



.....
**HUUELLA
RESPONSABLE**

 **INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2021**

CONTENIDO

01

EL INFORME

Carta del Presidente de Scotiabank Colpatría.....	6
Scotiabank en el mundo.....	8
Carta del Presidente y Director General de Scotiabank.....	10
Logros globales.....	12
Desafío en 2021.....	16
Scotiabank Colpatría en cifras.....	20
Entorno y desempeño económico local.....	21
Nuestras filiales.....	24

02

ESTRATEGIA

Estrategia ASG.....	29
Membresías, compromisos y acuerdos.....	37
Reconocimientos ASG.....	37
Aporte global a los ODS.....	38

03

MEDIO AMBIENTE

Marco de Gestión de Riesgos Ambientales.....	44
Política de Financiamiento Sostenible.....	45
Compromisos Climáticos y Cero Emisiones Netas.....	46
Acción Ambiental.....	48

CRÉDITOS

Jaime Alberto Upegui Cuartas
Presidente Scotiabank Colpatria

María Mercedes Ruíz
Gerente de Sostenibilidad, Impacto social y Comunicaciones

Adriana Jiménez
Profesional Senior de Sostenibilidad

Paola Romero
Analista Sostenibilidad

Tatiana Castellanos
Analista II Comunicaciones Internas

Diseño Gráfico y Diagramación
Findasense S.A.S.
Cristian Vladimir Sánchez
Content Specialist

Se autoriza su divulgación por cualquier medio, siempre y cuando se conserve el documento completo, sin ediciones, recortes y otros similares. Citando la fuente se pueden tomar notas de página. Reservados todos los derechos.

Scotiabank Colpatria S.A.
Bogotá D.C., Colombia
2022

04

SOCIEDAD

Diversidad, Equidad e Inclusión.....	54
Acciones en Diversidad, Equidad e Inclusión.....	56
Programa de Salud Mental.....	61
Educación Financiera.....	64
Inversión Social.....	68
Inversión en la comunidad.....	70

05

GOBIERNO CORPORATIVO

Valores Corporativos.....	77
Derechos Humanos.....	78
Código País.....	79
Código de Buen Gobierno.....	79
Estructura de la organización.....	80
Código de Conducta.....	82
Transformación Digital.....	83
Principios de Ventas Globales.....	86

*Para facilitar tu navegación en este informe puedes dar clic a cada capítulo o título de la tabla de contenido para desplazarte rápidamente a la página que contiene esta información.

En la parte superior izquierda de cada pliego encontrarás este icono, da clic en el para regresar a la tabla de contenido del informe.

DEL INFORME





La información plasmada en este informe revela el compromiso de nuestra organización con los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG). Se describe la gestión realizada entre el primero de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021 en torno a los asuntos definidos como materiales por la organización a nivel global y la forma en que nuestras acciones en Colombia responden a las responsabilidades adquiridas con nuestra casa matriz, con el sector financiero y con nuestro país, como un ejercicio imprescindible de transparencia que fortalece la relación de confianza que construimos a diario con nuestros grupos de interés.

Transparencia en los informes ASG¹

Creemos que la transparencia es esencial para fomentar el compromiso y la confianza. A través de nuestros informes Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), compartimos los principios, compromisos y resultados de los esfuerzos de Scotiabank por ser una empresa más sostenible. De esta manera, respaldamos la creación de valor a largo plazo en nuestro negocio y, en última instancia, contribuimos a construir un mundo más sostenible, por nuestro futuro.

¹Adaptado de Reporte ASG Scotiabank 2021 https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_2021_ESG_Report_Final.pdf



CARTA DEL PRESIDENTE DE SCOTIABANK COLPATRIA

Con las prioridades claras cerramos un año lleno de desafíos, en un mundo que no acaba de emerger de los avatares generados por la pandemia del Covid-19, que puso en evidencia algunas inequidades que enfrentaba la sociedad y que hizo que países y organizaciones replantearan su forma de servir a sus grupos de interés para atender las crecientes necesidades de la población.

Esta pandemia nos dejó uno de los mayores retos para 2022, una creciente inflación a nivel mundial, provocada, entre otros factores, por las afectaciones logísticas en la cadena de suministros de las empresas, que hoy se reflejan en aumentos de precio de los bienes y servicios en la mayoría de los sectores de la economía.

Desde Scotiabank Colpatria venimos apalancando la reactivación de la economía y seguiremos haciéndolo con profunda convicción, manteniendo siempre el equilibrio fiscal; trabajando e interactuando de manera permanente con todos los sectores económicos y las comunidades en las cuales operamos.

Las entidades financieras son importantes en el desarrollo sostenible, ya que actúan como reorganizadores de los flujos financieros hacia actividades con enfoques responsables, apoyando a industrias y gobiernos en el cumplimiento de sus objetivos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo). Entre las prioridades que como organización tenemos, está llevar a cabo nuestra estrategia ASG, cuyo objetivo principal es dar respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés, con el mayor beneficio social y ambiental posible, para lo cual, nuestro Banco a nivel global define cuatro ejes principales de abordaje:

Acción ambiental: que centra los esfuerzos en la transición hacia una economía baja en carbono, prestando especial atención al impacto ambiental de nuestras operaciones y al acompañamiento a nuestros clientes en esa transición como respuesta a la urgente batalla contra el cambio climático. Para este fin, se han establecido metas de financiamiento verde, de reducción de emisiones tanto de la operación como del portafolio y un fondo dirigido a respaldar investigación relacionada con cambio climático, entre otras iniciativas.

Resiliencia Económica: desde este eje empoderamos a nuestros grupos de interés creando oportunidades de crecimiento. Generando a nuestros colaboradores espacios de capacitación y desarrollo de habilidades para que logren su máximo potencial y puedan hacer frente a los retos que supone la sociedad actual. Para nuestros clientes tenemos dispuestas herramientas para que sean parte activa de la economía y puedan materializar sus proyectos. Para las comunidades en las que operamos invertimos en iniciativas que respalden sus proyectos de vida y que contribuyan a superar las dificultades, en especial para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Sociedad Inclusiva: acá concentramos nuestros esfuerzos en crear un futuro más equitativo para todos. Es nuestro objetivo eliminar las barreras hacia el progreso, combatir los prejuicios garantizando espacios inclusivos, donde todas las personas puedan acceder a oportunidades de crecimiento sin distinción, de la mano de aliados que multipliquen el impacto de nuestras acciones en las poblaciones que más lo necesitan.

Liderazgo y Gobierno Corporativo: estos conceptos que hacen parte de la cultura de nuestro Banco fortalecen la relación con nuestros grupos de interés. Generar y mantener la confianza es decisivo y se logra a través de la implementación de las mejores prácticas, cultivando el mejor talento humano, incorporando un estricto control y supervisión de nuestra operación, implementando como ejercicio de transparencia la rendición de cuentas y la divulgación de nuestro actuar. Un Gobierno Corporativo eficiente y una cultura de alto desempeño nos permiten establecer bases sólidas para trabajar por el futuro de todos.

En este informe evidenciamos ese compromiso que se ha plasmado en la Estrategia y que se materializa con cada una de las acciones tácticas y operativas aquí incluidas.

El año 2022 trae grandes desafíos, pero tenemos la seguridad de contar con el mejor equipo para hacerles frente y superar la expectativa de cada uno de nuestros grupos de interés. Tenemos muy presente que el crecimiento del país y el bienestar de sus habitantes es también nuestra responsabilidad y por esto buscamos decididamente las oportunidades y asumimos los retos que la sostenibilidad supone para convertirnos en una organización líder y cada vez más sostenible en el país y en el mundo, capaz y comprometida con dejar una permanente y visible Huella Responsable.

Jaime Alberto Upegui
Presidente Scotiabank Colpatria

SCOTIABANK EN EL MUNDO



Scotiabank es un banco líder en las Américas. Inspirándonos en nuestro propósito corporativo, por nuestro futuro, ayudamos a nuestros clientes, sus familias y sus comunidades a lograr el éxito a través de una completa gama de asesoría, productos y servicios en los sectores de banca personal y comercial, gestión patrimonial, banca privada, corporativa y de inversión, y mercados de capital. Nuestro futuro está interrelacionado. Cuando todos prosperamos, nuestro negocio crea más valor. Scotiabank permite a sus clientes, empleados y comunidades cultivar su potencial a través de la mejora de la participación económica y la inclusión. Movilizamos financiamiento para hacer frente a los desafíos sociales y ambientales en el mundo, a la vez que garantizamos un gobierno corporativo prudente y actuamos con integridad en todo lo que hacemos².





CLIENTES



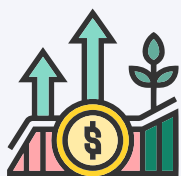
~ **2,500**
SUCURSALES



CAD\$3,800
MILLONES
invertidos en empresas
bajo la dirección
de mujeres, lo que
superó el objetivo
inicial de la Iniciativa
Mujeres Scotiabank®.

CAD\$637,000
MILLONES
en préstamos pendientes

USD\$22,000
MILLONES
en bonos verdes, sociales,
de sostenibilidad
y vinculados a la
sostenibilidad suscritos.



ACCIONISTAS



CAD\$4,600
MILLONES
en dividendos distribuidos



4% DE
TCAC
en dividendos en los
últimos cinco años.



USD\$1,500
MILLONES
en bonos verdes y
sostenibles emitidos.



MEDIO AMBIENTE



CAD\$58,000
MILLONES
en financiamiento
relacionado con el clima
movilizados desde el 1
de noviembre de 2018



25% DE
REDUCCIÓN
en las emisiones de GEI del
alcance 1 y 2 con respecto
a los niveles de 2016



63%
DE CONSUMO DE
ELECTRICIDAD
de fuentes que no
producen emisiones en
nuestras operaciones



UTILIDADES POR LÍNEA DE NEGOCIO

● Banca Canadiense	43%
● Gestión Patrimonial Global	17%
● Banca y Mercados Globales	21%
● Banca Internacional	19%



UTILIDADES POR MERCADO

● Canadá	68%
● Alianza del Pacífico (México, Perú, Chile y Colombia)	18%
● Estados Unidos	7%
● Caribe y Centroamérica	3%
● Otros países	4%



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO \$21,000MM

● Sueldos y beneficios	\$8,500MM
● Gastos de operación netos	\$3,900MM
● Dividendos en efectivo	\$4,600MM
● Impuestos	\$3,900MM
● Aportes a la comunidad	\$0,100MM
● Valor económico retenido	\$10,300MM

Todas las cifras que figuran en esta página se presentan al 31 de octubre de 2021, salvo indicación distinta.



CARTA DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL DE SCOTIABANK

Siempre he creído que trabajar en el sector de servicios bancarios es una vocación. Los bancos impulsan la prosperidad, son socios que facilitan el éxito de las pequeñas y grandes empresas, forman parte vital del entramado social y actúan como motores del crecimiento económico que apoyan a todos a nuestro alrededor. La forma en que elegimos prestar servicios bancarios tiene un impacto en el mundo que nos rodea, en cada comunidad y en todos los sectores de la sociedad hasta nuestro entorno natural. Ese es nuestro propósito, estar ahí por nuestro futuro, por el bien social.

Una de nuestras principales áreas de interés durante el año pasado se centró en los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), y de manera particular en los esfuerzos por desarrollar, implementar e invertir en iniciativas en esas tres áreas, con miras a maximizar nuestro impacto positivo. Ya hemos adoptado medidas tangibles y hemos introducido programas innovadores para lograr avances reales en cuestiones como el cambio climático, la resiliencia económica, la diversidad, la equidad y la inclusión. Los asuntos ASG seguirán teniendo una importancia fundamental para nuestro Banco.

Este año, Scotiabank se unió a la Net-Zero Banking Alliance, lo cual le ha permitido reforzar su compromiso de desempeñar un papel significativo en el apoyo y el financiamiento de la transición climática a lo largo de este proceso que abarcará varios años. Nuestros objetivos son ambiciosos, pero alcanzables. Como se detalla en el Informe de Trayectorias hacia las Cero Emisiones Netas de Scotiabank, seremos un banco de cero emisiones netas para 2050. Estamos estableciendo objetivos institucionales cuantitativos y con plazos definidos para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras actividades de financiamiento y en nuestras propias operaciones. También estamos haciendo lo que nos corresponde para contribuir a las

acciones, los debates y los análisis necesarios que ayudarán a alcanzar el objetivo de cero emisiones netas en el mundo, incluido el lanzamiento el año pasado de nuestro fondo Net Zero Research Fund por un monto de CAD\$10 millones. Estamos apostando por la transición a una economía con bajas emisiones de carbono al cerrar la oferta de un bono de sostenibilidad de USD\$1,000 millones a tres años —la mayor oferta realizada por una entidad corporativa o financiera canadiense en 2021—, cuyos fondos se utilizarán para financiar o refinanciar activos, empresas y proyectos verdes o sociales.

En 2021, el lanzamiento de ScotialNSPIRA permitió al Banco profundizar su compromiso de fortalecer las comunidades en toda nuestra red global. Por medio de ScotialNSPIRA, invertiremos CAD\$500 millones en las comunidades durante los próximos diez años para fomentar la resiliencia económica entre los grupos vulnerables, al eliminar los obstáculos al progreso y aumentar el acceso a las oportunidades.

Asimismo, es importante para nosotros como organización ser el reflejo de las comunidades a las que atendemos. Este año, más del 40% de los cargos de nivel de vicepresidente en Canadá son ocupados por mujeres, y estamos en vías de

lograr nuestro objetivo de diversidad, equidad e inclusión para que las mujeres representen el 40% de los cargos de vicepresidente a nivel global de aquí a 2025. Scotiabank se enorgullece de haber sido designado por Refinitiv como una de las 25 empresas más diversas e inclusivas del mundo por cuarto año consecutivo. Además, fuimos incluidos por cuarta vez en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg por nuestro compromiso con la transparencia en la información en materia de género y la igualdad de género de la fuerza laboral.

Quisiera agradecer a nuestro equipo ganador de 89,500 Scotiabankers por toda su contribución durante otro año desafiante. En todos los países donde operamos, nuestro equipo estuvo a la altura de las circunstancias y siguió haciendo lo correcto, a la vez que se centró en poner primero al cliente. Ha demostrado una vez más por qué somos un Banco líder en las Américas³.

Brian J. Porter

Presidente y Director
General de Scotiabank

³Adaptado de Reporte ASG Scotiabank 2021 https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_2021_ESG_Report_Final.pdf

LOGROS GLOBALES

GOBIERNO CORPORATIVO



- ✓ Scotiabank fue incluido en el **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**, situándose entre el **8% de las mejores instituciones financieras globales**, según la Evaluación de **Sostenibilidad Corporativa Global de S&P**, con calificaciones líderes en el sector financiero en términos de gobierno corporativo, política de prevención de delitos financieros, y gestión de riesgos y crisis.
- ✓ El **38%** de los miembros de la Junta Directiva **son mujeres**.
- ✓ Mejoramos nuestra Declaración de Derechos Humanos global, en particular su alineación con las mejoras prácticas y el Marco para el Informe de los Principios Rectores de las Naciones Unidas.
- ✓ Apoyamos el trabajo innovador del **Project Shadow** y el **Project Umbra** para mejorar la inteligencia financiera en la lucha contra la trata de personas y la explotación en línea.
- ✓ Implementamos una serie de procesos y herramientas de evaluación para garantizar que el uso que haga el Banco de los datos y las técnicas de analítica se adhiera a las prácticas del buen gobierno corporativo, las prácticas de inteligencia artificial responsables y las expectativas éticas.
- ✓ Nos afiliamos en calidad de miembro corporativo al **Consejo Canadiense de Mujeres Empresarias** para fomentar las adquisiciones a negocios de propiedad de mujeres.
- ✓ Scotiabank fue reconocido por su **Liderazgo Destacado en Transparencia en Sostenibilidad** en los **Premios de Finanzas Sostenibles de la revista Global Finance**.
- ✓ Fuimos galardonados con el Premio a la **Innovación Tecnológica del Año 2021** de **Risk.net** por un nuevo motor de riesgo en Banca y Mercados Globales, un sistema desarrollado para los cálculos de ajustes de valuación.

