de la promoción de los planes de negocio y cultura emprendedora, especialmente para los docentes del área de Educación para el Trabajo.

Se priorizó la capacitación y el acompañamiento en las 27 instituciones educativas como estrategia para identificar fortalezas y debilidades en el quehacer de cada maestro comprometido con el proyecto.

Como elemento importante de la propuesta pedagógica se validaron los materiales educativos, que consistieron en una Guía del docente y cuaderno de trabajo para los estudiantes, para los ciclos del VI y VII de educación secundaria. Como producto de ello se elaboraron las guías para el docente y cuaderno para los estudiantes por grado (de 1° al 5°) de educación secundaria que contienen diversas actividades que ayudarán a conocer y comprender aspectos vinculados con la cultura emprendedora, con el sistema financiero formal y con el sistema previsional.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

8.1.2. Emprendimientos escolares: Oportunidad para la vida

Iniciamos, con la ONG Cáritas del Perú, el proyecto de validación de una estrategia de promoción de las capacidades de emprendimiento para los estudiantes de secundaria en el distrito de Torata, Moquegua, con:

- La UGEL Mariscal Nieto.
- La Municipalidad Distrital de Torata.
- Las instituciones educativas Vidal Herrera Díaz y José Carlos Mariátegui.

Coadyuvar a fortalecer la formación en competencias y capacidades emprendedoras para la empleabilidad se convierte en un reto del proyecto, que busca articularse con el área de Educación por el Trabajo, que tiene como finalidad que los estudiantes aumenten sus oportunidades de trayectoria profesional mediante el desarrollo de competencias que afiancen y aseguren su empleabilidad. Esta propuesta está enmarcada en el nuevo diseño curricular escolar.

La cita "Ahora ya sé por qué mi mamá no gana en su negocio" da cuenta del impacto que se ve en los alumnos. Así relató Leonela Barrera Condori, alumna del 4º grado de la IE José Carlos Mariátegui, su experiencia como emprendedora escolar en el desarrollo del taller Conozca de Empresa CODE, realizado por el proyecto.

8.1.3. Formando emprendedores del mañana

En el segundo año de implementación de este programa, gracias al convenio que tenemos con la ONG Plan Internacional:

- Se trabajó en 23 escuelas.
- Se impactó en un total de 22 mil alumnos de primaria y secundaria.
- Se impactó también en docentes y directores.

El objetivo ha sido mejorar su cultura financiera:

- Fortaleciendo habilidades sociales y económicas, el ejercicio de derechos.
- Implementando emprendimientos con el uso de ahorros individuales y colectivos y mediante concursos para la obtención de capital semilla.



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Principales logros de cada una de las tres metas del proyecto

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

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

8.1.4 Campañas en la Red de Agencias

- Apoyan e impulsan acciones de solidaridad a favor de la comunidad.
- Fomentan la participación de los clientes y los Scotiabankers.

Campaña Magia:

Ayudamos en la recaudación para Magia: Asociación de Voluntarias por los Niños con Cáncer, para favorecer el tratamiento y el proceso de recuperación de estos niños.

RECAUDACIÓN

2015

US\$ 8,915.27
(S/. 29,154.40)

2014

US\$ 13,068.32
(S/. 36,721.97)

2013

US\$ 11,969.35
(S/. 33,394.49)

APORTE 2013 US\$ 10,000



Campaña con la Liga Contra el Cáncer:

Recaudación para la Liga Contra el Cáncer que favorece en la prevención y el diagnóstico a la población en general.

RECAUDACIÓN

2015

US\$ 16,160.06
(S/. 52,197)

2014

US\$ 17,614.13
(S/. 50,904.85)

2013

US\$ 18,953.02
(S/. 51,173.15)

APORTE

2015

US\$ 30,000

APORTE

2014

US\$ 29,285.71

APORTE

2013

US\$ 33,000

Campaña de Tapitas y Becas:

- Recolección de tapas plásticas de agua o gaseosa con el apoyo de los Scotiabankers a nivel nacional.
- Beneficia con becas educativas a niños y jóvenes mediante la alianza con el Grupo Fundades.
- Recaudamos 2 toneladas de tapas plásticas que se convirtieron en 17 becas de estudio en lógico matemática y comunicación integral para la educación primaria.



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

8.1.5 Voluntariado Corporativo

Se llevaron a cabo reuniones con las principales áreas de negocio y Recursos Humanos, encuestas y *focus groups* con los Scotiabankers para diseñar la nueva oferta de valor del Voluntariado Corporativo, enfocada en el Banco, la comunidad y el Scotiabanker.

Como producto de este trabajo, obtuvimos la nueva propuesta de valor del programa de voluntario enfocada en tres ejes:

Oferta de valor para la empresa:

- Contribuir mediante el voluntariado con la oferta de valor de las unidades de negocio enfatizando la relación de:

Los clientes corporativos y Fondos Fiduciarios con el proyecto de Educación para el Desarrollo Rural y la Inclusión Financiera.

El área de Convenios con el proyecto Formando Emprendedores del Mañana.

- Fortalecimiento de los valores de Scotiabank y desarrollo de competencias: Se han desarrollado cartillas que orientan al voluntario a identificar la relación que tiene el diseño e implementación del voluntariado con el desarrollo de sus competencias —priorizadas en su plan de desempeño— y la vivencia de los valores corporativos.

Oferta de valor para los Scotiabankers:

- Trascender y generar un cambio positivo en los niños, jóvenes, mujeres y microempresarios en situación vulnerable.

- Aportar soluciones a problemáticas sociales, además de vivir una experiencia significativa.

Oferta de valor para la comunidad:

- Fortalecimiento de conocimientos y habilidades para favorecer y propiciar mejoras económicas y sociales para su desarrollo.
- El Ministerio de Educación ha insertado oficialmente la educación financiera y emprendedora en las escuelas a nivel nacional; además se inicia la evaluación de competencias financieras en la prueba internacional PISA.
- Plan Nacional de Inclusión Financiera: En él la educación tiene un rol protagónico.
- El grupo Scotiabank, al ser repositorio de dichos conocimientos, puede ofrecerlos a la comunidad.

Enfoque centrado en la educación:

- Educación Financiera en escuelas.
- Educación no formal para jóvenes y jefes jóvenes de familia.

También se consideraron otras acciones propuestas por los mismos voluntarios en otros temas tales como donación de sangre, libros, etc., y por supuesto —siempre como eje transversal a todas estas acciones—, se promovieron los incentivos de la Casa Matriz, tales como el Aporte Solidario y las Horas Voluntarias.

Incentivos, reconocimientos y premios que ofrece la Casa Matriz

Obtuvimos:

- Contribución Destacada Individual de Trabajo Voluntario.
- Premio al Liderazgo Comunitario en Equipo.

