

R e s p e t o



P a s i ó n

I
n
t
e
g
r
i
d
a
d



R
e
s
p
o
n
s
a
b
l
i
d
a
d

Informe de SOSTENIBILIDAD



2 0 2 0

INDICE



◆ Acerca de Este Informe.....	1
◆ Carta del Presidente.....	2
◆ Scotiabank en el Mundo.....	4
◆ Scotiabank Colpatría en Cifras.....	7
◆ Estrategia ASG.....	9
◆ Asuntos Materiales.....	10
◆ Grupos de Interés.....	11
◆ Indicadores ASG.....	13
◆ Adhesión y Participación en Iniciativas.....	14
◆ Premios y Reconocimientos.....	15
◆ Aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	19



MEDIO AMBIENTE

◆ Política Medioambiental.....	23
◆ Compromisos Climáticos.....	24
◆ Protocolo Verde.....	26
◆ Acción Ambiental.....	27



SOCIEDAD

◆ Diversidad e Inclusión.....	31
◆ Educación Financiera.....	37
◆ Inversión Social.....	39



GOBIERNO CORPORATIVO

◆ Por Nuestro Futuro.....	41
◆ Valores Corporativos.....	41
◆ Código de Buen Gobierno.....	42
◆ Código de Conducta.....	43
◆ Principios de Ventas Globales.....	44
◆ Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.....	45
◆ Transformación Digital.....	46
◆ Junta Directiva.....	47
◆ Estructura de la Organización.....	48

ACERCA DE ESTE INFORME

Reconociendo la importancia de incorporar en la estrategia de nuestra organización los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), presentamos este informe que describe la gestión realizada entre el primero de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020 y en donde se evidencia el compromiso que Scotiabank Colpatria tiene con sus grupos de interés para responder a sus necesidades y fortalecer la confianza a través de la transparencia en la divulgación de su desempeño.





Jaime Alberto Upegui Cuartas
Presidente Scotiabank Colpatria

CARTA DEL PRESIDENTE

La pandemia ocasionada por el Covid-19 trajo consigo muchos retos; vivimos un escenario complejo, de incertidumbre y grandes desafíos para el mundo entero. Un evento crítico que nos recordó que el **bienestar de la humanidad es responsabilidad de todos**, que las acciones individuales impactan la vida de otros y que como organizaciones **tenemos una gran responsabilidad con el entorno, con las comunidades en las que operamos, con nuestros clientes y por supuesto, con nuestros colaboradores.**

Este año fuimos llamados a ser el respaldo que clientes, proveedores, comunidades y colaboradores necesitaban urgentemente y con gran orgullo puedo asegurarles, que superamos las expectativas pese a la adversidad.

Nuestra estrategia, dirigida a ser el **Banco líder en las Américas, con foco en el cliente y que trabaja con un equipo ganador**, ha sido nuestra prioridad junto a la reorientación de esfuerzos para atender la emergencia generada por la pandemia.

Durante 2020 nuestra casa matriz destinó a nivel global cerca de **CAD 16.6 millones** para apoyar a las personas y comunidades en mayor riesgo durante la pandemia, apoyo que en nuestro país fue canalizado a través de organizaciones locales que hicieron frente a la emergencia de forma activa, destinando estos recursos a fortalecer la infraestructura sanitaria del país, mejorar las condiciones de los profesionales de la salud y disminuir la brecha digital de jóvenes en condición de vulnerabilidad para que continuaran con su proceso educativo.

En compañía de Mercantil Colpatria, nuestro socio en Colombia, se realizó '**Juntos Contra el Hambre**', una alianza empresarial en la que participamos activamente y que permitió llevar alimento a cerca de 20.000 familias a lo largo del país. Desde Scotiabank Colpatria nos sumamos con aportes cercanos a los \$1.500 millones de pesos destinados a la generación de pruebas de diagnóstico y unidades de cuidado intensivo en Bogotá, una de las ciudades más afectadas por el Covid-19.

En consecuencia, con la estrategia de nuestra organización, nuestros clientes fueron prioridad. Es así como **más de un millón de alivios** crediticios fueron otorgados bajo el esquema de acompañamiento a deudores a fin de apoyarlos en el pago de sus compromisos financieros durante 2020. Esto se hizo unido al fortalecimiento de nuestras capacidades digitales, esfuerzo que situó en **61% el índice de adopción digital** de los clientes del Banco y representó un incremento del **240%** en las transacciones de la Banca Virtual (app y página web).

Nada de lo mencionado anteriormente hubiera sido posible sin el compromiso de todos los colaboradores. Su pasión y entrega hicieron que la respuesta de Scotiabank Colpatría ante la emergencia excediera las expectativas y entregáramos a nuestros clientes soluciones efectivas y eficientes ante la crisis; su salud y bienestar fueron nuestra prioridad como organización.

Durante la pandemia el trabajo en casa, la atención psicosocial, las medidas de bioseguridad y la constante comunicación, concentraron los esfuerzos para proteger a nuestros colaboradores de los efectos de la emergencia y garantizar un entorno seguro para ellos y sus familias. **Para los Scotiabankers mi más sincero reconocimiento y agradecimiento por afrontar con tal entereza estos momentos de incertidumbre y adversidad.**

Nuevos retos surgen con el pasar del tiempo. Los efectos socioeconómicos que se han presentado suponen nuevas y más efectivas medidas dirigidas a la reactivación del país, en cuanto a la urgente generación de empleo y recuperación del sector productivo, áreas en las que el sector financiero como canalizador de recursos y promotor del crecimiento tiene un alto grado de incidencia.

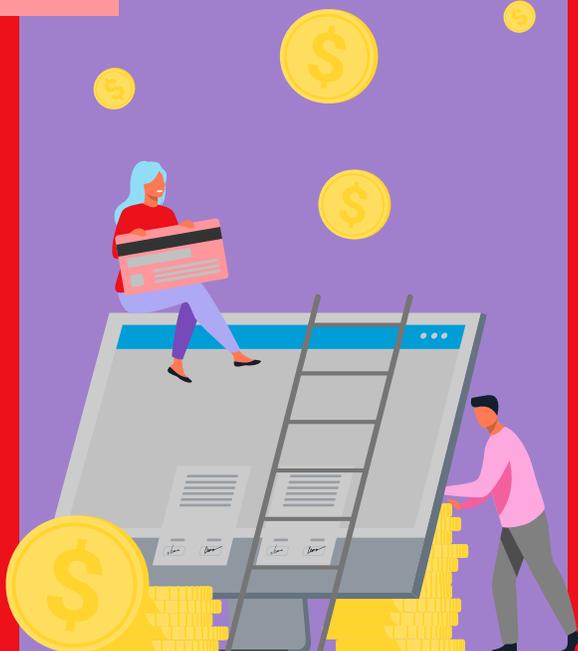
En nombre de Scotiabank Colpatría reafirmo el compromiso con la sostenibilidad social, ambiental y económica del país, continuaremos trabajando incansablemente por crear valor para nuestros clientes, colaboradores y comunidades,

con la seguridad de que superaremos los desafíos actuales y seguiremos acompañando por muchos más años a Colombia en el logro de sus objetivos.



Estamos comprometidos
#PorNuestroFuturo.

SCOTIABANK EN EL MUNDO



COLABORADORES

Más de **90.000 colaboradores**
CAD \$8.600 millones en salarios y beneficios
CAD \$63.4 millones invertidos en capacitación

CLIENTES

CAD \$120.000 millones en alivios durante la pandemia
CAD \$603.000 millones en préstamos

PROVEEDORES

CAD \$5.900 millones en compras de bienes y servicios
Cerca de **20.000 proveedores** en todo el mundo

ACCIONISTAS

CAD \$4.600 millones en dividendos

UTILIDADES CAD \$6,800 millones

POR LÍNEA DE NEGOCIO

Banca Canadiense	37%
Gestión Patrimonial Global	18%
Banca y Mercados Globales	29%
Banca Internacional	16%

POR MERCADO

Canadá	64%
Alianza del Pacífico (México, Perú, Chile y Colombia)	16%
Estados Unidos	11%
Caribe y Centroamérica	3%
Otros países	6%



INICIATIVAS GLOBALES EN 2020

MEDIOAMBIENTE

Movilizamos más de CAD \$28,000 millones en capital como parte de nuestro compromiso de invertir CAD \$100,000 millones a 2025 para reducir los impactos del cambio climático.

Establecimos un Equipo de Análisis ASG del Mercado Accionario y un Grupo de Financiamiento Sostenible dentro de Banca y Mercados Globales.

Implementamos una herramienta de Evaluación de Riesgo de Cambio Climático (CCRA) para todos los préstamos de banca empresarial como parte obligatoria de la debida diligencia crediticia.

Actualizamos las políticas de crédito para restringir el financiamiento directo o las actividades de financiamiento y asesoría de proyectos que estén directamente relacionados con la exploración, el desarrollo y la producción de petróleo y gas dentro del Círculo Polar Ártico, incluido el Refugio Nacional de Vida Silvestre del Ártico.

Logramos una reducción del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras operaciones con respecto a los niveles de 2016.

Establecimos el objetivo de alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones a nivel mundial para 2030, con un objetivo intermedio del 100% de aquí a 2025 para las operaciones en Canadá.

Establecimos una alianza plurianual con el Institute of Sustainable Finance de la Queen's University en Canadá como parte de nuestro Centro de Excelencia del Cambio Climático.

Publicamos el Informe de Bono Verde en el que se describen el impacto y el uso del bono verde de USD\$500 millones a 3.5 años emitido en 2019 por Scotiabank

SOCIEDAD

Lanzamos ScotialNSPIRA, una iniciativa para invertir CAD \$500 millones en 10 años, que tiene el objetivo de promover la resiliencia económica entre los grupos más necesitados.

Invertimos casi CAD \$85 millones en las comunidades donde operamos, mediante donaciones, patrocinios comunitarios, voluntariado de empleados y otros tipos de inversión comunitaria.

Donamos CAD \$16.6 millones en apoyo a las personas y comunidades de mayor riesgo durante la pandemia del COVID-19, lo que incluyó apoyo a hospitales y profesionales de la salud por el orden de CAD \$7.2 millones.

Lanzamos nuestros objetivos renovados de diversidad e inclusión para aumentar la diversidad de nuestra población de empleados durante los próximos cinco años, con un enfoque en las personas que se identifican como de raza negra, indígenas, minorías visibles, personas con discapacidades y mujeres.

Anunciamos nuestro apoyo al Black Entrepreneurship Program del gobierno de Canadá para emprendedores de raza negra, con un compromiso de hasta CAD \$128 millones en capital para el Black Entrepreneurship Fund.

Creamos un módulo de capacitación llamado Adquisición de Competencias Culturales sobre los Pueblos Indígenas para ayudar a los empleados a entender y atender mejor a nuestros clientes indígenas en Canadá.

Permitimos que el 80% de los empleados que no están en las sucursales bancarias a nivel global trabajaran de forma remota durante la pandemia y dimos prioridad a los servicios de apoyo a la salud mental para los empleados.

El índice de compromiso del empleado aumentó de 81% a 84%.

GOBIERNO CORPORATIVO

Por tercer año consecutivo, Scotiabank fue reconocido por el Dow Jones Sustainability Index entre el 1% de las mejores instituciones financieras globales en términos de gobierno corporativo, y obtuvo una puntuación perfecta en las políticas de prevención de delitos financieros.