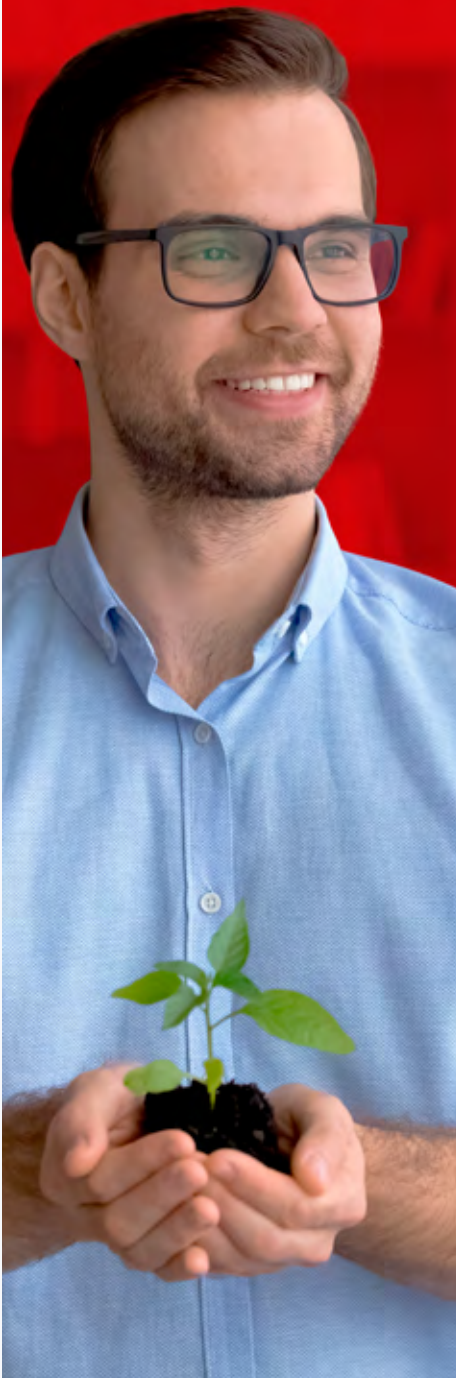


- ✓ Emitimos el bono de sostenibilidad inaugural de Scotiabank a 3 años por **USD\$1,000 millones**, el mayor bono de sostenibilidad de una entidad financiera o corporativa canadiense en 2021, cuyos fondos se utilizarán para el financiamiento o refinanciamiento de activos verdes y sociales elegibles.
- ✓ Actuamos como agente de colocación de bonos verdes, sociales, de sostenibilidad y vinculados a la sostenibilidad por **USD\$13,000 millones en 2021**, con un total acumulado de **USD\$22,000 millones desde 2014**.
- ✓ Nos comprometimos a movilizar **CAD\$10,000 millones** de aquí a 2030 para **viviendas asequibles en Canadá**, en apoyo a la aspiración de la Corporación Canadiense Hipotecaria y de Vivienda en el sentido de que, para 2030, todas las personas en Canadá tengan una vivienda que puedan pagar y que satisfaga sus necesidades.
- ✓ Celebramos el tercer año exitoso de la Iniciativa **Mujeres Scotiabank®**, que ha destinado **CAD\$3,800 millones** en capital a empresas propiedad de mujeres o dirigidas por mujeres en Canadá desde su lanzamiento en 2018.
- ✓ Prestamos apoyo a Chile, el mayor emisor de bonos sociales soberanos del mundo, en la emisión de bonos sociales por **USD\$12,800 millones**.
- ✓ Adquirimos **USD\$2,900 millones en bonos verdes**, sociales y sostenibles para el portafolio del Banco.
- ✓ Lanzamos los **Fondos Sostenibles Scotia Global Asset Management™** para clientes institucionales y con alto valor patrimonial.
- ✓ Colaboramos como miembro del **Sustainable Finance Working Group** del **Institute of International Finance** en la promoción de soluciones de mercados de capitales que apoyen el desarrollo y el crecimiento del financiamiento sostenible.

FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE



MEDIO AMBIENTE



- ✓ Logramos un **25% de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** del alcance 1 y 2 respecto a los niveles de 2016, cuatro años antes del objetivo fijado para 2025.
- ✓ Movilizamos **CAD\$58,000 millones** para el financiamiento relacionado con el clima desde noviembre de 2018, lo que nos coloca a más de la mitad del camino hacia nuestro objetivo de **CAD\$100,000 millones para 2025**.
- ✓ Desarrollamos nuestro plan de Trayectorias hacia las Cero Emisiones Netas, en el que detallamos nuestro enfoque para llegar a ser un banco de cero emisiones netas para 2050.
- ✓ Nos comprometimos a lograr operaciones con cero emisiones netas en todo el Banco para 2030 (incluye las emisiones del alcance 1 y 2, y las emisiones del alcance 3 provenientes de los viajes de los empleados). Y estamos en vías de cumplir nuestro objetivo intermedio de alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones: incluye fuentes renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, geotérmica, mareomotriz) y nucleares, y puede incluir el uso de certificados de energía renovable (REC); de aquí a 2025 en nuestras operaciones en Canadá y el 100% en nuestras operaciones globales para 2030.
- ✓ Establecimos el **Net-Zero Research Fund** de **CAD\$10 millones** para promover la investigación y el liderazgo en apoyo a los esfuerzos de descarbonización a nivel global, y seleccionamos nuestro primer grupo de beneficiarios de subvenciones.
- ✓ Nos adherimos a la **Net-Zero Banking Alliance (NZBA)**, una iniciativa global convocada por las Naciones Unidas y liderada por el sector financiero para hacer frente al cambio climático.
- ✓ Nos convertimos en miembros de **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)**, con miras a armonizar medidas y la divulgación de emisiones financiadas asociadas a préstamos e inversiones.
- ✓ Nos afiliamos a **Climate Engagement Canada** y a **Circular Economy Leadership Canada** y colaboramos como miembros.

SOCIEDAD

- ✓ Aportamos **\$77 millones a las comunidades mediante donaciones**, patrocinios comunitarios, voluntariado de empleados y otras inversiones comunitarias.
- ✓ Lanzamos **ScotiaINSPIRA** e invertimos **CAD\$26 millones** en más de 200 organizaciones en todo el mundo para apoyar la resiliencia económica, como un avance hacia el logro de nuestro objetivo de invertir **CAD\$500 millones en 10 años**.
- ✓ Mejoramos la cobertura de beneficios de los empleados, **al ampliar el pago adicional del permiso por maternidad y parental**, proporcionar beneficios de salud relacionados con la afirmación de género y aumentar de manera significativa la cobertura de salud mental.
- ✓ Fuimos distinguidos con varios premios a los mejores lugares de trabajo inclusivos en toda nuestra red global, entre ellos el reconocimiento de **Great Place to Work** y **Mejores Empresas para Trabajar en Canadá, Jamaica y Trinidad y Tobago en el Caribe, Centroamérica, República Dominicana, Costa Rica, Uruguay y Panamá**.
- ✓ Fuimos incluidos por cuarta vez en el Índice de **Igualdad de Género** de **Bloomberg** por nuestro compromiso con la transparencia en la información en materia de género y la igualdad de género de la fuerza laboral.
- ✓ Scotiabank se clasificó en el **puesto 14** en el **Índice de Diversidad e Inclusión** de **Refinitiv**, una lista global de los 100 lugares de trabajo más diversos e inclusivos.
- ✓ **93% de los empleados** creen que Scotiabank tiene el compromiso de ser socialmente responsable.



DESAFÍOS

EN 2021⁵



En nuestro negocio los acontecimientos e influencias globales afectan enormemente la manera en que atendemos a nuestros clientes, realizamos nuestro trabajo e interactuamos con las comunidades y el medioambiente. Las expectativas para un comportamiento corporativo sostenible están evolucionando, y nos esforzamos por establecer prioridades, actuar y adaptarnos a estos cambios, al tiempo que seguimos centrándonos en impulsar la resiliencia económica y el impacto social positivo por nuestro futuro.

PANDEMIA COVID-19



Como un factor de perturbación global importante, la persistente pandemia generada por el COVID-19 ha tenido repercusiones de gran alcance en los sistemas sociales y financieros, los hogares y las organizaciones. Si bien ha planteado un gran desafío, la pandemia también ha intensificado la fortaleza y resiliencia de las personas, instituciones y economías.

Enfoque de Scotiabank: Seguimos adaptándonos durante la pandemia y nos centramos en el rol de Scotiabank como facilitador de la estabilidad económica y en la manera en que podemos contribuir al desarrollo de la resiliencia y el bienestar de nuestros empleados, así como también a la salud y estabilidad económicas de nuestros clientes y comunidades.

INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera en las Américas sigue siendo desigual, aun cuando los pronósticos del Fondo Monetario Internacional apuntan al crecimiento de la economía mundial. En América Latina y el Caribe, el Banco Mundial estima que 1,700 millones de personas no están bancarizadas.

Enfoque de Scotiabank: Ayudamos a mejorar la resiliencia económica en toda nuestra red bancaria global al facilitar el acceso de los clientes a productos, servicios, asesoría y programas financieros, y, de esta manera, ofrecemos más oportunidades para lograr la estabilidad financiera.



CAMBIO CLIMÁTICO

Los impactos físicos y de transición del cambio climático no mitigado pueden causar perjuicios sociales, ambientales y económicos. Si se adoptan medidas enérgicas para acelerar la inversión en un futuro con bajas emisiones de carbono, es posible gestionar los riesgos y generar oportunidades relacionadas con el clima para el desarrollo de una economía sólida, sostenible e inclusiva.

Enfoque de Scotiabank: A través de nuestros compromisos climáticos y nuestro enfoque de cero emisiones netas, estamos adoptando medidas para gestionar los riesgos relacionados con el clima, acelerar las soluciones climáticas y promover el crecimiento económico sostenible en las Américas.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

El racismo sistémico ha sido y sigue siendo una barrera injusta que impide el acceso equitativo de las personas a las oportunidades de desarrollo de su máximo potencial para contribuir a sociedades, organizaciones y economías prósperas y saludables.

Enfoque de Scotiabank: Hemos establecido objetivos en materia de diversidad, a fin de subsanar las disparidades entre los géneros y promover una cultura de inclusión. Al fomentar la equidad en nuestras actividades, procuramos promover una cultura justa e inclusiva para nuestros empleados, clientes y socios de negocio.





INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Las plataformas digitales innovadoras ayudan a mantener a las personas interconectadas de forma segura, y la pandemia general por el COVID-19 ha acelerado la adopción de la innovación digital en todos los sectores.

Enfoque de Scotiabank: Al acelerar la transformación digital y las tecnologías innovadoras, protegemos mejor a los clientes y las transacciones, brindamos una experiencia óptima a los clientes y ofrecemos productos más a la medida que permiten un acceso más amplio y seguro a servicios financieros vitales.



EXPECTATIVAS CAMBIANTES

Las partes interesadas esperan que las empresas adopten medidas para lograr un mundo más justo y sostenible. A nivel mundial, casi el 80% de los empleados esperan que sus empresas den respuesta a cuestiones como el cambio climático y el racismo.

Enfoque de Scotiabank: Inspirándonos en nuestro propósito corporativo, por nuestro futuro, y basándonos en nuestra estrategia ASG, mantenemos el compromiso de ser un Banco líder en las Américas al considerar cuidadosamente los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestras actividades.





SCOTIABANK COLPATRIA EN CIFRAS

Desde sus orígenes nuestra organización ha sido protagonista en el sector financiero de Colombia y en la actualidad como Scotiabank Colpatría sigue jugando un papel de liderazgo en la banca trabajando por el bienestar y el crecimiento del país, con la misión de ofrecer la mejor experiencia a todos nuestros clientes, siendo modernos y digitales, garantizando un crecimiento rentable y desarrollando el mejor talento.



COLABORADORES



5.784
empleados



39.330
horas de
capacitación

en temas de Diversidad, Equidad,
Inclusión, Financiamiento
Sostenible y habilidades
blandas para colaboradores



59%
mujeres

**60% de las vicepresidencias
y 53% de las direcciones y
gerencias de primera línea
están ocupadas por mujeres**



CLIENTES



1.8 millones
de clientes activos



122
sucursales



181.130
nuevas Cuenta Cero



PROVEEDORES



1.231
proveedores locales



COP
\$861MMM
en compras de
bienes y servicios

ENTORNO Y DESEMPEÑO ECONÓMICO LOCAL⁶



El inicio de 2021 supuso optimismo por el hallazgo de las vacunas contra el COVID-19, sin embargo, durante el año el mundo continuó enfrentando los retos de la pandemia y en paralelo, los retos de los ajustes en las políticas monetarias, que ante la recuperación económica y el incremento de la inflación se posicionaron menos expansivas.

En Colombia se enfrentó el segundo pico de la pandemia desde finales de diciembre de 2020 y durante enero, lo anterior llevó a las principales ciudades a implementar nuevos cierres que, si bien no fueron de la magnitud a los cierres de marzo y abril de 2020, si fueron una interrupción significativa para el proceso de reapertura iniciado en septiembre de 2020. Pese a lo anterior, los indicadores macroeconómicos duros mostraron una resiliencia no anticipada en la actividad económica y fue así también como en la segunda reapertura las actividades presentaron una adaptación más rápida.

Pese al impacto del Paro Nacional convocado en Abril en respuesta al proyecto de ley para la reforma fiscal, la economía Colombia presentó un repunte no anticipado, superando la perspectiva de varias entidades relevantes. De esta manera, el consenso pasó de esperar una expansión del 2021 inferior al 5%, a una expectativa de crecimiento económico cercana al 10% para el 2021. En materia de empleo, la consolidación de la normalidad permitió que la economía recuperara el 90% de las pérdidas de empleo generadas por la pandemia, sin embargo, con un incremento en la informalidad y rezagos en la generación de empleo

que primordialmente impacta a la población joven y a las mujeres. Por otro lado, la población inactiva sigue alta, esta última impactando mayormente a la población mayor de 50 años. De esta manera, los desafíos del 2022 comprenden mejorar la calidad del empleo vía formalidad.

La inflación alcanzó un mínimo de 1.51% en marzo y posteriormente ha presentado una aceleración explicada tanto por los efectos de base estadística, normalización de precios en los que hubo controles atípicos por la pandemia, mejores dinámicas de demanda y más recientemente los efectos del incremento de los precios de las materias primas y los fletes a nivel internacional. Así, la inflación en 2021 cerró en 5.62%, superando el techo del rango meta del banco central. Si bien los choques a la inflación son temporales, existen factores que generan una prolongación del incremento en los precios, uno de ellos fue el incremento del salario mínimo del 10.07% que por tradición impacta a los precios de los servicios intensivos en mano de obra.

En 2021 los establecimientos de crédito mostraron los inicios de una recuperación exitosa tras el COVID-19, demostrando que el sector financiero

⁶Tomado de Informe de Gestión Scotiabank Colpatría 2021 <https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatría/pdf/acerca-de/inversionistas/informe-gestion-presidente-junta-directiva-banco.pdf>

en Colombia es robusto, resistente y con capacidad de adaptación. Prueba de esto es la tendencia positiva que se tuvo en todas las modalidades de crédito, con crecimientos importantes en consumo e hipotecas. En el último trimestre los montos desembolsados superaron al promedio pre-covid pese a los incrementos en la tasa de intervención por parte del Banco de la República. Por otro lado, en los depósitos se evidencia un cambio en la mezcla, reduciendo los depósitos a término e incrementando los depósitos vista, lo cual genera una disminución en el costo de fondos.

Todo estos factores resultaron en una mejora en la rentabilidad de las entidades luego del deterioro causado por la pandemia.



CUENTA	Dic-21	Dic-20	Var \$	Var %
Activo	40.170	34.998	5.173	14.8
Cartera Neta	28.474	24.636	3.838	15.6
Pasivo	37.301	32.271	5.030	15.6
Depósitos	30.81	27.563	3.252	11.8
Patrimonio	2.869	2.726	143	5.3
Utilidad/ Pérdida Neta	189	(316)	505	-159.9

Cifras expresadas en miles de millones.

Los activos totales del banco crecieron un 14,8% al cierre de 2021 respecto al año anterior. Este crecimiento se explica principalmente por el aumento de la cartera de créditos por COP 3.838MMM (15,6%) y del portafolio de inversiones por COP 932MMM (26.1%), lo anterior debido a la compra de títulos TES disponibles para la venta durante el primer semestre del año y la compra de títulos TDA y TES para trading durante el segundo semestre. En 2021 la cartera presentó un crecimiento de 15,6%, jalonada mayormente por la cartera comercial, que creció el 21,9% dado el enfoque estratégico del banco hacia dicho segmento y en línea con las perspectivas de casa matriz.

Los pasivos se ubicaron en COP 37.301MMM al cierre de 2021, con un crecimiento de 15,6%, generado por el aumento de depósitos en COP 3.252MMM (11,8%) y de las obligaciones financieras en COP 1.666MMM (75.3%).

Al cierre del 2021 los depósitos del Banco alcanzaron un crecimiento del 11.8%, derivado del aumento en los depósitos de ahorro de COP 3.910MMM (28.7%) y al incremento en las cuentas corrientes que crecieron 14,6%.

El patrimonio del banco se ubicó en COP 2.869MMM, con un crecimiento del 5,3% frente al año anterior, generado por un aumento en

la utilidad del ejercicio por COP 505MMM. Esta diferencia se explica por la pérdida de COP -316MMM en el 2020, la cual se dio por un menor margen financiero y una mayor constitución de provisiones, todo esto como consecuencia de los efectos del COVID 19.

Para el año 2021 la utilidad neta se ubicó en COP 189MMM, cifra superior en COP 505MMM frente al año anterior. Dicho crecimiento obedeció al mejor comportamiento de las provisiones, liberación de las provisiones adicionales y un crecimiento moderado de los gastos, esto compensado

parcialmente por menores ingresos generados por la disminución de las tasas de colocación, jalonado en gran medida por una tasa de usura que se sitúa 156 puntos básicos en promedio por debajo del año anterior, lo que afectó principalmente los productos de consumo.