Indicador Scotiabank Perú	2012	2013	2014	2015
Actividades con presencia de voluntarios	36	50	65	53
Beneficiarios	42,568	41,592	39,609	17,949
Participaciones de Voluntarios	1,158	1,560	3,186	937

Nota: Periodo Oct. 2014-Set. 2015. Fuente: Tablero Filantrópico.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

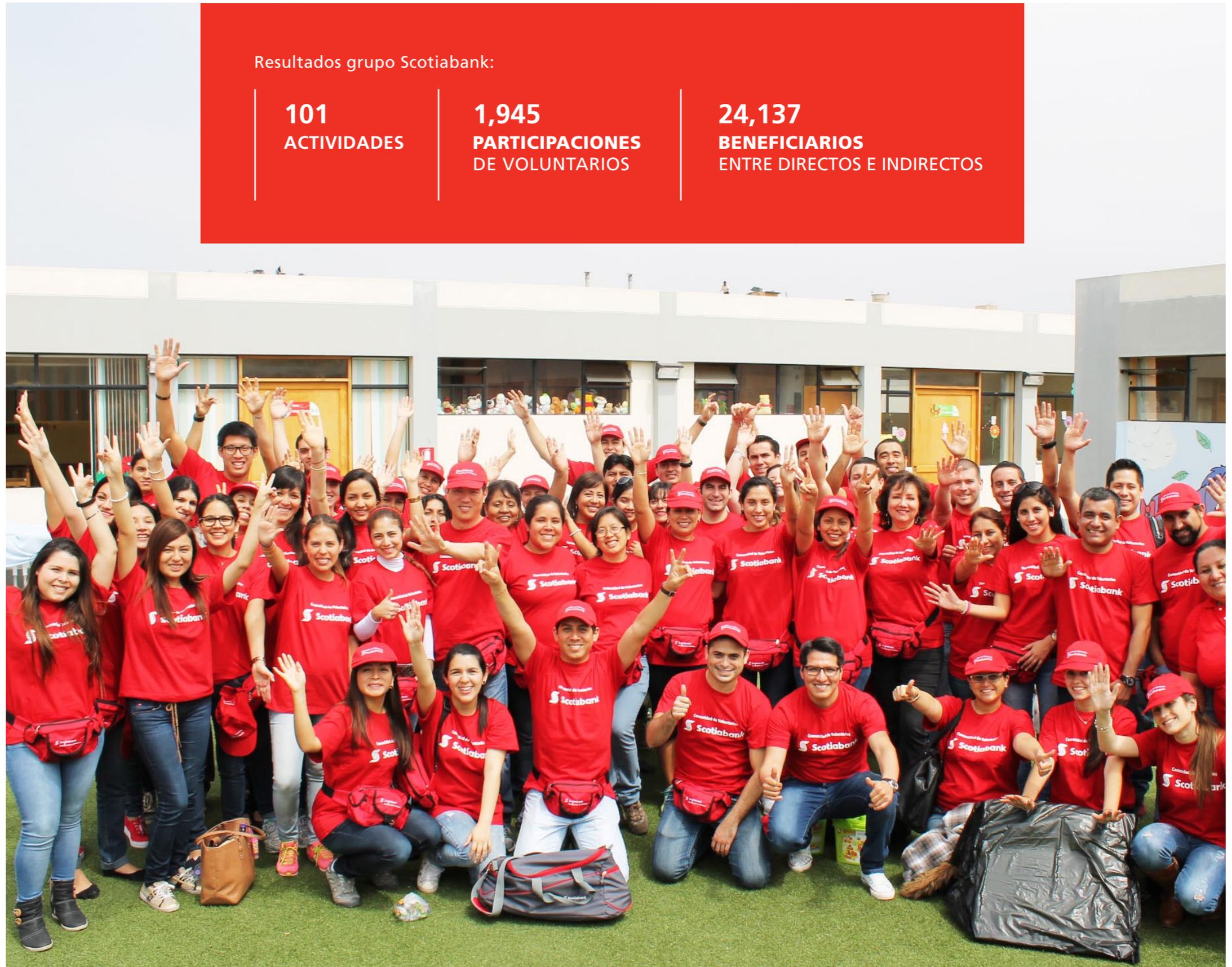
< = >

Resultados grupo Scotiabank:

101
ACTIVIDADES

1,945
PARTICIPACIONES
DE VOLUNTARIOS

24,137
BENEFICIARIOS
ENTRE DIRECTOS E INDIRECTOS



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Premio Nacional al Voluntariado

Otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). El proyecto de inversión social Formando Emprendedores del Mañana fue el pilar de este reconocimiento, por brindar a nuestros voluntarios una magnífica oportunidad de acercarse a los y las estudiantes de Ventanilla y Puente Piedra para fortalecer sus conocimientos y habilidades financieras y emprendedoras, propiciando con ello mejoras económicas y sociales para su desarrollo.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



8.1.6 Auspicios culturales

Museo de Arte de Lima: XVI Concurso Interescolar de Arte del MALI

- Participaron más de 3,200 alumnos de 480 delegaciones inscritas a nivel nacional.
- Se auspicia este evento desde hace tres años.
- Se invita a participar a alumnos de 4° a 6° grado de primaria y de 1° a 5° de secundaria
- Disciplinas: artes plásticas, vocales, musicales, escénicas, bailes y danzas del Perú.
- Contribuye y acerca la cultura a los colegios de distintos sectores socioeconómicos haciendo énfasis en colegios de bajos recursos y también en colegios que son clientes de Scotiabank.

Asociación Educacional Antonio Raimondi

- 4ª edición de la serie expositiva y educativa *Tesoros del Cusco. La huella de Antonio Raimondi*.
- Objetivo: Presentar los logros y episodios científicos más relevantes de la experiencia exploratoria de Antonio Raimondi en la región donde se expone.
- La muestra se realizó en la Sala de Cultura del Museo de Sitio Puca Marka, otrora Palacio del Inca Túpac Yupanqui y ahora sede de una de las agencias de Scotiabank en el Cusco.
- Organizada por la Asociación Educacional Antonio Raimondi y el Museo Raimondi.
- Patrocinadores:
 - Scotiabank.
 - Instituto Italiano de Cultura.
 - Embajada de Italia en Lima.
 - Programa Qhapaq Ñan, entidad del Ministerio de Cultura.
 - Otros.
- El taller educativo se gestionó con la Dirección Regional de Educación y la UGEL del Cusco.
- Esta exposición museográfica y educativa recibió el reconocimiento del gobierno local del Cusco, de manos del alcalde de la ciudad, por el aporte de Scotiabank a la cultura del país
- Premios Creatividad Empresarial 2015 en las categorías Cultura y Premio Especial al Espíritu Emprendedor.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Lucho Quequezana

Continuando con el aporte a la música peruana y contando con uno de sus mejores representantes a nivel internacional, Lucho Quequezana, participamos en el auspicio de cuatro proyectos culturales en Lima y provincias, uno de los cuales congregó a artistas de diversas partes del mundo.

XX Exposición Peruana de Decoración y Diseño Casa Cor Perú 2015

- Patrocinador: Scotiabank.
- Realización: 1° de octubre al 8 de noviembre en la Provincia Constitucional del Callao.
- Se intervinieron tres inmuebles y fachadas diversas de la zona.
- A beneficio del Centro Ann Sullivan del Perú, una institución sin fines de lucro que ayuda a niños y jóvenes con habilidades especiales y que opera en el Perú desde 1999.
- Casa Cor realiza un invaluable esfuerzo por recuperar el patrimonio arquitectónico en nuestra capital y es una de las pocas instituciones que durante veinte años han sido constantes en esta labor.

