

Por un Futuro Sostenible

El compromiso ASG de Scotiabank Chile

Scotiabank®



SCOTIABANK CHILE

RUT: 97.018.000-1

Domicilio: Avenida Costanera Sur 2710

Sitio web: www.scotia.cl



Por un Futuro Sostenible

El compromiso ASG de Scotiabank Chile



Nuestro Aporte al Desarrollo Sostenible

Scotiabank es un banco canadiense, de más de 190 años de historia. Desde que llegamos a Chile hace casi 33 años nos propusimos marcar una diferencia, aportando al país con una banca ágil, siendo disruptivos en nuestra forma de hacer las cosas e innovando para adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes, con productos y servicios flexibles, simples y personalizados.

Apoyados en la solidez y respaldo internacional de nuestra Casa Matriz, esta estrategia nos ha permitido crecer de forma sostenida y consolidarnos como uno de los líderes de la banca local. Cerramos 2022 con un 14,9% de participación, obtuvimos la mejor clasificación de riesgos de la industria según Fitch Ratings y fuimos reconocidos como el mejor Banco Digital de América Latina y el Caribe y el mejor Banco de Inversión en Chile por las prestigiosas revistas LatinFinance y Euromoney.

No obstante, nuestro propósito como organización no se cimenta sólo en los resultados del negocio. Buscamos generar valor de largo plazo y ser protagonistas del desarrollo sostenible del país, pues estamos convencidos de que así podremos seguir impulsando el progreso de todos los chilenos y avanzando en la construcción de una sociedad cada vez más justa, inclusiva y responsable con la comunidad y el medio ambiente.

Para ello, durante 2022 consolidamos nuestra estrategia ambiental, social y de gobernanza (ASG), alineada con las directrices de sostenibilidad de nuestra Casa Matriz, la que comprende cuatro pilares de trabajo prioritarios: Acción Medioambiental; Sociedad Inclusiva; Resiliencia Económica; y Liderazgo y Gobierno Corporativo. Para dar cumplimiento a los compromisos que asumimos en cada uno de estos ámbitos, creamos un Consejo Asesor ASG encargado de supervisar avances y estándares de desempeño.

Tenemos metas ambiciosas en cada uno de estos pilares y varias líneas de trabajo en cada una de ellas.

En materia medioambiental, a nivel global en Scotiabank asumimos el compromiso de movilizar CAD 350 mil millones para reducir el impacto del cambio climático, y nos comprometimos a ser cero emisiones al 2050. En esa línea, en 2021 el Banco lanzó el Net Zero Research Fund, mediante el cual otorgará CAD 10 millones en 10 años para apoyar instituciones que realizan investigaciones para transitar hacia una economía baja en carbono. En sus dos ediciones, ha beneficiado a cinco proyectos chilenos y a otras 21 organizaciones académicas y sin fines de lucro de Canadá, Estados Unidos, América Latina y el Caribe.

En Chile, en tanto, suscribimos los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas, y continuamos liderando en materia de financiamiento sostenible. Encabezamos las colocaciones de bonos ASG, con un 17% de participación en la Región, de los cuales Chile representó el 66%. Recientemente, además, colocamos nuestro primer bono ASG en el mercado internacional, con una emisión en Japón por unos USD 35 millones, convirtiéndonos en la primera filial del Banco en hacer una colocación de este tipo, que está dentro del Marco de Financiamiento Sostenible que Scotiabank tiene a nivel global.

También logramos importantes avances en materia de inclusión, destacando particularmente por nuestras acciones para promover la diversidad, igualdad y equidad de género. Con orgullo puedo contar que cerramos 2022 con una dotación femenina de casi 54%, una brecha salarial menor al 1% y un 1,3% de colaboradores con algún tipo de discapacidad.

También como parte de nuestro compromiso con la equidad de género, lanzamos Iniciativa Mujeres Scotiabank, programa global del Banco que nació en 2018 en Canadá con el objetivo de potenciar el desarrollo de las mujeres en los negocios. A la

fecha se ha implementado en cuatro países, siendo Chile el primero de la Alianza del Pacífico en que se lanzó hace exactamente un año. Desde su creación, Iniciativa Mujeres Scotiabank ha apoyado a más de 15.000 mujeres empresarias a nivel global y en Chile ha impactado a más de 1.700 mujeres a través de financiamiento, charlas económicas, capacitaciones, mentorías y eventos de networking.

