

Lo que significa ser

**un banco de**  
**alto rendimiento**

Agronegocios • Control y Procesos Financieros • Planeación Estratégica

Wealth Management • Finanzas

Contact Centre • Crédito Hipotecario

Global Banking and Markets

Global Transaction Banking • Global Capital Markets

Tecnología de la Información • Banca Empresarial • Seguros

Soluciones de Crédito

Control Gestión • Servicios Corporativos Scotia

Banca de Consumo • Fiduciario

Financiamiento Automotriz • Seguros



# Índice



	PÁG.
1. Carta a los accionistas.....	3
2. Nuestros valores, estrategia y objetivo.....	8
3. Resultados Financieros.....	9
4. Scotiabank.....	11
5. Scotia Casa de Bolsa.....	14
6. Scotia Fondos.....	15
7. Capital.....	16
8. Administración de riesgos.....	18
9. Reconocimientos.....	19
10. Responsabilidad Social.....	20
11. Directorio.....	23

## Distinguidos señores accionistas:

Nos es grato, en nuestra calidad de Presidente del Consejo de Administración y Director General de Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, rendir el presente informe, siendo un honor para los dos presidir el Consejo de Administración y dirigir a este Grupo Financiero, respectivamente, así como formar parte de este gran equipo, agradeciéndoles su confianza. Sin lugar a dudas la economía mexicana enfrentó diversos desafíos durante 2014, no obstante grupo Scotiabank logró avances importantes en el planteamiento de su estrategia.

El desempeño de la economía mexicana durante 2014 estuvo determinado por varios factores, externos e internos, que en conjunto produjeron resultados menos favorables a los esperados al inicio del año, con un crecimiento anual del Producto Interno Bruto del 2.1% para 2014 comparado con el 1.4% del 2013. No obstante, en el segundo semestre, hubo un desempeño económico moderadamente ascendente como consecuencia de la vigorosa recuperación económica en EUA en el contexto externo y la mayor absorción del choque fiscal y paulatina normalización del gasto público, de empresas y consumidores en el ámbito interno. Por su parte la inflación anual cerró en 4.08% para 2014.

A pesar de las condiciones económicas y las presiones sobre precios, grupo Scotiabank logró una utilidad después de impuestos de \$3,976 millones al 31 de diciembre de 2014, lo que representa un aumento de 20% con respecto a los resultados del ejercicio anterior; manteniendo el indicador del Margen Financiero en 4.3% respecto al año pasado. El índice de productividad mejoró 313 puntos base (pb) respecto al 2013 para ubicarse en 61.4% al cierre del año, y el rendimiento sobre capital se ubicó en 12%, mostrando una mejora respecto del 10% del año pasado.

Durante 2014 tomamos decisiones basadas en la estrategia que fortalecieron nuestros negocios, lo cual nos ha permitido seguir cumpliendo con los objetivos creando un valor sostenible a largo plazo a nuestros accionistas.

Centrarnos más en nuestros clientes, mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue de nuestro liderazgo y estar mejor organizados para servir a nuestros clientes y a la vez reducir los costos, son los elementos fundamentales de nuestro éxito; es por ello que a finales de 2014 "The Bank of Nova Scotia" (BNS) anunció un plan de inversión de \$3,600 millones en México para los próximos 5 años, la mayor parte de esta inversión se destinará principalmente a la mejora de nuestras plataformas operativas. Lo anterior contempla la renovación de nuestra plataforma bancaria, la simplificación del modelo operativo y la construcción de modelos de negocio óptimos para acelerar los tiempos de respuesta a nuestros clientes. Estas acciones confirman la confianza de nuestra casa matriz en el desarrollo de México y en el compromiso que Scotiabank está decidido a enfrentar.

Grupo Scotiabank ha establecido alianzas estratégicas que han permitido brindarle a nuestros clientes nuevas e innovadoras soluciones financieras de acuerdo a sus necesidades, con lo que hemos logrado mantener una base sólida de aproximadamente 2.5 millones de clientes en el Banco.

La cartera de crédito total de grupo Scotiabank creció 14% respecto al año anterior, este crecimiento fue impulsado por el incremento en la cartera hipotecaria, así como en la cartera de créditos comerciales y a entidades gubernamentales. Scotiabank logró una participación de mercado respecto al sistema en crédito total de 5.4%, 16pb más que el año pasado.

## EN MÉXICO



La cartera hipotecaria total mostró un incremento anual del 18%, logrando la colocación de alrededor de 18,000 nuevos créditos hipotecarios.

Por su parte, la cartera total de créditos empresariales, de entidades financieras y de gobierno, mostraron una tendencia positiva, logrando un incremento anual del 16%. Grupo Scotiabank ampliará sus programas de crédito a proyectos energéticos públicos y privados con valor de hasta US\$10,000 millones durante los próximos 5 años. El banco aprovechará el profundo conocimiento de la industria de BNS a través de sus subsidiarias Scotia Waterous, Howard Weil y los Hubs Energéticos de Banca Corporativa con sede en Houston y Calgary.

Grupo Scotiabank junto con BNS ha apoyado activamente al sector energético en México. En los últimos 3 años ha participado en proyectos con valor de US\$4,000 millones.

Grupo Scotiabank mantiene una sólida estructura de fondeo, los depósitos a la vista y de ahorro representan

el 55% de la captación total al cierre del año 2014, en tanto que los depósitos a plazo representaron un 38%. Scotiabank logró una participación de mercado respecto al sistema en captación de 5.1%, 5pb más que el año pasado.

Como parte del compromiso de Scotiabank para brindar la mejor experiencia de servicio, Scotia Sucursal Xpress® permite a nuestros clientes realizar operaciones bancarias comunes fuera de nuestras sucursales a través de sus más de 16,000 puntos de contacto, tales como: Depósitos en efectivo, Retiro de efectivo y Pago de tarjeta de Crédito. Con ello, nuestros servicios están más cerca del cliente con horarios más amplios que en una sucursal y disponibles todos los días de la semana. Scotia Sucursal Xpress® incrementó sus puntos de contacto en 14% respecto al 2013.

Por octavo año consecutivo, durante los Reconocimientos a la Calidad 2014, JP Morgan Chase galardonó a Scotiabank con el Quality Recognition Award y Elite Quality Recognition Award por sus altos estándares en operaciones de pago internacionales.



En diciembre de 2014, el Banco realizó una colocación privada por un monto de \$2,093 millones de obligaciones subordinadas, preferentes y no susceptibles de convertirse en acciones representativas de su capital social. Con esta estrategia el Banco diversificó y fortaleció su estructura de capital complementario.

Las agencias calificadoras coinciden en que las calificaciones de Scotiabank y Scotia Casa de Bolsa, reflejan su buen perfil de negocio respaldado por su cartera de crédito bien diversificada.