Durante el 2021, la Cuenta Cero continuó siendo el producto bandera de atracción de nuevos clientes y recursos, con su oferta de valor de no cobro, dándole tranquilidad al cliente de administrar sus recursos sin tener cobros de comisiones por la transaccionalidad y uso.

Durante este periodo es relevante destacar:



La apertura en **autogestión digital** incrementó en un **27%**



La **adopción digital** creció un **67.2%** y la App tiene la **mayor participación** en el uso en un **74 %**



Cuentas Cero nuevas en el año # **181.130**



La pandemia permitió acelerar la transición digital con un mayor uso de nuestros clientes de **canales 100% digitales** para realizar sus transacciones



Con campañas de comunicación **promocionamos la apertura digital** y el uso de la banca virtual, la cual aportó a esta migración

NUESTRAS FILIALES



Scotia Securities™

Scotia Securities es la Comisionista de Bolsa del Grupo Scotiabank en Colombia, que brinda a clientes asesoría bajo una filosofía de inversión disciplinada, tomando en consideración su perfil de riesgo y condiciones particulares. A través de nuestros servicios y soluciones de inversión ayudamos al cliente a diseñar un portafolio a la medida de sus necesidades, que refleje con precisión sus objetivos de inversión y su visión hacia el futuro.



Estrategia

Con el objetivo de mejorar ingresos y maximizar la utilidad de Scotia Securities se establece un nuevo modelo de negocio, centrado en cinco pilares estratégicos que definen no solo la estrategia sino también la estructura de la comisionista.



Prioridades

- Posición propia
- Estrategia de inversión
- Ventas y distribución
- Desarrollo de producto
- Ambiente de control y riesgo

Productos y Servicios

Renta Variable	Renta Fija	Fondos de Inversión Colectiva
Acciones del mercado colombiano	Bonos CDTs Deuda Tidis	Liquidez Renta fija Balanceados Renta variable



Cientes Objetivo

- Retail/ Wealth: personas naturales y PyMes
- Institucionales, Corporativos: nacionales y extranjeros
- Scotia Securities
- Banca de Inversión



Logros

En el cuarto trimestre del año se realizó el lanzamiento del proyecto de Onboarding que busca entre otras cosas, mejorar la experiencia del cliente, reducir tiempos, reducir errores de información y generar notificaciones de bienvenida en tiempo real. Y de igual forma, durante este año se trabajó en la implementación del paso a Latam DCC⁷, culminando con éxito el proceso.



Retos

El próximo año plantea retos muy relevantes, que se pueden resumir en tres áreas, por un lado, la consolidación de la recuperación económica, en segundo lugar, la finalización en la normalización de la política monetaria y, por último, para el caso particular de Colombia, el período electoral 2022. Debido a la tendencia observada en el cierre de 2021 y a la posibilidad que los riesgos sistémicos y coyunturales se mantengan en el primer semestre de 2022, el escenario base indica que, en el próximo año los principales activos en el mercado local no van a tener una tendencia definida y podrían mostrar desvalorizaciones que reflejan no sólo un periodo pre-electoral, sino la mencionada normalización de la política monetaria.

Se considera que en el periodo enero-julio, los activos de renta variable podrían responder a noticias particulares de algunas compañías (como es el caso de las OPAs), pero no a un optimismo sistémico que genere valorizaciones generalizadas en los precios.

En el caso de la renta fija, que afecta igualmente el comportamiento de los FIC's, el desempeño puede ser similar al observado en el último trimestre de 2021: alta volatilidad, desvalorizaciones en los activos previendo los aumentos de la tasa de referencia y baja liquidez, sobre todo en deuda corporativa de calificación diferente a la AAA.

En este sentido, el impacto esperado a lo largo de los dos primeros trimestres sería negativo para las cifras generales del negocio de intermediación; sin embargo, es probable que una vez se supere la incertidumbre electoral, se espere una normalización en los volúmenes transados y posiblemente valorizaciones tanto en la renta fija como en la renta variable, a la vez de una posible reducción en el valor de la tasa de cambio.

CIFRAS

	2019	2020	2021
Cientes	4.423	3.444	3.002
Activos*	\$41.171.885	\$44.988.035	\$44.271.611

⁷Data Center México

*Cifras expresadas en miles de pesos

Es una sociedad anónima de servicios financieros, filial de Scotiabank Colpatría S.A. Actualmente cuenta con gran experiencia en el manejo de productos fiduciarios, ajustando los diferentes esquemas a las necesidades de nuestros clientes y poniendo a su disposición la eficiencia y especialización necesarias para el cumplimiento de los objetivos de nuestros clientes.



Estrategia

- Enfoque en el cliente
- Liderazgo
- Alienación y combinación de negocios
- Transformación digital
- Transformación de costos estructurales

Productos y Servicios

Fondos de Inversión Colectiva	Fideicomisos
<ul style="list-style-type: none"> ■ Rendir ■ 1525 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Administración y Pagos ■ Administración y Fuente de Pago ■ Garantía ■ Inmobiliario ■ Fiducia Pública ■ Anticipos ■ Encargos Fiduciarios con destinación específica



Cientes Objetivo

- Retail
- Scotia Securities
- Private Banking
- PyMe
- Wholesale Banking



Retos

Entre los retos más importantes de cara al próximo año está mantener e incrementar AUM's⁸ de FIC's⁹, alternativas para corto y mediano plazo, sumado al desarrollo de la estrategia para cerrar la brecha con otras líneas de negocio y a la ejecución del cronograma del proyecto Onboarding Wealth. Se proyecta el lanzamiento MVP¹⁰ de cinco nuevos fondos balanceados y un fondo de deuda para el último trimestre de 2022.



Logros

- Estabilización del nuevo CORE SIF¹¹
- Traslado de aplicaciones (SIFI y PORFIN) a Data Center México (LATAM DCC)
- Cumplimiento del 100% en la línea DNF¹² de \$12.439MM - CAD 4.14MM
- Cambio de la estructura comercial fiduciaria.
- Auditoría end-to-end finalizada mejorando el resultado insatisfactorio pasando a necesita mejora con solución oportuna.
- Avance en Proyectos TI: Upgrade PORFIN 90%, Onboarding digital 76% y Omnibus 80%
- Rentabilización de negocios fiduciarios (Core - Non core), diagnóstico: 70% y ejecución: 15% (recuperación de cartera COP41M y temporales COP51M para el primer trimestre de 2022)
- Calificación AAA para riesgo de crédito de los FIC 's y para la Sociedad Fiduciaria en la eficiencia para la administración de portafolios y riesgo de contraparte

CIFRAS

	2019	2020	2021
Clientes	4.761	4.704	4.566
Activos*	\$39,799,181	\$38,666,112	\$36,388,517

*Cifras expresadas en miles de pesos

⁸Assets Under Management

⁹Fondo de Inversión Colectiva

¹⁰Minimum Viable Product

¹¹Core del negocio en la sociedad fiduciaria

¹²Desarrollo de Negocios Fiduciarios




ESTRATEGIA

ESTRATEGIA ASG¹²




ACCIÓN AMBIENTAL




Facilitamos el desarrollo sostenible y la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono.

SOCIEDAD INCLUSIVA




Eliminamos las barreras y aumentamos el acceso para garantizar un futuro más equitativo.

RESILIENCIA ECONÓMICA



Las economías sólidas apoyan el progreso de todas nuestras partes interesadas.

LIDERAZGO Y GOBIERNO CORPORATIVO



Un gobierno corporativo sólido nos ayuda a ganar la confianza de las partes interesadas.



Meigan Terry

Vicepresidenta Sénior y Directora General de Sostenibilidad, Impacto Social y Comunicaciones, y Presidenta del Comité ASG Corporativo

“Nuestro propósito, por nuestro futuro, orienta las decisiones que tomamos en Scotiabank, incluido nuestro aporte continuo para mejorar los resultados ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Guiados por nuestro Comité ASG constituido por altos ejecutivos con la colaboración de todos los niveles de la organización, nuestra estrategia y compromisos ASG continúan siendo fundamentales para las operaciones del Banco.”

¹² Adaptado de Reporte ASG Scotiabank 2021 https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_2021_ESG_Report_Final.pdf

La estrategia ASG de Scotiabank se basa en cuatro pilares: acción ambiental, resiliencia económica, sociedad inclusiva y liderazgo y gobierno corporativo.

Estos pilares forman la lente a través de la cual desarrollamos, implementamos e invertimos en iniciativas para maximizar nuestro impacto positivo en el mundo.

Actuamos en tres niveles diferentes de influencia:

- 1** En nuestras operaciones, donde tenemos mayor control y capacidad para impulsar un cambio positivo
- 2** Con nuestros clientes, a través de nuestras actividades de negocios básicas, al proporcionarles acceso a la asesoría, los productos y los servicios financieros que ofrecemos para ayudarles a alcanzar sus objetivos
- 3** En el mundo que nos rodea, mediante el uso de alianzas colaborativas y de nuestra influencia para resolver los problemas globales

Nuestra amplia presencia geográfica, las líneas de negocio diversificadas y la gran cantidad de clientes y empleados del Banco nos dan una responsabilidad y una oportunidad para atender las preocupaciones sociales, ambientales y económicas a la vez que posicionamos al Banco para el éxito. Creemos que realmente podemos contribuir a forjar un mejor futuro cuando alineamos nuestros esfuerzos en estos cuatro pilares y en estos tres niveles de influencia.

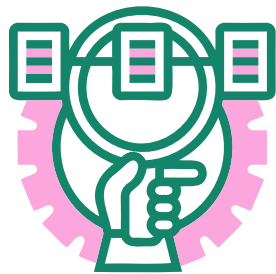
ASUNTOS MATERIALES¹⁴



Nos esforzamos por abordar los temas ASG que más importan a nuestro negocio y a las partes interesadas. Scotiabank monitorea periódicamente los temas que podrían tener un impacto en el Banco o en los que el Banco puede influir en la sociedad. En 2021, en asociación con la consultora de sostenibilidad global Business for Social Responsibility (BSR), realizamos una evaluación de relevancia de los temas ASG con el fin de validar y apoyar la estrategia ASG actual y futura de Scotiabank, profundizar la colaboración con las partes interesadas, y respaldar nuestro enfoque de divulgación y elaboración de informes ASG. Nuestra evaluación exploró problemas desde varias ópticas, incluido el potencial de tener un impacto comercial y el nivel de importancia para las partes interesadas. La evaluación integró perspectivas internas y externas prestando especial atención a la diversidad y la inclusión, el cambio climático y los derechos humanos. La evaluación también identificó temas emergentes que podrían ampliarse en el futuro.

Usamos una metodología común para evaluar la relevancia de los temas ASG:

1. Identificar



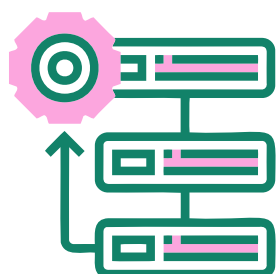
Elaboramos una larga lista de temas ASG potencialmente relevantes que pueden afectar al Banco o en los que el Banco puede ejercer una influencia significativa en la sociedad y el medioambiente. Para identificar estos temas, aprovechamos ampliamente las fuentes internas y externas, incluyendo nuestras estrategias y prioridades de negocios, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los marcos y estándares para preparar informes ASG, como los del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), la Global Reporting Initiative (GRI) y el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), asociaciones industriales e iniciativas de colaboración, las prioridades de las partes interesadas y el panorama regulatorio.

2. Evaluar



Realizamos entrevistas con docenas de líderes y expertos del Banco, incluso en nuestras operaciones en América Latina. Las perspectivas reunidas en estas entrevistas nos permitieron comprender a fondo cómo los temas ASG pueden tener un impacto en Scotiabank. Para saber cómo el Banco puede influir en los temas identificados, también llevamos a cabo una investigación que abarcó más de 80 grupos de partes interesadas, entre ellos, ONG, inversionistas, pares y organizaciones defensoras. Las entrevistas con expertos de muchos de estos grupos nos dieron una perspectiva diferente sobre temas específicos. Se aplicó una herramienta de monitoreo de redes sociales y medios para validar las ideas recabadas a partir de la investigación documental y los procesos de entrevistas sobre temas emergentes relevantes para Scotiabank y el sector financiero.

3. Priorizar



En esta etapa, establecimos prioridades e identificamos temas comunes a partir de la evaluación y calificamos la importancia potencial de estos temas en términos de su impacto para el Banco y el impacto del Banco en la sociedad y el medioambiente. También buscamos comprender cómo los diferentes escenarios futuros podrían influir en la priorización de los temas. Realizamos un ejercicio para determinar qué temas relevantes podrían ampliarse o moderarse en diferentes escenarios futuros, lo que nos permitió resaltar problemas emergentes, impredecibles y dinámicos que podrían dar lugar a otros impactos relevantes en el futuro.

ASUNTOS AMBIENTALES

- ▶ Oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático
- ▶ Huella ambiental de las operaciones
- ▶ Impacto positivo de los productos bancarios
- ▶ Impactos ambientales y sociales de los préstamos, el financiamiento y la gestión de activos

ASUNTOS SOCIALES

- ▶ Diversidad, equidad e inclusión en el lugar de trabajo
- ▶ Inclusión y acceso financiero
- ▶ Salud, bienestar y condiciones de trabajo de los empleados
- ▶ Captación, desarrollo y retención de talento
- ▶ Tecnologías disruptivas
- ▶ Satisfacción del cliente
- ▶ Impacto económico local
- ▶ Impacto positivo de los productos bancarios

ASUNTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

- ▶ Ética de negocios
- ▶ Gobierno corporativo tradicional
- ▶ Protección de datos y uso
- ▶ Responsable de datos Protección del consumidor
- ▶ Políticas públicas y cabildeo
- ▶ Estabilidad del sistema financiero
- ▶ Transparencia
- ▶ Compras responsables
- ▶ Derechos humanos



NUESTRA RESPUESTA HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Cómo interactuamos en 2021	Áreas de interés en 2021
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura proactiva de clientes vulnerables durante la pandemia generada por el COVID-19. • Retroalimentación de los clientes a través de la encuesta El Pulso y llamadas de seguimiento. • Mesas redondas de intercambio de información sobre temas ASG con clientes comerciales y corporativos. • Interacciones en persona a través de la red de sucursales. • Productos y servicios de banca digital. • Centro de Contacto. • Redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades para mejorar la experiencia del cliente. • Apoyo y asesoría durante la pandemia generada por el COVID-19. • Compartir las mejores prácticas y consejos ASG. • Inclusión financiera y acceso a productos y servicios financieros. • Inversión en la comunidad y filantropía con un enfoque en la resiliencia económica. • Ciberseguridad y privacidad de los datos.

Empleados

- En línea, a través de la plataforma de red social interna, correo electrónico e intranet.
- Sesiones de escucha para comprender mejor la experiencia vivida por las personas y las barreras existentes.
- Asambleas y reuniones de equipo presenciales y virtuales.
- Eventos virtuales para celebrar los días globales de la inclusión, por ejemplo, el Mes de la Historia Afroamericana, el Orgullo LGBTQ+, el Día Nacional de la Verdad y la Reconciliación, el Día de la Salud Mental y el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Contacto regular a través de la encuesta de compromiso ScotiaPulso.

- Salud y seguridad, vacunación contra el COVID-19.
- Entornos de trabajo que valoran la salud física y mental, la equidad y la inclusión de los empleados.
- Recursos y herramientas para adaptarse al trabajo remoto.
- Oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades nuevas.
- Derechos humanos en el lugar de trabajo.
- Conocimiento y herramientas para ampliar aún más el enfoque en el cliente.
- Oportunidades para involucrarse en las comunidades locales y retribuir a la sociedad.

Accionistas, inversionistas, agencias calificadoras de riesgo y analistas de investigación

- Asamblea anual de accionistas y teleconferencias sobre resultados trimestrales.
- Los informes anuales y trimestrales del Banco, la circular de la Alta Dirección, el formulario de información anual, el informe ASG anual, los comunicados de prensa y el sitio web.
- Participación de la gerencia en conferencias virtuales para inversionistas.
- Interacción con agencias de calificación ASG, clasificadores, proveedores de datos y divulgación.
- Propuestas y consultas de los accionistas.
- Reuniones con accionistas, inversionistas y otras partes interesadas.

- Asuntos geopolíticos.
- Divulgaciones ASG y de sostenibilidad, armonización de estándares e informes.
- Endeudamiento hipotecario y de consumo canadiense.
- Iniciativas de cambio climático y cero emisiones netas.
- Instrumentos financieros para apoyar la sostenibilidad.
- Impactos de la pandemia generada por el COVID-19 en el Banco, sus clientes y economías en general.
- Transformación digital.
- Adquisiciones, desinversiones y reposicionamiento del negocio.
- Diversidad, equidad e inclusión.
- Derechos humanos y relaciones con los indígenas.
- Compensación de ejecutivos.