Por otro lado, continuamos implementando nuestro programa de impacto comunitario, Scotialnspira, cuyo principal propósito es fortalecer la resiliencia económica en las comunidades donde estamos presentes. A través de fondos concursables, hemos apoyado nueve proyectos, los cuales han beneficiado a más de 20 mil personas de todo el país. Asimismo, a través de alianzas y asociaciones con fundaciones, ONG y universidades -a las cuales apoyamos tanto con recursos como con voluntariado corporativo-, hemos impactado a casi 29 mil personas en 2022.

Y porque buscamos fomentar la educación financiera en las comunidades, en 2022 dimos inicio al programa “Creamos Futuro”, iniciativa de alfabetización financiera en que 120 jóvenes de 15 establecimientos educacionales aprendieron de finanzas personales a través del juego FinanCity.

“Para dar cumplimiento a nuestros compromisos en los ámbitos de Acción Medioambiental, Sociedad Inclusiva, Resiliencia Económica y Liderazgo y Gobierno Corporativo, creamos un Consejo Asesor ASG encargado de supervisar avances y estándares de desempeño”.

En materia de gobierno corporativo, en tanto, marcamos un hito en la industria al convertirnos en el primer banco en contar con un directorio paritario. La primera sesión de la mesa se realizó en enero 2023.

Los invito a conocer más sobre nuestra gestión y estrategia de negocios sustentable a través de este documento, el que da cuenta de nuestro compromiso de largo plazo con Chile, sus personas y sus empresas. Seguiremos trabajando para que el propósito del Banco, “por nuestro futuro”, se refleje en cada una de nuestras acciones.

Diego Masola,
EVP & Country Head Scotiabank Chile



Nuestro éxito es con todos y para todos

Wisny Croquer.



CLP 960 millones

destinamos en 2022 a programas de desarrollo comunitario

USD 28.000 MM

en financiamiento sostenible desde 2018

Reducimos la jornada laboral a

39 horas semanales

4% de nuestra dotación

está conformada por colaboradores extranjeros, y el 1,3% de la dotación tiene algún tipo de discapacidad

33,8%

redujimos nuestra Huella de Carbono

11 días

plazo promedio de pago a pymes

Menos de 1%

es el nivel de brecha salarial con la que cerramos 2022



120 jóvenes

de las regiones Metropolitana y de Valparaíso participaron en nuestro primer Torneo de Finanzas Personales y Alfabetización Financiera

Directorio Paritario

Desde 2023, nuestro máximo órgano de gobierno está integrado por 4 mujeres y 4 hombres

3 investigaciones chilenas

sobre economía baja en carbono recibieron fondos del programa Net-Zero Research Fund



Contribuimos al mundo desde un negocio basado en valores



Carolyn Muñoz.

María José Becerra.

En Scotiabank Chile desarrollamos nuestro negocio, las actividades propias de la organización y las relaciones con todos los públicos de interés sobre la base de cuatro valores inspiradores:



Respeto



Integridad



Responsabilidad



Pasión

Nuestra Visión

“POR NUESTRO FUTURO”

Refleja nuestra motivación y propósito de ayudar a los clientes, sus familias y sus comunidades a lograr el éxito, a través de una amplia gama de productos, servicios y asesorías.

Nuestra Misión

Está centrada en tres pilares:

1

El cliente en primer lugar

1

Un equipo ganador

1

Liderar en las Américas

La ejecución de estos pilares nos permitirá ofrecer a nuestros accionistas resultados consistentes en el largo plazo.

Estrategia de Negocios Sostenible



Carolina Eccher.

Rolando Catalán.

Scotiabank Chile busca contribuir activamente al desarrollo sostenible y generar valor permanente a sus grupos de interés. Este compromiso lo impulsamos en línea con las directrices de nuestra Casa Matriz y lo llevamos a la práctica con un enfoque local, con el objetivo de responder a las expectativas de nuestro entorno y al contexto social, económico y regulatorio del país.

Para abordar este trabajo de forma sistemática y coordinada, operamos en el marco de una Estrategia de Negocios Sostenible, que focaliza nuestros programas y acciones en cuatro líneas de acción prioritarias: Acción Medioambiental; Resiliencia Económica; Sociedad Inclusiva; y Liderazgo y Gobierno Corporativo. Estos focos abordan los principales aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de nuestra gestión.



Las acciones que desplegamos en el marco de nuestra estrategia ASG son consistentes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. En concreto, a través de nuestros programas aspiramos a aportar específicamente con 10 de los 17 ODS.