IIF Annual Meeting en Lima

En el marco de las Juntas de Gobernadores del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, llevadas a cabo en octubre, Scotiabank fue patrocinador del IIF Annual Meeting en Lima, institución que agrupa a las principales entidades financieras del mundo, siendo nuestra casa matriz miembro de su directorio.

EXPO Gestión Sostenible 2015

- Organizada por Perú 2021 y la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Participamos con un stand institucional en el que se dieron a conocer nuestros principales proyectos.

Pasaporte para un Artista

- Organizado por la Alianza Francesa del Lima.
- Apoyamos este importante concurso desde el año 2006.

Nos sentimos felices de ser parte de esta importante propuesta cultural donde jóvenes talentos de distintos estratos socioeconómicos pueden ver realizados sus sueños, tanto en la expresión de su arte como en el complemento de su preparación, al encontrar la oportunidad de viajar a Francia para perfeccionar y diversificar su formación en las diversas disciplinas artísticas.



8.2 II Especialización Ejecutiva en Negocios para Periodistas

Entre mayo del 2015 y enero del 2016.

Participaron en ella representantes de los más importantes medios de comunicación del país.

Fue organizada gracias a la alianza educativa que mantienen las empresas del grupo Scotiabank (Scotiabank, CrediScotia y Profuturo AFP) con la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Se reforzaron los conocimientos de los periodistas en temas vinculados con:

- Márketing.
- Negocios internacionales.
- Panorama político-económico 2016.
- Liderazgo.
- Otros.

Desde la suscripción de esta importante asociación estratégica (2012), las empresas del grupo Scotiabank y la UPC han realizado cursos y especializaciones para periodistas en:

- Lima.
- Cusco.
- Arequipa.
- Piura.
- Trujillo.
- Huancayo.

Se han otorgado más de 500 certificaciones.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
 - 8.1. COMUNIDADES LOCALES
 - 8.2 II ESPECIALIZACIÓN EJECUTIVA EN NEGOCIOS PARA PERIODISTAS
 - 8.3 AMPLIACIÓN DEL ACCESO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA PERSONAS DESFAVORECIDAS
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

8.3 Ampliación del Acceso de los Servicios Financieros para Personas Desfavorecidas

8.3.1 Cajeros Corresponsales

Poseemos la Red de Cajeros Corresponsales más grande del país. Incrementamos esta red en 3,257 puntos en relación con el año 2014.

Este crecimiento permite:

- Brindar servicios a clientes y no clientes incluyendo:
 - Zonas geográficas de difícil acceso o donde no hay presencia bancaria.
 - Zonas 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.

La presencia de puntos de atención para que las personas puedan realizar sus transacciones es un factor importante para la bancarización.

Consideramos zonas con desventajas económicas aquellos lugares donde:

- El PBI es bajo y, por consecuencia, existe poca o nula presencia de la banca con su canal tradicional de agencias.
- El acceso a la zona es difícil por la deficiencia en:
 - Líneas de comunicación.
 - Infraestructura.
 - Vías de transporte.
 - Negocios formalizados.
 - Otros.

Agentes corresponsales en dos de las tres zonas consideradas con desventajas económicas

Provincias	Departamentos	Agencias	Cajeros Automáticos	Cajeros Express	Agentes
<i>Manu</i>	Madre de Dios	0	0	0	1
<i>Antabamba</i>	Apurímac	0	0	0	0
<i>General Sánchez Cerro</i>	Moquegua	0	0	0	3

Compromiso para el 2016

- Brindar una buena experiencia al cliente que utiliza el cajero corresponsal.
- Consolidar el modelo como uno de los principales canales de atención.

8.3.2 Dinero Electrónico Modelo Perú (BIM)

Participamos activamente en el proyecto Dinero Electrónico Modelo Perú (BIM) con el objetivo de incrementar la participación de clientes para la financiera CrediScotia y generar oportunidades de negocio.

Billetera Móvil, Modelo Perú

Primera iniciativa de dinero electrónico con la característica de multitenencia y multioperadores.

- Ejecución a partir de diciembre.
- Emisor: CrediScotia, que custodia el saldo de estas billeteras.
- Uso: Mediante teléfono celular.
- Permite hacer transacciones como depositar dinero, retirar dinero y transferencias entre usuarios.
- Opera mediante la red de agentes de dinero electrónico BIM, para lo cual Scotiabank aporta al Modelo Perú su red de agentes BIM para atención de clientes CrediScotia u otros emisores bajo el modelo de interoperabilidad.
- Administrada por Pagos Digitales Peruanos S.A. (PDP).
- Soporte: Solución tecnológica de Ericsson (Ericsson Wallet Platform).

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3 INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



9. Adaptación y Mitigación Frente al Cambio Climático

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3. INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Principios de la Política Medioambiental

- Cumplir con los requerimientos legales medioambientales en el Perú.
- Realizar las operaciones internas de modo que concuerden con la protección medioambiental y los principios del desarrollo sostenible, contemplando los beneficios y costos asociados.
- Incorporar criterios de evaluación de riesgo medioambiental en los procedimientos en gestión de riesgos.
- Contemplar el desempeño medioambiental de los proveedores y los contratistas, así como el impacto de los productos y servicios en el proceso de adquisición.
- Fomentar un lugar de trabajo con responsabilidad respecto al medio ambiente mediante la educación y motivación de los Scotiabankers, para que participen en la conservación de los recursos y utilicen las prácticas ambientales en el hogar.
- Hallar oportunidades de ofrecerles a los clientes productos y servicios que contribuyan a elegir opciones que respeten el medio ambiente.
- Contribuir al diálogo constante con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, de la industria y otros grupos interesados relevantes con respecto a la sostenibilidad medioambiental en los negocios.
- Brindar apoyo a las iniciativas medioambientales asumidas por grupos externos mediante donaciones y patrocinios.
- Informar públicamente sobre el desempeño con respecto al medio ambiente por lo menos una vez al año.
- Supervisar el cumplimiento de estos principios medioambientales mediante la evaluación de los procesos de control internos de la gerencia, además de auditorías independientes y periódicas, internas y externas.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3. INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Enfoque

Política Medioambiental que describe las políticas y principios generales que utiliza Scotiabank Perú S.A.A. y sus subsidiarias³⁰ 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 la huella medioambiental en nuestras operaciones (impacto medioambiental directo).
- Incorporar la variable ambiental en los productos y servicios que ofrecemos (impacto medioambiental indirecto):

Productos y servicios que fomenten prácticas sostenibles en nuestros clientes.

Considerar los riesgos ambientales asociados con las operaciones del negocio de cada cliente y de todo bien inmueble ofrecido como garantía.

- Inversión social en 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.

Implementación de la política y sus principios: La Gerencia de RSC será la encargada de instruir, orientar y supervisar la implementación de los principios, a cargo de las gerencias en las que estos impacten, coordinando con las áreas y unidades de las gerencias de las empresas del grupo Scotiabank Perú según corresponda.

Gestión

Gestión de la Huella Medioambiental: Scotiabank Ecoeficiente

Objetivos:

- Minimizar el impacto generado en el medio ambiente 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).
- Agua proveniente de la red pública de agua potable de cada una de las ciudades donde se opera.