Las mujeres representan el 46% de nuestra Junta Directiva y actualizamos la Política de Diversidad de la Junta Directiva establecida por primera vez en 2013.

Reforzamos el enfoque para la compra responsable y la diversidad de proveedores mediante nuestro ingreso en el Consejo Canadiense de Proveedores de las Comunidades Indígenas y Minoritarias, y nos convertimos en promotor de adquisición de servicios a las comunidades indígenas para el Consejo Canadiense de Negocios Indígenas.

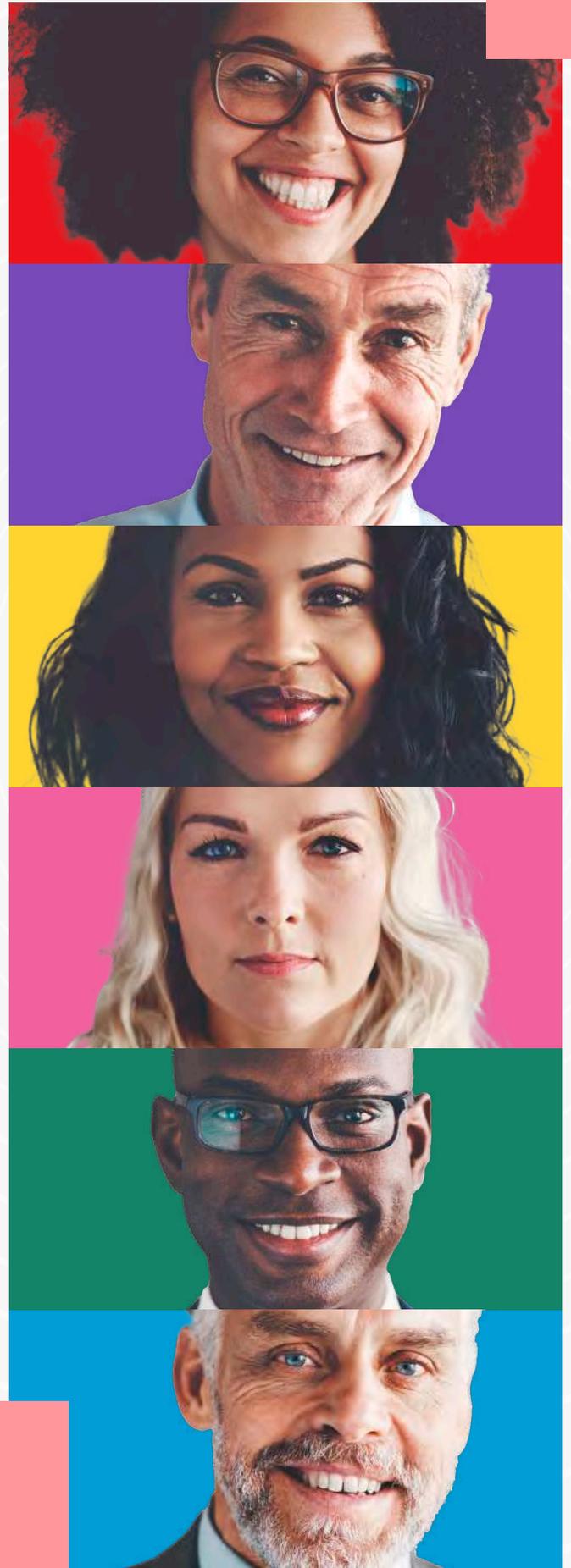
Llevamos a cabo la segunda evaluación sobre derechos humanos desde 2016 para evaluar nuestro avance y entender mejor los riesgos emergentes relacionados con los derechos humanos.

Lideramos el desarrollo de Project Shadow, una alianza entre el sector público y el sector privado que lucha contra la explotación sexual infantil en línea mediante el mejoramiento de métodos de detección, denuncia e interrupción de transacciones financieras sospechosas.

Lanzamos un grupo de trabajo en materia de ciberseguridad centrado en el COVID-19 que procesó decenas de miles de indicadores de alerta temprana de posibles violaciones de seguridad.

Desarrollamos una nueva capacitación interna sobre la ética en inteligencia artificial e impartimos un taller sobre la ética de los datos para ejecutivos.

El 100% de nuestros empleados confirmó el cumplimiento del Código de Conducta de Scotiabank



SCOTIABANK COLPATRIA EN CIFRAS

COLABORADORES

6.165 empleados.

412.775 horas de capacitación a colaboradores.

60% mujeres.

50% de las vicepresidencias y **53% de las direcciones** y **gerencias de primera línea** están ocupadas por mujeres.

CLIENTES

Cerca de **680.000 clientes** beneficiados con alivios durante la pandemia sobre una cartera equivalente a **COP \$9.51 billones.**

212.889 nuevas Cuenta Cero .

Más de **1.300.000 Cuentas Cero** abiertas desde 2016.

El **48% de las aperturas** de Cuentas Cero corresponden a clientes nuevos.

PROVEEDORES

Cerca de **1.500 proveedores locales** y **COP \$841 mil millones** en compras de bienes y servicios.

ACTIVOS.....	\$34.998
PASIVOS.....	\$32.271
PATRIMONIO.....	\$2.727
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO.....	-\$316

*Cifras en miles de millones de pesos

SCOTIABANK COLPATRIA EN CIFRAS

Scotia Securities™

Clientes	3,442
Activos	44,988
Colaboradores	23
Proveedores	11

*Cifras en millones de pesos



del grupo Scotiabank

Activos	38,666
Colaboradores	183
Proveedores	65

Negocios Administrados

AUM* (incluidos los FIC**)	11,978,564
Negocios Administrados	666

Fondos de Inversión (FIC)

Activos FIC	1,211,713
Número de clientes	3,821

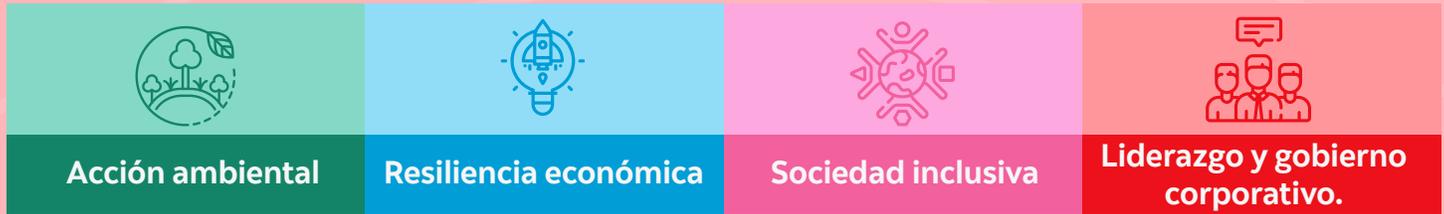
*Cifras en millones de pesos

*Assets Under Management

**Fondos de Inversión Colectiva

ESTRATEGIA ASG

Scotiabank Colpatría adopta la estrategia de su casa matriz Scotiabank, fundamentada en cuatro pilares:



Bajo estos pilares alineamos todos los esfuerzos de la organización en materia de sostenibilidad, con impacto en tres diferentes niveles: **en nuestras operaciones, con nuestros clientes y en el mundo que nos rodea.**

A través de esta estrategia procuramos atender las preocupaciones sociales, ambientales y económicas de nuestros grupos de interés, con soluciones que redundan en el crecimiento y posicionamiento de nuestro Banco. Cuando nuestros esfuerzos están alineados, en todos los pilares y en todos los niveles de influencia, estamos en mejores condiciones para construir un futuro mejor.



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.

ASUNTOS MATERIALES

MEDIO AMBIENTE

- ◆ Impactos ambientales del otorgamiento de préstamos e inversiones
- ◆ Riesgos del cambio climático
- ◆ Huella ambiental de las operaciones

SOCIEDAD

- ◆ Satisfacción del cliente
- ◆ Tecnologías disruptivas
- ◆ Diversidad, igualdad e inclusión en el lugar de trabajo
- ◆ Salud y bienestar de los empleados
- ◆ Inclusión y acceso financieros
- ◆ Impacto económico local
- ◆ Impacto positivo de los productos bancarios
- ◆ Reclutamiento, desarrollo y retención del talento

GOBIERNO CORPORATIVO

- ◆ Ética en los negocios
- ◆ Protección del consumidor
- ◆ Protección y uso responsable de datos
- ◆ Estabilidad del sistema financiero
- ◆ Política pública
- ◆ Compras responsables
- ◆ Transparencia



GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE PARTES INTERESADAS



Clientes

ÁREAS ASG DE INTERÉS ⁽¹⁾

- ◆ Oportunidades para mejorar la experiencia del cliente
- ◆ Apoyo y asesoría durante la pandemia del COVID-19
- ◆ Inclusión financiera y acceso a productos y servicios financieros
- ◆ Inversión en la comunidad y filantropía
- ◆ Ciberseguridad y privacidad de los datos.



Empleados

- ◆ Ambiente de trabajo flexible y de apoyo que valora y prioriza la salud física y mental de los empleados.
- ◆ Recursos y herramientas para adaptarse al trabajo remoto.
- ◆ Ambiente de trabajo diverso, equitativo e inclusivo. 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 con las comunidades locales y retribuir a la sociedad.



Accionistas, Inversionistas, Agencias calificadoras de riesgo y Analistas de investigación

- ◆ Impactos de la pandemia del COVID-19 en el Banco, sus clientes y economía en general.
- ◆ Adquisiciones, desinversiones y reposicionamiento del negocio.
- ◆ Rendimiento y valuación de la acción del Banco
- ◆ Endeudamiento hipotecario y de consumo canadiense.
- ◆ Problemática geopolítica y macroeconomía.
- ◆ Transformación digital.
- ◆ Instrumentos financieros en apoyo a la sostenibilidad, p.ej., bonos verdes.
- ◆ Armonización de los estándares de divulgación ASG.

¹Adaptado del Informe Ambiental, social y de Gobierno Corporativo (ASG) 2020 de Scotiabank
https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2020_Final.pdf

GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE PARTES INTERESADAS



Gobierno

ÁREAS ASG DE INTERÉS ⁽¹⁾

- ◆ Ciberseguridad y delincuencia financiera.
- ◆ Finanzas digitales y privacidad de los datos.
- ◆ Comercio internacional.
- ◆ Diversidad e inclusión.
- ◆ Financiamiento sostenible y cambio climático.



Proveedores

- ◆ Código de Conducta del Proveedor.
- ◆ Riesgo Ambiental y Social.
- ◆ Política Global de Compras.



ONG, organizaciones de desarrollo comunitario e instituciones académicas

- ◆ Inclusión y resiliencia económicas.
- ◆ Educación y conocimientos financieros.
- ◆ Donaciones y apoyo financiero durante la pandemia del COVID-19.
- ◆ Cambio climático.