La sostenibilidad está en el centro de nuestras decisiones financieras

Renato Otaíza.

En materia de finanzas sostenibles, nuestro enfoque se desprende del compromiso con la inversión ASG de nuestra Casa Matriz, el que se ve reflejado en su decisión de destinar CAD 350 mil millones en financiamiento para reducir los impactos del cambio climático al año 2030. Para materializar esta mirada en cada decisión, efectuamos como procesos de debida diligencia para evaluar los posibles impactos ambientales en todas nuestras principales colocaciones.

Suscribimos los Principios de Inversión Responsable

A través de Scotia Administradora General de Fondos, pasamos a ser signatarios de esta iniciativa de Naciones Unidas, cuyo objetivo es avanzar hacia un sistema financiero global sostenible, que incorpore los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en sus decisiones de inversión.



USD 28.000 millones
en financiamiento sostenible desde 2018.

USD 7.915 millones
en bonos verdes y sociales, créditos verdes y créditos linkeados durante 2022.

92,5%
Participación de Scotiabank en emisiones de bonos ASG de emisores chilenos en el mercado chileno, y 55,9% considerando el mercado chileno e internacional.



ACCIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nuestro compromiso se orienta a la eficiencia en el uso de materiales, la reducción de las emisiones GEI de las operaciones y la priorización de decisiones financieras que mitiguen el riesgo socioambiental.

Gestionamos nuestras emisiones GEI y apoyamos la investigación en cambio climático



Tres proyectos científicos chilenos recibieron recursos de nuestro programa Net-Zero Research Fund

Desde 2021, a través del programa Net-Zero Research Fund, el Banco entrega recursos a instituciones que realizan investigación para apoyar la transición hacia una economía baja en carbono. En 2022, entre los 10 ganadores de esta iniciativa se incluyeron las siguientes entidades chilenas:

1. Pontificia Universidad Católica, con un proyecto que analiza los beneficios de usar calentadores eléctricos en lugar de estufas a leña, para así mejorar las políticas públicas en materia de apoyo a la renovación de la calefacción domiciliaria.

2. Centro de Energía y Centro de Ciencia del Clima y la Resiliencia, ambos de la Universidad de Chile. Estas instituciones desarrollan tecnologías y protocolos con alcance a nivel latinoamericano para la captación de datos sobre emisiones de GEI.

Estas dos últimas entidades recibieron fondos en 2021 para su proyecto “Observatorio de Carbono Neutralidad”, cuyo propósito es monitorear de manera independiente las emisiones del sector energía en el Chile.

Francisca Camus.



69 ton CO₂e
Total emisiones de Alcance 1 en 2022

6.361 ton CO₂e
Total emisiones de Alcance 2 en 2022

6.430 ton CO₂e
Total emisiones directas de GEI durante 2022 (sumando Alcances 1 y 2)



Bajamos el consumo eléctrico y la generación de residuos de nuestras actividades

CONSUMO TOTAL DE ELECTRICIDAD Y VARIACIÓN ANUAL DE CONSUMO ENERGÉTICO

	2021	2022	Variación (%)
Consumo total de electricidad (kwh)	14.717.587	12.033.354	-18%
Consumo total de gas natural (m3)	8.110	36.910	355%

GESTIÓN DE RESIDUOS: PROGRAMA DE RECICLAJE EN TORRE CORPORATIVA

	2021	2022	Variación (%)
Residuos producidos (Kg)	88.815	76.225	-14%
Residuos reciclados (Kg) (+ Bandera)	33.718	10.863	-67,7%

Reciclaje de desechos electrónicos



Programa Paperless



(*) El 74% (67 kilos) correspondió a residuos no valorizables y el 26% restante (24 kilos), a residuos valorizables.

En 2022, diseñamos un plan de acción que desplegaremos durante 2023 para gestionar nuestros riesgos medioambientales.

Kits de bienvenida ecológicos para el segmento Premium

Uso de productos sostenibles para la elaboración de Welcome Kits Ecológicos durante 2022 (kilos)

13.039

Papel reciclado

2.659

Resina compostable

Fuente de cifras ambientales:
Real Estate & Servicios Generales



RESILIENCIA ECONÓMICA


Creemos que el desarrollo del Banco debe ir de la mano con el del país y sus habitantes. Por eso buscamos ampliar las oportunidades y fomentar la resiliencia económica, social y ambiental, para ayudar a las personas y la comunidad a prosperar de manera sostenible.

Liliana Manero.