Standard & Poor's confirmó las calificaciones de crédito de largo y corto plazo en escala global y nacional, con lo que Scotiabank mantuvo su calificación en "BBB+/A-2" y "mxAAA/mxA-1+" con perspectiva estable, respectivamente. Así mismo, Fitch Ratings ratificó las calificaciones domésticas de riesgo contraparte de Scotiabank en "AAA(mex)" y "F1+(mex)", siendo la perspectiva estable. Finalmente Moody's también afirmó las calificaciones en depósitos en escala global y nacional incluyendo la calificación de fortaleza financiera de bancos en "A2/Prime-1", "Aaa.mx/MX-1" y C-, todas con perspectiva estable.

Así mismo, Scotia Casa de Bolsa recibió de Standard & Poor's la confirmación de sus calificaciones de crédito

de largo y corto plazo en escala nacional, con lo que mantuvo su calificación en "mxAAA/mxA-1+" con perspectiva estable. Por su parte, Moody's afirmó sus calificaciones de escala nacional de México de "Aaa.mx/MX-1", con perspectiva estable. Ambas calificaciones reflejan el elevado grado de integración de la Casa de Bolsa con el Grupo Financiero Scotiabank, en especial con Scotiabank Inverlat, S.A. en términos de administración de riesgos, base de clientes y estrategia.

Para grupo Scotiabank es importante desarrollar el trabajo en equipo y la camaradería en el deporte, ya que el fútbol es una pasión compartida con nuestros clientes y estamos orgullosos de promover valores y estilos de vida saludables. Es por eso que Scotiabank se convirtió en el banco oficial de la Confederación de Norteamérica, Centroamérica y el Caribe de Asociaciones de Fútbol (CONCACAF) y el primer socio oficial de la liga. Scotiabank será el patrocinador oficial de la Copa Oro, La Liga de Campeones y la Copa de Naciones del Caribe.

Scotia Casa de Bolsa cuenta con un número de inversionistas que representan el 8% del total de la industria al cierre de 2014.

Como parte de nuestro compromiso hacia el cliente y buscando estar a la vanguardia, Scotiabank Banca Pri-

vada cambia de identidad, evolucionando hacia un nuevo concepto de negocio y formando parte de una identidad global: Scotia Wealth Management. Este cambio de marca representa una propuesta de valor única hacia el cliente, ya que representa uniformidad y fortaleza a través de los productos y servicios que se ofrecen globalmente en Banca Privada. México es el primer país a nivel de la banca internacional de The Bank of Nova Scotia que implementa este modelo, el cual se replicará a nivel global con el objetivo de que Scotia Wealth Management sea la firma que asegure a nuestros clientes calidad y consistencia en el servicio que está recibiendo en cualquier parte del mundo.

Scotia Fondos mantuvo una profunda vocación de entendimiento de las necesidades del cliente inversionista, como base para adecuar y lanzar nuevos productos. Continuamos apoyando a nuestros distribuidores (Banca Privada, Banca Comercial, Banca Institucional, Fiduciario, Banca Empresarial, y la red de Terceros Distribuidores) a establecer estrategias de largo plazo para ofrecer productos financieros adecuados a las necesidades de sus clientes, tanto personas como empresas, con una adecuada diversificación.

Logramos mantener la calidad del servicio al cliente y ofrecer rendimientos competitivos, basados en una adecuada gestión de los portafolios administrados y la participación de los distribuidores, lo que se vio reflejado en un crecimiento continuo de la base de cuentas, que supera las 200 mil, y los activos administrados, que superaron los \$80,000 millones al cierre de diciembre 2014.

Scotiabank llevó a cabo el lanzamiento de cuatro nuevos fondos: SBANKMP, SCOTUSA, SCOT-TR y SCOT-FR y el relanzamiento del Fondo SCOTIMB.

Standard & Poor's reconoció a Scotia Fondos como una de las 5 mejores Operadoras de Fondos y el rendimiento en 5 de nuestros Fondos: SCOTIA1, SCOTIAG, SCOTI10, SBANKCP y SCOTIPC.

Sabemos que ser un excelente lugar para trabajar nos ayuda a atraer y conservar a los mejores candidatos y nos permite poner a los mejores colaboradores al servicio directo de nuestros clientes, lo cual tiene una importancia fundamental para nuestro éxito. Es así como

Great Place to Work® Institute reconoció a Scotiabank con la posición número 11 dentro del ranking de las 25 Mejores Empresas Multinacionales del Mundo para Trabajar en 2014, debido a la sólida cultura laboral que busca crear un lugar de trabajo que fomente la confianza y orgullo entre sus colaboradores alrededor del mundo.

También Great Place to Work Equidad de Género posicionó al Banco en el lugar número 8, dentro de las mejores 100 empresas del ranking.

En grupo Scotiabank evaluamos nuestro éxito no sólo en términos financieros y de satisfacción de los clientes y empleados, sino también promoviendo el compromiso que mantenemos con las comunidades en donde operamos. Un claro ejemplo de esto son los diversos programas sociales y ambientales en los que actualmente Scotiabank participa, tales como: Iluminando el Mañana, Inversión Social, a través de donativos económicos; el programa Béalos, reforestaciones y Huella ecológica.

### UN VISTAZO AL FUTURO

A pesar de que se anticipa para 2015 un escenario económico sujeto a una alta incertidumbre, ya que hay muchos factores que resultarán determinantes, cuya evolución es difícil de prever, Scotiabank se mantiene bien posicionado realizando la inversión necesaria en las personas, los procesos y la tecnología para satisfacer las necesidades de los clientes.

Finalmente, agradecemos a los señores accionistas la confianza que nos han demostrado; a los señores miembros del Consejo de Administración, por el apoyo recibido; y a nuestros empleados y funcionarios por su entusiasta colaboración y trabajo en equipo. Estamos orgullosos de los avances y de contar con valores sólidos, basados en la integridad, confianza y ética.

Dr. Guillermo Babatz T.  
Presidente del Consejo  
de Administración

Lic. Enrique Zorrilla F.  
Director General



Great Place to Work Equidad de Género posicionó a **Scotiabank** en el **lugar número 8**, dentro de **las mejores 100 empresas** del ranking

# 2

## Nuestros valores, estrategia y objetivo



**OBJETIVO**

Continuar posicionándonos como una de las mejores instituciones financieras, manteniendo la confianza de nuestros clientes y mejorando su situación financiera: a través de soluciones eficientes hechas a la medida de sus necesidades, siempre guiados por nuestros valores y cultura de gestión de riesgos.

# 3

## Resultados Financieros



**\$3,976 millones** es la utilidad que registró el **Grupo Financiero** al cierre de diciembre de 2014

Grupo Scotiabank registró una utilidad después de impuestos de \$3,976 millones al cierre de diciembre de 2014, un incremento anual de 20% con respecto al año anterior; principalmente por un mayor margen financiero y menores impuestos a la utilidad, parcialmente compensados con un incremento en la estimación preventiva para riesgos crediticios, mayores gastos de administración y operación y menores ingresos no financieros.