No estamos sujetos a regulaciones nacionales o internacionales sobre uso de energía o generación de emisiones.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3. INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

Gestión de residuos sólidos

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

Esta promoción ha logrado escalar hacia la recuperación y disposición adecuada de los materiales que acompañan a los productos y servicios que se ofrecen, tales como 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.
 - Esta iniciativa, enfocada en las pequeñas y medianas empresas, ya ha financiado más de veinte proyectos a nivel nacional y sigue buscando candidatos que quieran apostar por un desarrollo más limpio y con menor impacto.
 - 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

Objetivos: 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.

Se incluyen condiciones específicas establecidas en la Resolución SBS 1928-2015, "Reglamento para la gestión del riesgo social y ambiental", el cual tiene por objetivo establecer requerimientos mínimos para el financiamiento de proyectos y proveedores primarios de los mismos.

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 2016

Continuar promoviendo los productos y servicios de corte ambiental.

Implementar la Resolución SBS N° 1928-2015: "Reglamento para la gestión del riesgo social y ambiental".



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3. INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

9.1. Gestión de la Huella Medioambiental: Scotiabank Ecoeficiente

9.1.1 Materiales y energía

Recursos	Unidad	2015	2014	2013
<i>Materiales</i>				
Papel bond para impresión y fotocopia	t	249	229	215
Cartuchos de tinta	Unidad	303	427	520
Cartuchos de tóner	Unidad	331	424	347
Formatos impresos	Miles	49,298	49,575	46,390
Rollos térmicos para cajeros automáticos	Unidad	77,510	83,920	76,469
Combustible total	Megajoules	2'834,539.47	4'571,074.57	3'256,268.26
Gasolina	Galones	(G98) 6,026.93 (G95) 557.02	11,279.61	9,090
	Megajoules	856.47	1'548,000.89	1'140,801.26
Petróleo diésel 2	Galones	16,339.06	15,326.99	15,191
	Megajoules	2'275,377.00	2'134,436.63	2'114,195.12
Gas Licuado de Petróleo	Litros	5,400	8,595	12,195
	Megajoules	558,306.00	888,637.05	1,271.88
Energía eléctrica total	Megajoules	70,588.80	63'760,845.60	66'294,559.00
Energía eléctrica	Megawatts	19,608.68	17,711.35	18,415.16
<i>Agua</i>				
Agua de la red pública total	m³	108,991	106,657	109,565

Nota: 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.

En términos absolutos:

- Se observan ligeras reducciones en el consumo de tintas, tóneres y formatos impresos y de rollos para cajeros automáticos; esto último, a pesar de que aumentó el número de cajeros automáticos (37) respecto al año anterior.
- El consumo de gasolina y petróleo diésel 2 muestra una ligera reducción, atribuida a las buenas prácticas de mantenimiento preventivo y a la reducción de viajes entre agencias.



Intensidad Energética Eléctrica

A partir de este informe, se incluye el nuevo indicador de desempeño de intensidad energética:

EN MEGAWATTS/ SCOTIABANKER

2015

3.65

2014

3.49

ENERGÍA ELÉCTRICA MEGAWATTS

2015

19,608.68

2014

17,711.35

SCOTIABANKERS

2015

5,375

2014

5,071

- Se muestra un ligero incremento con respecto al año anterior
- Se requiere reforzar las buenas prácticas de eficiencia energética en el personal nuevo.



Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3. INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

9.1.2 Generación de emisiones

Anualmente se realiza el inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero con el objetivo de minimizarlas con acciones de ecoeficiencia.

<i>Alcances³¹</i>	<i>Unidades</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>	<i>2013</i>
1	tCO ₂ e	206.86	324.63	257.29
2	tCO ₂ e	10,725.95	9,688.11	10,073.09
Total	tCO₂e	10,932.81	10,012.74	10,330.38
Intensidad de emisiones	tCO ₂ e/Scotiabanker	2.03	1.97	2.14

Gas refrigerante freón R-22

- Utilizado por los equipos de aire acondicionado localizados en las sedes y agencias.
- Agota la capa de ozono, pero su uso es permitido en el Perú.

Se inició el cambio de estos equipos por equipos que utilizan gas ecológico R410.

GAS REFRIGERANTE FREÓN R-22 (KG)

2015

50

2014

No se cuenta con información

2013

252

31 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).

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3 INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

9.1.3 Gestión de residuos sólidos: Reciclaje y disposición

Contamos con un sistema de segregación de residuos sólidos tanto en nuestras sedes administrativas como en nuestras agencias a nivel nacional.

Los residuos sólidos se desechan en depósitos de colores:

- Blanco: Plástico, vidrio y metal.
- Gris: Orgánico e inorgánico no reprovechable.
- Azul: Papel y cartón.

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 de Microempresarios Recicladores coordinados por la ONG Ciudad Saludable³².

- Agencias Lima*:

Ecoempaques: Se encarga del recojo de papel mediante un sistema de puntos verdes que permite el canje por *merchandising* de papel reciclado.

ReciAmancaes: Empresa social que se encarga del recojo de papel, plástico, vidrio y metal.

Con la venta de estos materiales colabora con la ONG Dios es Amor, de Villa María del Triunfo, que se dedica al apoyo social en su comunidad.

Ayudemos a Reciclar: Organización que con la venta de los materiales realiza obras de apoyo social.

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

<i>Tipo de residuo</i>	<i>2015***</i>	<i>2014**</i>	<i>2013</i>
Papel (kg)	45,020.75	51,817.25	13,776
Cartón (kg)	1,919.00	6,109.70	3,564
Plástico (kg)	1,932.32	5,070.75	4,195
Vidrio (kg)	2,326.00	6,988.30	2,059
Chatarra (kg)	42.20	67.90	0

* En las agencias de Lima solo se consigna el ingreso del reciclador de la asociación Ayudemos a Reciclar. B-Green y la municipalidad de San Isidro no consignan esta información.