Con Scotialnspira, apoyamos el crecimiento sostenible de las comunidades

Desde 2021, a través de esta iniciativa, entregamos donaciones, abrimos fondos concursables y brindamos financiamiento a proyectos generados a nivel local y orientados a eliminar barreras de acceso al progreso. En 2022, el conjunto de estas acciones nos permitió beneficiar directamente a más de 20 mil personas. Al cierre del último año, su estado de avance era el siguiente:

Organización	Nombre del proyecto	Avances 2022	Inversión
 infocap	Academia de inclusión laboral y educativa	155 personas capacitadas en competencias laborales (126 mujeres y 29 hombres) y 180 mentorías entregadas.	CLP 30.000.000 (Scotialnspira Chile)
	Plataformas digitales para promover el trabajo de mujeres en las artes	52.620 cuentas en Instagram con publicidad pagada, con 72.038 impresiones, y 8.686 nuevos usuarios en el sitio web. Esto permitió visibilizar a 75 artistas en 30 proyectos distintos.	CLP 15.000.000 (Scotialnspira Chile)
 Fundación Caritas Linares	Sueños en pandemia	La actividad recreativa favoreció a 19 niñas de la fundación, 5 de las cuales están en procesos de integración.	CLP 720.000 (Scotialnspira Chile)
 CERJAP	Niños Conecta2	Se entregaron 15 tablets y 15 baterías solares, y se compraron mouses, pendrives, tarjetas RAM y papel para el desarrollo del proyecto. A 12 meses de iniciarse el programa, los alumnos obtuvieron 50% de calificaciones sobresalientes.	El dinero para su ejecución en 2022 fue donado en 2021
 kodea	Emprendedoras conectadas + Finanzas	150 mujeres de cuatro nacionalidades formadas, el 71% de las cuales completaron el curso. De este total, 75 crearon negocios en los siguientes 6 meses.	CAD 88.187 (Scotialnspira Canadá)
 núcleo HUMANITARIO	Convenio que contempla entrega de alimentos a comunidades vulnerables	Se movilizaron 6 toneladas de alimento semanales a 21 comunas de la Región Metropolitana, lo que benefició a 17.000 personas en situación de vulnerabilidad.	CAD 62.724 (Scotialnspira Canadá)
 Fundación Apptitudes	MIDE: App para escuelas rurales	16 establecimientos beneficiados (13 rurales y 3 urbanos) y 2.434 personas favorecidas. El uso de la plataforma alcanzó el 82% y el 25% de los estudiantes mejoraron sus notas tras usar la app. A esto se suma que 78 estudiantes recibieron ayuda para graduarse de Enseñanza Media y la donación de 39 computadores, 12 teléfonos inteligentes y 126 chips con planes de internet.	CAD 13.811 (Scotialnspira Canadá)



Promovemos la educación financiera y las actividades comunitarias

Apoyo a ONG

Prestamos apoyo a instituciones que atienden a niños y niñas vulnerados, que promueven el cuidado animal y fomentan las vocaciones tempranas de niñas y jóvenes en disciplinas de ciencias y tecnología:

- Fundación Julieta
- Fundación Kodea
- Fundación María Ayuda
- Fundación Mi Parque
- Junior Achievement Chile
- Universidad Técnica Federico Santa María



Creamos Futuro

Aunque es parte de Scotialnspera, “Creamos Futuro” se ejecuta al alero del programa Scotialmpulsa, ya que su objetivo es promover la alfabetización financiera y el desarrollo de competencias vinculadas al manejo de las finanzas personales entre estudiantes de enseñanza básica y media. En 2022, esta iniciativa contempló:

- Un Torneo de Finanzas Personales y Alfabetización Financiera basado en el juego de mesa FinanCity y realizado en dos categorías: juvenil y senior.
- Participaron en total 120 jóvenes de 15 colegios y liceos municipales, subencionados y particulares de las regiones de Valparaíso y Metropolitana, además de 31 profesores como facilitadores de este proceso lúdico de aprendizaje.
- Las comunas alcanzadas fueron Cerro Navia, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Ñuñoa, Quilicura, Quilpué, Quinta Normal, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Talagante.



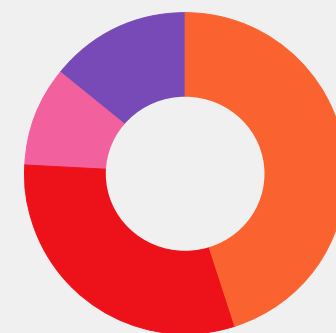
Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank

En 2022, participaron en esta competencia 1.500 niños y niñas, representantes de 160 colegios de las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Biobío, La Araucanía y Metropolitana.