CIFRAS RELEVANTES DEL ESTADO DE RESULTADOS (millones de pesos)	2014	2013
Margen financiero	15,068	13,106
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(4,372)	(3,714)
<b>Margen financiero ajustado por riesgos crediticios</b>	<b>10,696</b>	<b>9,392</b>
Comisiones y tarifas cobradas y pagadas, netas	3,809	3,433
<b>Resultados por intermediación</b>	566	1,086
Ingresos (egresos) de la operación	2,560	2,690
Gastos de administración y promoción	(13,513)	(13,113)
<b>Resultado de la operación</b>	<b>4,118</b>	<b>3,488</b>
Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas	1	1
<b>Resultado antes de Impuestos a la utilidad</b>	<b>4,119</b>	<b>3,489</b>
Impuestos a la utilidad	(143)	(174)
<b>Resultado neto</b>	<b>3,976</b>	<b>3,315</b>

El **margen financiero** se ubicó en \$15,068 millones, un incremento de \$1,962 millones ó 15% respecto al año pasado. El incremento se debió principalmente a mayores volúmenes de la cartera de menudeo (incluyendo Crédito Familiar) y comercial, así como a mayores volúmenes de depósitos de vista y ahorro y al impacto de la valorización de la cartera comercial en moneda extranjera (compensado con la valuación de la cobertura económica relacionada en ingresos por intermediación).

La **estimación preventiva para riesgos crediticios** neta de recuperaciones de cartera se ubicó en \$3,653 millones que representa el 2.04% de la cartera total (respecto del 1.82% del mismo periodo del año anterior). Excluyendo las recuperaciones de cartera, la estimación preventiva para riesgos crediticios se ubicó en \$4,372 millones que representa el 2.44% de la cartera total (respecto del 2.15% del año pasado).

Al cierre de diciembre de 2014 el total de **comisiones y tarifas netas** fue de \$3,809 millones, \$376 millones ó 11% mayor que el año pasado. Esto se debió principalmente a mayores comisiones por tarjeta de crédito, mayores ingresos por fondos de inversión, mayores comisiones por colocación de papel comercial y mayores comisiones por servicios de banca electrónica.

Los **resultados por intermediación** se ubicaron en \$566 millones, una disminución de \$520 millones

ó 48% respecto al mismo periodo del año pasado, principalmente por menores ingresos en inversiones en valores debido en parte al ingreso no recurrente proveniente de la venta de un certificado de participación ordinaria por \$339 millones el año pasado, así como a menores ingresos en derivados; parcialmente compensados con mayores ingresos por cambios.

Los **otros ingresos y egresos de la operación** se ubicaron en \$2,560 millones, \$130 millones ó 5% inferior al mismo periodo del año anterior. Esto se debió principalmente a menores ingresos por derechos de cobro parcialmente compensados con mayores ingresos por recuperaciones de cartera, ingresos provenientes de seguros, mayores ingresos por servicios así como a mayores ingresos por venta de bienes adjudicados.

Los **gastos de administración y promoción** ascendieron a \$13,513 millones, un incremento de \$399 millones ó 3%.

Los gastos de operación aumentaron \$333 millones ó 5%, debido principalmente a mayores gastos por depreciaciones y amortizaciones, mayores aportaciones al IPAB, mayores gastos por servicios y otros gastos generales. Los gastos de personal permanecieron relativamente sin cambios, mostrando un incremento de \$67 millones ó 1% respecto al año pasado.

**Scotiabank** al 31 de diciembre de 2014 registró una utilidad después de impuestos de \$3,397 millones, comparada con \$2,902 millones del mismo periodo del año pasado (un incremento de 17%). El crecimiento anual se debe principalmente a un mayor margen financiero y a menores impuestos a la utilidad; parcialmente compensados con una mayor estimación preventiva para riesgos crediticios, mayores gastos de administración y operación y menores ingresos no financieros.

Los **activos totales** del Banco ascendieron a \$289,395 millones al cierre del 2014, un incremento de \$48,038 millones ó 20% respecto del año pasado. El incremento anual se debió principalmente a un mayor volumen en la cartera de créditos comerciales, de entidades gubernamentales y en hipotecas, así como a mayores inversiones en valores y otras cuentas por cobrar. El crecimiento anual de la cartera total fue de 14%.

El **saldo de la cartera** vigente a diciembre de 2014 fue de \$172,968 millones, de los cuales \$89,590 millones corresponden a créditos de menudeo y \$83,378 millones a créditos comerciales, de entidades financieras y gubernamentales.

Los créditos comerciales de entidades financieras y gobierno en su conjunto, mostraron un crecimiento de \$11,168 millones ó 15% respecto al año anterior, incrementando su participación de mercado 11pb más que el año pasado.

Estamos seguros que la instrumentación de la reforma energética generará grandes oportunidades de negocio por lo que Scotiabank estará atento para brindar sus servicios globales.

Scotiabank ampliará sus programas de crédito a proyectos energéticos públicos y privados con valor de hasta US\$10,000 millones durante los próximos 5 años. El banco aprovechará el profundo conocimiento de la industria de BNS a través de sus subsidiarias Scotia Waterous, Howard Weil y los Hubs Energéticos de Banca Corporativa con sede en Houston y Calgary.

Scotiabank junto con BNS ha apoyado activamente al sector energético en México, en los últimos 3 años ha participado en proyectos con valor de US\$4,000 millones.

**\$172,968**

**MILLONES**

es el saldo de la cartera vigente a diciembre de 2014

**\$11,168**

**MILLONES**

es la cantidad de los créditos comerciales de entidades financieras y gobierno en su conjunto

**\$289,395**

**MILLONES**

se reportaron al cierre del 2014 en los activos totales del Banco

La cartera hipotecaria total mostró un incremento anual del 18%, logrando la colocación de alrededor de 18,000 nuevos créditos hipotecarios e incrementando su participación de mercado respecto al sistema en créditos hipotecarios a 12.0%, 86pb más que el año pasado.

En hipotecas, se logró la expansión de la capacidad operativa a través de diversas iniciativas tales como la externalización del proceso de formalización de hipotecas, alineación de las políticas de crédito para nuestro mercado objetivo y un incremento en la tasa de aprobación. Adicionalmente, se obtuvo un crecimiento de la colocación a través del canal de Brokers Hipotecarios y se realizaron sinergias comerciales entre la Red de Sucursales y la Fuerza de Ventas Especializada, lo cual nos permitió ganar la preferencia de un gran número de desarrolladores y corredores inmobiliarios.