¹Adaptado del Informe Ambiental, social y de Gobierno Corporativo (ASG) 2020 de Scotiabank
https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2020_Final.pdf

INDICADORES ASG

INDICADOR	GLOBAL			COLOMBIA		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
MEDIO						
% de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del alcance 1 y 2 respecto a los niveles de 2018.		-8,77%	-19,96%		-2,37%	-2,69%
Total de emisiones de GEI (global, toneladas de CO2)	147.740	134.782	118.258	2.767	2.701,66	2.692,58
Alcance 1	15.730	15.221	12.783	283	286	518
Alcance 2	111.990	99.393	98.282	2.141	2.012	2.093
Alcance 3	20.020	20.168	7.193	342	403	81
SOCIEDAD						
Total invertido en capacitación y desarrollo profesional de los empleados.	CAD74MM	CAD78MM	CAD63,4MM	COP1.067MM	COP1.431MM	COP845MM
Tasa de rotación voluntaria de empleados (renuncias y jubilaciones)	15%	12%	8%	6%	9%	6%
Cantidad total de Cuentas Cero de Scotiabank Colpatría abiertas en Colombia.	NA	NA	NA	NA	1.2MM	1.3MM
Valor total de las inversiones en la comunidad.	CAD80MM	CAD100MM	CAD85MM	COP1.643MM	COP1.995MM	COP3.633MM
Cantidad total de horas de voluntariado de los empleados	371.000	350.595	168.962	3.682	5.419	676
GOBIERNO CORPORATIVO						
Diversidad de género en la Junta Directiva (% de mujeres)	38	38	46	14	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	N/A	N/A	N/A

ADHESIÓN Y PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS

RESPALDAMOS O SOMOS SIGNATARIOS O MIEMBROS DE LAS SIGUIENTES ENTIDADES:





PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EN COLOMBIA

NO TE DEJES CONTAGIAR



Anualmente la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, el Fondo Nacional del Ahorro y la Cámara de Comercio de Bogotá, premian a las organizaciones que lideran negocios responsables y seguros. Por dos años consecutivos (2019-2020) Scotiabank Colpatría ha obtenido el primer puesto como mejor campaña digital, en la que de una forma creativa y novedosa se ha mostrado a los colaboradores el impacto que tienen el lavado de activos y la financiación del terrorismo y la importancia de su rol como Scotiabankers en la sociedad.

En Scotiabank Colpatría tenemos el deber de identificar estos negocios para erradicarlos y ofrecer a nuestros clientes, accionistas y colaboradores un negocio confiable, responsable y seguro. En 2020 se crea la campaña **“No te dejes contagiar”**, una similitud entre la prevención del contagio del COVID 19 con la prevención del Lavado de Activos, con un manual de **“bioseguridad”**, en donde invitamos a los colaboradores a utilizar **las medidas de prevención necesarias para evitar delitos como corrupción, narcotráfico, enriquecimiento ilícito, testafarro y extorsión:** delitos fuente del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Durante la campaña, que logró impactar a 7.000 colaboradores, el equipo AML del Banco reforzó el conocimiento de las políticas, los canales de denuncia y las consecuencias de los delitos a través de boletines especiales, gifs y un concurso.



Par

RANKING DE EQUIDAD DE GÉNERO EN LAS ORGANIZACIONES

CERTIFICACIÓN

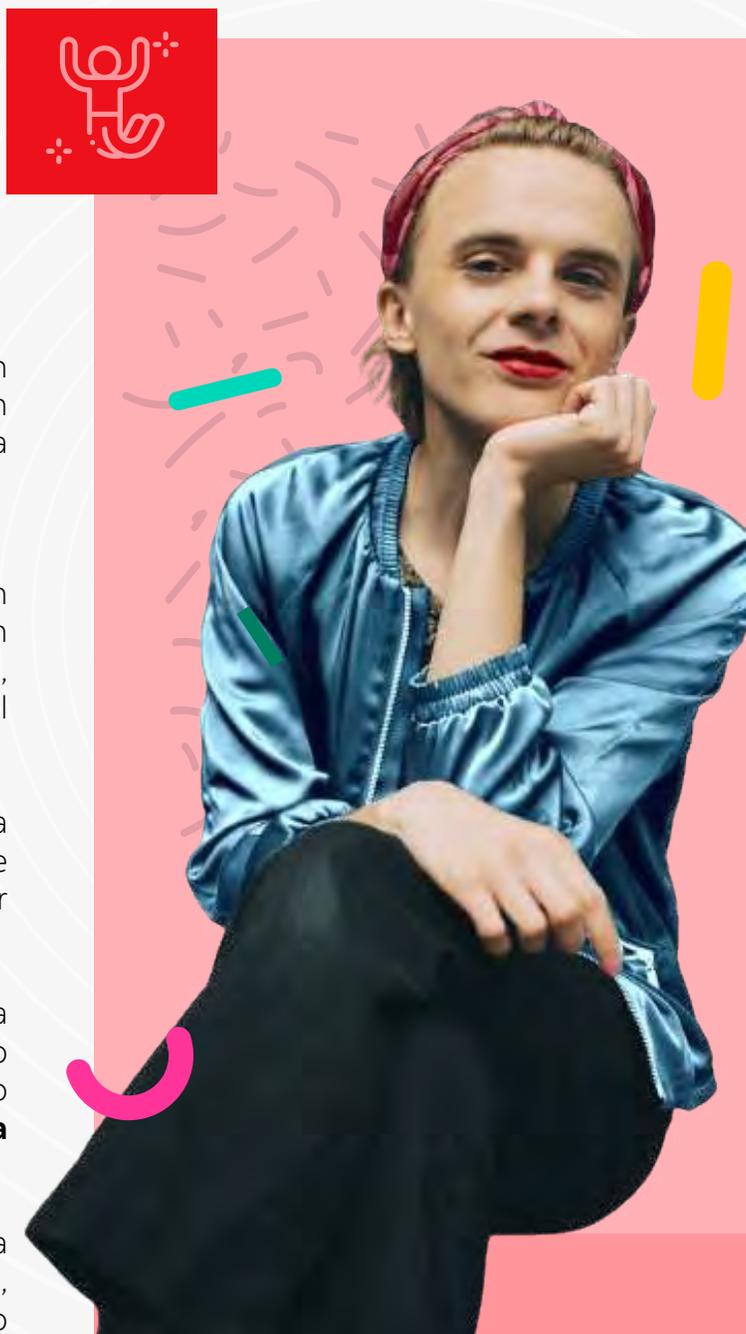


Durante 2020 obtuvimos esta certificación otorgada por la Cámara de Comercio LGBT en Colombia. Entre los atributos de esta certificación se encuentran:

- ◆ Avala a Scotiabank Colpatria como un banco **“Libre de Discriminación”**, con políticas, estrategias y procesos inclusivos, diversos y respetuosos, bajo el principio del respeto.
- ◆ 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.

RECONOCIMIENTO RANKING PAR LATAM 2020

Por segunda vez consecutiva, la marca **Scotiabank Colpatria en Colombia se encuentra en el puesto número cuatro** de las empresas con más de mil empleados en el Ranking PAR de Aequales, ubicándonos en el top 10 de las empresas en Colombia que le apuestan a la equidad e igualdad de género. Así mismo la **Fiduciaria Colpatria**, filial del Banco, se presentó por primera vez, como área y dentro de la misma categoría logró ocupar el **segundo puesto**, siendo reconocida entre otras cosas, por ser un área dirigida 100% por mujeres.



ÍNDICES Y CALIFICACIONES ASG A NIVEL GLOBAL

Por tercer año consecutivo, fuimos incluidos en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Norteamérica, ocupando el puesto más alto en el sector financiero por nuestro gobierno corporativo y políticas contra la delincuencia financiera.

Incluidos en el índice FTSE4GOOD desde 2001.

MEDIOAMBIENTE

- ◆ Recibimos la calificación de A- del CDP (antes Carbon Disclosure Project) en reconocimiento a las divulgaciones sobre cambio climático del año fiscal 2019.
- ◆ Galardonados por MD Financial Management como uno de los empleadores más ecológicos de Canadá.

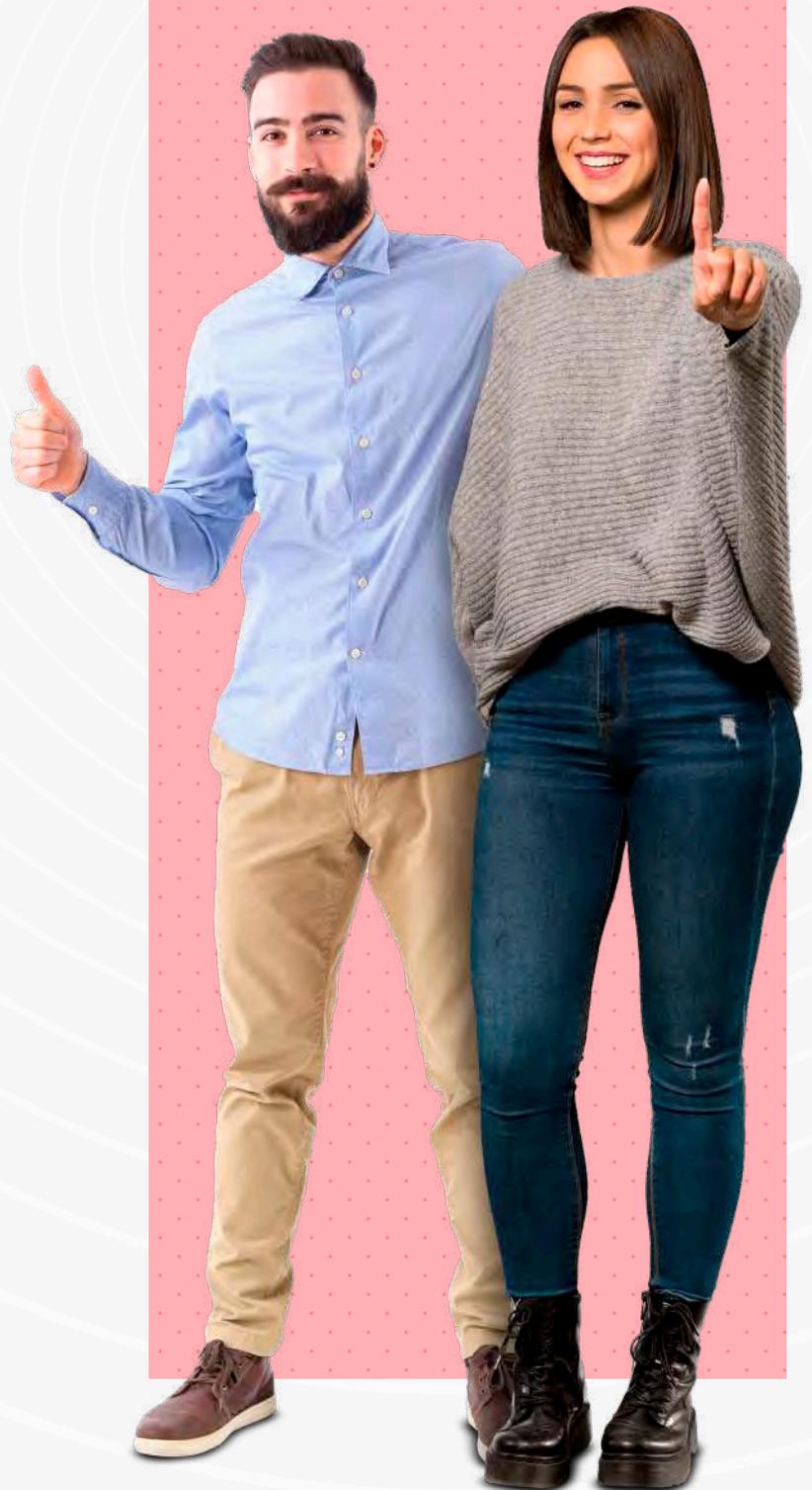
SOCIEDAD

- ◆ En 2020, recibimos múltiples reconocimientos de **Great Place to Work**, entre ellos por ser una de las **Mejores Empresas para Trabajar del Mundo**, una de las Mejores Empresas para Trabajar en Canadá y República Dominicana, una de las Mejores Empresas para Trabajar para las Mujeres en Perú y una de las Mejores Empresas para Trabajar por el Bienestar Mental.
- ◆ Dos premios otorgados por Benefits Canada en las categorías de beneficios laborales: el Premio de Coronavirus y Beneficios, y el Premio de Salud Mental.
- ◆ Designados Corporación Nacional del Año por CGLCC, la Cámara de Comercio LGBT+ de Canadá, como parte de los Premios al Liderazgo Empresarial de CGLCC.
- ◆ Reconocidos por la Campaña de Derechos Humanos y Equidad en México y Chile como uno de los Mejores Lugares para Trabajar LGBT.
- ◆ Reconocidos por Aequales PAR en Perú y Colombia por nuestro liderazgo en equidad de género.
- ◆ Somos una de las culturas corporativas más admiradas de Canadá en 2020 según Waterstone Human Capital.