Resumen en cifras de programas de desarrollo comunitario en 2022

En 2022, a través de los programas comunitarios y de apoyo social que realizamos como Scotiabank Chile, logramos favorecer a 28.273 personas. El desarrollo de estas iniciativas contó con un aporte total de CLP 960.575.562, el 87% de los cuales fueron entregado directamente desde nuestra Casa Matriz.

Porcentaje de aportes por tipos de proyectos



45%
Proyectos de Inclusión

31%
Proyectos de Educación

10%
Proyectos de Empleabilidad

14%
Proyectos de Medio Ambiente

SOCIEDAD INCLUSIVA

Desde 2018 contamos con una Política de Diversidad e Inclusión que está articulada con la estrategia global de nuestra Casa Matriz. En base a esta directriz desplegamos acciones a partir de cuatro pilares prioritarios: Equidad de Género, Personas con Discapacidad, Multiculturalidad y comunidades LGBT+.

Johana Jara.



La diversidad y la inclusión nos hacen mejores



130 personas participan en los grupos de afinidad (EGR) del Comité de Diversidad.

Los Employee Resource Group (EGR) representan los intereses y necesidades de los colectivos prioritarios en toda la organización.

1,3% de la dotación tiene alguna discapacidad.

En 2022, apoyamos a estos colaboradores con medidas como la revisión de sus puestos de trabajo y la incorporación de nuevos beneficios especiales.

4% de nuestros colaboradores son extranjeros.

A partir de 2022, formamos parte de la Red de Empresas Inclusivas del Servicio Jesuita Migrante (SJM).

LGBT+ Promovemos espacios de trabajo inclusivos, respetuosos y libres de discriminación.

Durante el último año celebramos el Mes del Orgullo y organizamos foros internos en torno a la diversidad sexual.

12 sucursales

con proyectos de accesibilidad e infraestructura inclusiva desarrollados entre 2021 y 2022: Linares, Talcahuano, Santa Cruz, Puente Alto, Gran Avenida, La Serena, Quillota, Punta Arenas, Reñaca, Melipilla, Curicó y Villa Alemana.

Comprometidos con la equidad de género y el desarrollo de las mujeres

Directorio Paritario

Desde 2023, nuestro máximo órgano de gobierno está integrado por 4 mujeres y 4 hombres

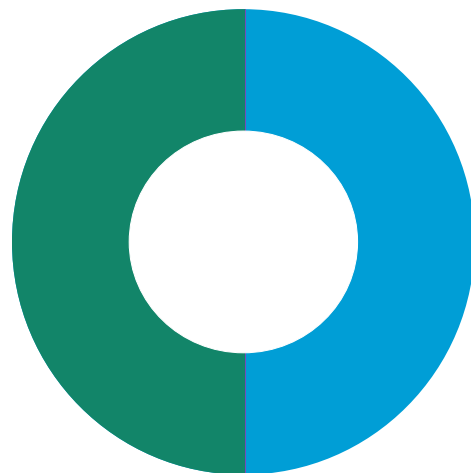
Menos de 1%

es el nivel con que cerramos nuestra brecha salarial en el año 2022

27%

fue la proporción de mujeres en cargos de gerencia al cierre del último año

Nuestra dotación por género



46,6%
Hombres



53,4%
Mujeres

Colaboradores por género y cargo

Alta Gerencia	Hombres: 19	Mujeres: 4
Gerencia	Hombres: 118	Mujeres: 44
Jefaturas	Hombres: 684	Mujeres: 363
Otros profesionales	Hombres: 1.288	Mujeres: 1.555
Otros técnicos	Hombres: 372	Mujeres: 756
Administrativos	Hombres: 250	Mujeres: 320
Fuerza de venta	Hombres: 41	Mujeres: 144

Fuente: Data Analytics

En 2022, lanzamos “**Iniciativa Mujeres Scotiabank**”, programa que entrega educación, financiamiento a la medida y mentorías a mujeres que son dueñas o que lideran empresas.



Programas de apoyo a las mujeres empresarias

Desde la creación en 2012 de nuestro Premio Emprendedora, hemos distinguido a 81 empresarias.

LIDERAZGO Y GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de Scotiabank Chile tiene como misión asegurar un adecuado funcionamiento de las operaciones de la organización y velar por la ejecución de las actividades de control interno y cumplimiento normativo, tanto del Banco como de sus filiales.