Por su parte los créditos al consumo se ubicaron en \$24,820 millones mostrando una disminución de 3% respecto al año pasado, debido principalmente a menores créditos en préstamos personales los cuales fueron parcialmente compensados con mayores préstamos en tarjeta de crédito y auto.



**\$3,809 millones** fue el total de **comisiones y tarifas netas** al cierre de diciembre de 2014

Se debió principalmente a mayores comisiones por tarjeta de crédito, mayores ingresos por fondos de inversión, mayores comisiones por colocación de papel comercial y mayores comisiones por servicios de banca electrónica.

En crédito automotriz, contamos con una amplia gama de productos muy competitivos apegados a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, manejando esquemas especiales, por ejemplo, para nominatarios de la Institución, CrediAuto Gana Gana, CrediAuto Nómina, CrediAuto Premium, CrediAuto Lealtad, CrediAuto Mazda, entre otros.

A principios de abril 2014, lanzamos uno de los esquemas de financiamiento automotriz más competitivos en el mercado que se caracteriza por un servicio de atención personalizada para todos los clientes Mazda. Así Scotiabank, junto con Mazda de México Sales & Commercial Operation (MMSCO), anunciaron una alianza estratégica resultado de más de cinco años de colaboración en México: Mazda Financiamiento.

Con esta oferta de valor logramos colocar poco más de 38,000 créditos automotrices durante el año; así mismo Scotiabank obtuvo el 2º lugar dentro del Financiamiento Automotriz Bancario con una participación de mercado en base a la colocación de nuevos créditos del 21%.

Gracias a nuestro enfoque de ofrecer una excelente experiencia al cliente, en Tarjeta de Crédito, fuimos reconocidos por MasterCard® como "Best In Class" en términos de nuestra administración de autorizaciones.

Así mismo, Scotiabank es el primer y, hasta el momento, único banco en México en ofrecer descuentos automáticos en establecimientos de Estados Unidos, los cuales son acreditados directamente al tarjetahabiente por parte de tiendas participantes en el programa Ushop de Scotiabank.

Con el lanzamiento de la Tarjeta Scotia Travel World Elite y Scotia Travel Platinum prácticamente duplicamos el número de tarjetahabientes atendidos dentro del segmento Premium, estrechando nuestra relación a través de un servicio y beneficios de alto valor.

La **cartera vencida** se ubicó en \$5,585 millones al cierre de 2014, lo cual representó el 3.1% de la cartera total, por arriba del 2.7% del año anterior. La variación se debe principalmente a un incremento en la composición de la cartera de créditos comerciales, hipotecas y préstamos personales.



La **estimación preventiva para riesgos crediticios** se ubicó en \$6,148 millones, un incremento de \$1,335 millones respecto al año pasado. El porcentaje de cobertura de cartera vencida fue de 110% comparado con 117% del año pasado.

La **captación total** se ubicó en \$178,111 millones, un incremento anual de \$19,128 millones ó 12%. Los depósitos de bajo costo representan el 56% del total de los depósitos al cierre de 2014. Scotiabank logró una participación de mercado respecto al sistema en captación de 5.1%, 5pb más que el año pasado.

El Banco continúa enfocado en impulsar el crecimiento de una base estable de depósitos de bajo costo, a través del soporte de la red de sucursales, productos innovadores y la calidad en el servicio. La captación de vista y ahorro creció \$10,829 millones ó 12% para ubicarse en \$99,076 millones al cierre del año.

Los depósitos a plazo mostraron un incremento anual de \$7,707 millones ó 13%.

Durante 2014, los resultados de la campaña Gana Gana, demostraron un buen desempeño obteniendo niveles de recordación de marca en TV y radio. Se promocionó el concepto *Banking Anywhere*, que consiste en recordar al cliente los diferentes medios a través de los cuales puede operar con nosotros, tales como ScotiaWeb, ScotiaMóvil, Cajeros Automáticos, Scotia Sucursal Xpress®, Sucursales y Banca por teléfono.

En el Buen Fin 2014, se ofrecieron condiciones especiales para Cuenta Única Premium e Inversiones a Plazo, lo que trajo como resultado nuevas cuentas e inversiones y renovaciones.

En mayo 2014, se inició la venta cruzada de productos a través de ATMs con las campañas de Valores + Seguros. Se logró un incremento del 20% en las transacciones Sus en Mis en los ATMs de Inbursa. Y continuamos con la red Cardtronics que consta de 645 ATMs ubicados en tiendas de conveniencia en varios puntos de la república.

Como parte del compromiso de Scotiabank de brindar la mejor experiencia de servicio, Scotia Sucursal Xpress® a través de sus más de 16,000 puntos de contacto permite realizar a nuestros clientes operaciones bancarias comunes fuera de nuestras sucursales, como Depósitos en efectivo, Retiro de efectivo y Pago de Tarjeta de Crédito. Con ello nuestros servicios están más cerca del cliente, con horarios más amplios que en una sucursal y disponibles todos los días de la semana. Scotia Sucursal Xpress® incrementó sus puntos de contacto en 14% respecto al 2013.

Scotiabank, junto con Planet Payment, un proveedor líder en servicios de procesamientos de pagos internacionales y multi-divisas, anunciaron una alianza estratégica para mejorar la eficiencia de la red de cajeros automáticos (ATMs) de Scotiabank en México y proporcionar un mejor servicio a los tarjetahabientes internacionales MasterCard® con una nueva funcionalidad en tiempo real denominada Bank in Your Currency™ que les ofrece la posibilidad de ver instantáneamente, seleccionar y gestionar la conversión a su propia divisa de las cantidades en pesos que dispensen los ATMs de Scotiabank en México.

Por octavo año consecutivo, durante los Reconocimientos a la Calidad 2014, JP Morgan Chase galardonó a Scotiabank con el Quality Recognition Award y Elite Quality Recognition Award por sus altos estándares en operaciones de pago internacionales.

Los títulos de crédito emitidos mostraron un crecimiento anual de \$592 millones. El incremento anual corresponde principalmente a la emisión de Bonos Bancarios Estructurados por un total de \$579 millones.

A finales de 2014, Scotiabank realizó exitosamente una emisión de obligaciones subordinadas, preferentes y no susceptibles de convertirse en acciones representativas de su capital social, por un monto de \$2,093 millones a un plazo de diez años. La colocación se realizó mediante oferta privada. Las obligaciones subordinadas son quirografarias por lo que no cuentan con garantía específica. Con esta estrategia, el Banco diversificó y fortaleció su estructura de capital complementario.

# 5

## Scotia Casa de Bolsa



Scotia Casa de Bolsa cuenta con diversas áreas enfocadas a dar soluciones inmediatas a las necesidades de sus clientes. Su amplia gama de productos y servicios especializados, enfocados en clientes corporativos y de menudeo con sofisticadas necesidades de asesoría e inversión patrimonial, complementan su oferta en el mercado.