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

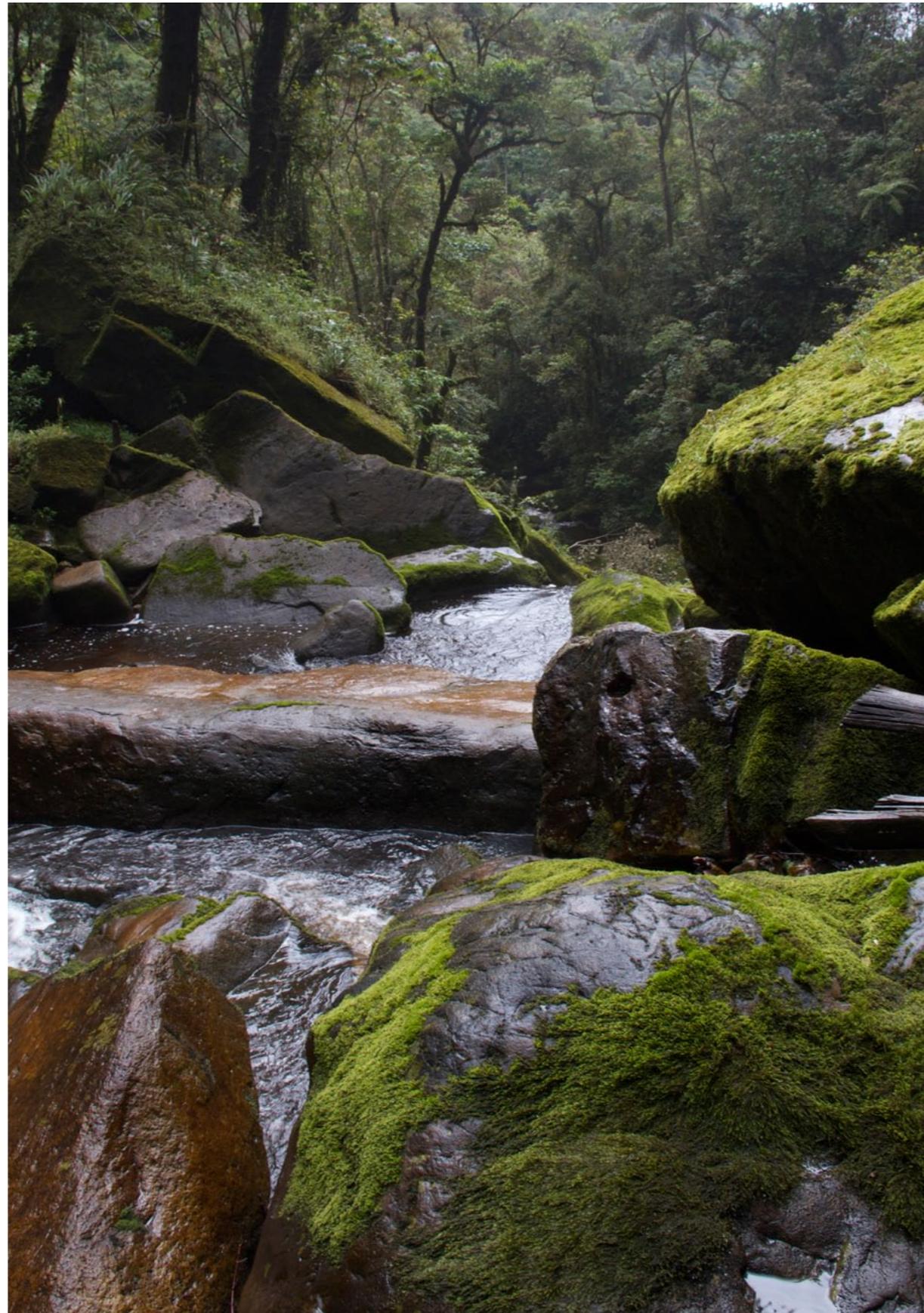
*** No se recogió los desechos de la sede del Centro Histórico y en la sede Córpac solo se recogió en el mes de enero.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3. INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Beneficios logrados:

INGRESO PARA LAS ASOCIACIONES

2015	2014
S/. 16,421.55	S/. 26,351.29



TALA INNECESARIA DE ÁRBOLES

2015
797.14
2014
957



CONSUMO IRRECUPERABLE DE AGUA EVITADO

2015
1'223,912.30 m³
2014
1'506,464.65 m³



CONSUMO EVITADO DE PETRÓLEO

2015
6,391.52 lt
2014
19,263.64 lt

En el marco de la gestión responsable de residuos sólidos, se ejecutó la campaña de recolección de tapitas plásticas de botella de agua y/o gaseosas para canjearlas por becas educativas para niños y jóvenes por intermedio de la alianza con el Grupo Fundades.

Se recaudaron:
2 toneladas

DE TAPAS PLÁSTICAS

Que se convirtieron en:
17 becas

DE LÓGICO MATEMÁTICA Y COMUNICACIÓN INTEGRAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3 INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

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)

ENTREGADAS A LOS CLIENTES:

13,900 tarjetas mensuales en promedio

RECUPERADAS DE LOS CLIENTES:

6,100 tarjetas mensuales en promedio

ENTREGADAS A LOS CLIENTES:

20,029 tarjetas en ventas totales

- *Dispositivos Token:*

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

TOKENS

ENTREGADOS A LOS CLIENTES:

59,000

RECUPERADOS DE LOS CLIENTES:

500

9.2 Productos y Servicios

9.2.1 Portafolio de productos

Estamos enfocados en contribuir al crecimiento sostenible de los negocios de nuestros clientes en el marco de la política medioambiental vigente desde 1991, que aplica a todas nuestras operaciones a nivel mundial.

Por ello hemos firmado el Protocolo Verde, que representa un acuerdo entre el Ministerio del Ambiente y el gremio bancario para implementar políticas y prácticas en términos de responsabilidad socioambiental.

Esta iniciativa promueve el financiamiento de proyectos sostenibles en el largo plazo, el consumo sostenible de recursos naturales y la minimización de la exposición de la sociedad peruana a diferentes tipos de riesgo.

Al cierre se contó con:

- 7 contratos desembolsados bajo la Línea de Crédito Ambiental:
 - 5 de *leasing*.
 - 2 a mediano plazo.
- Total desembolsado: US\$ 2.5 millones.

Si bien este monto no es representativo con respecto a la producción anual de *leasing* (menos del 0.5%), es coherente con los compromisos asumidos. Además:

- La Línea de Crédito Ambiental es un producto específico y con algunas restricciones que no corresponde aplicar masivamente.
- El impacto de aprobación de las operaciones atendidas en los clientes es sumamente alto, considerando que sin este producto, estas operaciones no habrían podido ser atendidas por la banca.
- Se cuenta con un pipeline de 40 operaciones por trabajar.
- En el marco del Protocolo Verde, se están desarrollando nuevos productos que permitirán ampliar la base de financiamientos con componente ambiental.

Principales actividades

- Capacitaciones periódicas en la banca sobre los productos ambientales que se ofrecen, así como los procesos asociados, para mejorar la capacidad del personal en el manejo de productos ambientales.
- Cuatro desayunos a nivel nacional (Lima, Trujillo, Arequipa y Huancayo) que ayudaron a sensibilizar a los clientes sobre aspectos socioambientales e incentivar la colocación del producto de Línea de Crédito Ambiental.
- Actividades complementarias: video, folletos y marketing a nivel de las agencias y medios locales.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3. INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

9.2.2 Evaluación de riesgos ambientales

La evaluación de riesgos crediticia tiene por objetivo analizar el negocio del cliente y de los bienes inmuebles ofrecidos como garantía para determinar si existe algún tipo de riesgo socioambiental que pueda influir de manera negativa en el préstamo, lo que afecta la capacidad de pago del cliente, la continuidad del negocio y/o el valor de la garantía hipotecaria presentada o constituida.

Las Unidades de Negocio, en el momento de evaluar y otorgar un crédito deben tener:

- Una visión completa de las condiciones en las que opera el cliente.
- Una visión completa del tratamiento que se realiza a las materias primas, los productos, los procesos y los residuos.
- Conocimientos de los posibles escenarios en los que Scotiabank esté expuesto a riesgos ambientales, incluidos impactos en la biodiversidad o ubicación en zonas naturales o de amortiguamiento:

Cuando el cliente muestre incapacidad de pago de la deuda como resultado de los costos de limpieza ambiental.