GOBIERNO CORPORATIVO, INNOVACIÓN Y REPUTACIÓN

- ◆ Scotiabank fue designado Banco del Año en Canadá, Trinidad y Tobago, Barbados y Jamaica por la revista The Banker (publicación del Financial Times)
- ◆ Scotiabank Chile fue designado Banco del Año por LatinFinance.
- ◆ Primer lugar en satisfacción del cliente por la respuesta de Scotiabank a la crisis del COVID-19 entre los empresarios canadienses.
- ◆ Ganador de dos Premios Euromoney a la Excelencia 2020: Mejor Transformación de un Banco en América Latina y Mejor Banco de Chile.
- ◆ Premio Innovación del Año en Seguridad de Banca Personal otorgado por Retail Banker International, que reconoce el enfoque y la inversión del Banco en su Programa de Gestión del Riesgo de Delitos Financieros.
- ◆ Reconocido por Global Finance por nuestro destacado liderazgo en tiempos de crisis y como Mejor Banco de Trinidad y Tobago.
- ◆ Designado por la revista The Banker como el Mejor Banco de Norteamérica por su Innovación en Banca Digital.
- ◆ Primer lugar en el estudio de satisfacción con la banca en línea de Canadá de J.D. Power 2020 y segundo lugar en satisfacción con las aplicaciones móviles.



APORTES A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Nuestro Banco a nivel global alinea sus esfuerzos con la agenda mundial definida en 2015 como Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Una agenda que a través de 169 metas busca superar los desafíos más grandes del ser humano y del medio ambiente para el año 2030 con la activa participación de individuos, empresas y gobiernos. Para cumplir con este propósito, se identificaron los siguientes objetivos, directamente relacionados con la gestión ambiental, social y económica de la organización y las respectivas metas con las que el Banco se ha comprometido a contribuir².



ODS 1 Fin de la pobreza

Desarrollamos y ofrecemos productos y servicios financieros para satisfacer y responder a las necesidades particulares de clientes diversos. Nos comprometemos a promover la resiliencia económica y la equidad entre nuestros clientes y en las comunidades a través de ScotiINSPIRA, nuestra iniciativa de inversión de CAD\$500 millones durante los próximos 10 años. Fomentamos también la educación financiera y colaboramos con líderes internacionales para formar alianzas y hacer contribuciones benéficas dirigidas a resolver las causas subyacentes de las dificultades financieras.

Metas ODS: 1.2, 1.4, 1.5²

ODS 3 Salud y bienestar

Ofrecemos beneficios y recursos para ayudar a que nuestros empleados y sus familias lleven una vida saludable y equilibrada, e invertimos en nuestras comunidades para fomentar la salud física y mental a largo plazo. Durante la pandemia del COVID-19 hemos sido proactivos y rápidamente implementamos amplias medidas para asegurar que las instalaciones se mantuvieran lo más seguras posible y al mismo tiempo velar por el bienestar de todos nuestros clientes y empleados.

Meta ODS : 3.4²

Fuente: Extracto del Informe ASG Scotiabank 2020

https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2020_Final.pdf

ODS 4 Educación de calidad

Trabajamos para fomentar los conocimientos y la educación financiera en nuestra red internacional, directamente con los clientes y a través de alianzas con organizaciones comunitarias. Brindamos apoyo a las principales instituciones académicas para financiar la investigación, fomentar la innovación y destacar el impacto de las tecnologías digitales en la sociedad. Las alianzas académicas benefician directamente a los estudiantes y a nuestros clientes y favorecen los procesos internos del Banco. Desde 2017, hemos invertido más de CAD\$24 millones en alianzas académicas.

Metas ODS: 4.3, 4.4, 4.5²

ODS 5 Igualdad de género

Trabajamos de forma activa para eliminar las barreras que frenan a las mujeres en el lugar de trabajo dentro y fuera de Scotiabank. Hemos publicado objetivos para asegurar el avance de las mujeres en cargos de nivel de vicepresidente o superior en todo el mundo y en Canadá, y Scotiabank es signatario de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU. En nuestros principales mercados en Canadá y América Latina, lideramos iniciativas para apoyar el avance de la mujer en los negocios y la economía, como en Canadá a través de The Scotiabank Women Initiative™, que está facilitando el acceso a capital, mentoría y educación para empresas dirigidas por mujeres.

Metas ODS: 5.1, 5.5²

ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

Scotiabank contribuye de manera significativa con el empleo y el crecimiento económico en todos los países donde tenemos presencia a través del pago de sueldos, beneficios e impuestos. Ofrecemos productos y servicios que prestan apoyo a los clientes y las pequeñas empresas, y nuestro enfoque en la transformación digital nos permite seguir proporcionando a los clientes servicios

financieros esenciales en medio de una pandemia mundial. Realizamos inversiones específicas en las comunidades que están dirigidas a resolver las causas subyacentes de la exclusión económica, subsanar la desigualdad de oportunidades y mejorar la resiliencia económica de los clientes en nuestra red internacional.

Metas ODS: 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.10²



ODS 10 Reducción de las desigualdades

La desigualdad afecta las economías y sociedades y es contraria al crecimiento sostenible. Ha estado vinculada a la disminución de las oportunidades educativas, los efectos negativos en la salud, el aumento de la delincuencia y las limitaciones a la movilidad social ascendente. Nuestra asesoría y nuestros servicios bancarios especializados centrados en las familias y particulares, los migrantes, las personas de edad avanzada, los estudiantes, los empresarios y las pequeñas empresas, así como también nuestras inversiones en la comunidad a través de ScotialNSPIRA, ayudan a eliminar las barreras y aumentar el acceso a las oportunidades. Junto con la reflexión sobre nuestras propias prácticas de contratación y nuestro compromiso con los objetivos de diversidad e inclusión, buscamos ayudar a forjar el futuro de quienes nos rodean, contribuir al logro de las metas financieras y promover la resiliencia económica.

Metas ODS : 10.2, 10.3, 10.C²

ODS 13 Acción por el clima

Los Compromisos Climáticos de Scotiabank indican las cinco áreas en las que el Banco se ha centrado para enfrentar el cambio climático, lo que incluye el compromiso de movilizar CAD\$100,000 millones de aquí a 2025 en la reducción de los impactos del cambio climático. Estos compromisos nos permiten desempeñar un papel fundamental en la transición hacia una economía baja en carbono y más resiliente, y ayudan a acelerar la implementación de soluciones para el cambio climático en nuestras actividades de negocios básicas. Durante todo 2020, Scotiabank mantuvo una posición de liderazgo como un importante intermediario financiero canadiense de bonos de sostenibilidad.

Metas ODS: 13.1, 13.2, 13.3²

²Encuentra cada meta relacionada en <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>



MEDIO AMBIENTE

Nuestro Banco **reafirma su compromiso de lucha contra el cambio climático y cuidado del medio ambiente**, entendiendo su creciente relevancia para el futuro de todos por los enormes efectos ambientales y sociales de estos fenómenos globales cada vez más frecuentes que ponen al descubierto la vulnerabilidad de los ecosistemas y los seres humanos. Por esto la importancia de integrar esfuerzos para **acelerar la transformación energética, el desarrollo de nuevos procesos de producción y estimular la innovación y el uso de la tecnología** como herramientas clave en este desafío. Como financiadores tenemos la responsabilidad de tomar decisiones de crédito e inversión basados en una exhaustiva gestión de riesgos sumada a una consciente y juiciosa gestión en la reducción de la huella ambiental y de carbono que nuestras operaciones generan.



POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

La Política Ambiental es uno de los instrumentos que guían el desempeño responsable de la organización en cuanto a los asuntos que pueden tener un impacto ambiental negativo derivado de la operación. Describe así los principios que el Banco y sus filiales aplican en la gestión de los impactos identificados.

1. Cumplir con las leyes y regulaciones ambientales además de estándares voluntarios e iniciativas adoptadas por el Banco Scotiabank Colpatria y sus filiales.

2. Contribuir con que la eficiencia operacional sea coherente con la reducción de los impactos ambientales y la promoción de acciones responsables.

3. Incorporar criterios de evaluación y mitigación de riesgo ambiental en los procedimientos de gestión de riesgos.

4. Contribuir al diálogo permanente con las partes interesadas, tales como clientes, empleados, gobierno, organizaciones no gubernamentales y asociaciones industriales.

5. Medir e informar públicamente sobre el desempeño ambiental del Banco Scotiabank Colpatria y sus filiales al menos una vez al año.



COMPROMISOS CLIMÁTICOS

En apoyo al Acuerdo de París sobre el Cambio Climático, anunciamos nuestros **Compromisos Climáticos en 2019**. Estos cinco compromisos, que fueron aprobados por la Junta Directiva, conforman la estrategia climática a nivel institucional del Banco y describen cómo seguiremos apoyando a nuestros clientes en la transición hacia **una economía baja en carbono**, garantiremos un sólido gobierno corporativo en relación con los temas climáticos, manejaremos los riesgos climáticos, descarbonizaremos nuestras propias operaciones y contribuiremos al diálogo mundial sobre el cambio climático.³

1. MOVILIZAR \$100,000 MILLONES A 2025 PARA REDUCIR LOS IMPACTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

- ◆ Movilizamos más de CAD\$28,000 millones como parte de nuestro objetivo de CAD\$100,000 millones de aquí a 2025 para reducir los efectos del cambio climático.
- ◆ Creamos el nuevo Grupo de Financiamiento Sostenible en Banca y Mercados Globales para brindar asesoría y soluciones para los clientes corporativos, financieros, institucionales y del sector público a nivel mundial.
- ◆ Establecimos un Equipo de Análisis ASG del Mercado Accionario dedicado exclusivamente a ayudar a los clientes a entender de qué manera los factores ASG influyen en el comportamiento corporativo y los mercados de capitales.