Gobiernos

- Participamos en un diálogo directo con las autoridades políticas, reguladores y funcionarios gubernamentales.
- Respondimos públicamente a consultas gubernamentales, como la consulta de la Oficina del Superintendente de Instituciones Financieras de Canadá (OSFI) sobre los riesgos relacionados con el clima en el sector financiero.
- Recurrimos a la experiencia de los diversos equipos de Scotiabank para sustentar la formulación de políticas.
- Participamos en discusiones sobre políticas públicas a través del sector financiero y asociaciones empresariales.

- COVID-19 y recuperación postpandemia.
- Ciberseguridad y delincuencia financiera.
- Finanzas digitales y privacidad de los datos.
- Comercio internacional.
- Diversidad, equidad e inclusión.
- Política de financiamiento sostenible y cambio climático.
- Modernización de los pagos en Canadá.

Proveedores

- Procedimientos de compras y abastecimiento.
- Evaluación de sostenibilidad de proveedores potenciales.
- Programa de Gestión de Riesgos con Terceros.

- Código de Conducta del Proveedor.
- Ley contra las Formas Modernas de Esclavitud y derechos humanos.
- Riesgo ambiental y social.
- Política global de compras.
- Diversidad de proveedores.

ONG, organizaciones de desarrollo comunitario e instituciones académicas

- Inversión en asociaciones comunitarias y académicas, ScotiANSPIRA.
- Eventos virtuales y seminarios web.
- Voluntariado de los empleados.
- Trabajo con Business for Social Responsibility en derechos humanos y actualización de nuestra Declaración de Derechos Humanos.
- Scotiabank participa y colabora con una gran cantidad de organizaciones que se destacan a lo largo de este informe con mayor detalle. Los ejemplos incluyen, entre otros, el Consejo Canadiense de Mujeres Empresarias, el Sustainable Finance Working Group del Institute of International Finance, United Way, Catalyst,

- Inclusión y resiliencia económicas.
- Diversidad, equidad e inclusión.
- Educación y conocimientos financieros.
- Donaciones y apoyo financiero durante la pandemia generada por el COVID-19.
- Respeto por la cultura indígena.
- Cambio climático.

el Consejo Canadiense de Negocios Indígenas y Partnership for Global LGBTI Equality.

Organizaciones de sostenibilidad nacionales e internacionales

- Nos unimos a la Net Zero Banking Alliance (NZBA) convocada por las Naciones Unidas, Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) y Circular Economy Leadership Canada (diciembre de 2021)
- Las membresías incluyen, entre otras, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente y el Sustainable Finance Action Council de Canadá.
- Signatario de UN Global Compact, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU, los Principios de Conducta para las Empresas contra la Discriminación de las Personas LGBTI de la ONU y la Iniciativa BlackNorth.

- Cambio climático, tarificación del carbono y cero emisiones netas
- Derechos humanos
- Diversidad, equidad e inclusión
- Transparencia sobre los riesgos ASG
- Objetivos de Desarrollo Sostenible



INDICADORES ASG

INDICADOR	GLOBAL			COLOMBIA			
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
MEDIOAMBIENTE	% de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del alcance 1 y 2 respecto a los niveles de 2018	17%	20%	25%	-2.37%	-2.69%	-2.89%
	Total de emisiones de GEI (global, toneladas de CO2)	134,782	118,258	104,432	2,701.66	2,692.58	2,687.04
	Alcance 1	15,221	12,783	12,433	286	518	933
	Alcance 2	99,393	98,282	91,504	2,012	2,093	1,673
	Alcance 3	20,168	7,193	495	403	81	80
SOCIEDAD	Total invertido en capacitación y desarrollo profesional de los empleados	CAD 78,1MM	CAD 63,4MM	CAD 66,3MM	COP 1.431MM	COP 845MM	COP 679MM
	Tasa de rotación voluntaria de empleados (renuncias y jubilaciones)	12	8	12	9.20	6.20	8.58
	Cantidad total de Cuentas Cero de Scotiabank Colpatría abiertas en Colombia	NA	NA	NA	1.2MM	1.3MM	1.481MM
	Valor total de las inversiones en la comunidad ¹⁵	CAD 96MM	CAD 84MM	CAD 77MM	COP 1.779MM	COP 3.453MM	COP 2.507MM
	Cantidad total de horas de voluntariado de los empleados	350,595	168,962	128,549	5,419	676	357

¹⁵ Donaciones, patrocinios, voluntariado de empleados, costos de gestión y otros tipos de inversión en la comunidad. Los valores de las inversiones de los años fiscales 2020 y 2021 fueron verificados por London Benchmarking Group Canada y calculados según su metodología. Las cifras de 2019 y 2020 se han reformulado respecto de años anteriores para reflejar que la exactitud e integridad de los datos han mejorado. En 2019, actualizamos la metodología para incluir inversiones no monetarias y otras inversiones en efectivo no incluidas previamente.

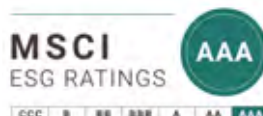
GOBIERNO CORPORATIVO	Diversidad de género en la Junta Directiva (% de mujeres) respecto a los niveles de 2018	38	46	38	43	43	43
	% de empleados que confirmaron su cumplimiento del Código de Conducta de Scotiabank	100	100	100	100	100	100
	Inclusión en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Norteamérica	Logrado	Logrado	Logrado	NA	NA	NA

MEMBRESÍAS, COMPROMISOS Y ACUERDOS

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, somos partidarios, miembros o firmantes de las siguientes iniciativas:



RECONOCIMIENTOS ASG





APORTE GLOBAL A LOS ODS¹⁶

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas forman parte de un acuerdo global adoptado por las Naciones Unidas en 2015. Las metas e indicadores asociados crean una agenda global centrada en la eliminación de las barreras que impiden el avance económico, social y ambiental de aquí a 2030. Si bien las metas y los indicadores de los ODS se establecieron pensando en la acción gubernamental, sabemos que el sector financiero y bancario desempeña un papel esencial en el funcionamiento de las economías mundiales y, por lo tanto, tiene el compromiso de contribuir en forma positiva a mejorar la vida de las personas en el mundo a través de la priorización de estos 15 objetivos alineados con nuestras actividades de negocios.

FIN DE LA POBREZA



Desarrollamos y ofrecemos productos y servicios financieros esenciales y cuentas bancarias con comisión cero o baja para responder a las necesidades particulares de las comunidades subatendidas y no bancarizadas dentro de nuestra clientela diversa. Ayudamos a aumentar la resiliencia económica a través de ScotiINSPIRA, nuestra iniciativa de inversión de CAD\$500 millones durante los próximos 10 años que lanzamos en enero de 2021.

Ofrecemos novedosos servicios bancarios y de préstamo específicos para la agricultura a pequeñas explotaciones agrícolas familiares, productores a gran escala y empresas de transformación, a fin de apoyar su capacidad de evolucionar, crecer y alimentar a la población mundial de forma sostenible.

HAMBRE CERO



SALUD Y BIENESTAR



Ofrecemos beneficios y recursos para ayudar a que nuestros empleados y sus familias lleven una vida saludable y equilibrada, y fomentamos su salud física y mental a largo plazo. En 2021 anunciamos mejoras en nuestra cobertura de salud mental, afirmación de género y permiso parental.

Trabajamos para fomentar la alfabetización en materia financiera en nuestra red internacional, directamente con los clientes y a través de alianzas con instituciones académicas y organizaciones comunitarias, como nuestra larga alianza que apoya actividades de educación financiera a través de Junior Achievement Américas.

EDUCACIÓN DE CALIDAD



IGUALDAD DE GÉNERO



Somos signatarios de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU. Apoyamos el avance de las mujeres en los negocios y la economía mediante la identificación y eliminación de las barreras de género y los esfuerzos dirigidos a cerrar las brechas entre los géneros, a través de programas como la Iniciativa Mujeres Scotiabank®

AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Nuestro bono de sostenibilidad por USD\$ 1,000 millones, emitido en 2021, proporciona financiamiento en infraestructura para activos de gestión sostenible del agua y las aguas residuales, en particular financiamiento para mejoras en la calidad del agua, la eficiencia de la distribución y la conservación.

Facilitamos el desarrollo de energía confiable y sostenible para un futuro con menos emisiones de carbono, mediante el financiamiento y la inversión en infraestructura de energía limpia, energía más eficiente y energía renovable.

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Apoyamos a los clientes y las pequeñas empresas con productos y servicios esenciales. Contribuimos de forma significativa al crecimiento económico mediante salarios competitivos, beneficios generosos y pago de impuestos.

Movilizamos financiamiento para construir infraestructura resiliente, fomentar la innovación y financiar el desarrollo de tecnologías industriales sostenibles más eficientes.

INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Eliminamos las barreras que impiden la igualdad financiera y social a través de asesoría y servicios bancarios especializados. Invertimos en programas dirigidos a empoderar a los más desatendidos, incluidos los recién llegados a Canadá, las mujeres, los miembros de las comunidades LGBTI+ y las personas afrodescendientes, indígenas y de color.

Movilizamos soluciones de préstamo, inversión y suscripción para el desarrollo de viviendas asequibles. Hemos comprometido CAD\$10,000 millones a ser entregados en el transcurso de 10 años para aumentar la accesibilidad a la vivienda en Canadá que responda mejor a las necesidades de las personas en nuestras comunidades.

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



A través de alianzas académicas y los compromisos de Scotiabank NSPIRA, apoyamos una mayor participación en la economía digital mediante esfuerzos para aumentar el acceso a la tecnología, facilitar el aprendizaje y eliminar las barreras que impiden la adquisición de competencias digitales a las comunidades desatendidas.

Desempeñamos un papel fundamental para apoyar la transición hacia una economía baja en carbono y ayudar a acelerar las soluciones para el cambio climático en nuestras actividades de negocios básicas. Nuestros Compromisos Climáticos incluyen la movilización de CAD\$100,000 millones en financiamiento relacionado con el clima para 2025, y nos proponemos ser un banco de cero emisiones netas de aquí a 2050.

ACCIÓN POR EL CLIMA



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Combatimos la delincuencia financiera, protegemos los derechos humanos y luchamos contra la explotación a través de productos y servicios financieros innovadores, alianzas nacionales e internacionales con varias partes interesadas, y tecnología.

Apoyamos y participamos en el trabajo de organizaciones no gubernamentales e instituciones de investigación nacionales e internacionales para movilizar la colaboración y estimular el diálogo, la investigación y el intercambio de información, con miras a avanzar en la acción global hacia el cumplimiento de los ODS.

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



03 MEDIO AMBIENTE



Scotiabank respalda los objetivos del Acuerdo de París, incluido el objetivo de alcanzar las cero emisiones netas para 2050 o antes. Reconocemos los desafíos y la complejidad que supone la alternativa de cero emisiones netas para el Banco, nuestros clientes, nuestras comunidades y la economía en general. El logro de cero emisiones netas para 2050 requerirá planes concretos, objetivos intermedios, plazos específicos para los sectores e informes transparentes.

En el marco de nuestro proyecto de Cero Emisiones Netas, trabajamos para establecer objetivos institucionales cuantitativos y con un plazo definido para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en nuestras propias operaciones y en nuestras actividades de crédito. Estamos contribuyendo también a los debates necesarios, análisis y acciones que ayudarán a lograr el objetivo de cero emisiones netas en el mundo.

Con relación al impacto en el ambiente de nuestras operaciones estamos haciendo esfuerzos para reducir nuestro impacto invirtiendo en eficiencia energética, descarbonizando la energía que consumimos e incorporando más consideraciones sobre el ciclo de vida en la gestión de nuestros desperdicios.

El apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo de París sobre el Cambio Climático requiere la movilización de recursos financieros a gran escala. Los bancos tienen un papel decisivo que desempeñar en el avance del desarrollo sostenible y el apoyo al cambio ambiental y social. Scotiabank está movilizando capital y servicios financieros para abordar y activar el progreso social y ambiental. A través de préstamos, financiamiento, emisiones, soluciones de inversión y servicios bancarios, estamos promoviendo el crecimiento económico sostenible y permitiendo a nuestros clientes y a los sectores público y privado acelerar la transición hacia un futuro más justo y equitativo.

Scotiabank considera el riesgo climático como un aspecto del riesgo ambiental. A medida que aumenta la relevancia del impacto del cambio climático, aumenta también la necesidad del Banco de comprender si sus clientes pueden ser vulnerables a los riesgos relacionados con el clima y en qué grado. Y estas consideraciones se encuentran establecidas en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS.

Este sistema comprende el conjunto de políticas, marcos, procedimientos, lineamientos y herramientas, entre otros elementos, dirigidos a administrar de forma oportuna la exposición del Banco a los riesgos ambientales, sociales y de cambio climático. Este sistema está alineado con el Marco de Gestión de Riesgos Ambientales de Scotiabank e integra los elementos de financiamiento sostenible y reportería de factores ASG, entre otros¹⁷.

“El SARAS permite a las entidades incrementar su competitividad en el mercado, minimizar la posibilidad de asumir costos transferidos, reducir riesgos indirectos sobre capacidad de pago y valor de las garantías de los clientes, ayudar a transferir los riesgos ambientales y sociales a través de mecanismos como seguros, provisiones, garantías, cláusulas de incumplimiento, entre otros”¹⁸.

¹⁷ Adaptado de Reporte ASG Scotiabank 2021 https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_2021_ESG_Report_Final.pdf
¹⁸ Sostenibilidad ASOBANCARIA, pág. 299 <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/09/Capital%20Natural.pdf>

Marco de Gestión de Riesgos Ambientales



Este marco presenta un panorama general de los componentes clave del gobierno corporativo y los elementos de la gestión de riesgos que se han implementado para asegurar que el Banco gestione eficazmente su exposición a los riesgos ambientales. Esto se logra con la inclusión de información sobre los tipos de riesgos ambientales enfrentados por el Banco, las estructuras de gobierno corporativo y control implementadas, los estándares y requisitos regulatorios del sector pertinentes a esta problemática, las funciones y responsabilidades clave en toda la institución, las metodologías y herramientas utilizadas para identificar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales, las declaraciones del apetito por el riesgo, los indicadores y los informes. El Marco sirve como documento fuente con el que deben alinearse en su totalidad las demás políticas y procedimientos ambientales¹⁹. Y comprende los siguientes elementos:



Identificación y evaluación de riesgos



Apetito por el riesgo



Mitigación y control de riesgos



Medida del riesgo



Gobierno del riesgo



Reportes de riesgos



Política de Financiamiento Sostenible y Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y de Cambio Climático

Esta política desarrollada por Scotiabank Colpatría establece los compromisos, políticas, procedimientos, herramientas y capacidades internas a nivel local para identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales, climáticos y sociales asociados a las actividades de financiamiento del Banco a través de estos cinco ejes principales:

- Identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales, sociales, laborales, de salud y seguridad y culturales del portafolio de manera proactiva.
- Maximizar las oportunidades de beneficio ambiental y social del portafolio y oportunidades de negocio.
- Apoyar a los clientes de banca corporativa y comercial a navegar por la transición a una economía baja en carbono y promover el crecimiento económico sostenible.
- Cumplir con la legislación nacional y alinearse con los estándares ambientales y sociales internacionales, de ser aplicable.
- Establecer y mantener una buena reputación relacionada al desempeño ambiental y social ante los clientes, inversionistas y otras partes interesadas.

Además de la normativa interna, la gestión del Banco responde a las exigencias regulatorias y de mercado que presenta el sector financiero.



Regulación colombiana

- Leyes ambientales y climáticas
- Leyes laborales
- Normatividad de financiamiento sostenible



Principios del Ecuador

- Project Finance
- Prestamos corporativos
- Préstamos puente



Taxonomía verde

- Taxonomía verde para Colombia
- Taxonomía verde y sostenible Scotiabank



Principios de créditos sostenibles

- Préstamos vinculados a sostenibilidad (SLL)
- Préstamos verdes

Compromisos Climáticos y Cero Emisiones Netas²⁰



“El camino hacia un futuro con cero emisiones netas es estrecho y, para lograrlo, cada uno de nosotros tiene un papel que desempeñar. Como miembro de la Net-Zero Banking Alliance, estamos trabajando en el cumplimiento de nuestros Compromisos Climáticos mediante la movilización de capital para ayudar a los clientes a implementar su transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono, la descarbonización de nuestras propias operaciones y la prioridad que damos a la colaboración y la transparencia”.

Sandra Odendahl,
Vicepresidenta y Directora
Global de Sostenibilidad

A través de los compromisos climáticos y el enfoque de cero emisiones netas a nivel global, se adoptan medidas para gestionar los riesgos relacionados con el clima, acelerar las soluciones climáticas y promover el crecimiento económico sostenible en cada uno de los países en los que Scotiabank tiene presencia.