Cuando el valor de la garantía prendada se reduzca si se requiere una remediación ambiental.

Cuando existan demandas legales contra el cliente.

Cuando se ejerza el control sobre el negocio del cliente o se asuma el control sobre la propiedad contaminada (garantía).

En el caso de créditos nuevos o revisiones anuales se debe tener la seguridad de que el cliente:

- Está consciente de los efectos de la responsabilidad socioambiental.
- Entienda que la revisión que se realiza de los riesgos socioambientales asociados con su negocio es un factor para decidir si aprueba o renueva el crédito y si es una persona responsable que puede operar el negocio en un medio ambiente racional.

Se cuenta con un proceso que permite realizar una adecuada evaluación del riesgo socioambiental³³, el cual es comunicado directamente al cliente en el momento de solicitar el crédito. Consiste en:

- Identificación de la Clasificación de Riesgo Ambiental para cada cliente, de acuerdo al sector al que pertenecen y las actividades que realizan.

Esta clasificación tiene cinco categorías y abarca desde el riesgo ambiental mínimo (valoración 1) hasta alto riesgo ambiental (valoración 5).

- Aplicación de la Lista de Chequeo Ambiental: Consiste en responder preguntas que permitirán analizar si el cliente cuenta con un proceso de evaluación, implementación y control de riesgos ambientales.
- Completar el cuestionario ambiental sobre inmuebles si hay garantías hipotecarias.
- Casos en los que el nivel de riesgo ambiental se clasifique como alto (valoración 5):

Clientes corporativos que tengan un nivel de riesgo alto: No será necesaria la evaluación de un consultor externo siempre y cuando los resultados de la evaluación de riesgo (*due diligence*) ambiental realizados por el área comercial en el análisis del crédito indiquen que los riesgos ambientales están adecuadamente identificados y mitigados.

Evaluación ambiental obligatoria, realizada por un consultor: Se solicita al cliente contratar estos servicios 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.

Los créditos de riesgo alto son aprobados siempre y cuando se observe que el cliente tiene la voluntad de identificar, controlar y mitigar sus riesgos ambientales.

Monitoreo de los créditos:

- Por medio de la revisión de los convenios vinculantes, cuya periodicidad se establece en la Propuesta de Créditos, lo mismo que cualquier condición contemplada en la aprobación.
- Realizado por el Área de Gestión de Portafolio y/o Credits Solutions.

Adicionalmente:

- Todos los clientes comerciales, pertenecientes a Wholesale Banking, deben contar con una evaluación de riesgos socioambientales anual.
- El análisis se realiza al negocio del cliente y a los inmuebles ofrecidos en garantía, utilizando la metodología de evaluación de riesgo socioambiental anteriormente descrita.

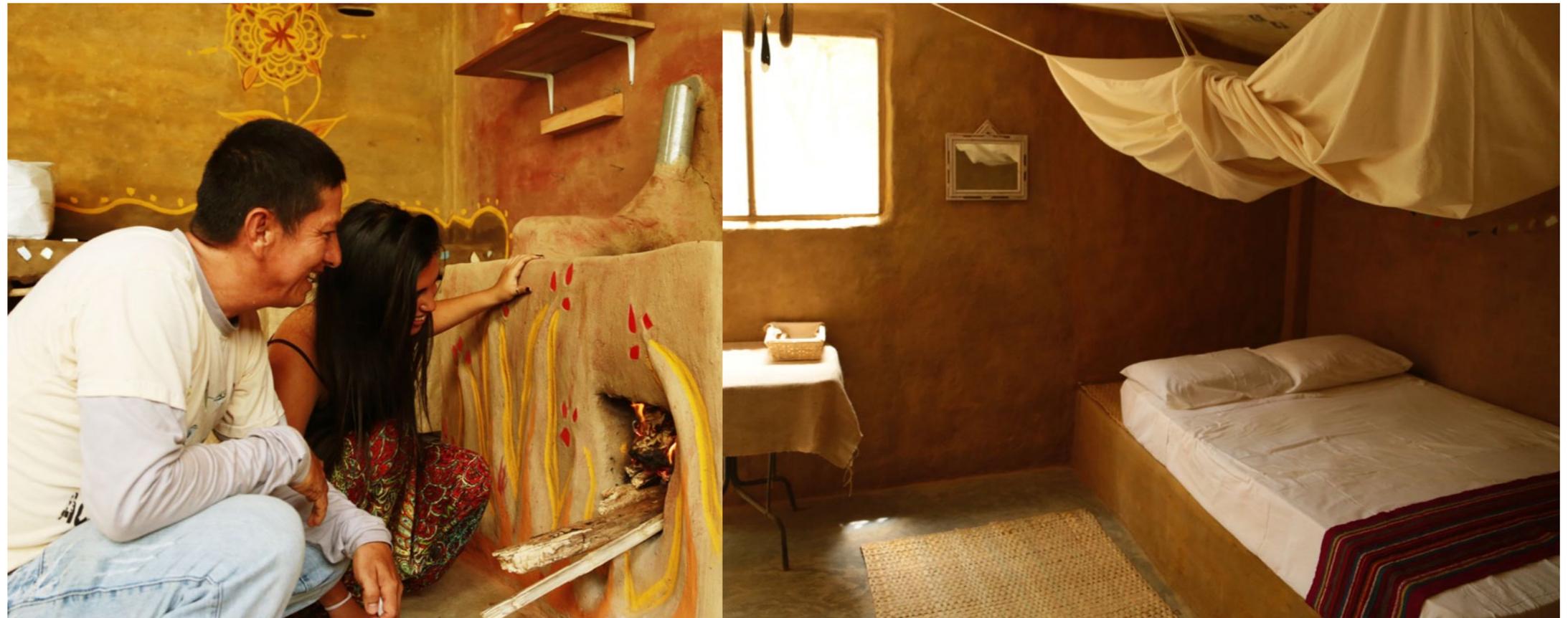
En caso de que se identifiquen no conformidades, se acuerdan revisiones con el cliente para saber qué está sucediendo y subsanar el problema.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3 INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



9.3 Inversión Social: Conservamos por Naturaleza

Mantuvimos la alianza con la Sociedad Peruana de Derecho Ambiental y su iniciativa Conservamos por Naturaleza. El proyecto tuvo tres componentes:

Remodelación del albergue del ACP Gotas de Agua, Albergues Naturales

Es parte de un hermoso bosque seco de la cuenca del río Marañón, donde se encuentran más de setenta especies de aves; diecinueve de ellas son endémicas en la zona.

El ACP Gotas de Agua cuenta con nuevos espacios remodelados que permitirán brindar un mejor servicio de alojamiento a los turistas e investigadores que lo visiten; a la vez, mejorar sosteniblemente sus ingresos económicos gracias a la capacitación en negocios recibida durante el proceso.

Para lograrlo:

- Se utilizaron técnicas de bioconstrucción con materiales como el bareque, la quincha, adobes y bambú.

- Se hicieron los acabados con botellas de vidrio recicladas, mosaicos, pastas de cal, pinturas de arcilla, tejidos en yute, hojas de coco, entre otras técnicas.