2. GARANTIZAR UN SÓLIDO GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA SOBRE LOS TEMAS CLIMÁTICOS EN NUESTROS INFORMES

- ◆ Los riesgos relacionados con el clima se comunican trimestralmente al Comité de Riesgo de la Junta Directiva, y la función de supervisión cuenta con el apoyo del Comité Directivo para el Cambio Climático conformado por altos directivos de las funciones de control y gestión; el impacto del cambio climático es un riesgo principal y emergente en el marco de gestión de riesgos a nivel institucional del Banco.
- ◆ Incluimos divulgaciones sobre el cambio climático alineadas con el TCFD en la Memoria Anual 2020 y detalles adicionales en este informe.
- ◆ Publicamos el primer Informe de Bono Verde que detalla la manera en que el producto neto se ha utilizado para apoyar proyectos de acuerdo con el **Marco de Bonos Verdes de Scotiabank como edificios ecológicos y transporte limpio**.
- ◆ Mejoramos las divulgaciones sobre el clima al CDP correspondientes al año fiscal 2019 y recibimos una calificación de A-.



³Tomado de Informe ASG Scotiabank 2020 https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2020_Final.pdf

3.

MEJORAR LA INTEGRACIÓN DE LAS EVALUACIONES DEL RIESGO CLIMÁTICO EN NUESTRAS ACTIVIDADES DE PRÉSTAMO, FINANCIAMIENTO E INVERSIÓN

- ◆ Implementamos la Evaluación de Riesgos del Cambio Climático a nivel del sector y del prestatario para clientes de banca empresarial como parte de los procesos generales de evaluación de riesgo ambiental y adjudicación de créditos.
- ◆ Participamos en la fase 2 del proyecto piloto de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (IF PNUMA) que tiene por objeto armonizar los enfoques en toda la industria para realizar análisis de escenarios climáticos en carteras de préstamos bancarios.

4.

DESCARBONIZAR NUESTRAS PROPIAS OPERACIONES Y ENCONTRAR SOLUCIONES INNOVADORAS PARA DISMINUIR EL IMPACTO DEL BANCO EN EL CAMBIO CLIMÁTICO

- ◆ Logramos una reducción del 20% en las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 desde 2016, con el objetivo de reducir las en 25% para 2025 (con respecto a los niveles de 2016).
- ◆ Establecimos el objetivo de alcanzar el 100% del consumo de electricidad de fuentes que no producen emisiones para las operaciones canadienses de aquí a 2025 y a nivel mundial para 2030.
- ◆ Aumentamos el precio interno del carbono a \$30 por tonelada de CO2 equivalente (CO2e) para ampliar la asignación de capital a iniciativas de reducción de emisiones; el precio subirá a \$45 por tonelada en 2021 y a \$60 por tonelada en 2022.

5.

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

- ◆ Establecimos una alianza de cinco años con el Institute for Sustainable Finance de la Queen's University dirigida a prestar apoyo a la educación, la capacitación profesional, la investigación y la difusión para promover el liderazgo en financiamiento sostenible.
- ◆ Creamos el grupo Acción Ambiental y Climática, con el objetivo de educar e incentivar a los empleados para que hagan cambios en su vida cotidiana y ayuden así al medioambiente combatiendo el cambio climático.
- ◆ Lanzamos una Red de Financiamiento Sostenible a nivel institucional para fomentar la colaboración en todo el Banco.



PROTOCOLO VERDE

Somos signatarios del Protocolo Verde, acuerdo suscrito entre el sector financiero en Colombia y el gobierno nacional, el cual busca unir esfuerzos para **promover el desarrollo sostenible del país y trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales.**

Este trabajo conjunto se desarrolla a partir de tres estrategias:

1. Generar **lineamientos e instrumentos** para promover el financiamiento del desarrollo con Sostenibilidad a través de las **facilidades de crédito y/o inversión**, y programas que promuevan, el uso sostenible de los recursos naturales renovables, la protección del medio ambiente y la competitividad de los sectores productivos del país, contribuyendo al mejoramiento de la **calidad de vida de la población.**
2. Promover en sus procesos internos el consumo sostenible de **recursos naturales renovables** o de bienes y servicios que de ellos se derivan.
3. Considerar en los **análisis de riesgo** de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, teniendo como base el **cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana**



Con el pleno y constante apoyo de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia ASOBANCARIA en todo lo que concierne a sostenibilidad, en el marco del Protocolo Verde hemos participado de alianzas con entidades internacionales expertas (BID, CDP, IFC, PNUD, GRI, UNEP FI, WB, WBCSD) en cada uno de los temas relevantes y de diversos programas, capacitaciones, consultorías y herramientas diseñadas en el seno del Protocolo, para el logro de los objetivos fijados.

ACCIÓN AMBIENTAL



El programa de movilidad sostenible de Scotiabank Colpatría **Go Mobility** fue lanzado en el mes de agosto y cuenta con tres modalidades a disposición de los colaboradores: **carro compartido, uso de bicicleta (patineta o bici eléctricas) y caminatas**, todas alternativas de movilidad sostenible y que a través de la aplicación TryMyRide aliado del programa, permite calcular el impacto en huella de carbono y evidenciar los efectos positivos en la salud y en el bienestar de los usuarios.



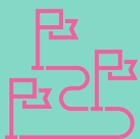
MÁS DE 400

personas invitadas a los diferentes **Seminarios web de lanzamiento.**



300 usuarios

registrados entre **agosto y diciembre.**



Publicaciones de

3.593 rutas

para compartir **866 conexiones.**



En el mes de

septiembre

se realizó el lanzamiento de **Go Mobility** en la red de oficinas.



En octubre

tuvimos actividades presenciales de activación con **protocolos de bioseguridad.**



Contamos con la

participación virtual de la

Secretaría Distrital de Movilidad.



Entre **agosto y diciembre,**

31 personas

fueron premiadas con más de **130.000 puntos Colombia.**



Se implementaron

los protocolos de bioseguridad

para el uso del ciclo **parqueadero en Torre Colpatría.**



752 usuarios

registrados al **cierre de 2020.**



En alianza con la **WWF Colombia** (Fondo Mundial para la Naturaleza) desde el mes de noviembre, llevamos a cabo la implementación de un **programa de educación ambiental** diseñado por nuestro aliado que busca promover que cada colaborador adopte estilos de vida más sostenibles y promueva mejores prácticas tanto al interior de la organización como en su vida cotidiana, haciendo un llamado sobre la importancia del consumo responsable.

El programa **#JuntosEsPosible** pone a disposición una plataforma de formación que cuenta con seis temas clave: **agua, bosques, especies, océanos, clima y energía, y alimentos.**

#JuntosEsPosible nos permite generar apropiación de nuestra riqueza natural y sensibilizar acerca de la importancia de su conservación y del consumo responsable de los recursos.

Comunicaciones periódicas son difundidas por los canales internos de la organización a todos los colaboradores.



27 líderes ambientales representando a cada una de las vicepresidencias de la organización

LÍDERES AMBIENTALES

Programa creado en el mes de octubre que convoca a colaboradores comprometidos con los temas medioambientales interesados en llevar a **Scotiabank Colpatría a ser un banco más sostenible**. Los líderes elegidos tienen el rol fundamental de promover las actividades desarrolladas por el Banco en cada una de sus vicepresidencias. **Son promotores del cambio y replicadores de conocimiento** pues como parte del programa los líderes reciben formación en diversos temas relacionados, que luego promoverán dentro de sus áreas. Se planean espacios en 2021 para la creación, la lluvia de ideas y la socialización de buenas prácticas y propuestas innovadoras que en temas medioambientales puedan surgir para implementar dentro y fuera de la organización.

Green Docs



Identificar, intervenir, innovar y mejorar a través de la metodología LEAN y el uso de habilitadores tecnológicos, aquellos procesos críticos y sensibles que mejoran la experiencia de nuestros clientes positivamente, **reduciendo los tiempos de procesamiento en más de un 50%** y permitiéndole también a nuestros colaboradores trabajar desde casa de manera más eficiente y segura **gracias al incremento de la producción electrónica de documentos en más de un 59% que ha evitado la tala de miles de árboles.**

El proyecto inicia en 2019 y es concebido inicialmente para mejorar la experiencia de nuestros clientes aumentando la eficiencia de los procesos y paralelamente generar ahorros en el uso de recursos como papel y energía, sin embargo y de manera colateral también ha tenido un gran impacto positivo en los colaboradores en tiempos de pandemia, facilitando el trabajo desde casa a través de la transformación digital y la centralización de la información.

Uno de nuestros **objetivos** como Banco es lograr que nuestros procesos sean **100% digitales**, entre otros para:

- ◆ Garantizar una mejora continua en la experiencia de nuestros clientes en cualquier servicio que deseen tramitar o adquirir con el Banco.
- ◆ Aumentar la producción de documentos electrónicos con el objetivo de contribuir con las metas ambientales de la organización y adoptar una cultura de “cero papel”.

- ◆ Proveer herramientas a nuestros colaboradores para facilitar su trabajo, hacerlo más eficiente y que de esta forma pueda tener mejor calidad de vida para traducirlo en un excelente servicio a nuestros clientes.

A través de la completa implementación del proyecto se pretende...

- ◆ Que el 100% de los procesos mejorados (mesas de control, Onboarding, operaciones de moneda extranjera) se realicen en ambientes electrónicos automatizados.
- ◆ Reducir los tiempos de respuesta de una solicitud de un producto relacionado a los procesos intervenidos en más de un 50%.
- ◆ Evitar el recorrido interno de documentación física.
- ◆ Reducir la dependencia del documento físico para iniciar el trámite de un proceso.

Logros:



Se ha evitado la tala de un bosque del tamaño de 1.5 veces el estadio El Campín (Bogotá-Colombia) gracias al aumento de la producción de documentación 100% electrónica.



Se ha evitado la producción gases tipo invernadero teniendo en cuenta que por cada kilo de papel se producen 3,3 kg de CO2 para un total de 217 toneladas (fuente medida: agenciasinc.es)



Se redujo el tiempo de atención en fila para el proceso de transacciones en moneda extranjera entre 8 y 12 minutos.



PARA DESTACAR...

Gracias a la implementación de mejores prácticas en el uso del papel y puntualmente en el proceso de impresiones durante 2020, **dejamos de imprimir 7.590.231 páginas**, situación que representó un ahorro de...

15.180

resmas de papel

33 Toneladas
de papel

122 toneladas
de madera

561 árboles

764.527
galones de agua residual

SOCIEDAD

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La diversidad y la inclusión se encuentran entre las **prioridades máximas del Banco**. El Consejo de Inclusión global, que tiene como promotor ejecutivo al Presidente y Director General, es responsable de la estrategia del Banco en materia de diversidad e inclusión y de enfrentar los problemas actuales y nuevos que pueden tener un impacto negativo en nuestra cultura inclusiva. Para ayudar a implementar la estrategia del Consejo de Inclusión Global, hemos creado **consejos de inclusión** de alto nivel en las funciones de control y en nuestras cuatro líneas de negocio: Banca Canadiense, Banca Internacional, Banca y Mercados Globales y Gestión Patrimonial Global⁴.

Las 5 iniciativas de la Estrategia Global de Diversidad e Inclusión:

- 1. Liderazgo comprometido:** Visible y perceptible. Concentrar el compromiso a largo plazo, siendo así agentes de cambio, tanto dentro como fuera de la organización.
- 2. Comunicación innovadora:** Multifacética y tecnológicamente hábil. Concientizar a los colaboradores y a los líderes con el fin de brindar apoyo a una cultura accesible e incluyente.
- 3. Participación de los colaboradores:** Global e interactiva. Profundizar el compromiso para brindar apoyo a los mecanismos de opinión y abrir espacio para la participación y contribución de los/as empleados/as.
- 4. Hacer posible la diversidad del talento:** Transparente, no discriminatoria y accesible. Contribuir a la identificación, desarrollo y promoción de empleados/as diversos en todos los niveles de la organización.
- 5. Participación comunitaria:** Auténtica y colaborativa. Nuestra asociación con organizaciones comunitarias e instituciones educativas originará un grupo de candidatos/as entusiastas y experimentados que permitirá incrementar nuestro Banco de talentos, así como consolidar la buena voluntad de las comunidades.