- ◆ Movilizar CAD\$350,000 millones a 2030 para reducir los impactos del cambio climático
- ◆ Garantizar un sólido gobierno corporativo y transparencia sobre los temas climáticos en los informes
- ◆ Mejorar la integración de las evaluaciones del riesgo climático en las actividades de préstamo, financiamiento e inversión
- ◆ Descarbonizar las propias operaciones y

encontrar soluciones innovadoras para disminuir el impacto del banco en el cambio climático

- ◆ Establecer un centro de excelencia del cambio climático para movilizar la colaboración interna y externa, el diálogo y el intercambio de información, así como contribuir a la conversación global sobre el cambio climático.

Nuestros compromisos globales hacia las cero emisiones netas son los siguientes:

- ◆ Lograr operaciones con cero emisiones netas²¹ para 2030, lo que incluye alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones en Canadá de aquí a 2025 y a nivel mundial para 2030.
- ◆ Movilizar CAD\$350,000 millones en capital para el financiamiento relacionado con el clima de aquí a 2030; este compromiso representa un aumento con respecto a nuestro objetivo actual de movilizar CAD\$100,000 millones para 2025.
- ◆ Otorgar CAD\$25 millones en inversiones en la comunidad durante 10 años, de 2021 a 2030, para apoyar alianzas con organizaciones benéficas y sin fines de lucro que faciliten el cambio de los sistemas en relación con el clima y la descarbonización de los sectores.
- ◆ Reducir la intensidad de las emisiones del alcance 1 y 2 en nuestro portafolio de Petróleo y Gas en un 30%, y reducir la intensidad de las emisiones del alcance 3 en aproximadamente 15%-25% para 2030.
- ◆ Reducir la intensidad de las emisiones del alcance 1 y 2 de nuestro portafolio de Energía y Servicios Públicos en 55%-60% para 2030.
- ◆ Seguir perfeccionando las bases de referencia de las emisiones financiadas y, cuando sea necesario, los objetivos para los portafolios de Petróleo y Gas, Energía y Servicios Públicos, Hipotecas Residenciales y Agricultura del Banco.
- ◆ Trabajar en colaboración con los clientes para reducir sus emisiones en los sectores que financiamos.
- ◆ Adoptar medidas para mejorar la disponibilidad y la calidad de los datos sobre las emisiones.
- ◆ Aplicar nuestro enfoque de cero emisiones netas en nuestro portafolio y desarrollar a lo largo del tiempo objetivos para otros sectores y regiones geográficas con altas emisiones.
- ◆ Participar de forma proactiva en las conversaciones sobre política pública climática para apoyar los esfuerzos de descarbonización y una transición justa y ordenada hacia una economía con cero emisiones netas.
- ◆ Informar anualmente y en forma transparente sobre los avances alcanzados y perfeccionar los objetivos a medida que se disponga de nuevos datos.



Protocolo Verde

El trabajo del gremio en materia ambiental se ha adelantado a través del Protocolo Verde²², iniciativa que nació en el año 2012 con el objetivo de facilitar la convergencia de esfuerzos del Gobierno Nacional y del sector financiero para la incorporación e implementación de políticas y prácticas de responsabilidad ambiental, fomentando el financiamiento climático, la emisión de bonos sostenibles y verdes, la inclusión de criterios de riesgo ambiental en el análisis crediticio y la descarbonización de los portafolios, entre otras iniciativas que las instituciones financieras han incluido dentro de sus estrategias de sostenibilidad.

En línea con lo anterior, Protocolo Verde cuenta con cuatro estrategias de trabajo dentro de las cuales se enmarcan las iniciativas mencionadas: productos y servicios verdes, ecoeficiencia, análisis de riesgos ambientales y sociales, y estrategias de reporte y divulgación.

²¹Incluye las emisiones del alcance 1 y 2, y las emisiones del alcance 3 provenientes de los viajes de los empleados.

²²Fuente Asobancaria <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/09/Capital%20Natural.pdf>

Acción Ambiental

Demostramos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la transición a una economía baja en carbono al reducir nuestra propia huella ambiental, financiar soluciones sostenibles, compartir conocimientos y ayudar a impulsar la conversación global sobre el cambio climático. Durante 2021 llevamos a cabo las acciones descritas a continuación.

Juntos es Posible

En el transcurso del año, gracias a la alianza realizada con la WWF Colombia (Fondo Mundial Para La Naturaleza) tuvimos a 600 colaboradores inscritos en el programa #JuntosEsPosible, el cual integra 6 temáticas de formación ambiental: agua, bosques, especies, océanos, clima y energía y alimentos, lo que nos ha permitido generar en los colaboradores apropiación de nuestra riqueza natural, conciencia de la importancia de su conservación y el compromiso de mejorar nuestros hábitos de consumo.

Los diversos canales de comunicación interna del Banco nos permiten llegar a cada uno de los colaboradores, con una campaña que convoca a la acción y nos permite alcanzar el objetivo de la alianza. Fomentar educación ambiental al interior de la organización nos permite construir y consolidar nuestro camino para lograr ser un Banco cada día más sostenible.



Líderes Ambientales

21 colaboradores de diferentes áreas y ciudades en las que el Banco tiene presencia, comprometidos con temas medio ambientales han recibido formación en temas como: biodiversidad, consumo responsable, gestión integral de los residuos sólidos, uso eficiente y ahorro del agua y la energía, lo que les permite tener herramientas para promover y replicar este conocimiento en cada una de sus vicepresidencias.

En el mes de octubre nos unimos a la iniciativa nacional “Botellitas de amor”, esta estrategia se basa en la recuperación de residuos plásticos flexibles posconsumo, que son todos aquellos que producimos día a día y residuos plásticos posindustriales, que son los generados por toda la industria. Mediante videos los líderes ambientales le enseñaron a la organización, qué residuos pueden ser depositados en la botella, cuáles son los puntos de recolección definidos y qué contribución resulta de realizar una adecuada disposición.

En línea con la construcción del PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos) serán actores importantes en la socialización, capacitación e implementación de este gran proyecto que se realizará en la Torre Colpatria en la ciudad de Bogotá.





Ecoescuelas

Scotiabank, con el apoyo de Scotiabank Colpatria, se vinculó al programa ‘Ecoescuelas’, que lidera la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), apadrinando ocho instituciones educativas donde se realizaron acciones para fortalecer la gestión ambiental y dejar una #HuellaResponsable en la niñez de los municipios de Villeta, Chía, Tabio, Cajicá, La Vega, San Francisco, Tausa y La Palma en el Departamento de Cundinamarca.

Una Ecoescuela es una institución educativa en la que se han desarrollado y fortalecido las temáticas ambientales previamente identificadas a través de un diagnóstico socio – ambiental, para plantear alternativas técnicas y pedagógicas, fortaleciendo la gestión ambiental escolar.

Mediante esta estrategia se logra la implementación y fortalecimiento del componente de gestión ambiental en las instituciones educativas.

Fortalezas de las Ecoescuelas



- 💡 Integrar a la comunidad educativa en la gestión ambiental.
- 💡 Fortalecer el liderazgo ambiental en niños y jóvenes.
- 💡 Acondicionar las locaciones físicas de las instituciones educativas a través de la implementación de herramientas de gestión ambiental.

Componentes que se trabajan en una Ecoescuela



- 💡 Uso eficiente y ahorro del agua.
- 💡 Uso eficiente y ahorro de la energía.
- 💡 Gestión integral de los residuos sólidos.
- 💡 Biodiversidad.
- 💡 Gestión del riesgo y el cambio climático.
- 💡 Consumo responsable.



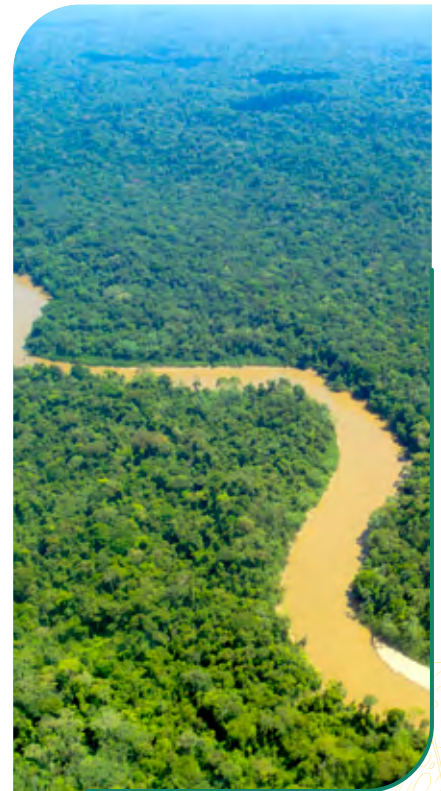
En los centros educativos, donde se forman **6.009 niñas, niños y jóvenes**, se hizo una inversión económica en la adecuación de las plantas físicas con sistemas de recolección de aguas lluvia, sistemas de ahorro de agua en sanitarios, instalación de puntos ecológicos, huertas, viveros, composteras, centro de acopio de material reciclado, entre otros; así como entrega de elementos de bioseguridad para el regreso seguro a las aulas.

Bosque en el Amazonas

En alianza con la Fundación Saving the Amazon, nos unimos en el marco del proyecto de restauración y protección de la Amazonía para sembrar **más de 1.600 árboles apadrinados por colaboradores y clientes**, creando mediante esta iniciativa el primer Bosque Empresarial de Scotiabank Colpatria en ese importante pulmón del mundo. Esta siembra se realiza directamente con las comunidades indígenas de la Amazonía, específicamente en el Gran Resguardo Indígena del Vaupés - Mitú, en los Resguardos Huitorá, Puerto Zábalo y los Monos en Solano - Caquetá; generando una gran contribución ante la deforestación de esta importante zona, conservando coberturas vegetales y fomentando una economía circular que apoye a más de 260 familias de la región.

Cada uno de los árboles sembrados está georreferenciado satelitalmente para que pueda ser supervisado desde un computador o dispositivo móvil en cualquier momento. Las comunidades se encargan de cuidar el árbol por espacio de 36 meses.

En la actualidad Scotiabank Colpatria, en respuesta a la estrategia global de cambio climático de su matriz Scotiabank, a través de diferentes iniciativas de reforestación y protección del medio ambiente ha cerrado el año con más de 1.700 árboles sembrados en los departamentos de Cundinamarca, Vaupés y Caquetá.



Go Mobility

El programa de movilidad urbana sostenible de Scotiabank Colpatria “Go Mobility”, ajustado a las nuevas circunstancias originadas por la pandemia, promueve cuatro modalidades o alternativas de movilidad: carro compartido, uso de bicicleta (patineta o bici eléctricas), motos (nuevo en 2021) y caminatas; todas alternativas de movilidad sostenible a través de la aplicación TryMyRide, aliado en el programa.

El objetivo del programa es integrar los servicios y beneficios de transporte para los colaboradores para que puedan hacer uso del vehículo eficiente (carpooling) como acción para mitigar las emisiones de gases efecto invernadero.

Nuestra estrategia contempla, por medio de la tecnología como herramienta, vincular y estimular a todos los colaboradores para que utilicen medios de transporte alternativos, principalmente se promueve el uso del carro compartido y esta elección es premiada con diferentes beneficios.

Para el año 2021 gracias a los **787 usuarios** registrados logramos:

8.400 VIAJES sostenibles en todos los medios de transporte de las modalidades activas.

Un ahorro para la comunidad en dinero de **COP**

\$10.675.000

gracias a los viajes gratuitos y sostenibles.

342 horas

de tiempo ahorrado en los desplazamientos, representado en mejor calidad de vida.

Reducir nuestras emisiones en **5.017 kg de CO2** equivalentes a sembrar

167 árboles nativos.

PRÉSTAMO MENSUAL DE

15 bicicletas eléctricas

a los usuarios estrella del programa.



Mesa Ambiental

Creamos un foro bimensual dentro del cual se comparten logros, nuevos proyectos y pasos a seguir del Banco en su camino a la sostenibilidad, con la participación de áreas estratégicas en los asuntos ambientales como Responsabilidad Social, Sourcing, Facilities & Real Estate y Riesgo, entre otros.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

De la mano de un consultor externo y certificado, en el mes de Septiembre se inició este proyecto cuyo objetivo principal es estandarizar los procesos y procedimientos de separación de residuos sólidos con el fin de realizar una adecuada disposición y aprovechamiento de los materiales para lograr disminuir el volumen de residuos que llegan a los rellenos sanitarios y reutilizar o dar segunda vida a los materiales teniendo estándares de medición y las certificaciones correspondientes.

El proyecto consta de un diagnóstico del estado de la gestión integral de residuos sólidos que se generan en el Banco, para posteriormente enfocar plan de acción para optimizar la separación adecuada de residuos desde la fuente de origen para su identificación, clasificación, acopio, pesaje y entrega a un proveedor certificado para brindar la disposición final y reciclaje correcto.



El objetivo de este plan es establecer la gestión de residuos sólidos para incrementar los volúmenes de material aprovechable y brindar una segunda vida útil a dichos residuos por medio del reciclaje adecuado y certificado, al igual que garantizar la disposición final de los residuos no aprovechables.

Entre las acciones contenidas en el plan y que se encuentran en proceso de implementación están:

- Elaboración de la base documental para registrar la información necesaria para establecer las métricas que guiarán el cumplimiento del plan.
- Eliminar los contenedores de residuos comunes (canecas de los puestos de trabajo) en la organización y reemplazarlos por puntos ecológicos para que se garantice el depósito de residuos de acuerdo con la clasificación correspondiente para asegurar la separación desde el origen y así lograr consolidar los residuos por tipología para un máximo aprovechamiento del potencial reciclable.
- Capacitar al personal de servicios generales para que sean un aliado en la recolección, el registro de los kilogramos por material y la entrega en depósito correspondiente para tener una base de datos con los volúmenes originados desde cada área y acopiar los residuos y su posterior recolección con el proveedor especializado.
- Formar a los colaboradores para que conozcan cómo clasificar sus residuos y los beneficios que se obtiene con esta labor, motivo por el cual cumplen el más importante rol en esta gestión.



Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP)

Se logró culminar con éxito el proyecto liderado por el área de Mantenimiento e Infraestructura del Banco donde se estandarizó el proceso de disposición adecuada de residuos peligrosos en la ciudad de Barranquilla (Atlántico). Este será integrado al PGIRS del Banco en desarrollo, para su aplicabilidad a nivel país en sedes administrativas y sucursales.

Compras Sostenibles

Durante este año iniciamos la construcción del lineamiento de incorporación de criterios ambientales y sociales en los procesos de adquisición de bienes y servicios en la organización. Concluimos una primera etapa de formación de los equipos de trabajo relacionados directamente con el lineamiento y áreas usuarias del proceso de compras y contrataciones, con el apoyo de ICONTEC, tomando como base la GTC ISO 20400:2017 de Compras Sostenibles.

Esta fase inicial de generación de capacidades al interior de la organización nos permitirá desarrollar el plan que busca hacer frente a las exigencias actuales a lo largo de la cadena de suministro y alcanzar los objetivos ambientales y sociales de la organización en respuesta al compromiso que tenemos con todos nuestros grupos de interés.





SOCIEDAD

Brindamos a nuestros colaboradores: habilidades, capacitación y oportunidades para crecer y alcanzar su máximo potencial.

Brindamos a nuestros clientes herramientas financieras para que puedan participar y prosperar en la economía formal.

Invertimos en la resiliencia económica de las comunidades donde trabajamos.

“Cuando las comunidades prosperan, las personas, las familias y los negocios, incluido el nuestro, se encuentran en mejor posición para alcanzar el éxito en forma duradera.”²³



Maria Saros

Vicepresidenta y Directora Global, Estrategia de Inversión en la Comunidad y Comunicaciones

Diversidad, Equidad e Inclusión

La inversión más importante es la que hacemos en nuestra gente. Al promover la diversidad, la equidad y la inclusión e implementar prácticas equitativas y libres de prejuicios, permitimos a nuestros empleados aprovechar su potencial para el éxito. Nuestro equipo es ganador porque comparte un conjunto de valores inclusivos y una cultura de alto desempeño en la que los empleados pueden aportar y sentirse respetados, seguros y bien acogidos.

Principios que sustentan nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión

Valorar cada voz



Respetar y valorar nuestras diferencias comprometiéndonos con la inclusión de grupos que merecen ser tratados con equidad.

Hacer lo correcto



Invertir en diversidad, equidad e inclusión y actuar con integridad.

Hacer que suceda



Nos obligamos a rendir cuentas de la incorporación de un trato equitativo en nuestros sistemas, medios de apoyo y procesos.

Estar comprometidos



Infundir pasión a nuestro objetivo de convertirnos en el empleador preferido donde todos se sientan bien acogidos y empoderados para dar todo de sí en el trabajo.

Por nuestro futuro



Escuchar, educar, actuar y sostener una cultura inclusiva en todos los países donde tenemos operaciones.



Acciones en Diversidad, Equidad e Inclusión

ScotiaPulso



ScotiaPulso es el programa del Banco diseñado para evaluar la experiencia del empleado y definir la forma en que nosotros, como organización, escuchamos los comentarios de los empleados y actuamos sobre esa retroalimentación.