Como resultado se tiene:

- Una habitación principal habilitada.
- Una cocina-comedor.
- Una cocina mejorada para usar con leña.
- Una bici-licuadora hecha con una bicicleta reciclada.
- Un baño seco.
- Una ecoterma de agua (aprovecha el calor de la cocina mejorada).
- Una compostera.
- Un biodigestor.

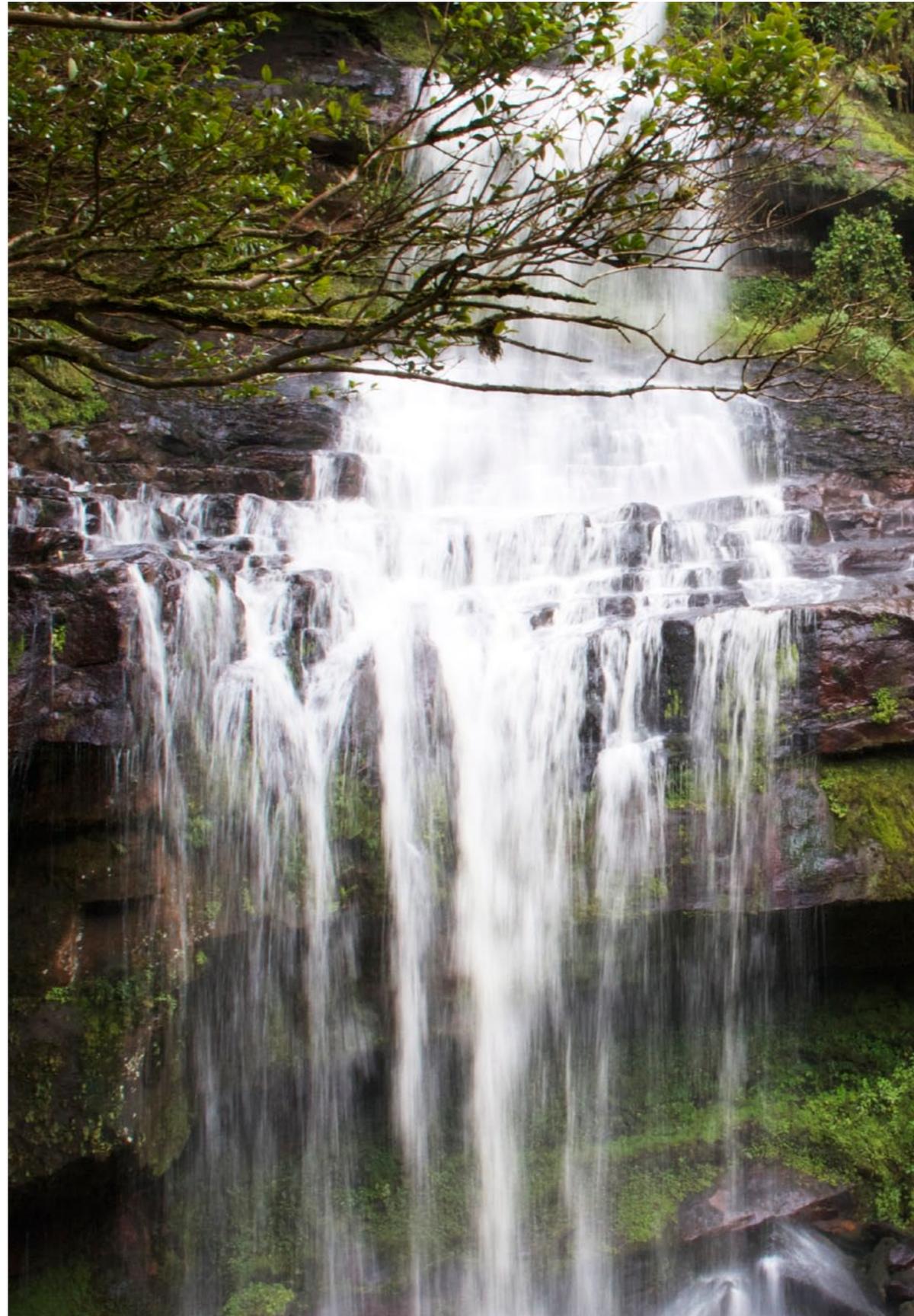
Se mejoró también la señalización y los espacios de descanso en los senderos de la ACP Gotas de Agua.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
 - 9.1. GESTIÓN DE LA HUELLA MEDIOAMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE
 - 9.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 9.3 INVERSIÓN SOCIAL: CONSERVAMOS POR NATURALEZA
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



Campaña de reforestación en el ACP Bosque Berlín, Reforestamos por Naturaleza

Se creó una plataforma web que permite a cualquier persona apoyar iniciativas de conservación en todo el país mediante la reforestación de árboles nativos en áreas de conservación privadas.

Se plantaron 1,000 árboles nativos en el ACP Bosque Berlín en Amazonas.

Venta de productos de las áreas de conservación

Gracias a este componente, se identificaron tres nuevos productos que podían ser elaborados en las ACP (áreas de conservación privada), lo que genera una nueva fuente de ingresos sostenibles para las áreas de conservación y da mayor viabilidad financiera para su gestión.

Los productos son:

- Panela.
- Aceite de coco.
- Miel de abeja.

Se ha supervisado el proceso de abastecimiento y comercialización de los productos y se ha logrado tener una red de distribución estable en el marco del proyecto. Se invirtió en generar registros sanitarios para dos de los productos que aún no lo tenían: miel de abeja y el aceite de coco.

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >

10. Carta de Revisión del Informe de Perú 2021



PERÚ²⁰₂₁

EMPRESARIOS SOCIALMENTE
COMPROMETIDOS

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

WWW.PERU2021.ORG

Lima, 13 de junio de 2016

Señores
SCOTIABANK PERÚ
San Isidro, Lima, Perú
Presente.-

De nuestra consideración:

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

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

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

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

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

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

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 de **SCOTIABANK PERÚ**, se ciñe a los principios del GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, tanto a aquellos referidos a la definición del contenido como los relacionados a la calidad de elaboración de memorias.

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

PERÚ 2021 ES REPRESENTANTE
Y MIEMBRO DE





Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



EMPRESARIOS SOCIALMENTE
COMPROMETIDOS

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

WWW.PERU2021.ORG

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

En relación a la participación de los grupos de interés, **SCOTIABANK PERÚ** cuenta con un enfoque estructurado e inclusivo que genera diferentes espacios de diálogo formales con el fin de conocer expectativas e inquietudes y priorizarlas e incorporarlas en su gestión.

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

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

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

Contenidos Básicos Específicos del Informe

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

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

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

PERÚ 2021 ES REPRESENTANTE
Y MIEMBRO DE







Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES

< = >



EMPRESARIOS SOCIALMENTE
COMPROMETIDOS

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

WWW.PERU2021.ORG

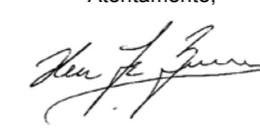
Recomendaciones

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

- ✓ Aplaudimos la incorporación de metas y compromisos futuros como parte del enfoque de gestión de la empresa.
- ✓ Elaborar un análisis integral sobre el contexto de sostenibilidad internacional e incluirlo como base para la actualización de la materialidad en años siguientes.
- ✓ Incluir el compromiso y contribuciones de la empresa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS.
- ✓ Considerar las recomendaciones de reporte para los aspectos GRI considerados materiales, de acuerdo a las Guías Sectoriales G4.
- ✓ Considerar las opciones para integrar, de forma amigable y concisa, las diferentes metodologías y regulaciones de reporte de sostenibilidad utilizadas.
- ✓ Finalmente valoramos positivamente el esfuerzo de **SCOTIABANK PERÚ** de reportar transparentemente los avances en su gestión de sostenibilidad.