El Directorio lidera la gestión de los temas ASG e involucra a todo el Banco

El máximo órgano de gobierno en Scotiabank Chile es su Directorio y como tal le corresponde la supervisión de la gestión económica, social y ambiental de la organización. Para cumplir con esta función, en 2022, los integrantes de la mesa directiva participaron en cursos sobre ASG, Diversidad e Inclusión y Nuevas Tendencias de Gobierno Corporativo. A partir de enero de 2023, nuestro Directorio está compuesto por 4 mujeres y 4 hombres. **(ver en <https://www.scotiabankchile.cl/investor-relations/Directorio>)**

Consejo Asesor ASG

Esta instancia la creamos en 2022 con el objetivo de articular y asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Banco en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG).

Está integrado por colaboradores de distintas gerencias y tiene la tarea de ayudar a la institución y sus filiales a lograr dichos objetivos y orientar a las distintas divisiones y áreas en todo lo referido a gestión y reporte de las variables ASG.

Composición del Directorio de Scotiabank Chile a Diciembre de 2022

 Presidente Salvador Said Somavía	 Vicepresidente Manuel José Vial Vial	 Director Independiente Ignacio Deschamps González	 Director Independiente Jaime Said Handal	 Director Independiente Gonzalo Said Handal	 Director Independiente Emilio Deik Morrison
 Directora Independiente Karen Ergas Segal	 Directora Independiente Fernanda Vicente Mendoza	 Director Independiente Sergio Concha Munilla	 Director Suplente Juan Antonio Guzmán Molinari	 Director Suplente Guillermo Mackenna Rueda	

Nos distingue una cultura ética y de cumplimiento

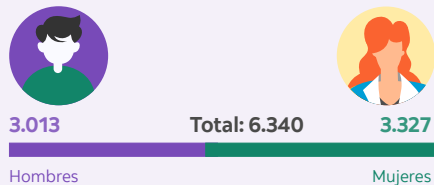
Código de Conducta

De manera periódica difundimos este documento a través de cursos de capacitación de carácter mandatorios.

En 2022, se creó el Comité de Gestión y Consecuencias, cuyo objetivo es alinear a la organización en materia de aplicación de sanciones.

Durante el último año, recibimos una denuncia por temas de acoso sexual, que derivó en el despido del denunciado, y 11 denuncias relacionadas con acoso laboral, ninguna de las cuales se acreditó.

Personas capacitadas en normas éticas, cumplimiento y libre competencia en 2022

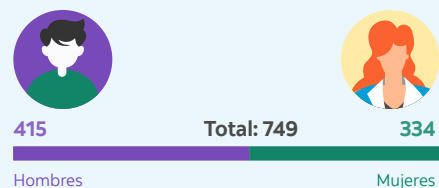


Prevención de Delitos

Actualizamos nuestro modelo y matrices de prevención en el marco de la incorporación de los delitos informáticos en la Ley 20.393.

Mantuvimos vigente la certificación de nuestro Modelo de Prevención de Delitos y reforzamos nuestros controles de gestión de conducta indebida y de información privilegiada.

Personas capacitadas en el Modelo de Prevención de Delitos en 2022



LOS GRUPOS DE INTERÉS SON LA BASE DE NUESTRA MIRADA ASG

Giancarla Peverelli.

Uno de los principales objetivos de la Estrategia de Negocios Sostenible de Scotiabank Chile es aportar valor a nuestros stakeholders. Entre estos grupos de interés destacan especialmente los colaboradores, clientes y proveedores del Banco, por el rol clave que juegan en la ejecución y el cumplimiento de nuestros compromisos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Colaboradores