No obstante las condiciones económicas, Scotia Casa de Bolsa logró una utilidad neta de \$219 millones al 31 de diciembre de 2014, un incremento anual de \$37 millones ó 20%, debido principalmente a mayores ingresos por servicios y a un incremento en el margen financiero por intermediación parcialmente compensado con mayores gastos de administración y operación, debido a un incremento en los gastos de personal, mayores gastos por impuestos y derechos diversos y menores recuperaciones (en otros ingresos/egresos de la operación); así como a una cancelación de provisiones el año pasado y mayores impuestos a la utilidad. Scotia Casa de Bolsa logró una participación de mercado en valores de clientes en custodia de 4.4%, relativamente sin cambios respecto al año pasado. Estos resultados confirman que la Casa de Bolsa forma parte

fundamental en las estrategias claves de crecimiento de largo plazo del Grupo Financiero.

Al cierre de 2014, Scotia Casa de Bolsa cuenta con un número de inversionistas que representan el 8% del total de la industria. Los valores de clientes recibidos en custodia se ubicaron en \$279 mil millones, relativamente sin cambios respecto al año pasado.

Como parte de nuestro compromiso hacia el cliente y buscando estar a la vanguardia, Scotiabank Banca Privada cambia de identidad, evolucionando hacia un nuevo concepto de negocio y formando parte de una identidad global: Scotia Wealth Management. Este cambio de marca representa una propuesta de valor única hacia el cliente, ya que representa uniformidad y fortaleza a través de los productos y servicios que se ofrecen en Banca Privada globalmente. México es el primer país a nivel de la banca internacional de The Bank of Nova Scotia que implementa este modelo, el cual se replicará a nivel global con el objetivo de que Scotia Wealth Management sea la firma que asegure a nuestros clientes calidad y consistencia en el servicio que está recibiendo en cualquier parte del mundo.

# 6

## Scotia Fondos

2014 fue un año en el cual la industria de fondos en México continuó logrando cifras históricas en crecimientos de activos e ingresos. Los fondos continúan siendo un vehículo de gran transparencia en el manejo de las inversiones, que pone a disposición del gran público inversionista los beneficios de la diversificación de sus inversiones con rendimientos atractivos. En este entorno, Scotia Fondos registró un incremento anual en la utilidad neta del 26% para ubicarse en \$206 millones.

Scotia Fondos mantuvo una profunda vocación de entendimiento de las necesidades del cliente inversionista, como base para adecuar y lanzar nuevos productos. Continuamos apoyando a nuestros distribuidores (Banca Privada, Banca Comercial, Banca Institucional, Fiduciario, Banca Empresarial, y la red de Terceros Distribuidores) a establecer estrategias de largo plazo para ofrecer productos financieros adecuados a las necesidades de sus clientes, tanto personas como empresas, con una adecuada diversificación.

Logramos mantener la calidad del servicio al cliente y ofrecer rendimientos competitivos basados en una adecuada gestión de los portafolios administrados y la participación de los distribuidores, lo que se vio reflejado en un crecimiento continuo de la base de cuentas, que supera las 200 mil, y los activos administrados que superaron los \$80,000 millones de pesos al cierre de diciembre 2014.

Continuamos fortaleciendo la plataforma de sistemas e infraestructura de nuestras áreas de inversiones y comercial. Uno de los pilares ha sido la administración de riesgos, donde nos enfocamos a cuidar la calidad crediticia, así como la generación de soporte estadístico en la toma de decisiones, a fin de garantizar un adecuado manejo del riesgo contraparte de los portafolios administrados.

Seguimos desempeñando una intensa labor de capacitación del personal, para desarrollar las habilidades técnicas requeridas y garantizar las certificaciones necesarias para cumplir con las disposiciones regulatorias, con el propósito de asegurar los estándares más altos de gestión de los activos y la mejor atención a nuestros clientes.

Scotiabank llevó a cabo el lanzamiento de cuatro nuevos fondos: SBANKMP, SCOTUSA, SCOT-TR y SCOT-FR y el relanzamiento del Fondo SCOTIMB. Destacan los fondos SCOTUSA (primer fondo de renta variable con soporte estratégico de la firma que administra a Dynamic Funds1, enfocado en Estados Unidos) y SCOT-FR, orientado a FIBRAS (Fideicomisos de Bienes Raíces con renta variable y deuda, ofreciendo un horizonte de inversión de largo plazo).

SCOT-FR: Este Fondo se reconoce en el mercado como uno de los que tiene mejor desempeño.

SCOTIMB: Desde el inicio se colocó en el primer lugar de su tipo, resultado de una metodología exitosa creada por nuestro equipo de Estrategia y Crédito Bursátil de Gestión de Activos. En junio de 2014 contaba con \$1,000 millones de pesos.

SCOTUSA: La exitosa colaboración entre los equipos Comercial y de Estrategia de Banca Privada, así como las áreas de Soporte Comercial e Inversiones de Gestión de Activos (México y Toronto), junto con la empresa Asset Management, dio como resultado que SCOTUSA cuente con más de \$1,100 millones de pesos en junio, 2014.

### CRÉDITO FAMILIAR

Con la finalidad de ampliar nuestras actividades a nuevos segmentos de negocio y mercado, grupo financiero Scotiabank, a través de su filial Crédito Familiar, otorga préstamos personales que van desde \$2,000 pesos hasta \$150,000 pesos con plazos de hasta 60 meses, ofreciendo una de las tasas más competitivas dentro del mercado.

Crédito Familiar cuenta con más de 200 sucursales dentro de la República Mexicana, con una cartera vigente de créditos al consumo de \$4,071 millones al cierre de diciembre de 2014.



# 7 Capital

Al cierre de diciembre de 2014 el capital contable del Grupo continúa fortalecido, al ubicarse en \$34,441 millones. El índice de capital del Banco, considerando riesgo de crédito, mercado y operacional, fue de 13.31%, mientras que el índice de consumo de capital de Casa de Bolsa fue de 52.67%.

Para evaluar la suficiencia de capital, la Institución cuenta con un Plan de Exposiciones, el cual es una herramienta prospectiva de identificación de riesgos y toma de decisiones que permite evaluar a la institución bajo métricas e indicadores claves como son: Capital, Liquidez, Rentabilidad y Pérdidas Crediticias.

El Plan de Exposiciones es estructurado con base en los planes de las distintas líneas de negocio, con el propósito de asegurar que los riesgos a los cuales se encuentra sujeto el Banco, se encuentren alineados con el marco de apetito de riesgo aprobado por la Administración.

Al mismo tiempo, para asegurar el cumplimiento y el monitoreo continuo de la suficiencia de Capital, se ha puesto en marcha un Plan de Acción para la Conservación del Capital y la Liquidez, el cual tiene como propósito instrumentar indicadores de alerta temprana, los cuales son la base para que el Comité de Manejo de la Liquidez y el Capital lleve a cabo las evaluaciones

y seguimientos de acuerdo a lo establecido en las Políticas de Administración de Capital y del Plan de Contingencia de Liquidez según el impacto y la magnitud del evento de estrés.