El objetivo de ScotiaPulso es mejorar el compromiso del empleado utilizando su retroalimentación, habilitado por medio de tecnologías y herramientas que permitirán a los supervisores actuar e impulsar cambios significativos.

Escuchar a los empleados puede contribuir a generar estos cambios y nuestras encuestas, permiten identificar y eliminar obstáculos para así garantizar que todos pueden desempeñarse al máximo nivel. Las encuestas de compromiso se realizarán, como mínimo, dos veces al año, para comprobar cómo se están sintiendo los empleados y qué avances han visto desde la última vez que se realizó el último contacto.

Resultados de la encuesta de compromiso

ScotiaPulso se ha diseñado con un modelo de retroalimentación que permite a los supervisores acceder de manera directa a una herramienta de preparación de planes de acción y a un proceso a nivel organizacional para escalar problemas fuera de su control. Esta herramienta utiliza técnicas avanzadas de análisis que ayudan a los supervisores a concentrarse en las áreas más relevantes del equipo.



Índice de compromiso de nuestros empleados:

90%



Tasa de participación:

84%

Gestión del Desempeño



Desde nuestro modelo de evaluación impulsamos planes para llevar a los equipos al alto desempeño.

Tenemos un modelo de desempeño que está basado en el “QUÉ”, es decir resultados cuantitativos relacionados con la consecución de objetivos estratégicos de nuestro banco y un “CÓMO” enfocado en evaluar el desarrollo de nuestras competencias.

Cada año se desarrollan tres fases dentro del proceso de medición:

1. 
Fijación de objetivos

2. 
Retroalimentación

3. 
Cierre
(se asigna una evaluación general de los resultados)

A partir de esta evaluación y durante cada fase se originan reuniones de seguimiento regulares, se revisan los objetivos y prioridades, se ofrece coaching y retroalimentación continuos, se reconocen los logros en función del desempeño y se discute sobre las aspiraciones profesionales de cada colaborador acompañándolo a desarrollar un plan de desarrollo y carrera profesional.

Great Place To Work - GPTW



Por primera vez en su historia y luego de la implementación de diversas estrategias en beneficio de sus colaboradores, Scotiabank Colpatria ingresó al top 10 de las mejores empresas para trabajar en Colombia en 2021, según el más reciente reporte entregado por la firma consultora multinacional Great Place To Work. Scotiabank Colpatria ocupó el puesto 6, lo cual evidencia que el Banco consolida su buen ambiente laboral, constituyéndose en uno de los empleadores más atractivos del país.

Nuestra organización constantemente realiza un trabajo articulado con sus diversos grupos de interés para seguirse posicionando como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia y el mundo, realizando planes colaborativos contundentes al interior y exterior de la compañía.

Monitoreamos ScotiaPulso con mediciones que fortalecen los planes de acción ejecutados por la organización. Este año se sumó la medición más reciente de Diversidad e Inclusión que tiene como objetivo realizar un entendimiento socio demográfico de sus colaboradores para co-crear planes a la medida de las necesidades de los colaboradores.

Se llevaron a cabo sesiones de trabajo colaborativo en el marco de los resultados de GPTW, Pulso del empleado, entre otras; para fortalecer

las estrategias de desarrollo, capacitación, desempeño, liderazgo, bienestar y beneficios, seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad social y diversidad e inclusión; parte del resultado de estas mesas se vio reflejado en programas como: ABC de mis finanzas para empoderamiento financiero de Mujeres WIN y Scotiaback, programa que acompaña la gestión del cambio en los Scotiabankers en su proceso de retorno a las oficinas cuidando su salud mental y su experiencia de regreso.

Nuestro compromiso también comprende continuar con los planes de acción abordados con stakeholders claves para la incorporación de buenas prácticas en materia de ambiente laboral como lo es AEQUALES, Cámara de Comerciantes LGBTQ, entre otros.

Equidad de género



Este año logramos un avance significativo en el indicador Avance de la Mujer,



hoy el **60%** de los colaboradores del Banco **son mujeres.**



así como el **52%** de **direcciones y gerencias** de primera línea



y el **55%** de las **vicepresidencias** está representado **por mujeres.**

a medición de estos indicadores nos ha permitido realizar planes de trabajo articulados en tres frentes de acción:



Empoderamiento femenino



Balance de vida en atención al **COVID -19**



Campañas de atención y sensibilización sobre **violencia de género** con **Fundación SHE IS** y **Secretaría Distrital de la Mujer.**



Club del 30%

En 2021 nos adherimos a la iniciativa gubernamental: “Club del 30 %”, programa que busca vincular a las diferentes empresas del país para que al menos un 30% de mujeres logren alcanzar cargos directivos. En Scotiabank Colpatría nuestra Junta Directiva está conformada en un 43% por mujeres.

Participación She Is Global Forum



Con el tema **“Equidad de género para la transformación digital de la Banca”** se consolidó un panel de líderes conformado por Lucia Amaya, Vicepresidenta de Recursos Humanos, Edgar Aragón, Senior Vice-President & Chief Risk Officer y Emir Cortes Gerente de Banca Digital. Con transmisión en vivo en más de 10 países, se abordaron retos y caso de éxito de Scotiabank Colpatría en el camino hacia la equidad. Así mismo, participamos en la primera edición del libro **“Buenas prácticas hacia la equidad de género”** realizado por la Fundación She IS en alianza con Pacto Global.

Reconocimiento Ranking PAR LATAM 2021



Por tercera vez consecutiva, la marca Scotiabank Colpatría en Colombia se encuentra entre las empresas con mejores prácticas de equidad de género, en el Ranking PAR de Aequales. Así mismo, la Fiduciaria Scotiabank Colpatría, se presentó por segunda vez, como área y dentro de la misma categoría ocupa uno de los primeros puestos en el ranking, una compañía dirigida 100% por mujeres.

Ranking Nacional de Empresas Incluyentes – Feria We Trade



Scotiabank Colpatría participó en Expo We Trade, la feria comercial más diversa de América Latina, liderada por la Cámara de Comerciantes LGBT.

Se realizó la entrega del Ranking Nacional de Empresas Incluyentes, donde Scotiabank Colpatría subió del puesto 9 al puesto 6 en el ranking, adicional a esto recibimos un reconocimiento para el Comité PRIDE, como el mejor Grupo de Recursos de Empleados (GRE) del país.

Mes del Orgullo LGBT+



El Comité GRE PRIDE (grupo de empleados que promueven iniciativas específicas, en este caso las relacionadas con la comunidad LGBT+) y la Vicepresidencia de Recursos Humanos, realizaron la celebración del mes PRIDE con cinco frentes de trabajo:

- + Vivencia de valores a través del respeto por la diversidad de género y de identidad
- + Difusión de nuestra política global de Diversidad e Inclusión, rechazando cualquier tipo de discriminación por orientación sexual.
- + Refuerzo de comité GRE PRIDE 2020
- + Lanzamiento de nuevos espacios de comunicación **“Sin Pelos en la Lengua”**

Certificación Friendly Biz



Durante 2021 mantuvimos esta certificación otorgada por la Cámara de Comercio LGBT en Colombia. Entre los atributos de esta certificación se encuentran:

- Avala a Scotiabank Colpatria como un banco “libre de discriminación” con políticas, estrategias y procesos inclusivos, diversos y respetuosos.
- Es una “credencial de seguridad” que refuerza el funcionamiento de los procesos de diversidad que adelanta el Banco al interior de la organización en Colombia.
- Es un “activo intangible” que fortalece la reputación de Scotiabank Colpatria como empleador diverso, posicionándolo como una empresa comprometida con la diversidad e inclusión.
- Es un sello con reconocimiento en la comunidad LGBTI nacional e internacional, avalado por 15 Cámaras de Comercio LGBTI en el mundo.

PROGRAMA DE SALUD MENTAL



Nuestro Banco está comprometido y enfocado en propiciar entornos de trabajo efectivos e inclusivos para sus colaboradores, con impacto positivo en las familias y círculo de influencia de los colaboradores.

Abordando la esfera mental, desde la interdisciplinariedad y la consolidación de sinergias entre las áreas de la organización, le entregamos a nuestros colaboradores una amplia oferta de estrategias para el fortalecimiento de su salud mental, generando entornos de sostenibilidad con impacto tanto intralaboral como extralaboral.

Entendemos que nuestro activo más valioso son las personas y por ello nos enfocamos en estrategias robustas de promoción de la salud mental.

El plan estratégico de salud mental brinda herramientas y una amplia oferta a todos los Scotiabankers, de acuerdo con las características y necesidades propias. Por ello cuenta con diversos subprogramas.

“Estamos Contigo”

Programa de apoyo psicológico preventivo que contó con el despliegue del equipo de psicólogas del área de atracción de talento para el contacto uno a uno con los colaboradores, una vez se decreta pandemia y la organización comienza a trabajar en modelos: presencial y remoto. Bajo el programa de apoyo psicológico “**Estamos Contigo**” se buscó acompañar a las personas en esta situación adversa que se estaba presentando, entender de manera particular su situación (componente emocional, familiar, social) y brindar apoyo emocional y psicológico a aquellos casos donde se identificaba la necesidad o el colaborador lo manifestaba.



Total llamadas efectuadas para acompañamiento inicial:



6.039

Distribución por género

FEMENINO



60%
(3.806)

MASCULINO



40%
(2.584)

Remisión para acompañamiento según necesidad identificada o manifestada:

208

Charlas Salud Mental



- Feliz-Mente: gimnasia cerebral
- Familias Online: espacios y tiempos compartidos en las nuevas dinámicas familiares en el marco del COVID19
- Cocinando para las emociones y manejando el estrés
- Ya vengo, voy por mí
- Fortaleza Mental
- Salud Mental en Casa II
- Felicidad Corporativa
- Ingenio Emocional: intuición corporal para la salud emocional
- La procrastinación y el multitasking
- en el trabajo en casa
- Liderazgo en tiempos de COVID-19: liderazgo en la nueva normalidad
- Liderazgo remoto y conectividad de equipos: habilidades para liderar equipos híbridos
- Liderando en el nuevo mundo: liderazgo y COVID nueva cepa
- Salud mental y gestión de resultado
- Salud mental, equilibrio y autoliderazgo
- Salud mental, retroalimentación constructiva
- Salario emocional flexibilidad y control

Total Beneficiarios: 1.365

Riesgo psicosocial



Espacios orientados al fortalecimiento del componente psicosocial para los colaboradores

- Manejo de ansiedad y estrés en tiempos de pandemia
- Química del cerebro: la felicidad
- Salud emocional, el termostato de la risa
- Manejo del duelo
- Hablemos sobre el Covid19
- Inteligencia Emocional
- Primeros Auxilios psicológicos
- Fatiga emocional / pandémica
- Autocuidado en aislamiento y trabajo en casa
- Liderazgo en tiempos de COVID-19
- Amor - vínculo con nuestra salud mental
- Afrontar temores post cuarentena
- Espacios de contención emocional

Total Beneficiarios: 3.052

Estrategia de acompañamiento sobre el manejo del duelo para colaboradores y sus familiares. Con el objetivo de encontrar comprensión, apoyo y orientación para el desarrollo de habilidades en el afrontamiento de pérdidas de seres queridos.

Talleres grupales y sesiones personalizadas

Scotiacontigo



Total Beneficiarios: 68

Campañas Diversidad e Inclusión



“Sin violencia en casa” buscaba disminuir los índices de violencia intrafamiliar en medio de la pandemia:



Temas trabajados en charlas y campaña de comunicación:

Tipos de violencias

- Derechos de las mujeres
- Líneas de atención.
- Conversatorios adicionales sobre empoderamiento femenino con la **Fundación She Is.**

Vacunación COVID-19



Durante 2021 el Banco adquirió un poco más de 10.000 biológicos para atender las necesidades de vacunación de sus colaboradores, programa del cual también hicieron parte sus familias y terceros vinculados a la organización. Esta iniciativa permitió que para el cierre del año tuviésemos al 99% de la población del Banco vacunada contra el COVID-19. Cerca de 1.500 biológicos fueron entregados al Plan Nacional de Vacunación para cubrir necesidades del sistema y respaldar de este modo la emergencia generada.

Educación Financiera



La educación financiera supone impartir a nuestros clientes, colaboradores y comunidades, las competencias, la asesoría, los conocimientos y la confianza para planificar un futuro mejor. A continuación, algunas de las acciones desarrolladas para este propósito.

Economía para el éxito

Es un programa educativo diseñado para dar información y capacitación a jóvenes de instituciones públicas del país de grado octavo, noveno y décimo desarrollado en alianza con la organización Junior Achievement.

Mediante sesiones virtuales se abordaron temáticas como: manejo de presupuesto, planificación, estrategias para alcanzar metas y toma de decisiones en el campo educativo y futura vida laboral.

El programa cuenta con seis lecciones:



Escoge tu aventura

Los estudiantes reconocen sus pasiones, habilidades, fortalezas e intereses para establecer su ruta al mundo laboral.



Escoge tu camino

Los estudiantes comprenden la conexión entre finanzas personales, educación y opciones de carrera.



Encuentra el balance

Los estudiantes evalúan el costo de oportunidad de sus decisiones para elaborar un presupuesto.



Estrategias para el éxito

Los participantes reconocen la importancia de crear redes de contacto, construir y enfatizar su marca personal e identificar mentores potenciales.



Iniciando a trabajar

Los estudiantes valorarán la importancia de las entrevistas laborales y el comportamiento adecuado en un ambiente laboral.



¡Puedes hacerlo!

Los estudiantes entienden la importancia de los procesos de formación para alcanzar sus objetivos, aprovechar las oportunidades y lograr empleabilidad.



Beneficiarios

1.146

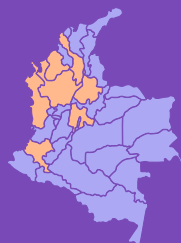
ESTUDIANTES



Voluntarios

196

COLABORADORES



Ciudades impactadas

Barú (Bolívar), Beltrán (Cundinamarca), Bogotá (Cundinamarca), Bucaramanga (Santander), Cali (Valle del Cauca), Medellín (Antioquia), Montería (Córdoba), Quibdó (Chocó), Soacha (Cundinamarca).

Campamentos de innovación

El objetivo de este programa es que jóvenes de instituciones educativas creen una solución innovadora a un reto social o de la empresa aplicando las metodologías de Design Thinking y Desarrollo Ágil de forma virtual, compuesto por 3 etapas: definición del reto, desarrollo de campamento y sustentación de soluciones.

240 estudiantes de grado noveno, decimo y undécimo de instituciones educativas del país, participaron durante 3 días en sesiones de trabajo, en donde buscaron dar solución al reto planteado, basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Durante los días 23 y 24 de Noviembre de 2021 se realizó el reto regional del programa. Los estudiantes representantes de Colombia lograron **el segundo lugar a nivel regional** con su idea denominada: **“PlayStudy”** creada como estrategia innovadora para reducir la cifra de abandono escolar en América Latina, mediante una App donde los estudiantes y profesores pudiesen encontrar juegos y contenido académico para aprender y enseñar de forma didáctica y divertida.



Beneficiarios

240

estudiantes



Voluntarios

14

colaboradores



Ciudades impactadas

Bogotá (Cundinamarca) y Bucaramanga (Santander).

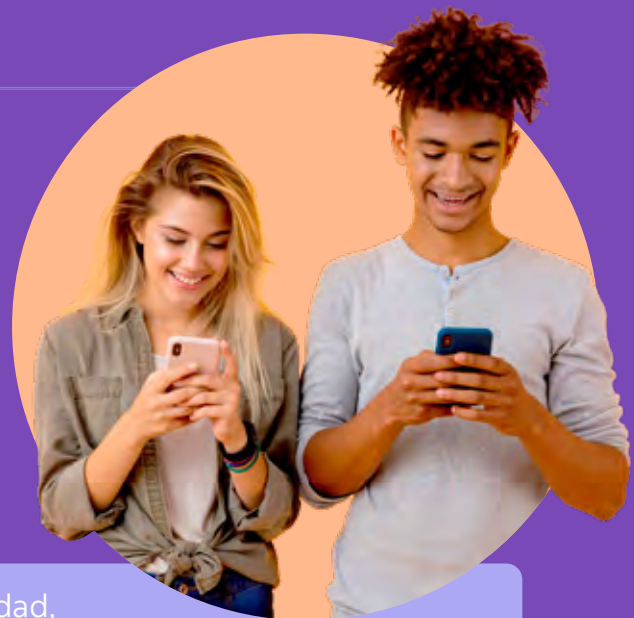
EL ABC De Mis FINANZAS

Es el programa de formación en educación financiera diseñado especialmente para nuestros colaboradores y sus familias, el cual busca brindar herramientas que permitan mejorar su bienestar financiero. Consiste en ofrecer asesorías virtuales personalizadas de 55 minutos enfocadas en las necesidades y objetivos de cada persona, todas ellas impartidas por planeadores financieros expertos en temáticas como: planificación del presupuesto, ahorro, gestión de deudas e inversión. ABC 1.0 se llevó a cabo en el periodo 2020-2021 y contó con una participación de 116 colaboradores. Finalizando 2021 se abrió nueva postulación para ABC 2.0, la cual se cerró con más de 100 colaboradores inscritos.