5.958

Colaboradores

3.186

Mujeres

2.772

Hombres

Clientes

1.254.749

Clientes totales

1.245.451

División Retail

9.298

Wholesale

Proveedores

862

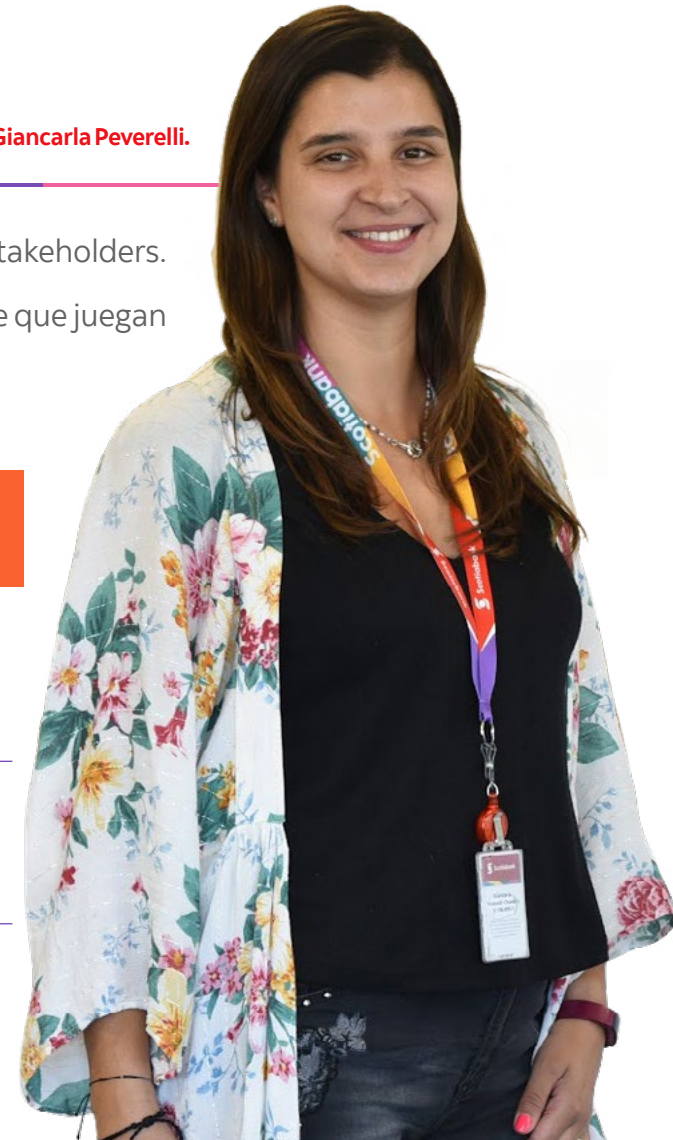
Proveedores con contratos vigentes al cierre de 2022

817

Proveedores nacionales

45

Proveedores extranjeros



Contamos con colaboradores creativos y de excelencia

470 personas

capacitadas en la Academia Digital:
291 líderes y 179 colaboradores

397 líderes

de áreas centrales y sucursales asistieron a los cursos de la Academia de Liderazgo

5.993 colaboradores

recibieron una evaluación de su desempeño

32 personas

participaron en programa Reverse Mentoring para reforzar competencias tecnológicas de ejecutivos seniors



48 horas

promedio de capacitación por colaborador en 2022

50% de cargos

fueron cubiertos por colaboradores internos

94%

Indicador Anual de compromiso en la Medición de Engagement

100%

de colaboradores de oficinas centrales trabajan en modalidad híbrida

Postnatal de 13 días

-8 más que los legales- para colaboradores que han sido padres y madres no gestantes

3.493 consultas

registró nuestro servicio de telemedicina Medismart en su primer año de funcionamiento

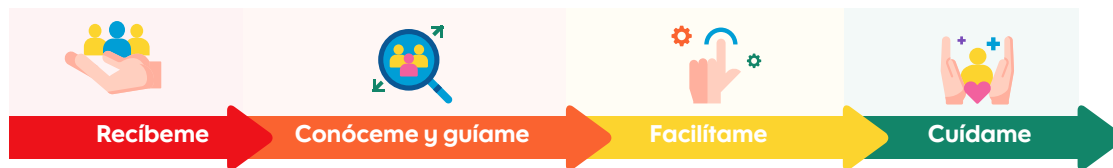
Tasa de rotación



Ofrecemos a nuestros clientes los mejores servicios digitales y una experiencia diferenciadora

Modelo de Experiencia de Scotiabank Chile

Capacitamos de manera permanente a los equipos en nuestro Modelo de Experiencia Cliente (MEC). En 2022, además, incorporamos estos contenidos en los procesos de inducción.

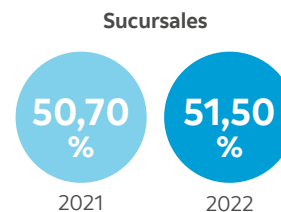
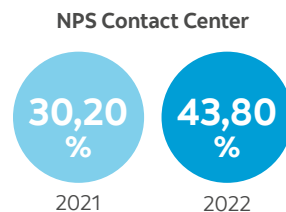
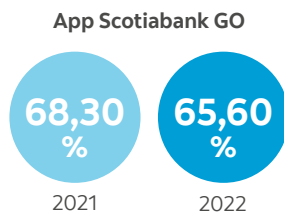
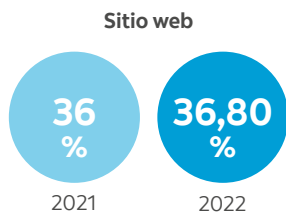


En Scotiabank Chile, monitoreamos de manera continua el Índice de Global Recomendación de nuestros clientes. De acuerdo con estas mediciones, en 2022 registramos un aumento de tres puntos porcentuales en este indicador.