De forma trimestral se incorporan a los reportes financieros las notas de capitalización. Estas notas contienen, entre otras, la siguiente información: composición e integración del capital, composición de los activos ponderados por riesgos totales y por tipo de riesgo, y las estimaciones del Índice de Capital. Asimismo, anualmente se realizan las pruebas de estrés que establece la Comisión Bancaria, bajo diversos escenarios, con el objetivo de asegurar que el Banco cuente con el suficiente capital para continuar intermediando recursos y otorgando créditos ante estos escenarios de estrés y estrategias de negocio. Adicionalmente, se realiza un análisis de escenarios de estrés internos que integran diversas condiciones macroeconómicas adversas, con el fin de revelar la exposición asociada con los planes de negocio.

Con base en lo anterior se determina que la Institución cuenta con la capacidad de enfrentar escenarios de estrés que pudieran deteriorar la situación del Banco, así como de obtener el capital suficiente para amortiguar las pérdidas potenciales en dichos escenarios.

Durante el año terminado al 31 de diciembre de 2014, el Grupo decretó y pagó dividendos a BNS, tal y como se muestra a continuación:

FECHA DE DECRETO	FECHA DE PAGO	MONTO (millones de pesos)
08-dic-14	08-dic-14	\$ 2,150
22-ago-14	22-ago-14	70
22-ago-14	22-ago-14	285
23-may-14	23-may-14	257
21-mar-14	21-mar-14	193

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2014 el Banco no tuvo decreto ni pago de dividendos.

Al 31 de diciembre de 2014, la Casa de Bolsa decretó y pagó dividendos tal y como se muestra a continuación:

FECHA DE DECRETO	FECHA DE PAGO	MONTO (millones de pesos)
23-may-14	30-may-14	\$ 200
22-ago-14	29-ago-14	45

Scotia Fondos al 31 de diciembre de 2014 decretó y pagó dividendos tal y como se muestra a continuación:

FECHA DE DECRETO	FECHA DE PAGO	MONTO (millones de pesos)
21-nov-14	28-nov-14	\$ 28
22-ago-14	29-ago-14	25
23-may-14	30-may-14	80

**\$34,441 millones**

el capital contable del Grupo continúa fortalecido al cierre de diciembre de 2014



Para evaluar la **suficiencia de capital**, la Institución cuenta con un Plan de Exposiciones, el cual es una herramienta prospectiva de identificación de riesgos y toma de decisiones que permite evaluar a la institución bajo métricas e indicadores claves como son: **Capital, Liquidez, Rentabilidad y Pérdidas Crediticias.**

# 8

## Administración de riesgos



El proceso de administración integral de riesgos tiene como objetivo identificar los riesgos, medirlos, hacer seguimiento de su impacto en la operación y controlar sus efectos sobre las utilidades y el valor del capital mediante la aplicación de las estrategias de mitigación más adecuadas y la integración de la cultura del riesgo en la operación diaria.

De acuerdo con las disposiciones en materia de administración de riesgos expedidos por la Comisión Bancaria, el Consejo de Administración asume la responsabilidad sobre los objetivos, lineamientos y políticas de administración de riesgos del Grupo Financiero y del nivel global de riesgo que éste debe asumir. El Consejo de Administración debe aprobar, por lo menos una vez al año, las políticas y procedimientos, así como la estructura de límites para los distintos tipos de riesgo.

El Consejo de Administración delega en el Comité de Riesgos y en la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) la instrumentación de las políticas de riesgo y el establecimiento de límites específicos por factor de riesgo, así como la responsabilidad de implementar los procedimientos para la medición, administración y control de riesgos, conforme a las políticas establecidas.

Asimismo, el Comité de Riesgos delega en el Comité de Activos-Pasivos, la responsabilidad de monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos en los riesgos de mercado y liquidez. De igual forma, la UAIR cuenta con políticas para informar y corregir las desviaciones a los límites establecidos, debiendo en este caso informar al Comité de Riesgos y al propio Consejo de Administración, sobre dichas desviaciones.

# 9

## Reconocimientos

Sabemos que ser un excelente lugar para trabajar nos ayuda a atraer y conservar a los mejores candidatos y nos permite poner a los mejores colaboradores al servicio directo de nuestros clientes, lo cual tiene una importancia fundamental para nuestro éxito.

Great Place to Work® Institute reconoció a Scotiabank con la posición número 11 dentro del ranking de las 25 Mejores Empresas Multinacionales del Mundo para Trabajar en 2014 debido a la sólida cultura laboral, la cual busca crear un lugar de trabajo que fomente la confianza y orgullo de sus colaboradores alrededor del mundo.

Por su parte, Great Place to Work Equidad de Género posicionó a tres empresas del Grupo Financiero dentro de las mejores 100 empresas del ranking: Scotia Casa de Bolsa, lugar 4; Scotiabank, lugar 8; y Servicios Corporativos Scotia, lugar 18.

Scotiabank recibió el distintivo de Empresa Familiarmente Responsable que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). En esta edición nos otorgaron 178 distintivos a los centros de trabajo evaluados a la fecha.

Por séptimo año consecutivo Scotiabank recibió el reconocimiento de "Súper Empresa", que otorga la Revista Expansión al evaluar la cultura y clima organizacional de distintas compañías. Al obtener la segunda posición en la categoría "Más de 3,000 empleados", el grupo se mantuvo dentro del Top 5, lo que refleja el constante liderazgo de Scotiabank en satisfacción de colaboradores y en mejores prácticas de recursos humanos.

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) acreditó por séptimo año consecutivo a Scotiabank como Empresa Socialmente Responsable y reconoció sus esfuerzos para tener una gestión sustentable como parte de su cultura y estrategia de negocios.

El Movimiento Congruencia, que promueve y difunde prácticas sobresalientes que impulsan la inclusión de personas con discapacidad en las empresas, galardonó a Scotiabank con el Premio Incluye en la categoría Vinculación con la Comunidad, otorgado por fomentar acciones que promueven la concientización sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad a través de voluntariados y apoyo a organizaciones de la sociedad civil que beneficien directamente a la población con discapacidad.

El Movimiento Congruencia galardonó a **Scotiabank** con el **Premio Incluye** en la categoría **Vinculación con la Comunidad**

otorgado por fomentar acciones que promueven la concientización sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad a través de voluntariados y apoyo a organizaciones de la sociedad civil que beneficien directamente a la población con discapacidad



En Scotiabank evaluamos nuestro éxito no sólo en términos financieros y de satisfacción de los clientes y empleados, sino también promoviendo el compromiso que mantenemos con las comunidades en donde operamos.

La sustentabilidad en Scotiabank es un aspecto fundamental para la toma de decisiones. Nos brinda una ventaja competitiva y alinea las operaciones con las normas y expectativas de todos nuestros grupos de interés. Un claro ejemplo es el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana que tiene como objetivo principal el fomento al desarrollo social de personas, comunidades o grupos vulnerables, en particular de niños y jóvenes adultos, mujeres y personas con discapacidad.

Atendemos seis categorías: Educación, Salud, Deporte, Arte y Cultura, Medio Ambiente y Servicios Sociales. El Programa Scotiabank Iluminando el Mañana combina la dedicación del voluntariado Scotiabank, las necesidades de las organizaciones de la sociedad civil con las que colaboramos y el espíritu de nuestras comunidades. No hay nada más natural que invertir en las comunidades que se relacionan con nosotros y así construir un futuro mejor para todos.

Al cierre de 2014, el porcentaje de participación de los colaboradores en voluntariados ha aumentado un 10% respecto al año pasado, ubicándose en 40%. Del mismo modo, los Scotiabankers han aumentado su participación, cerrando el año con un número de voluntarios que asciende a 4,709.

Cabe mencionar que este 2014, tuvimos una gran participación de los Scotiabankers y sus familias, quienes también participan y se suman a nuestra comunidad.

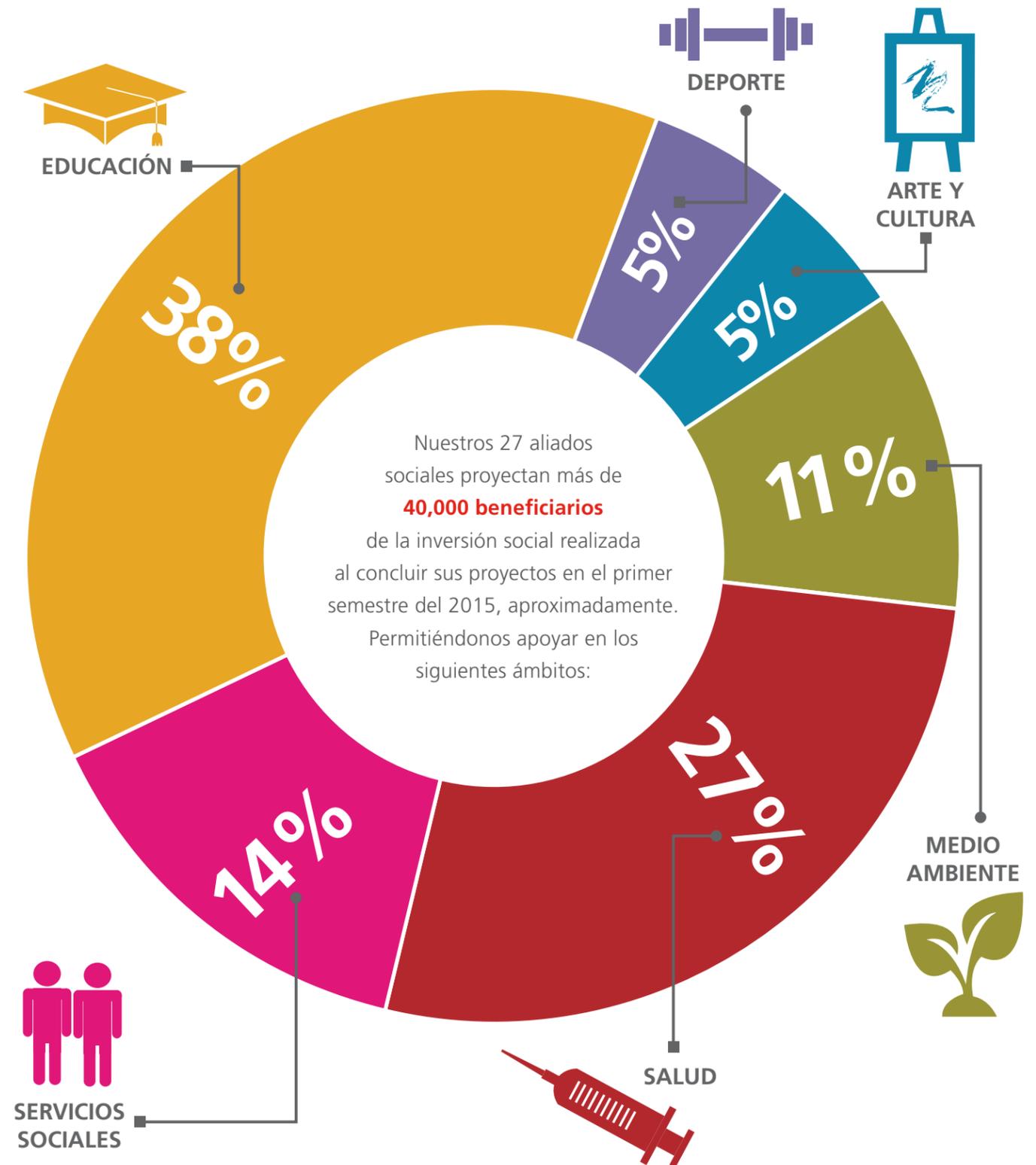
Reconocemos y felicitamos a los 1,302 cajeros activos que participaron en el conteo del dinero recaudado en las 33,000 alcancías del Boteo Un Kilo de Ayuda 2013 a nivel nacional, quienes con disposición y excelente servicio en cada una de las sucursales, destinaron aproximadamente 651 horas en el conteo.

Este año realizamos la evaluación global de las actividades de voluntariado, resultados que nos permiten marcar la estrategia y acciones para el siguiente año, buscando fortalecer la cultura organizacional, creando mayor sentido de pertenencia e impactando directa-

ESTE AÑO APOYAMOS CON DONATIVOS ECONÓMICOS POR UN MONTO TOTAL DE **\$16 MILLONES** A 26 ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Y UNA ENTIDAD FEDERATIVA:

- Asociación Mexicana para la Audición "Ayúdanos a Oír" A.C.
- Asociación Mexicana para la Superación Integral de la Familia A.C.
- Bécalos
- Centro de Estudios Ayuuk-Universidad Indígena Intercultural Ayuuk A.C.
- Centro Mexicano para la Filantropía A.C.
- Club de Niños y Niñas de Nuevo León A.B.P.
- Confederación Mexicana de Organizaciones en Favor de la Persona con Discapacidad Intelectual, A.C.
- Fondo para la Paz I.A.P.
- Fondo Unido I.A.P.
- Fundación EDUCA México A.C.
- Fundación Infantil Ronald McDonald A.C.
- Fundación León XIII I.A.P.
- Fundación para la Protección de la Niñez I.A.P.
- Fundación Personas con Abuso Sexual de Guadalajara A.C.
- Hábitat para la Humanidad México A.C.
- Instituto Pedagógico para Problemas del Lenguaje I.A.P.
- Juntos Forjando un Mundo Mejor A.C.
- La Casa de la Sal A.C.
- Naturalia Comité para la Conservación de Especies Silvestres A.C.
- Olimpiadas Especiales de México A.C.
- Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social A.C.
- Promesa Educativa para México A.C.
- Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México A.C.
- Red Pacto Mundial México A.C.
- Sistema DESEM A.C.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California
- Visión Mundial de México A.C.

mente en el servicio que proporcionamos al cliente, a través de colaboradores orgullosos de trabajar en un lugar socialmente responsable.