⁴Fuente:

https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2020_Final.pdf

Política de diversidad e inclusión

Contamos con una Política de Diversidad e Inclusión a nivel global que establece el **compromiso con nuestros grupos de interés** desde todas las áreas de la organización, para garantizar entornos libres de cualquier tipo de discriminación y oportunidades de crecimiento para todos.

Cultura diversa e inclusiva

Nuestro Banco se encuentra comprometido con la inclusión contando con **el mejor talento sin discriminar por género, edad, orientación sexual, habilidades especiales, procedencia geográfica, raza, estrato socioeconómico, cultura, experiencia, antecedentes, patrimonio, origen étnico o historia personal**. Las personas son incorporadas y desarrolladas sobre la base de sus méritos, capacidades, habilidades, competencias y desempeño, poniendo foco en sus aportes y fomentando una cultura diversa de meritocracia.



COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En la estructura del comité se contemplan 3 frentes de acción:

- ◇ Mujeres WIN
- ◇ Comité PRIDE (LGBT+)
- ◇ Multiculturalidad (Diversidad generacional, étnica, habilidades diversas y origen migratorio)

Objetivo

Replicar la voz de estas comunidades que buscan mayor representación, proponiendo planes de acción que las beneficien además de generar un vínculo entre colaboradores para construir un impacto positivo en la vida de las poblaciones que sean consideradas una minoría o grupos de personas que puedan estar en situación de vulnerabilidad.

El modelo de Scotiabank Colpatría inicia su camino en 2014, desde ese momento se presenta un circuito de grandes esfuerzos que permite cubrir de punta a punta la experiencia del colaborador desde cuatro pilares estratégicos:

Atracción de Talento

- ◇ Políticas de selección sin sesgos inconscientes.
- ◇ Entrenamiento en Sesgos Inconscientes para procesos de reclutamiento.
- ◇ Solicitud de hoja de vida sin foto.
- ◇ Paneles de entrevistadores mixtos.
- ◇ Convocatorias con imágenes y lenguaje inclusivo.
- ◇ Desarrollo y Liderazgo.
- ◇ Talleres de empoderamiento y espiritualidad femenina.
- ◇ Distribución equitativa en todos los programas de capacitación, asegurando misma cantidad de hombres y mujeres.
- ◇ Identificación y monitoreo de talentos para movilizar el crecimiento interno.



Cultura

Estamos posicionando nuestra cultura como una **filosofía ganadora** que tiene como propósito trabajar por el futuro de cada colaborador, sin discriminar el género, edad, orientación sexual, habilidades especiales, procedencia geográfica, raza, estrato socioeconómico, cultura, experiencia, antecedentes, patrimonio, origen étnico e historia personal. Adicional a esto contamos con importantes aliados estratégicos y realizamos campañas de alto impacto para nuestro público interno.

Balance de vida y trabajo

A través del análisis de datos, desde la Vicepresidencia de Recursos Humanos se **consolida un portafolio de beneficios** alineados a la realidad generacional y composición sociodemográfica, en diferentes frentes como: horario flexible, trabajo en casa, equidad salarial, aumentos salariales definidos por desempeño y no por género, espacios amigables como Centro Médico “Estar Bien”, salas de lactancia, zonas de trabajo colaborativo, ciclo parqueadero equipado, implementación de días libres, días adicionales en licencias, entre otros. Todo esto soportado en procesos formales periódicos de sensibilización y formación para toda la comunidad del Banco.



AVANCE DE LA MUJER

Logramos un incremento del **36% en cargos de mujeres como vicepresidentes** versus un porcentaje de 0% en 2014, posicionándonos como un ejemplo en el sector ya que logramos una nivelación del **50% en cargos de vicepresidencias**. En la actualidad el **60 %** de los colaboradores del Banco son mujeres y el **53%** de las posiciones de directores y Gerentes de primera línea están ocupadas por mujeres.

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

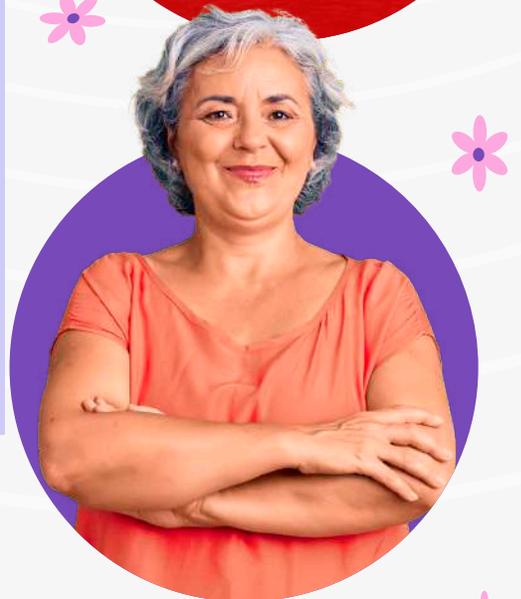
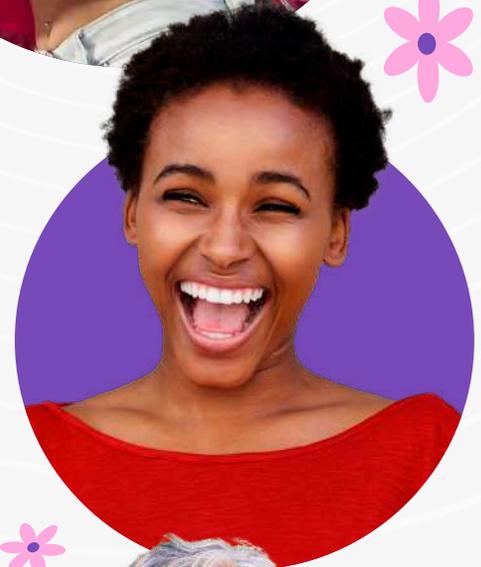
- ◇ Empoderamiento femenino
- ◇ Balance de vida en atención al COVID -19
- ◇ Campañas de atención y sensibilización sobre violencia de género (Fundación She Is y Secretaría Distrital de la Mujer)



ACCIONES

Generación de campañas inclusivas

- ◆ #CeroTolerancia en contra del hostigamiento sexual
- ◆ #EnCasaSinViolencia en contra de la violencia intrafamiliar
- ◆ #NoEsHoraDeCallar en contra de la violencia de género
- ◆ Charlas con la Secretaría Distrital de la Mujer
- ◆ Tipos de violencia de género
- ◆ Derechos de las víctimas
- ◆ Líneas de atención
- ◆ Talleres propósito de vida IKIGAI
- ◆ Conversatorio, Espiritualidad Femenina
- ◆ Cine Club enfocados en derechos de las mujeres
- ◆ Charlas Mujeres para Mujeres, Trabajo no remunerado
- ◆ Espacio de charla “Sin pelos en la lengua”, edición Sin
- ◆ Violencias con Fundación She Is y Secretaría de la mujer.
- ◆ Espacio de charla “Sin pelos en la lengua”, edición Racismo con Maria Isabel Mena
- ◆ Charla “Salud Mental” con Florentina Fernández
- ◆ Charla “Es mejor hablarnos que pelearnos”



PRIDE

En la celebración del mes PRIDE abordamos cinco frentes de trabajo:

1. Vivencia de valores a través del respeto por la diversidad de género y de identidad
2. Difusión de nuestra política global de Diversidad e Inclusión, rechazando cualquier tipo de discriminación por orientación sexual
3. Refuerzo de comité GRE PRIDE 2020
4. Certificación Friendly BIZ
5. Lanzamiento de nuevos espacios de comunicación

ACTIVIDADES

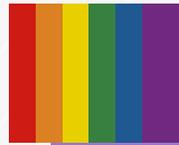
- ◆ Lanzamiento del Talk Show **“Sin Pelos en la Lengua”** con dos invitadas transgénero, activistas de la comunidad LGBT+ en Colombia.
- ◆ Participación en marcha PRIDE de Scotiabank México en alianza con **PRIDE CONNECTION.**
- ◆ Charla Actualidad Scotiabank con **Jaime Upegui y Brigitte Baptiste**, bióloga y rectora de la Universidad EAN, miembro de la Comunidad LGBT con el tema “El goce de la identidad”.
- ◆ Charla con **pareja diversa de Google**, quienes compartieron su experiencia como pareja en el mundo digital.

DIFUSIÓN

- ◆ Campaña **“Orgullosos de Amar”** en redes sociales
- ◆ Comunicado de prensa
- ◆ Artículo Hanoi Morillo Vicepresidenta Banca Digital en medios de comunicación
- ◆ Iluminación alusiva en Torre Colpatria en la ciudad de Bogotá

FORMACIÓN

- ◆ Inicio de plan de entrenamiento en red de oficinas para **atención a clientes diversos.**
- ◆ Desarrollo de curso virtual de Diversidad e inclusión Colombia.
- ◆ Charla **“El ABC de la Diversidad”.**

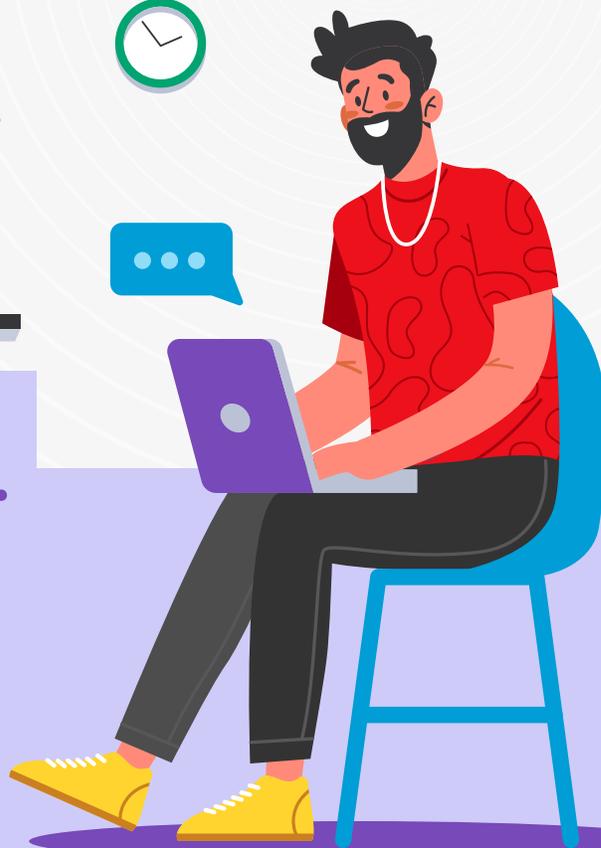


ALIADOS ESTRATÉGICOS



+ FORMACIÓN EN DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- ◇ Curso virtual en **lenguaje de señas con enfoque en servicio al cliente** con Asobancaria y Amigos con Calor Humano como aliados.
- ◇ Políticas y estrategia D&I .
- ◇ Sesgos inconscientes.
- ◇ Atracción de Talento Diverso .
- ◇ Comunicación corporativa con enfoque incluyente.
- ◇ Proveeduría diversa.
- ◇ Oportunidades comerciales Marketing Digital
- ◇ Atención a clientes diversos para la red de oficinas.
- ◇ Beneficios con enfoque incluyente.
- ◇ Capacitación Mejores prácticas de Comités de Diversidad .