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

Atentamente,



Henri Le Bienvenu Mercado
Gerente General
Perú 2021

PERÚ 2021 ES REPRESENTANTE
Y MIEMBRO DE





Contenido

- CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN
- 1. INTRODUCCIÓN
- 2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
- 3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
- 4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
- 5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
- 6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
- 7. LA CADENA DE SUMINISTROS
- 8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
- 9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
- 10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
- 11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

11. Índice de Indicadores

11.1 Índice de contenido GRI G4



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

11.1.1 Contenidos Básicos Generales

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.	4	No

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

Perfil de la organización

Código G4	Indicador	Página	Verificación Externa
G4-3	Nombre de la organización.	15	No
G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	15	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	15	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.	15	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	15	No
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	41, 47, 48	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.	16, 41, 43, 47	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 la 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. Comunique todos los cambios significativos en el número de trabajadores (por ejemplo: las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	54	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	54	No
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	73	No
G4-13	Comunice todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización. a. Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones. b. Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado). c. Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	20, 43	No
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	32, 98	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.	17	No
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: a. Ostente un cargo en el órgano de gobierno. b. Participe en proyectos o comités. c. Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias. d. Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	18	No

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

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.	13	No
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del Reporte y la cobertura de cada Aspectos. b. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de Reportes para determinar el contenido del reporte.	7, 8, 9, 10, 13	No
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	10,11,12,13	No
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	10,11,12,13	No
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	10,11,12,13	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.	33	No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	33	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.	34, 35, 36	No
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los Grupos de Interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Reporte. Especifique qué Grupos de Interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	34, 35, 36	No

Perfil del Informe

Código G4	Indicador	Página	Verificación Externa
G4-28	Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	7	No
G4-29	Fecha del último Reporte (si procede).	7	No
G4-30	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal, etc.).	7	No
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte.	7, 33	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.	7, 104	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.	7	No

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

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.	20, 22	No

Ética e Integridad

Código G4	Indicador	Página	Verificación Externa
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	24	No

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

11.1.2 Aspectos Materiales e Indicadores

Categoría Economía

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores Página	Omisiones	Verificación Externa
Desempeño económico		38	No	No
<i>G4-EC1</i>	Valor económico directo generado y distribuido.	39	No	No
Consecuencias económicas indirectas		38	No	No
<i>G4-EC7</i>	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	42, 49	No	No
Prácticas de adquisición		73, 74	No	No
<i>G4-EC9</i>	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	74	No	No

Categoría Ambiental

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores Página	Omisiones	Verificación Externa
Materiales		92	No	No
<i>G4-EN1</i>	Materiales por peso o volumen.	93	No	No
Energía		92	No	No
<i>G4-EN3</i>	Consumo energético interno.	93	No	No
<i>G4-EN5</i>	Intensidad energética.	93	No	No
Agua		92	No	No
<i>G4-EN8</i>	Captación total de agua según la fuente.	93	No	No
Emisiones		92	No	No
<i>G4-EN15</i>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	94	No	No
<i>G4-EN16</i>	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	94	No	No
<i>G4-EN18</i>	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	94	No	No
<i>G4-EN20</i>	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	94	No	No
Efluentes y Residuos		92	No	No
<i>G4-EN22</i>	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	93	No	No
<i>G4-EN23</i>	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	95	No	No
Productos y Servicios		92	No	No
<i>G4-EN28</i>	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	97	No	No
Evaluación ambiental de los proveedores		74	No	No
<i>G4-EN32</i>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	74	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

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

Categoría Social

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores Página	Omisiones	Verificación Externa
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo		55, 74	No	No
<i>G4-LA2</i>	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.	59	No	No
<i>G4-LA3</i>	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	59	No	No
Salud y seguridad en el trabajo		61, 62, 63	No	No
<i>G4-LA5</i>	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.	61	No	No
<i>G4-LA6</i>	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	62	No	No
<i>G4-LA7</i>	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	62, 63	No	No
<i>G4-LA8</i>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	62	No	No
Capacitación y educación		64	No	No
<i>G4-LA9</i>	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	65	No	No
<i>G4-LA10</i>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y los ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	59, 65, 66	No	No
<i>G4-LA11</i>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	64	No	No
Diversidad e igualdad de oportunidades			No	No
<i>G4-LA12</i>	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.	21, 68	No	No
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		70	No	No
<i>G4-LA13</i>	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	71	No	No
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		74	No	No
<i>G4-LA14</i>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	74	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		74	No	No
<i>G4-HR10</i>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	74	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

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

Código G4	Indicador	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores Página	Omisiones	Verificación Externa
Sociedad				
Comunidades locales		76	No	No
<i>G4-SO1</i>	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	77	No	No
<i>G4-FS13</i>	Puntos de acceso en áreas de baja población o con desventajas económicas, por tipo.	88	No	No
<i>G4-FS14</i>	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con desventajas.	88	No	No
Lucha contra la corrupción		26, 29	No	No
<i>G4-SO3</i>	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	28, 30	No	No
<i>G4-SO4</i>	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	28, 30	No	No
<i>G4-SO5</i>	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	28, 30	No	No
Política pública		30	No	No
<i>G4-SO6</i>	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	30	No	No
Cumplimiento regulatorio		31	No	No
<i>G4-SO8</i>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	31	No	No
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		74	No	No
<i>G4-SO9</i>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	74	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
Responsabilidad sobre los productos				
Etiquetado de los productos y servicios		50	No	No
<i>G4-PR5</i>	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	50	No	No
Privacidad de los clientes		51, 52	No	No
<i>G4-PR8</i>	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	52	No	No
Portafolio de productos		92	No	No
<i>G4-FS8</i>	Valor monetario de productos y servicios diseñados para brindar beneficios ambientales específicos por línea de negocio y por propósito.	97	No	No

Contenido

CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
3. GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO
5. NUESTROS CLIENTES Y SU DERECHO A ESTAR MEJOR
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO
7. LA CADENA DE SUMINISTROS
8. SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
9. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO
10. CARTA DE REVISIÓN DEL INFORME DE PERÚ 2021
11. ÍNDICE DE INDICADORES
 - 11.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4
 - 11.2 PACTO MUNDIAL

< = >

11.2 Pacto Mundial

Principios	Descripción	Página
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	64, 74, 76
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	64, 74, 76
3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	54
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.	21, 68
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 100
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 100
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 100
10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	24, 26, 28, 29, 30

Contacto:

Los comentarios o sugerencias sobre el contenido de este informe pueden dirigirse a:

Gerencia de Responsabilidad Social

Av. Dionisio Derteano 102, piso 14

E-mail: responsabilidadsocial@scotiabank.com.pe

El presente informe está disponible en www.scotiabank.com.pe