# 11 Directorio

Desde 2006 y en alianza con la Asociación de Bancos de México se otorga un donativo anual para el Fideicomiso Bécalos que contribuye a seguir fortaleciendo la educación en México otorgando becas a alumnos de educación media superior, superior y docentes. Al cierre del 2014 se recaudaron \$234,401 pesos.

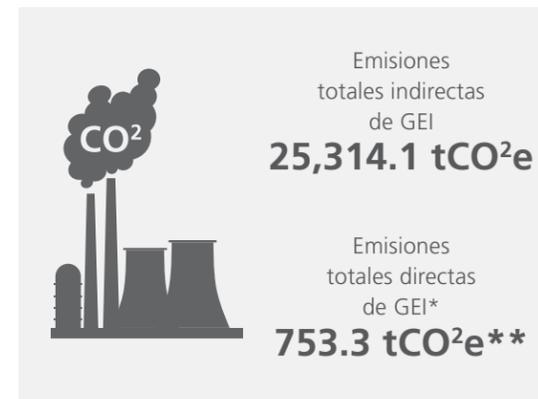
Scotiabank se sumó al proyecto "Glorias del Deporte" impulsado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB), el cual consiste en implementar academias de fútbol y un programa de formación y desarrollo personal de manera integral en demarcaciones prioritarias del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y Delincuencia (PNPSVD).

En alianza con Servicios a la Juventud A.C. se adquirió alimento, material deportivo y académico. Logrando la participación de 1,731 personas en el programa, impactando a 8,181 personas en total; 55% del total de jóvenes participantes lograron cambiar el rumbo de sus vidas, antes en la delincuencia, ahora en un ambiente sano, ejecutando el plan de vida que desarrollaron dentro del programa. 206 de nuestros voluntarios Scotiabankers participaron en dos sesiones impartiendo el taller "Rediseñando el camino de los recursos" cuyo objetivo es hacer conciencia del ahorro, identificar los gastos innecesarios y estar preparados para imprevistos, además de organizar en cada sede un voluntariado comunitario con los jóvenes y sus familiares en las instalaciones y alrededores de las academias de fútbol, sumando 716 horas de voluntariado.

Nuestra mayor iniciativa a nivel nacional para mitigar el impacto que nuestras operaciones diarias tienen en repercusión del medio ambiente es el ciclo de refores-

taciones que Scotiabank realiza anualmente en alianza con Naturalia Comité para la Conservación de Especies Silvestres A.C.

Por otro lado, Scotiabank participó en la iniciativa gremial para medir su Huella de Carbono, la cual surgió del Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM). Del número gremial publicado, nuestra huella es:



Desde 2007, Scotiabank en México participa activamente con el Pacto Mundial de la ONU. Desde 2009 es parte del Comité de la Red Mexicana del Pacto Mundial que tiene como objetivo colaborar en la cultura de la sustentabilidad empresarial en México. Durante este año nos comprometemos a seguir siendo una de las empresas adheridas al Pacto Mundial, cumpliendo con los Diez Principios del Pacto Mundial a través de acciones que mantengan un equilibrio en el ámbito social, económico, ambiental y ético para todos los involucrados con Scotiabank en México.

Los **Scotiabankers** se unieron un año más para sembrar en el presente e iluminar el mañana de las generaciones presentes y futuras:



**9 REFORESTACIONES** en Querétaro, Monterrey, Xalapa, Guadalajara, Veracruz, Morelos, Puebla, Estado de México y Chihuahua.

**17,552 ÁRBOLES** Sembrados con ayuda de 2,048 voluntarios en 8,230 horas de voluntariado

\*Gases efecto invernadero \*\*Toneladas de Dióxido de carbono equivalente

## Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V.

### Representantes de la Serie "F" en el Consejo de Administración de la Sociedad

#### CONSEJEROS INDEPENDIENTES

##### PROPIETARIOS

Guillermo Babatz Torres (Presidente)  
Thomas Heather Rodríguez  
Georgina Yamilet Kessel Martínez  
Pedro Sáez Pueyo

##### SUPLENTES

Vacante  
Eugenio Sepúlveda González Cosío  
Federico Santacruz González  
Pablo Perezalonso Eguía

#### CONSEJEROS FUNCIONARIOS

##### PROPIETARIOS

Enrique Julio Zorrilla Fullaondo  
(VICEPRESIDENTE)  
Vacante

##### SUPLENTES

Carlos Mauricio Lomelí Alonzo  
José Juan Pablo Aspe Poniatowski

#### CONSEJERO FUNCIONARIO BNS

##### PROPIETARIOS

Paul Andrew Baroni

##### SUPLENTES

José Del Águila Ferrer

### Representantes de la Serie "B" en el Consejo de Administración de la Sociedad

#### CONSEJEROS INDEPENDIENTES

##### PROPIETARIO

Patricio Treviño Westendarp  
Felipe De Iturbe Bernal  
Pedro Abelardo Velasco Alvarado

##### SUPLENTE

Jorge Francisco Sánchez Ángeles  
Alberto Miranda Mijares  
Magdalena Suberville de Brachet

#### ÓRGANO DE VIGILANCIA DE LA SERIE "F"

##### COMISARIO PROPIETARIO

Guillermo García – Naranjo Álvarez

##### COMISARIO SUPLENTE

Ricardo Delfín Quinzaños

#### ÓRGANO DE VIGILANCIA DE LA SERIE "B"

##### COMISARIO PROPIETARIO

Jorge Evaristo Peña Tapia

##### COMISARIO SUPLENTE

Mauricio Villanueva Cruz

##### SECRETARIO

Álvaro Ayala Margain

##### PROSECRETARIO

Mónica Cardoso Velázquez

Agronegocios • Control y Procesos Financieros • Planeación Estratégica

# Global Banking and Markets

Control Gestión • Servicios Corporativos Scotia

Global Transaction Banking • Global Capital Markets

## Wealth Management • Finanzas

Tecnología de la Información • Banca Empresarial • Seguros

# Soluciones de Crédito

Captación y Medios de Pago

## Banca de Consumo • Fiduciario

Agronegocios • Control y Procesos Financieros • Planeación Estratégica

Financiamiento Automotriz • Seguros

Contact Centre • Crédito Hipotecario