EconoMIA

Creamos la primera plataforma de comunicación de educación financiera de Scotiabank Colpatria, fácil de entender, cercana y que habla en el mismo idioma de nuestros clientes: EconoMIA para nuestros clientes persona natural y Finanzas Maestras por EconoMIA para pequeña empresa. Los contenidos son publicados semanalmente en nuestras redes sociales y página web. <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera>. Desde EconoMIA contamos con material de apoyo como:



- Contenidos para población en situación de discapacidad, publicados por Asobancaria **“Saber Más Ser Más”**
- Publicaciones de Webinar y Podcast, dentro de los cuales se encuentra un espacio denominado **“Las 5 Económicas”** en donde se abordan temas de interés financiero para persona natural.
- Envío de SMS con contenido acerca de medidas de seguridad ante el fraude, a través de la campaña **#CriminalMENTE**
- Publicaciones en redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter) con historias sobre manejo de productos, plan de ahorro, tips de ahorro para adultos y niños, prevención de fraude, entre otros.

Hacia Dónde Vamos

El Banco cuenta con una plataforma de podcast denominada **¿Hacia Dónde Vamos?** (disponible en cualquier plataforma de audio) en la cual se han desarrollado múltiples contenidos de educación financiera desde su creación.

Saber Más Ser Más

Con el apoyo de ASOBANCARIA, entregamos a un segmento de nuestros colaboradores, formación en educación financiera. El programa, diseñado en el marco del programa Saber Más Ser Más de la Asociación, comparte conceptos relacionados con el ahorro, la planeación financiera y el crédito, entre otros, en sesiones virtuales cuentan con interacción de los participantes y aplicación de estos conceptos a través del uso de la herramienta: TuAhorrApp.

Formación empresarial con enfoque de género

En el mes de la mujer, Scotiabank desarrolló en alianza con la Fundación Plan una serie de 4 webinars en torno al emprendimiento con enfoque de género. Dirigido a sus clientes, colaboradores y a la comunidad en general, con el propósito de generar capacidades en favor del crecimiento económico y como parte del programa de Educación Financiera de la organización.

Crédito Fácil Codensa

Crédito Fácil es un modelo de negocio rentable y de bajo riesgo para atender a clientes de bajos ingresos, facturamos y cobramos a través de la empresa distribuidora de energía eléctrica en Bogotá Colombia. Hacemos posible otorgar préstamos a una población marginada / no bancarizada, al aprovechar el comportamiento de pago de un cliente de servicios públicos. Brindamos acceso al crédito a una población de bajos ingresos. El programa cubre las necesidades de financiamiento de la población de bajos recursos y ayuda a mejorar su calidad de vida (A lo largo de la historia del programa hemos financiado a más de **1.5 millones de clientes**, ahora el programa cuenta con más de **865,000 clientes activos**).



Inversión Social



Trabajamos para eliminar los obstáculos hacia el progreso, incrementar el acceso a las oportunidades, combatir los prejuicios y el racismo y apoyar asociaciones con impacto en las comunidades y culturas a las que brindamos servicio. Fomentamos el avance de la diversidad en las comunidades, de este modo podemos crear un futuro más equitativo para nuestros clientes, empleados, comunidades y nuestro Banco. Estas son algunas de las iniciativas que respaldan este objetivo.

Scotiabank Fútbol Club

Scotiabank Fútbol Club es una plataforma global enfocada en el desarrollo de los niños y jóvenes a través del deporte en América Latina y el Caribe, la cual fomenta seis valores esenciales: respeto, integridad, trabajo en equipo, determinación, pasión e inclusión. Balones Rojos y FútbolNet son dos de sus programas implementados en Colombia.



Balones Rojos

Como parte integral de esta plataforma se encuentra la iniciativa “Balones Rojos”, los cuales son indestructibles, diseñados por la organización One World Play, los cuales han sido puestos a prueba en innumerables escenarios y circunstancias, demostrando que nunca se desinflan, ni necesitan aire, aún si están perforados. Este balón, creado en 2001, ha llegado a 185 países en África, Europa, Asia y América, gracias a la unión de esfuerzos entre la empresa privada, la cooperación internacional y la sociedad civil.

En Colombia hemos entregado más de 1.800 Balones Rojos Indestructibles, en más de 40 municipios de 18 departamentos, beneficiando a más de 9.000 niños, niñas y jóvenes.



FutbolNet

Es un programa de metodología educativa dirigido a niños y niñas, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad social que utiliza el fútbol como herramienta de transmisión de valores, integrado a la actividad física y a la diversión.

En este año, FutbolNet llegó a la ciudad de Palmira en el Departamento del Valle del Cauca, con dos objetivos principales: reducir el ausentismo escolar y prevenir la violencia.

Desde abril de 2021, la Fundación FC Barcelona y Scotiabank, con la colaboración de la Alcaldía de Palmira (Valle del Cauca), desarrollan un programa de prevención de la violencia y promoción de la participación escolar a través de la actividad deportiva que cuenta en la actualidad con 400 participantes.

Las actividades del proyecto se desarrollan en espacios deportivos comunitarios y centros educativos de 10 barrios.

Entre los principales objetivos del programa se encuentra la creación de espacios seguros para que los niños y niñas puedan practicar deporte libremente y no se vean afectados por la violencia exterior. Otro de los objetivos es la ruptura de estigmas entre niños y niñas de distintos barrios, separados por fronteras invisibles.

En cuanto al ausentismo escolar, el objetivo del proyecto es promover que los niños y niñas vayan a la escuela realizando actividades dentro de los centros educativos en horas lectivas, intentando crear una motivación extra para ir a las escuelas. En estas actividades deportivas, se incorporan aprendizajes curriculares para que los alumnos adquieran conocimientos a través del deporte.



Inversión en la comunidad



Cerramos el año con la firma de grandes alianzas a través de las cuales llevaremos educación y oportunidades de desarrollo para poblaciones en situación de vulnerabilidad en diversos lugares del país:



Fundación PLAN

OBJETIVO

Desarrollo capacidades de niñas, niños, adolescentes y jóvenes y sus familias para la toma de decisiones y resolución de conflictos sobre temas financieros y proyecto de vida con equidad de género e inclusión en el Distrito de Buenaventura (Valle del Cauca) y municipios de Cartagena y Turbaco, (Bolívar).

POBLACIÓN BENEFICIARIA ESTIMADA

 **660**
niñas, niños, jóvenes y adolescentes


organizados en **44 Grupos** de Ahorro


más **44**
docentes



en **12** instituciones educativas

BENEFICIARIOS INDIRECTOS

 cerca de **2.500**
niñas y niños


que habitan los mismos espacios comunitarios y/o escolares,

 durante **3** años



Save the Children

OBJETIVO

Fortalecer procesos educativos con alto grado de innovación para disminuir la deserción escolar en niños y niñas e integrar a jóvenes al mercado laboral de Norte de Santander y generar capacidades para el regreso a la escuela en espacios seguros y protegidos y preparación para el acceso a la educación superior sumado a formación en procesos de construcción de paz, conservación cultural e identificación de riesgos de seguridad de la comunidad de Tumaco, Nariño.



POBLACIÓN BENEFICIARIA ESTIMADA



160

niñas, niños y jóvenes



de Norte de Santander



250

niños, niñas, jóvenes y adultos



de la ciudad de Tumaco (Nariño).

BENEFICIARIOS INDIRECTOS



320

adultos



840

entre familiares y comunidad educativa



de Norte de Santander



480

personas entre familiares y comunidad



de Tumaco (Nariño)



Gran Tierra Energy + Créame Incubadora de empresas

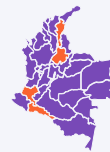
OBJETIVO

Promover el emprendimiento como instrumento de empoderamiento de las comunidades en el marco del Programa Emprender+ desarrollado por Gran Tierra Energy a través de Créame Incubadora de Empresas en Putumayo y Valle del Magdalena Medio.

POBLACIÓN BENEFICIARIA ESTIMADA



se realizará la premiación de cerca de **200** iniciativas empresariales en el marco del Reto Emprender+



en **10** municipios de Putumayo, Cauca, Cesar y Santander.



Emprendimientos de población **víctima del conflicto armado, comunidades indígenas y afrodescendientes, y mujeres.**



WWF Colombia

OBJETIVO

Establecimiento de un aula ambiental para la investigación científica de la diversidad biológica y construcción participativa de alternativas económicas basadas en la conservación del páramo de Sumapaz con el apoyo de Parques Nacionales Naturales de Colombia, Dirección Sumapaz.

POBLACIÓN BENEFICIARIA ESTIMADA



135 directos entre estudiantes y participantes de cada programa

BENEFICIARIOS INDIRECTOS



1.025 personas entre familias y comunidad.



Universidad Minuto de Dios

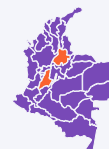
PROYECTO INSTRUCCIÓN PARA EL TRABAJO

Nuestra organización ha destinado fondos para este proyecto que busca fortalecer a jóvenes graduados de bachillerato en la adquisición de competencias laborales concretas y prácticas en áreas específicas que les permitan vincularse al mundo laboral y generar ingresos propios.

500
JÓVENES



entre **18 y 25**
años de edad,



en Bucaramanga
e Ibagué,



durante 3 meses de formación han
sido beneficiados por este programa.

NUEVA SEDE UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

Continuamos apoyando este proyecto, una Universidad que beneficia a más de **10.000 jóvenes en la zona sur de la ciudad de Bogotá**. Invertimos en educación con la certeza de que es la herramienta base del éxito, generamos oportunidades para que nuestros jóvenes logren sus propósitos y materialicen su proyecto de vida.



Universidad de los Andes

VAMOS PA'LANTE

Apoyamos este programa liderado por la Universidad de Los Andes que busca aportar soluciones a los retos que cientos de jóvenes enfrentan en el país. El propósito de esta inversión es combatir la deserción universitaria que se ha visto incrementada por los efectos de la pandemia generada por el COVID-19.



Parque Bicentenario

Como parte de nuestro ya establecido compromiso con el bienestar y el entorno de nuestra ciudad, invertimos en el mantenimiento del Parque Bicentenario en la ciudad de Bogotá, con el propósito de garantizar espacios seguros para nuestros colaboradores y para nuestras comunidades vecinas.

GOBIERNO CORPORATIVO



“Un futuro más sostenible se fundamenta en un gobierno corporativo fuerte y sólido. Es la base esencial que sustenta la toma de decisiones responsables alineadas con el éxito a largo plazo de nuestro negocio y la integridad con la que interactuamos en todas nuestras relaciones”.



Julie Walsh

Vicepresidenta Sénior, Secretaria Corporativa y Directora General de Gobierno Corporativo

Creamos una cultura de alto desempeño, en la que cada colaborador pueda lograr su máximo potencial, proteger el dinero, la privacidad y la información de los clientes, así como apoyar los derechos humanos en todo el mundo, para que nuestro liderazgo y gobierno corporativo nos permita establecer bases sólidas y trabajar por nuestro futuro.

Scotiabank Colpatría reconoce que políticas y prácticas sólidas de gobierno corporativo permiten la creación de valor a largo plazo para los accionistas y para mantener la confianza tanto de los clientes como de los inversionistas, por lo que, cuenta con altos estándares en materia de Gobierno Corporativo definidos por su matriz.

Entre los logros obtenidos durante 2021 relacionados con el Gobierno Corporativo de la organización, contamos con la auditoría de Gobierno Corporativo adelantada por parte de casa matriz la cual obtuvo un resultado satisfactorio y se dio cumplimiento a las obligaciones estatutarias y regulatorias aplicables a la Entidad.

Para 2022 se tiene previsto continuar fortaleciendo las prácticas de gobierno corporativo en lo que tiene que ver con:



Capacitaciones a los miembros de la Junta Directiva



Fortalecimiento del proceso de autoevaluación del a Junta



Mantener el énfasis en asuntos estratégicos y generar espacios de deliberación y discusión en las sesiones



Promover la celebración de sesiones privadas de los Directores sin la administración (In Camera Sessions)



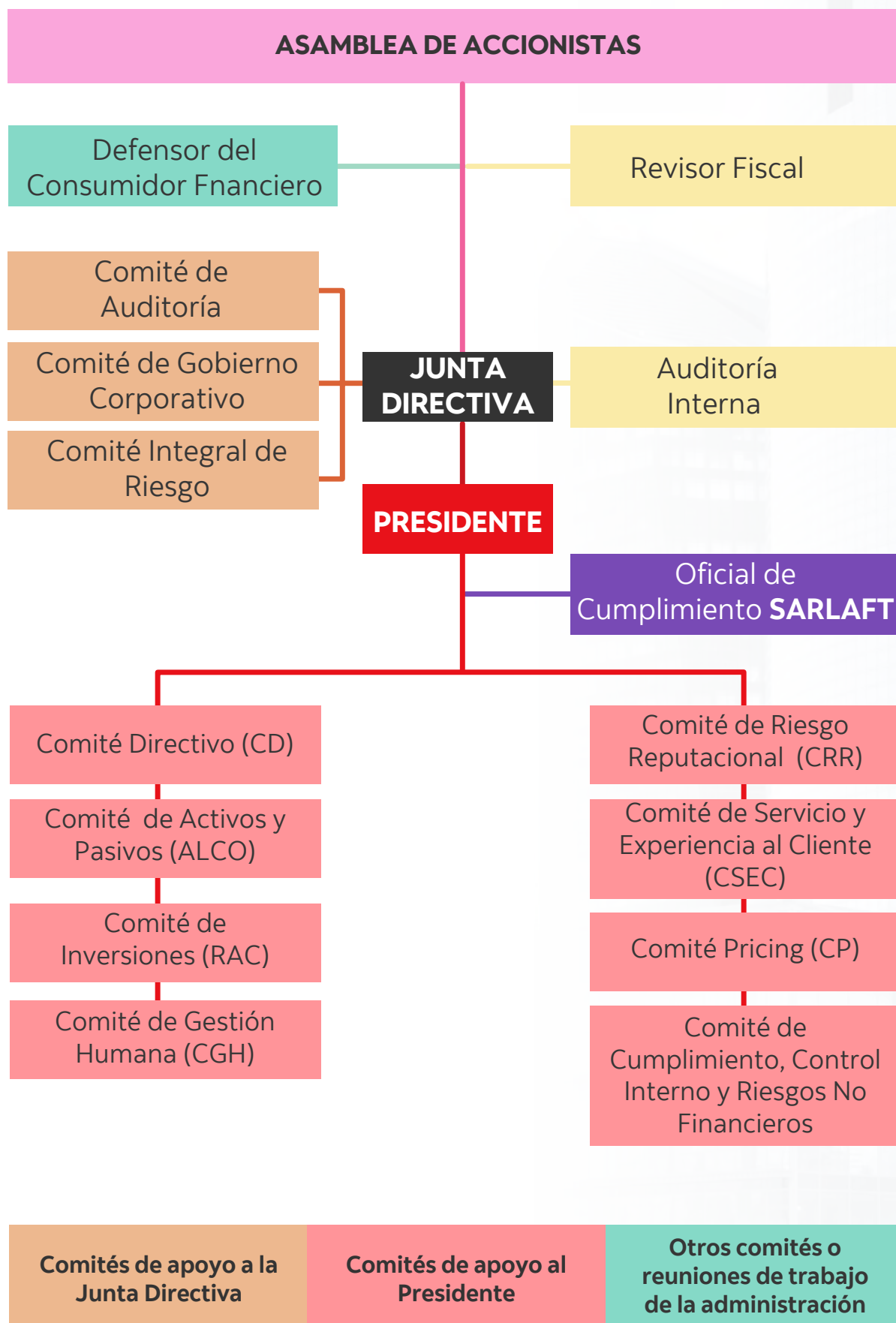
Promover una mejor comunicación entre la Junta Directiva y los Comités



Establecer un canal directo y centralizado de comunicación entre los directores y la Secretaría General de casa matriz, para resolver inquietudes y tener información de la estrategia a nivel global

²⁴Tomado de Reporte ASG Scotiabank 2021 https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_2021_ESG_Report_Final.pdf

La estructura de **Gobierno Corporativo del Banco** a diciembre 31 de 2021 es la siguiente:



Valores Corporativos



Respeto

Valoramos orígenes y experiencias diversas, tratando a todos con dignidad.



Integridad

Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.



Pasión

Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.



Responsabilidad

Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

Derechos Humanos



En Scotiabank, el respeto de los derechos humanos²⁵ es un aspecto fundamental de nuestra forma de operar y parte de los valores de todas nuestras operaciones y actividades de negocio. Como Banco líder en las Américas e inspirándonos en nuestro propósito corporativo, por nuestro futuro, hemos decidido adoptar esta Declaración de Derechos Humanos al más alto nivel de nuestra organización. La Declaración se aplica en todos los países donde opera The Bank of Nova Scotia, sus sucursales, afiliadas y subsidiarias de propiedad absoluta o controladas.

Conforme al marco establecido por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP), esta Declaración destaca nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos. En su elaboración hemos consultado con expertos y partes interesadas internas y externas y hemos utilizado los siguientes instrumentos internacionales clave en materia de Derechos Humanos:

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos

Fundamentales en el Trabajo

- Convención sobre los Derechos del Niño
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNCRPD)
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (UNDRIP)
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo sobre la Libertad de Asociación y la Negociación Colectiva.

Nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos empieza con nuestra obligación de cumplir con las leyes aplicables en todos los lugares donde operamos. Si creemos que las leyes locales pueden crear un conflicto con nuestro compromiso, nos esforzaremos por buscar una solución legal en concordancia con nuestros valores. Como parte de este compromiso, también reconocemos y respetamos los derechos de los pueblos indígenas, conforme a las leyes de las jurisdicciones donde operamos.

Hemos diseñado políticas y prácticas en las que nos basamos para cumplir nuestro compromiso de acatamiento de las leyes aplicables, en apego a nuestros valores. Además de esta Declaración, estas políticas y prácticas sirven para

²⁵Todos los seres humanos tienen derechos y libertades fundamentales, universales e inalienables, sin discriminación. Estos derechos y libertades se basan en los principios de dignidad, equidad, igualdad y respeto, y se derivan de las normas establecidas en la Carta Internacional de Derechos y otros instrumentos jurídicos.

instrumentar nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos y brindan orientación a nuestra fuerza laboral, clientes, socios de negocio y otras partes interesadas externas sobre el alcance de nuestras responsabilidades y compromisos, así como sobre lo que esperamos de todos ellos.

Código de Buen Gobierno



El Código de Buen Gobierno Empresarial es un marco de referencia común, que define la personalidad y el carácter de nuestra organización, a la vez que constituye su carta de presentación ante el sector empresarial, ante la comunidad en general y ante sus propios miembros; contiene los criterios de orientación general de la acción empresarial de la sociedad.

Adicionalmente, el Código acoge también el modelo de organización societaria adoptado estatutariamente para administrar ‘Scotiabank Colpatria S.A.’ y sus filiales, gestionar su riesgo empresarial y los eventuales conflictos de interés que puedan interferir en las relaciones entre los grupos de interés o ‘stakeholders’.

El Código no es un sustituto en la toma de decisiones; tampoco un catálogo donde puedan encontrarse respuestas a todos los problemas de

posible ocurrencia. En un sentido figurado, este Código es el espíritu y la brújula que orienta los actos de ‘Scotiabank Colpatria S.A.’, de sus filiales, de sus administradores y de sus accionistas.

El desarrollo de este modelo de organización junto con lo establecido en los Estatutos Sociales y en el Código de Conducta, constituye el Buen Gobierno del Banco y de sus filiales en lo que fuere pertinente, el cual procurará alinearse con las Mejores Prácticas Corporativas de Colombia.

Código País



Es una iniciativa de la Superintendencia Financiera de Colombia que busca establecer un código de mejores prácticas corporativas con el fin de beneficiar a los accionistas de una entidad. Las mejores prácticas de gobierno redundan en beneficio de los propios accionistas de diferentes maneras. Por ejemplo, mediante una mayor generación de valor y una mejor gestión de los riesgos, y asimismo mediante la obtención de mejores condiciones de financiación, debido a una menor percepción del riesgo por parte de acreedores e inversionistas. En este sentido, el buen gobierno corporativo no debe entenderse como un fin en sí mismo, sino como un medio para el logro de estos propósitos.

El Código cuenta con un conjunto de medidas y recomendaciones concretas que pueden ser adoptadas por los emisores de valores en materia de: (i) Asamblea General de Accionistas, (ii) Junta Directiva, (iii) Revelación de Información Financiera y No Financiera, y (iv) Solución de Controversias que determinan Mejores Prácticas Corporativas de Colombia.

En cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa 028 de 2014 se presentó ante la Superintendencia Financiera de Colombia el

reporte de implementación del Código País, el cual se transmitió en los términos previstos por la norma. En relación con la encuesta presentada con corte al 31 de diciembre de 2021 el porcentaje de implementación de las medidas aumentó en un 3% en comparación con el año anterior, acreditando un cumplimiento de 115 de las 148 recomendaciones de mejores prácticas de gobierno corporativo. Se evidencia un avance significativo del 50% al 78% entre el 2018 y el 2021.



Estructura de la organización

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es responsable de supervisar la gestión de los asuntos de la entidad y de proporcionar un gobierno eficaz.

En el desempeño de sus responsabilidades los miembros de Junta son responsables de supervisar que los planes estratégicos, las políticas y los procedimientos se cumplan y/o se tengan en cuenta en el desempeño de sus funciones.

La Junta Directiva de la Entidad con corte al 31 de diciembre de 2021, estaba conformada de la siguiente manera:

PRINCIPALES



Elbia Castillo Calderón



Maria Angélica Arbeláez



Enrique Zorrilla



Martín José Carrizosa



Eduardo Pacheco Cortés



Julio Manuel Ayerbe



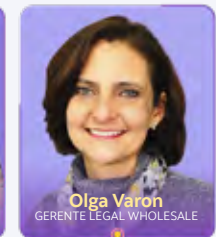
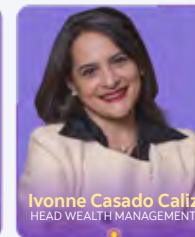
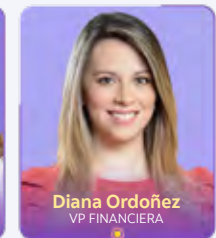
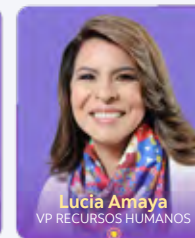
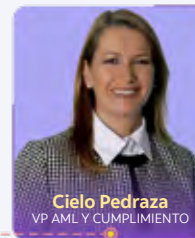
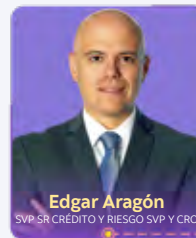
María Del Rosario Sintés

SUPLENTES

- Santiago Dirube
- Eduardo Alberto Klurfan
- Ricardo Andres Cruells
- Felipe Andrés Cuberos
- Carlos Rodrigo Pacheco
- Jaime Eduardo Santos Mera
- Nicolás Durán Martínez

ALTA DIRECCIÓN

Estructura Scotiabank
Colpatria Diciembre 2021




Código de Conducta




Se realizó el proceso de Certificación Anual de Cumplimiento del Código de Conducta dirigido a todos los colaboradores y miembros de Junta Directiva del Banco entre septiembre y octubre. Igualmente, alineados con la política de lucha contra el soborno y corrupción se continuó participando en los procesos de donaciones, patrocinios y de administración de riesgo de terceros. Se llevó a cabo la encuesta anual de conflicto de intereses junto con el “Programa global de Aprendizaje y Ventanas de Cumplimiento del 2021” para los cursos obligatorios de cumplimiento. El Código de Conducta de Scotiabank describe los estándares de conducta requeridos de los empleados, trabajadores contratistas, directores y oficiales de The Bank of Nova Scotia y sus subsidiarias directas e indirectas ubicadas en varias regiones alrededor del mundo.


El Código es una representación de quiénes somos, qué defendemos y qué rechazamos como institución. Actuar con integridad y responsabilidad, con predisposición por la acción, son nuestros valores fundamentales y deben guiar nuestras acciones cada día. Nuestros seis Principios Rectores están alineados con nuestros valores y forman la base de este Código. El respeto de estos principios es una parte esencial del cumplimiento con nuestras metas corporativas, la adhesión a nuestros valores y la protección de la reputación de Scotiabank con integridad y prácticas de negocios éticas.


Los seis principios son:


1.  Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank.

2.  Evitar ponerse usted o a Scotiabank en una posición de conflicto de intereses.

3.  Comportarse honestamente y con integridad.

4.  Respetar la privacidad, confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de activos, comunicaciones información y transacciones.

5.  Tratar a todos con justicia, imparcialidad y profesionalismo.

6.  Cumplir con sus compromisos a las comunidades en las cuales operamos.

Transformación Digital

Tras un año que cambió la forma de ver los canales digitales en el mercado financiero colombiano, Scotiabank Colpatria continuó con su propósito de generar la mejor experiencia digital para sus clientes.

Esto se vio reflejado en que, a pesar de que los indicadores que miden los resultados de la Banca Digital para 2020 registraron un crecimiento exponencial con respecto a años anteriores, para 2021 no solo se mantuvieron esos excelentes resultados, sino que se sostuvo esa tendencia creciente en los mismos, lo cual refleja que nuestros clientes ven muy necesario el uso de los canales digitales en su día a día y al mismo tiempo reconocen nuestros esfuerzos por hacerlos cada vez más robustos y eficientes.

A continuación, se detallan los principales pilares y enfoques en los que se trabajó desde la Banca Digital en el 2021:

Canales Digitales

A pesar de que en 2021 ya no existía la misma imposibilidad para asistir a las oficinas, como pasó en algunos meses de 2020, el equipo de Digital continuó su trabajo de desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en Jump (nombre que define nuestras plataformas digitales compuestas por nuestra Aplicación Móvil y nuestra Banca Virtual por Web), lo cual llevó a cerrar el año con excelentes resultados en los indicadores de adopción digital (65%), self serve transactions (transacciones realizadas por clientes de manera autogestionada) en 89% y NPS de 52 puntos.

Transacciones como retiros sin tarjeta, activación de tarjeta de débito, pagos de tarjeta crédito de terceros, paz y salvos de tarjeta de crédito, fueron solo algunas de las nuevas funcionalidades lanzadas a lo largo del año y que facilitaron el acceso de los clientes a los servicios del banco, en temas de transaccionalidad.



Ventas Digitales



El año 2021 representó un momento muy importante para las ventas digitales, gracias al gran despliegue de productos y mejoras realizados en las distintas plataformas digitales de venta que maneja el banco, ya fueran de manera autogestionada por los clientes o asistidas por alguno de nuestros funcionarios de las fuerzas de ventas internas o externas. Estos esfuerzos en conjunto conllevaron a la consecución de un indicador de ventas digitales del 76%.

Productos de gran impacto como seguros (fraude y vida a tu medida), preaprobados de préstamos y tarjetas de crédito y apertura de cuentas bolsillo están a tan solo un clic del cliente para ser adquiridos a través de Jump App y Web. De igual forma, se obtuvieron resultados muy importantes en OneBank, terminando el año con una participación representativa en las ventas realizadas en oficinas a través de la herramienta, en productos como préstamos personales (94%), cuentas de ahorro (67%) y seguros (80%).

Talento humano

Frente a la imposibilidad presentada de trabajar desde la oficina, el equipo de recursos humanos junto con el equipo de liderazgo de la Banca Digital reforzó y centró sus esfuerzos en hacer que el talento humano de la Banca Digital permaneciera igual de unido y comprometido, tal y como lo era estando desde sus puestos de trabajo físicos. Actividades que permitieran seguir desarrollando sus habilidades y brindando herramientas de auto capacitación y aprendizaje personal, fueron una constante en esta nueva realidad del trabajo desde casa.

De igual manera, el equipo de la Fábrica Digital estuvo muy enfocado a lo largo del año en uno de los proyectos más importantes y ambiciosos del banco en materia tecnológica, que fue el denominado Latam DCC y que tuvo por objeto la migración del datacenter a México. Entre los beneficios más importantes del proyecto están la mitigación del riesgo ante la ocurrencia de desastres por la diversificación de las ciudades en la que se encuentran los datacenter, la optimización de costos al tener todo regionalmente y el contar con un equipo de soporte más robusto como lo es ahora en México.



Sospechosamente FÁCIL

Premiada con el segundo lugar en el concurso organizado por la UNOCD (Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito), la campaña “Sospechosamente Fácil” busca generar conciencia en los colaboradores sobre la transformación digital de los delincuentes y las nuevas acciones que ejecutan para aprovecharse de los más vulnerables, con el fin de tomar las medidas pertinentes en el ámbito laboral y personal, así como fortalecer el conocimiento de las acciones que debemos desarrollar como Banco para prevenir el ingreso de dinero ilícito.

¿Qué es sospechosamente Fácil?

- Es que te pidan invertir en monedas digitales ofreciéndote el doble de rentabilidad y que con ello se de apariencia de legalidad a dineros ilícitos.
- Es que te pidan prestada tu cuenta bancaria para hacer transacciones prometiendo una bonificación por dicho préstamo y luego saber que ese dinero viene de actividades ilegales
- Es que te llegue un mensaje diciendo que ganaste un premio y cuando des clic en el enlace te estés enfrentado a una extorsión a cambio de recuperar tu información.

Estos son tan solo algunos ejemplos con los que buscamos sensibilizar a nuestros colaboradores. Sospechosamente Fácil nos invita a desconfiar de todas esas jugosas ofertas en donde nos brindan beneficios muy atractivos, a los cuales se puede acceder con muy poco esfuerzo. En Sospechosamente Fácil (como recita el adagio) te invitamos a pensar mal para acertar.

Con esta campaña a través de diferentes piezas (mailing, gif, boletines, ecards, muros para Workplace), podcast, videos y charlas,



llegamos a
6.500
colaboradores
en Colombia,



tuvimos más de
7.000 vistas,
más de
450 reacciones,



y más de
160
comentarios en la
red social interna
Workplace.



Principios de Ventas Globales

Scotiabank cumple varios Códigos de Conducta y Compromisos Públicos voluntarios diseñados para proteger los intereses de los consumidores. Valoramos que nuestros clientes nos comenten qué podemos hacer para mejorar y buscamos activamente su retroalimentación. Si los clientes no pueden resolver sus inquietudes a través del Proceso de Resolución de Reclamos de Scotiabank, pueden plantear el asunto a la Oficina del Presidente o a la Oficina del Ombudsman. La Oficina del Ombudsman publica un informe anual independiente de su actividad.

Scotiabank está centrado en las necesidades de sus clientes. No comprometemos nuestra ética por el beneficio de lograr nuestros objetivos de ventas, utilidades u otras metas. Este es un principio esencial plasmado de forma clara en nuestro Código de Conducta que se refuerza a través de nuestros Principios de Ventas Globales. Nuestra Política de Gestión de Conducta en las Ventas, junto con la aplicación de los controles internos apropiados, regula la conducta en las ventas, de acuerdo con el enfoque del Banco de poner primero al cliente. Un marco de Diseño de Planes de Incentivos Especializados y de Ventas Globales asegura que los planes de incentivos de ventas sean diseñados, revisados y gestionados de acuerdo con nuestro Código de Conducta, los Principios de Ventas Globales y las orientaciones de diversas autoridades reguladoras.

Todos los empleados a nivel global deben completar la capacitación anual sobre los Principios de Ventas Globales, además de la capacitación sobre ventas propia de sus respectivas unidades de negocio y su función.

Nuestro Banco aplica de forma estricta estas prácticas de ventas que buscan velar porque el cliente reciba una oferta de productos y servicios transparente acorde con sus necesidades.

PRINCIPIOS DE VENTAS GLOBALES DE SCOTIABANK

- ◆ Poner primero al cliente
- ◆ Ser embajadores del Banco
- ◆ Ser transparentes con los clientes
- ◆ Obtener siempre el consentimiento del cliente y proteger su información
- ◆ Mantener seguros a nuestros clientes y al Banco
- ◆ Comportarse con honestidad e integridad



Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

El Banco continuó con su visión “primero el cliente”, enfocado en mejorar la experiencia, transformar procesos y marcar la diferencia en relación con el producto o servicio que se le entrega al cliente final, independiente del canal que utilice y el producto que adquiera. En el 2021 la entidad se enfocó en identificar los dolores de los clientes con el fin de poder anticipar sus necesidades e identificar procesos críticos. A continuación, algunas de las acciones a resaltar:

Acompañado de mesas de trabajo se creó la campaña Fans del servicio, mejorando los niveles de servicio y experiencia al cliente y los indicadores en cuanto al número de quejas.

La respuesta ante el primer contacto de los clientes siguió siendo uno de los objetivos principales con la articulación de todos los canales de atención de la entidad.

Con el cambio de los procesos y reconociendo la responsabilidad que la entidad tiene de fomentar e impulsar la Educación Financiera de los clientes, se fortalecieron las estrategias de campañas dirigidas y la información suministrada por medio de los canales de atención en temas relevantes en el sector como son el fraude y la nueva ley de borrón y cuenta nueva; esto permitió mitigar los posibles impactos a los clientes y disminuir las cifras de solicitudes por compras no reconocidas.

El 2022 estará enfocado en reforzar el concepto de Banca Relacional, buscando por medio del servicio fortalecer los lazos de confianza con nuestros clientes con el fin de convertirnos en su primera opción, los equipos de canales de atención y Customer Service Unit seguirán trabajando en conjunto para lograr mayores sinergias y contribuir a la autogestión del cliente.