PARA DESTACAR...

CURSO VIRTUAL EN LENGUAJE DE SEÑAS

Con 210 personas inscritas en su lanzamiento dimos apertura al curso en lenguaje de señas en **alianza con ASOBANCARIA** y la Fundación Amigos con Calor Humano para nuestros colaboradores, con el propósito de reforzar el compromiso en la construcción de **espacios libres de discriminación**, en la que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los múltiples beneficios de la inclusión financiera. La comunicación y el lenguaje que se utilice en cada una de nuestras oficinas y en nuestros entornos laborales tiene el poder de excluir o incluir, es por esto, que a través de este curso buscamos brindar un acercamiento a la lengua de la comunidad sorda de Colombia. De esta forma tendremos las herramientas básicas para dar un **valor agregado al servicio al cliente desde un enfoque diferencial e incluyente**.

DÍA DE LA NIÑA

Nos adherimos a la campaña de la Fundación Plan **“Conectadas y Seguras”**, cuyo objetivo es poner fin al acoso y abuso que niñas y mujeres jóvenes enfrentan en los medios digitales. También como una oportunidad para hacer visible cómo los espacios y herramientas digitales son facilitadores **para que niñas y adolescentes aprendan, fortalezcan su capacidad de liderazgo** y promuevan estrategias para la promoción de la igualdad de género.

EDUCACION FINANCIERA

CLIENTES

- ◆ Consolidación de la mesa de trabajo interdisciplinaria del Comité de Educación Financiera.
- ◆ Posicionamiento de contenidos de educación financiera en las redes sociales de la organización.
- ◆ Transmisión periódica de Webinars de educación financiera para clientes con temas como reforma tributaria, finanzas en pareja, planeación financiera familiar, cómo afrontar la crisis financiera en el mundo y en Colombia, alivios financieros, perspectivas económicas, seguros, declaración de renta, crédito hipotecario, agilismo, entre otros.
- ◆ Campaña de seguridad en redes, denominada **#Criminalmente**.
- ◆ La educación financiera también fue pilar en la estrategia de productos y segmentos, fomentar la cultura de ahorro en nuestros clientes en una época incierta por la pandemia permitió **sensibilizar al cliente en productos de ahorro a corto y mediano plazo**, a través de productos como Cuenta Bolsillo y Renta Premium, cuentas que permiten ahorrar a la medida con tasas de interés preferenciales.
- ◆ Proceso de acceso al subsidio de nómina otorgado por el Gobierno de manera ágil y digital desde mayo hasta la fecha.
- ◆ Desarrollo de procesos ligeros para acceder a los diferentes alivios crediticios.
- ◆ Micrositio de cobranza en el home pyme donde se aclaran inquietudes frente alivios de créditos y arreglos de cartera.
- ◆ Implementación plan de Adquirencia POS en línea para reactivar ventas de manera digital, proceso ágil en sinergia con Credibanco Visa.
- ◆ Implementación de procesos flexibles para acceso a productos transaccionales y adopción digital (banca virtual Empresarial, pagos electrónicos, recaudos PSE)
- ◆ Apoyo y asesoría en operaciones de moneda extranjera a través de nuestro web FX para facilitar el giro o reintegro de recursos.



- ◆ Entrenamiento continuo en todos los equipos comerciales para sostener conversaciones de valor y asesoría con los clientes, temas de actualidad económica, sectorial, financiera y de inversiones.

PARA DESTACAR...

EconoMÍA



Creación del micrositio de educación financiera denominado **EconoMIA**, la primera plataforma de comunicación de educación financiera de Scotiabank Colpatría, 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 (lanzamiento en 2021). Los contenidos son publicados semanalmente en nuestras redes sociales y página web. <https://www.sciotiabankcolpatría.com/educacion-financiera>



COMUNIDADES

Luego de 5 años como aliados, continuamos llevando educación financiera a jóvenes de instituciones públicas a lo largo del país de la mano de **Junior Achievement**. Dentro de su programa Economía para el Éxito conjugamos temas como **proyecto de vida con planeación financiera** para entregar herramientas clave en la etapa en la que la toma de decisiones es crucial para su futuro.

De igual forma, convocamos cada año a jóvenes entre los 15 y 18 años a ser parte de los **Campamentos de Innovación**, espacios de generación de ideas y construcción de modelos de negocio dirigidos a solucionar problemáticas mundiales en el marco de la sostenibilidad.

Durante 2020, la virtualidad fue el escenario primario, permitiéndonos llegar a **1.252 jóvenes** a pesar de las restricciones evidenciadas por la pandemia. Ambos programas fueron acompañados por **69 colaboradores** de la organización que en calidad de mentores voluntarios acompañaron a los jóvenes en esta experiencia.



COLABORADORES

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 con interacción de los participantes y aplicación de estos conceptos a través del uso de la herramienta **TuAhorraApp**.

INVERSIÓN SOCIAL



En una alianza de más de 14 años, nuestra organización se une año tras año a los esfuerzos de la **Fundación Cardioinfantil** poniendo a disposición el recaudo en la red de cajeros del Banco en favor del programa Regale una Vida, cuyo objetivo es **brindar atención integral y de alta complejidad a niños, niñas y adolescentes de escasos recursos con enfermedades cardiovasculares,** quienes requieren tratamiento con fines diagnósticos, de corrección o terapéuticos.

En respuesta a la emergencia generada por la pandemia, durante 2020 Scotiabank Colpatría hizo presencia en comunidades afectadas, aportando fondos para aliviar la situación de miles de personas a lo largo del país a través de su campaña: **“Juntos Contra el Hambre”**, iniciativa mediante la cual se reunieron esfuerzos de todas las compañías del Grupo Mercantil Colpatría y sus colaboradores. **En alianza con el Banco de Alimentos de Bogotá, se destinaron desde el Banco cerca de 500 millones de pesos en alimentos, con aportes de 1.586 colaboradores, beneficiando a alrededor de 10.000 familias.** En total la campaña sumó más de 1.000 millones de pesos representados en 20.000 mercados entregados durante 2020.

SCOTIABANK APOYANDO A COLOMBIA DURANTE LA PANDEMIA

Reconociendo la importancia de respaldar a las comunidades afectadas por la pandemia de los países donde Scotiabank opera, nuestra casa matriz destinó más de **USD560.000** para que organizaciones como la Fundación Cardioinfantil, Fundación JuanFe, Universidad de los Andes y Fundación Santafé contaran con las herramientas para hacer frente a los retos que la pandemia impuso en sectores como la salud y la educación.

En promedio el programa social realiza 12 brigadas en diferentes ciudades del país anualmente, donde un equipo interdisciplinario con equipos especializados se traslada a diferentes lugares del país para la valoración gratuita de los niños, niñas y adolescentes. En cada brigada se valoran en promedio **300 niños**, anualmente **suman 3.300 valorados** y se atienden de manera integral en la Fundación a 200 niños, niñas y adolescentes por año.

En 2020 pese a las dificultades ocasionadas por la pandemia, aún vigente, La Fundación logró llegar a las ciudades de Tumaco y Yopal, beneficiando más de 25 municipios aledaños con un total de 691 valoraciones; **191 corazones** recibieron una segunda oportunidad articulando un modelo de atención entre presencial y telemedicina.

Adicionalmente, en este 2020 y como consecuencia de los graves efectos de la pandemia en el sistema de salud del país, nuestro Banco decide destinar esfuerzos a través de la Fundación y su programa “Juntos estamos haciendo frente al Covid19” para aumentar la capacidad de atención en unidades de cuidado intensivo para pacientes de alta complejidad y con patologías base contagiados por covid-19.

Fundación Juanfe

La Fundación Juanfe invierte en la **salud física, mental y emocional**, en la educación y en la inserción laboral de madres adolescentes en situación de extrema pobreza y vulnerabilidad. De esta manera, ellas desarrollan su potencial personal y profesional, e influyen positivamente en sus entornos.

El impacto de la pandemia ha provocado que la situación de vulnerabilidad de muchas comunidades se exacerbe y para la población beneficiaria de la Juanfe no ha sido la excepción. Con el propósito de dar continuidad a la labor que desarrollan es que Scotiabank hace su aporte para que procesos como la **atención psicosocial, la educación técnico-laboral, el fortalecimiento personal, entre otros**, no se viera afectado en tiempos de pandemia.

Estos aportes permitieron generar en estas jóvenes herramientas de afrontamiento necesarias para que puedan seguir adelante con su formación y su proyecto de vida.



SCOTIABANK RESPALDA A PROVIDENCIA LUEGO DE HURACÁN IOTA

Scotiabank Canadá, con el apoyo de Scotiabank Colpatria, **donó recursos económicos para la construcción de espacios comunitarios y escolares y construcción de viviendas para las comunidades afectadas** por el paso del huracán Iota, que azotó a la isla de Providencia, el 16 de noviembre de 2020.

En alianza con **TECHO**, organización presente en 19 países de América Latina, que trabaja por superar la situación de pobreza que viven millones de personas en asentamientos populares y que en esta oportunidad se une a otras organizaciones de la sociedad civil para adelantar la intervención en la isla de Providencia.

GOBIERNO CORPORATIVO

POR NUESTRO FUTURO

Nos guiamos por nuestro propósito: **Por Nuestro Futuro**. Un futuro mejor, en el que nuestros clientes, empleados y comunidades prosperen, beneficia a todos, incluso a nuestro Banco. Nuestro enfoque de la gestión de los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (ASG) se centra en las áreas en las que Scotiabank puede tener un mayor impacto: permitir **que las partes interesadas alcancen su máximo potencial**, gestionar el financiamiento para hacer frente a importantes desafíos sociales y ambientales y generar confianza actuando con integridad en todo lo que hacemos.