INDICADOR DE LEALTAD (NPS GENERAL DEL BANCO)

NPS	2021	2022	Variación %
Net Promoter Score (Anual)	50,20%	53,08%	5,7%

NPS de principales canales y productos del Banco



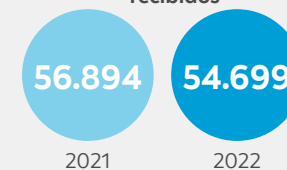
Fuente: Experiencia Clientes



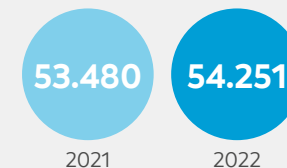
Gestión de reclamos

Entre octubre de 2021 y el mismo mes de 2022, bajamos el tiempo de resolución de reclamos de 4,7 a 3,5 días hábiles promedio.

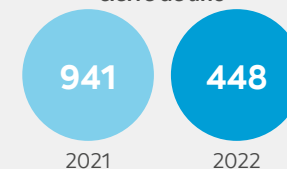
Total reclamos recibidos



Reclamos resueltos



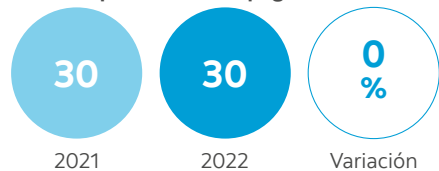
Reclamos pendientes al cierre de año



Priorizamos la agilidad en el pago a nuestros proveedores

Promedio de días de pago

Días comprometidos de pago



Días reales de pago



PAGOS POR CATEGORÍA

	Hasta 30 días		Entre 31 y 60 días		Más de 60 días	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Número de facturas pagadas	75.151	75.041	1.397	2.859	1.731	4.662
Monto total (millones de CLP)	199.892	251.986	3.231	5.755	1.241	7.160
Monto total intereses por mora en pago de facturas (millones de CLP)	0	0	4	10	17	15

CLP: pesos chilenos

Tammy Escobar.



PREMIOS A NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA

Scotia ASG
Por un Futuro **Sostenible**

HRC - Fundación Iguales - Pride Connection



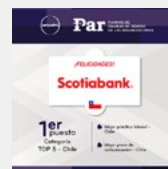
Sello Equidad CL.

Chile Unido



Reconocimiento a nuestras políticas para balancear la vida personal y laboral, como la reducción de la jornada laboral a 39 horas semanales.

Aequales / Ranking PAR LATAM



1º lugar en categoría empresas con más de mil colaboradores "Empresa Diversa e Inclusiva".

Mejor Práctica Laboral, por criterios de igualdad al seleccionar talento.

Mejor Pieza Comunicacional, campaña Premio Emprendedora Talento.

Certificación Top Employers



Scotiabank Chile obtiene certificación Top Employers 2023 por la excelencia de sus prácticas laborales.

Entre los atributos que le valieron el reconocimiento destaca ser el primer banco en reducir su jornada a 39 horas semanales y su política de diversidad e inclusión.

Premio LatinFinance

Como Banco de Inversión del año en Chile y la Región. (*)

Premio Revista Euromoney

como el Mejor Banco de Inversión de Chile.

(*) Este reconocimiento hace mención especial al buen posicionamiento de nuestro banco en asesorías de estructuración sostenible.

MERCO Empresas



Lugar 26 entre las empresas con mejor reputación corporativa de Chile.

MERCO Talento



8º lugar Ranking Merco Talento.

Environmental Finance - Bond Awards 2022

Social Bond of the Year – Sovereign (Chile).

Fundación Carlos Vial Espantoso



Finalistas y Mención Plenus.

Premio The Banker

La revista The Banker reconoció a Scotiabank con el premio global de Banco en la Comunidad 2022, por su compromiso para generar un impacto significativo en las comunidades donde opera a través del programa ScotialNSPIRA.



Scotia ASG
Por un Futuro **Sostenible**