VALORES CORPORATIVOS



Pasión

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



Respeto

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



Integridad

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



Responsabilidad

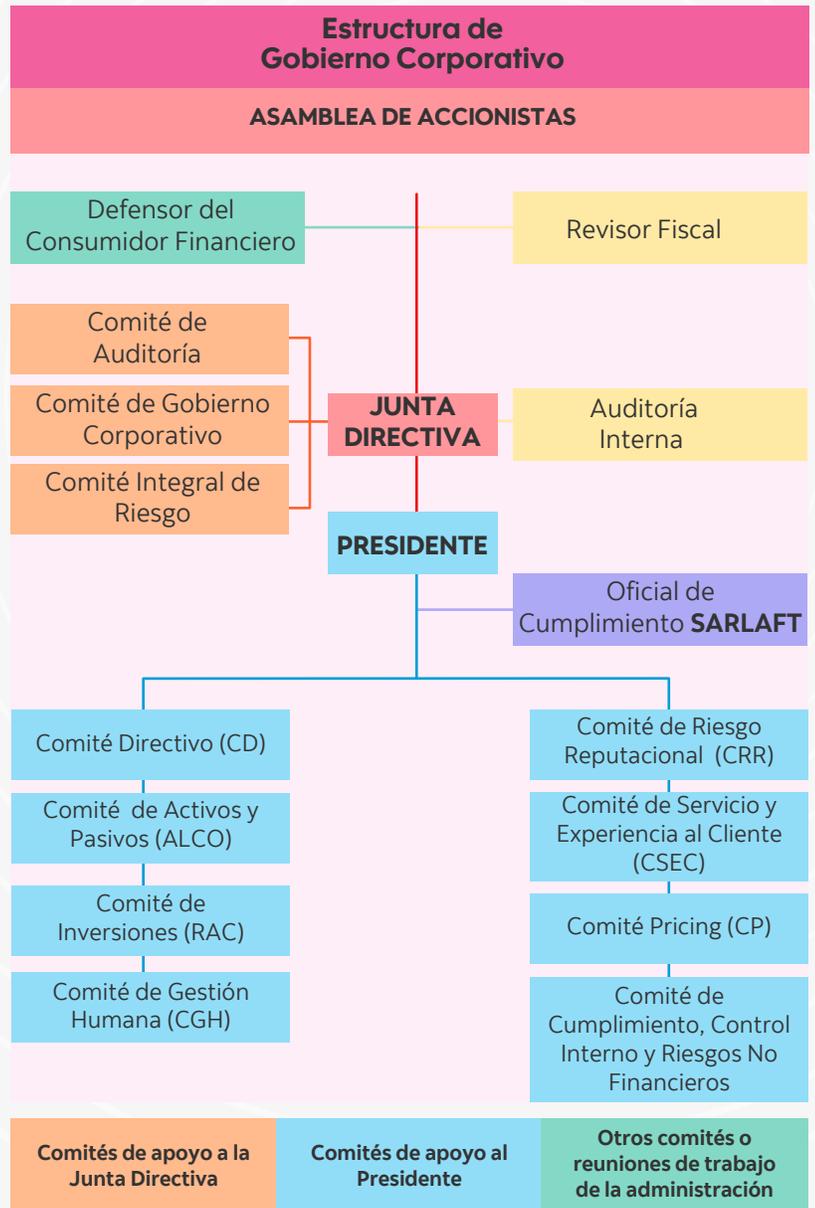
Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Código de Buen Gobierno Empresarial es un marco de referencia común, que define la personalidad y el carácter de Scotiabank Colpatría, 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 Colpatría 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'.

Este Código es el espíritu y la brújula que orienta los actos de nuestra organización, 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 Colombia⁵.



⁵Fuente:

<https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatría/pdf/acerca-de/inversionistas/codigo-de-gobierno.pdf>

CÓDIGO DE CONDUCTA

“Como Scotiabankers, otorgamos un inmenso valor a la confianza. La confianza real se gana, y debemos trabajar arduamente para conservar y fortalecer la confianza que nos han otorgado durante los últimos 188 años. El Código de Conducta de Scotiabank es una de las herramientas más importantes de este esfuerzo. Es una representación de quiénes somos, qué defendemos y qué rechazamos como institución. Todos debemos confirmar el Código cada año, el cual es esencial leer, comprender y cumplir. No se trata solamente de marcar una casilla. Como Banco líder en las Américas debemos cumplir con los más altos estándares globales en todo lo que hacemos. Debemos desempeñarnos con integridad, responsabilidad y, lo más importante, debemos tener una predisposición por la acción. No se trata solo de palabras, estos son nuestros valores fundamentales que deben guiar nuestras acciones cada día.

Si bien el panorama mundial ha cambiado mucho desde principios del año, nuestro compromiso de apegarnos a estos principios y servir como ejemplo sigue siendo inquebrantable. Los Scotiabankers seguirán haciendo lo correcto, por nuestros clientes, por nosotros y por las comunidades, y trabajarán diligentemente para conservar la confianza que nos ha sido otorgada.”



Brian J. Porter
Presidente y Director General

PRINCIPIOS

-  Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank
-  Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses
-  Comportarse con honestidad e integridad
-  Respetar la privacidad, confidencialidad y proteger la integridad y la seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
-  Tratar a todas las personas con justicia, equidad y profesionalismo.
-  Cumplir con nuestros compromisos con las comunidades en las que operamos.

PRINCIPIOS DE VENTAS GLOBALES

1



Poner primero al cliente

2



Ser un embajador del Banco

3



Ser transparentes con los clientes

4



Obtener siempre el consentimiento del cliente y proteger su información

5



Mantener seguros a nuestros clientes y al Banco

6

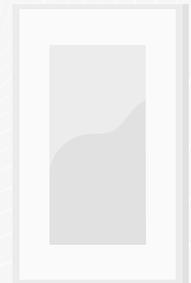


Comportarse con honestidad e integridad



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC

- ◆ Durante el año 2020 el Banco continuó desarrollando estrategias encaminadas a entregar una experiencia de cliente diferenciada por segmentos:
- ◆ Implementación de un marco de Gobierno y comités periódicos en el que se priorizan los temas que presentan mayores retos para la atención de los clientes. El enfoque principal de estas mesas de trabajo es generar acciones que permitan cerrar incidencias o rediseño de procesos impactados por la integración, cuyo producto representativo fue el de tarjeta de crédito.
- ◆ Atención de quejas manteniendo la oferta de valor para cada segmento del banco, continuando con los indicadores y evolución registrados con la campaña “Menos es Más”, donde el impacto en reclamaciones fue en promedio menor para la entidad en comparación a los incrementos registrados en el sector.
- ◆ Resolución en primera línea y autogestión de clientes. Implementación de atribuciones y simplificación de procesos en procura de una mayor oportunidad en la respuesta y solución a los clientes, para una mejora en su experiencia.
- ◆ Por otro lado, dada la contingencia y con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos gubernamentales, la entidad trabajó en la preparación de los canales de atención y la implementación de procesos que permitieron la aplicación de los alivios de los clientes, así como la comunicación y atención a los consumidores financieros.
- ◆ Acompañando estos procesos, se preparó tanto la planta física como de recurso humano para el servicio a los clientes en los diferentes canales, como oficinas, centro de atención



- ◆ telefónica y canales digitales, cumpliendo con las condiciones de bioseguridad requeridas y protegiendo la salud de nuestros colaboradores.
- ◆ Actualmente la entidad se encuentra trabajando en la migración de procesos a plataformas digitales, con el fin de continuar avanzando en el mejoramiento de la experiencia de servicio y dirigirlo a un enfoque de autogestión, facilitando la realización de diferentes transacciones.
- ◆ En suma, es claro que uno de los pilares de la entidad es el enfoque en el cliente, para lo cual se vienen implementando estrategias para la mejora continua de los diferentes procesos para cumplir con las expectativas de nuestros clientes y la promesa de valor ofrecida por el banco.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

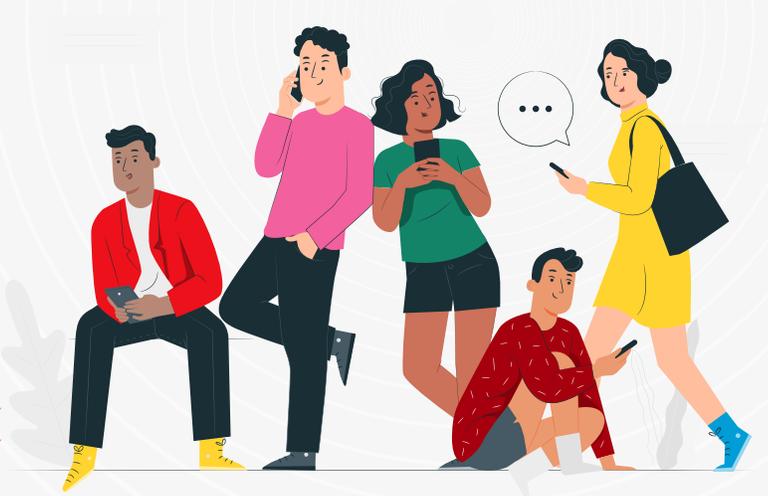
En el marco de la coyuntura presentada en el país a causa de la pandemia, aumentamos nuestros esfuerzos en la generación de una experiencia digital acorde a los estándares del mercado para los clientes. Aunque año tras año hemos tenido una mejora continua en los indicadores que miden los resultados de la Banca Digital, para 2020 se registró una aceleración de estos, demostrando así la necesidad de encaminar cada vez más a nuestros clientes hacia el uso de los robustos y eficientes canales digitales con los que cuenta el Banco.



Canales Digitales

El reto presentado ante la imposibilidad de los clientes para asistir a las oficinas se vio aliviado en gran medida gracias a las diferentes funcionalidades que se implementaron a lo largo del año en nuestras plataformas digitales (aplicación móvil y Banca Virtual por web), lo cual llevó a cerrar el año con excelentes resultados en los indicadores de adopción digital (61%), transacciones monetarias en oficinas (8%) y NPS (Net Promoter Score) de 53 puntos.

Transacciones como digital FX (transacciones en moneda extranjera), activación de tarjeta de crédito, alivios Covid o paz y salvo de crédito hipotecario, 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

De igual manera, realizamos un gran despliegue de productos y mejoras 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 colaboradores de las fuerzas de ventas internas o externas. Estos esfuerzos en conjunto conllevaron a la consecución de un indicador de ventas digitales del 66% y lograr ingresos de CAD \$19,6MM (126% de cumplimiento con respecto a la meta propuesta de CAD \$16MM) Productos de gran impacto como seguros o preaprobados de préstamos y tarjetas de crédito están a tan solo un clic del cliente para ser adquiridos de forma digital a través de App y Web. De igual forma, se obtuvieron resultados muy importantes en OneBank, la plataforma de ventas digitales para nuestro equipo comercial, terminando el año con una participación representativa en las ventas realizadas en oficinas a través de la herramienta, en productos como préstamos personales (80%) y seguros (84%).

JUNTA DIRECTIVA

Miembros de la Junta Directiva de Scotiabank Colpatria S.A. (periodo 2019- 2021)

PRINCIPALES



**Clara Victoria
Peñuela Virviescas**



**María Angelica
Arbeláez Restrepo***



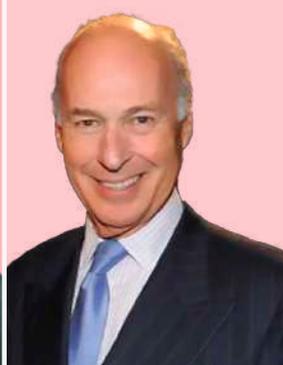
**Enrique Zorrilla
Fullaondo**



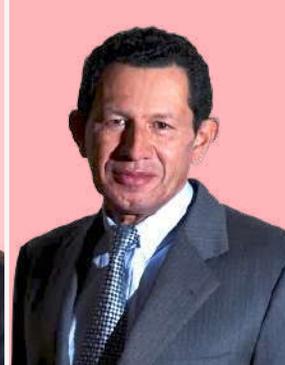
**Martín
Carrizosa Calle***



**María del Rosario
Sintés***



**Julio Manuel
Ayerbe Muñoz**



**Eduardo
Pacheco Cortés**

SUPLENTES

Santiago Dirube
Eduardo Alberto Klurfan*
Ricardo Andrés Cruells
Felipe Cuberos*

Rodrigo Pacheco
Jaime Eduardo Santos*
Nicolás Durán Martínez*

*Miembros independientes de la Junta Directiva (De conformidad con Ley 964 de 2005)

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN





VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO