

EN EQUIPO EL FUTURO ES NUESTRO

CON TODO

CrediScotia



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
2018

CrediScotia

EN CREDISCOTIA, VIVIMOS,
SOÑAMOS, FESTEJAMOS Y AYUDAMOS

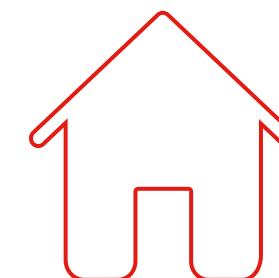
CON TODO

CREDISCOTIA EN CIFRAS



ÍNDICE

	CARTA DEL GERENTE GENERAL	<u>4</u>			
1.	NUESTRA ORGANIZACIÓN	<u>6</u>			
1.1	Identidad CrediScotia	<u>8</u>			
1.2	Nuestros valores y principios	<u>10</u>			
1.3	Premios y Reconocimientos 2018	<u>12</u>			
2.	NUESTRA ÉTICA EN LOS NEGOCIOS	<u>14</u>			
2.1	Cumplimiento regulatorio	<u>18</u>			
2.2	Anticorrupción	<u>20</u>			
2.3	Lavado de activos	<u>20</u>			
3.	BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	<u>22</u>			
3.1	Propiedad y forma jurídica	<u>22</u>			
3.2	Junta de Accionistas	<u>24</u>			
3.3	Directorio	<u>24</u>			
4.	NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD	<u>32</u>			
4.1	Sostenibilidad para Crediscotia	<u>32</u>			
4.2	Nuestros grupos de interés	<u>32</u>			
4.3	Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	<u>39</u>			
5.	GESTIÓN ECONÓMICA	<u>40</u>			
5.1	Desempeño económico	<u>40</u>			
5.2	Impactos económicos indirectos	<u>43</u>			
6.	LOS CREDIWINNERS	<u>44</u>			
6.1	Contamos con los mejores	<u>44</u>			
6.2	Clima Laboral	<u>48</u>			
6.3	Bienestar de nuestros CrediWinners	<u>49</u>			
6.4	Formación y enseñanza	<u>53</u>			
	6.5	Valoramos el alto rendimiento de nuestros CrediWinners	<u>55</u>		
	6.6	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	<u>58</u>		
	6.7	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	<u>62</u>		
	6.8	Salud y Seguridad en el trabajo	<u>63</u>		
7.	NUESTRA MOTIVACIÓN: LOS CLIENTES	<u>68</u>			
7.1	Nuestro negocio	<u>68</u>			
7.2	Canales de atención	<u>75</u>			
7.3	Seguridad de nuestros clientes en el espacio físico	<u>76</u>			
7.4	Privacidad de los clientes	<u>77</u>			
7.5	Marketing y etiquetado	<u>78</u>			
7.6	Riesgos	<u>79</u>			
8.	HACIENDO COMUNIDAD	<u>80</u>			
8.1	Formando Emprendedores del Mañana	<u>80</u>			
8.2	Educación para el desarrollo e Inclusión Financiera	<u>83</u>			
8.3	FútbolNet	<u>84</u>			
8.4	Voluntariado corporativo	<u>84</u>			
9.	GESTIÓN AMBIENTAL	<u>86</u>			
9.1	Consumo de recursos	<u>86</u>			
9.2	Gestión de residuos sólidos: reciclaje y disposición	<u>88</u>			
10.	NUESTRA CADENA DE ABASTECIMIENTO	<u>90</u>			
11.	ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	<u>94</u>			
11.1	Definición del contenido del reporte	<u>94</u>			
11.2	Temas materiales y cobertura	<u>95</u>			
11.3	Sobre el reporte	<u>96</u>			
11.4	Índice de contenidos GRI	<u>98</u>			



CARTA DEL GERENTE GENERAL

(102-14)



Estimados:

Queremos compartir con ustedes que el 2018 fue un año de consolidación para nuestra Financiera CrediScotia, ya que registramos un sólido desempeño económico y alcanzamos un nivel récord de utilidad neta de S/ 248 millones, creciendo un 24% respecto del 2017. Asimismo, obtuvimos un retorno sobre el capital promedio de 28.4% y mejoramos aún más su eficiencia —medida como gastos sobre ingresos—, con lo que alcanzamos un índice de 38%, menor en 1.4 puntos porcentuales al del 2017. Logramos este satisfactorio desempeño a pesar de la coyuntura política asociada al inesperado cambio de gobierno en el país y en un entorno de crecimiento económico de 4%.

¿Qué hicimos para concretar estos resultados CON TODO? Decidimos aplicar

un modelo de negocio que se centró en la operación rentable de las dos principales líneas de negocio: (1) préstamos personales y (2) tarjetas de crédito, así como en una coherente política de gestión de riesgo crediticio. Esto permitió que nuestra participación en el rubro de negocio de consumo se eleve del 74% al 82% del portafolio de créditos vigentes.

Por otro lado, este año también consolidamos la alianza con Makro, lo que ha permitido a nuestra financiera obtener importantes resultados, entre los que destacan más de S/ 329 millones de facturación y 46,000 tarjetas colocadas. Adicionalmente, se obtuvo la exclusividad en medios de pago a través de dicha alianza: (1) efectivo, (2) Tarjeta Única Makro, (3) tarjetas de débito Mastercard CrediScotia y Scotiabank.

Respecto de nuestros avances en la gestión de las relaciones con nuestros CrediWinners, hemos orientado nuestras líneas de acción y proyectos con énfasis en las personas y en la importancia de su desarrollo profesional y su equilibrio personal mediante programas de capacitación y espacios que fortalezcan nuestra cultura ganadora CON TODO. Gracias a ello, logramos ubicarnos en el puesto 9 en el *ranking* Great Place to Work de las empresas con más de 1,000 trabajadores. Además, fuimos reconocidos con un premio especial “Al mejor progreso” en resultados a nivel nacional.

Este año, y siguiendo la línea estratégica del Grupo Scotiabank, nuestros proyectos han tenido un alto componente temático sobre la inclusión, la igualdad de género y la diversidad. Debido a ello, obtuvimos el puesto 10 de 180 empresas participantes

en el Ranking PAR, que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas.

Durante este año también quisimos dar un paso más en la gestión del bienestar de nuestros CrediWinners, brindando tiempo para que puedan atender asuntos inherentes a su equilibrio personal y familiar. Por ello, obtuvimos el reconocimiento al mejor programa de flexibilidad laboral del Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral, otorgado por la Asociación de Buenos Empleadores.

Finalmente, logramos alcanzar el segundo lugar con nuestro Programa Más para Mi balance Vida Trabajo ¡CON TODO!, otorgado por el Ministerio de Trabajo en el Concurso de Buenas Prácticas Laborales, y también fuimos reconocidos con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, otorgado por Perú 2021

debido a la gestión ética y sostenible con nuestros *stakeholders*.

Nos llena de satisfacción afirmar que el 2018 fue un año de retos en el que las fortalezas del modelo de negocios con enfoque en el cliente, las capacidades analíticas en nuestros modelos de riesgos y venta, la eficiencia y el compromiso CON TODO de nuestros CrediWinners permitieron marcar nuevos hitos en nuestro desempeño financiero y en la consolidación de la marca como una de las líderes en el mercado del consumo y las microfinanzas en el Perú. Convencidos de llegar a nuestros clientes con sólidas y novedosas ofertas de valor, como a través del lanzamiento de la Cuenta FREE, y estar cada vez más cerca de ellos aportando en su calidad de vida, a través de los autoliquidables y propuestas como PAPACHAM, desde las que brindamos

productos exclusivos con beneficios para ellos y sus familias. Deseo manifestar mi agradecimiento especial a los clientes por la confianza depositada en nuestra financiera, y a cada una de las personas que integran el valioso equipo CrediScotia por su contribución eficiente y ágil para lograr esa confianza y ayudar a los clientes a estar mejor. Estoy orgulloso de nuestros CrediWinners y estoy convencido del gran futuro que aún está por venir para nosotros. Porque somos los CrediWinners. Porque somos los Ganadores.

Están TODOS invitados a leer nuestro Reporte de Sostenibilidad 2018.

Atentamente

Víctor Zúñiga Flores
Gerente General



1. NUESTRA ORGANIZACIÓN

(102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-12, 102-13)

Somos una financiera que forma parte de Scotiabank Perú, entidad que pertenece a The Bank of Nova Scotia, grupo financiero internacional con 185 años de experiencia, considerado entre los diez bancos más sólidos y prestigiosos del mundo. Todas nuestras operaciones, negocios y contratos se rigen de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Combinamos nuestra experiencia en el mercado de la banca de consumo y en microfinanzas, para ofrecer los productos más adecuados a nuestros clientes:

- ⇒ Tarjetas de crédito
- ⇒ Préstamos personales
- ⇒ Préstamos a microempresas
- ⇒ Seguros
- ⇒ Depósitos a plazo
- ⇒ CTS – Compensación de tiempo de servicio
- ⇒ Cuentas de ahorro

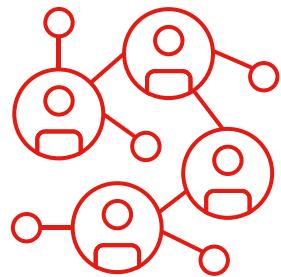
Nuestra sede principal se ubica en la avenida Paseo de la República 3587, San Isidro, y contamos con un total de **252 puntos de atención** a nivel nacional.

A través de nuestra casa matriz, nos hemos suscrito a las siguientes iniciativas:

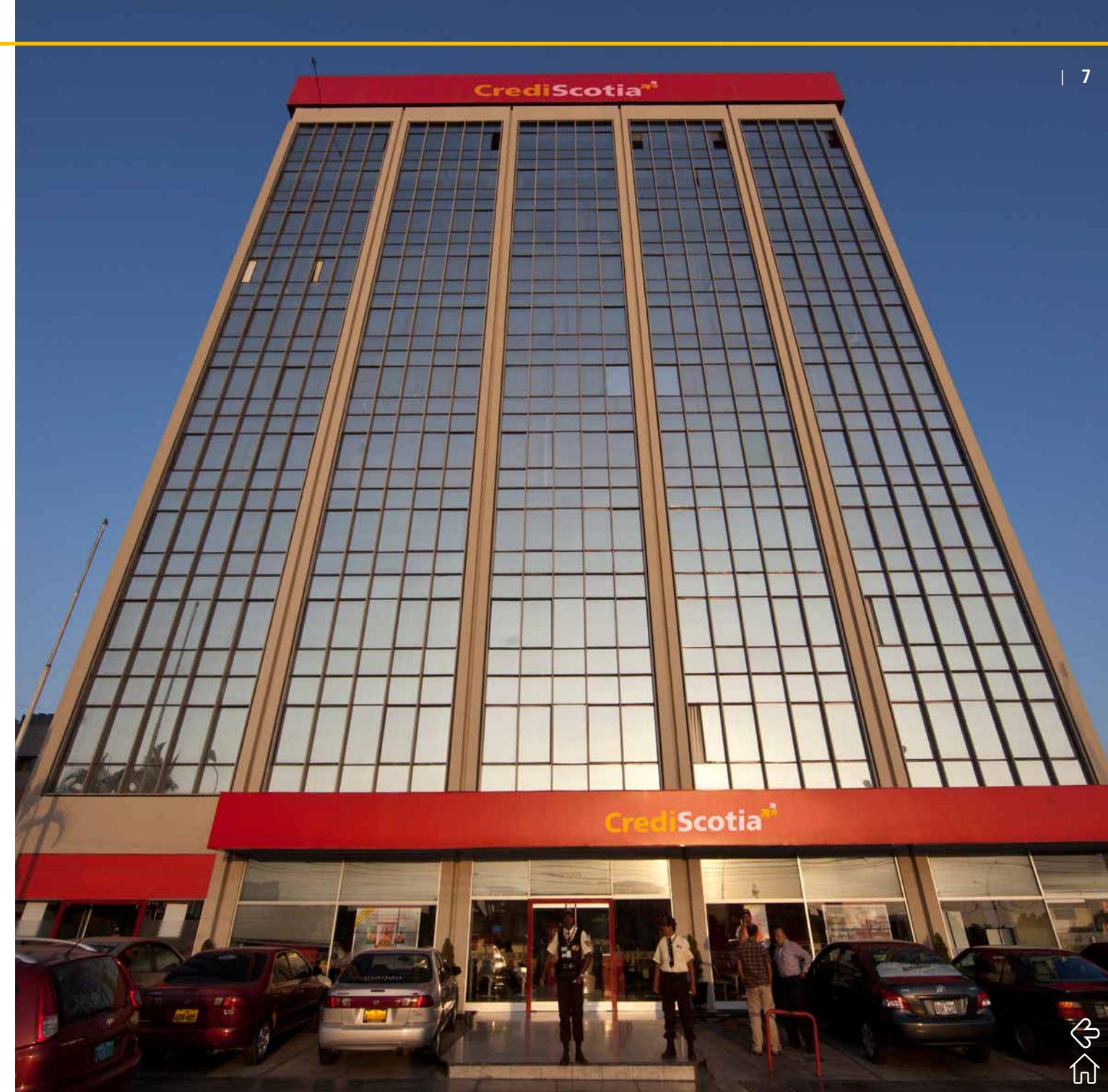
- ⇒ Carbon Disclosure Project (desde 29.02.2004)
- ⇒ Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (desde 11.02.2005)
- ⇒ Pacto Mundial (desde 15.06.2010)
- ⇒ Principios del Ecuador (desde 25.09.2006)

Adicionalmente, de manera local, somos miembros de las siguientes asociaciones:

- ⇒ Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)
- ⇒ Patronato Perú 2021
- ⇒ Asociación de Buenos Empleadores (ABE)
- ⇒ Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- ⇒ Asociación Automotriz del Perú (AAP)



**ORGANIZAMOS
CON TODO**

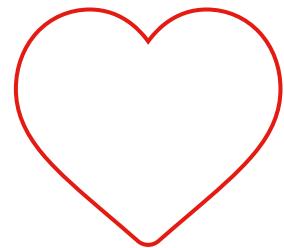


1.1 IDENTIDAD CREDISCOTIA

En CrediScotia estamos comprometidos con el progreso de nuestros clientes. A través de nuestra oferta de productos y servicios, buscamos que los peruanos emprendedores, sean propietarios de microempresas o dependientes, logren llevar a cabo sus proyectos y sueños.

Por ello, la esencia de la financiera se basa en: "Lo hacemos CON TODO, de manera ágil y simple". Consideramos que la simplicidad es un requisito fundamental en nuestra gestión, pues ello nos permite realizar todas nuestras acciones sin complicaciones.

Así, como parte de nuestra identidad, velamos por brindar soluciones adecuadas a cada cliente, lo que requiere conocer sus necesidades particulares para ofrecerles productos alineados a sus requerimientos.



VIVIMOS
CON TODO

PROPÓSITO	Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor.
MISIÓN	Dar acceso a soluciones financieras sencillas y oportunas, que hagan posibles los proyectos de los emprendedores y de las familias del Perú.
VISIÓN #WIN	Ser la financiera más ágil y simple para los clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores.
ESENCIA	Lo hacemos CON TODO.

En CrediScotia creemos firmemente que, si tenemos colaboradores —a quienes denominamos CrediWinners— felices, brindaremos un gran servicio que permitirá que nuestros clientes también estén felices. Día a día ellos confían sus proyectos y comparten con nosotros sus logros, ya sean empresariales, personales o familiares, y son nuestros CrediWinners quienes hacen que estos se vuelvan realidad.

En el 2018, nuestro territorio de marca evolucionó a "Lo hacemos CON TODO", que nace de la cultura de hacer que las cosas pasen, con pasión, actitud ganadora, trabajando en equipo y celebrando los logros de nuestros clientes, así como los logros profesionales y personales de los CrediWinners.

A través de nuestros productos y servicios, estamos contribuyendo al progreso de todas las comunidades donde operamos a nivel nacional, apostando siempre por el Perú de la gente trabajadora y solidaria.

A partir de nuestra esencia, tenemos una filosofía potente: ¡jugamos para ganar CON TODO! Lo hacemos posible basando nuestros comportamientos en tres pilares culturales: (1) viviendo nuestros valores: respeto, integridad, pasión y responsabilidad; (2) trabajando en equipo, y (3) vendiendo con calidad.

NUESTRA CULTURA GANADORA

¿PARA QUÉ?

- ⇒ Si cada CrediWinner (nuestro colaborador) vive nuestra Cultura Ganadora, es porque tiene claro que es para Ganar-Ganar-Ganar: para que gane el cliente, ganemos nosotros y nuestras familias y... ¡Gane el Perú!

¿POR QUÉ?

- ⇒ Porque "creemos que cada cliente tiene DERECHO a estar mejor". Un derecho, no una esperanza, una invitación a nivel global a hacer realidad ese deseo, siendo coherentes con nuestra filosofía de trabajo.

¿CÓMO TRABAJAMOS?

- ⇒ El cómo lo hacemos posible, se vuelve realidad en las iniciativas que se trabajan en cada una de las prioridades estratégicas: cliente, eficiencia y liderazgo, y en la práctica diaria de los pilares culturales: Vivir nuestros Valores corporativos, Trabajar en Equipo y Vender con Calidad.



1.2 NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS (GRI 102-16)

Estamos orgullosos de la reputación ganada en el mercado, debido a que realizamos nuestras operaciones con integridad y a que somos conscientes de que nuestra fortaleza actual y nuestro éxito futuro dependen del respeto inquebrantable a las prácticas comerciales éticas. El compromiso de actuar con integridad y hacer lo correcto está siempre integrado en nuestra cultura ganadora, la cual está cimentada en estos valores:



RESPETO

Valoramos orígenes y experiencias diversas

“Valora cada voz”



INTEGRIDAD

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

“Actúa con honor”



PASIÓN

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

“Da lo mejor de ti”

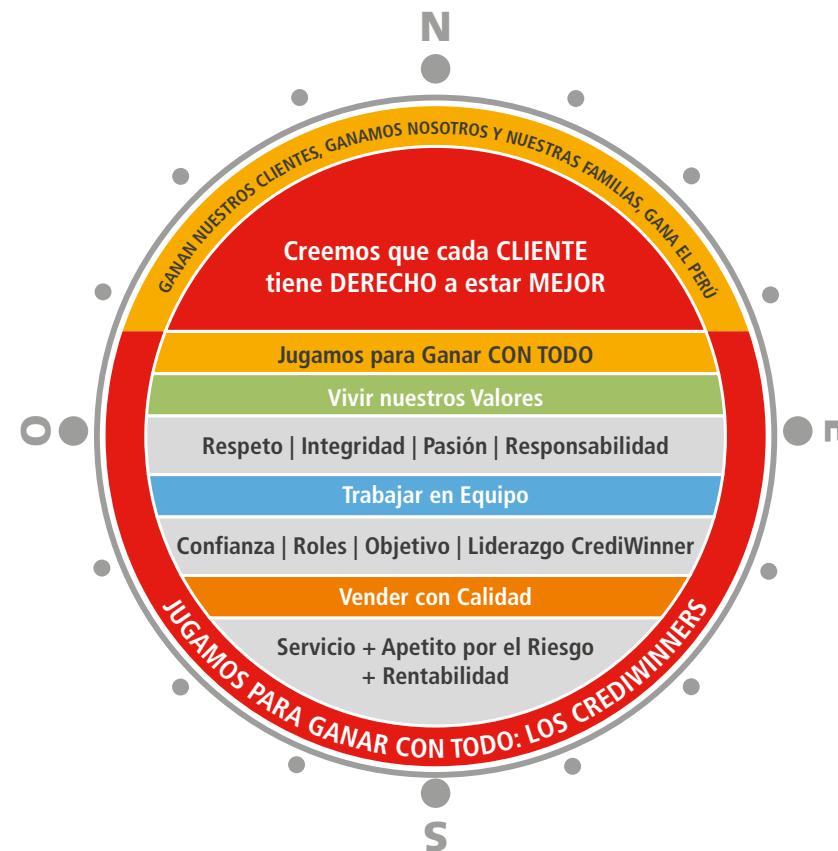


RESPONSABILIDAD

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

“Lógralo”

En CrediScotia tenemos un alto interés en sensibilizar y concientizar a los CrediWinners sobre nuestros valores. Por ello, trabajamos empleando como referente nuestra brújula, la cual es una representación lúdica de nuestra cultura ganadora, cuya esencia nace de la filosofía “Lo hacemos posible”. Esta brújula lleva impregnada nuestra cultura, filosofía, pilares y valores. Una guía clara para tomar la ruta correcta y efectiva al logro de cada objetivo.



1.3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2018



Puesto 9 en el ranking Great Place to Work de las empresas con más de 1,000 colaboradores.

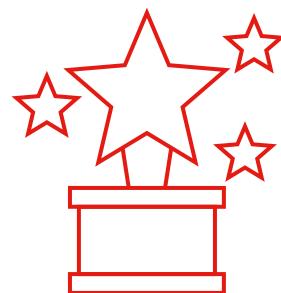
Premio especial "Al mejor progreso" en resultados a nivel nacional.



Puesto 10 entre 180 empresas participantes en el ranking PAR, que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas.



Obtuvimos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por Perú 2021 por gestión ética y sostenible con nuestros stakeholders.



**GANAMOS
CON TODO**



Puesto 2 con nuestro Programa Más para Mi balance Vida Trabajo ¡CON TODO!, otorgado por el Ministerio de Trabajo en el Concurso de Buenas Prácticas Laborales.



Reconocimiento al mejor programa de flexibilidad laboral del Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral.

Finalistas en la categoría "Mejor programa de formación de líderes".



2. NUESTRA ÉTICA EN LOS NEGOCIOS



(102-17), (205-1), (205-2), (205-3), (206-1), (419-1)

Nuestra identidad se respalda en los principios establecidos en nuestro Código de Conducta y sus políticas complementarias, que señalan las actitudes éticas que deben mantener todos los directivos, gerentes, funcionarios y colaboradores de la financiera.

El respeto a cada uno de los seis principios básicos del Código de Conducta es fundamental para alcanzar los objetivos institucionales y mantener nuestra reputación como una empresa modelo de integridad y prácticas corporativas éticas.

Nuestro Código de Conducta describe las normas de conducta que todo CrediWinner debe tener en cuenta, ejecutar, conocer y observar, debido a que es el marco de referencia para nuestro actuar diario. Frente a una situación de incumplimiento de dichos principios, los CrediWinners pueden reportar su inquietud o incidencia a través del Sistema de Comunicación de Incumplimiento al Código de Conducta, por diversos medios y de manera confidencial, anónima y conforme a la tipología indicada en el sistema.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE CÓDIGO DE CONDUCTA

Cumplir las leyes vigentes en los países donde operan las empresas que forman parte del Grupo Scotiabank. 

Evitar colocarse o colocar a cualquier empresa del Grupo Scotiabank en una situación de conflicto de intereses. 

Comportarse con honestidad e integridad. Asimismo, no se debe confabular o cooperar con ninguna otra institución en actividades anticompetitivas. 

Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de los activos comunicacionales, la información y las transacciones. 

Tratar con justicia, equidad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones de negocios con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores de productos o servicios, empleados u otros.

El Código de Conducta se encuentra a disposición de todos nuestros CrediWinners a través de la intranet, y de otros grupos de interés en la página web.



Por su parte, las políticas complementarias son anexos a nuestro Código de Conducta que describen las normas que debemos cumplir en estos temas:

- ⇒ Código de Conducta para la Prevención del Lavado de Activos: evitar que CrediScotia se vea involucrado en un caso vinculado al lavado de activos.
- ⇒ Política para la Lucha contra la Corrupción: proporciona lineamientos que se deben aplicar en el trato directo o indirecto con funcionarios públicos.
- ⇒ Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades: describe los procedimientos para notificar (denunciar) cualquier incumplimiento, comprobado o potencial, sobre el código y las políticas complementarias.

En octubre del 2018 realizamos la certificación del Código de Conducta, dirigido al 100% de CrediWinners de la financiera, el cual establece las normas mínimas de conducta que se esperan de todos los colaboradores del Grupo Scotiabank, independientemente de sus cargos y responsabilidades.

Además, consideramos las siguientes normativas internas a lo largo de todo nuestro negocio:

Política de Conducta Ética y Capacidad Profesional	Establece los estándares de conducta ética y capacidad profesional para los colaboradores de CrediScotia que participan en el proceso de inversión.
Lineamientos para el manejo de información privilegiada y conflicto de intereses	Detalla los procedimientos para que los CrediWinners tomen conocimiento de las regulaciones y sanciones relacionadas con el uso indebido de información privilegiada.
Manual Corporativo del grupo Scotiabank de Lucha contra la Corrupción	Describe los lineamientos y procedimientos necesarios para implementar la Política para la Lucha contra la Corrupción, donde se señala expresamente que está prohibido aceptar u ofrecer sobornos, privilegios, comisiones extraordinarias y cualquier tipo de pago o beneficio a proveedores, clientes, funcionarios públicos y terceros a cambio de un trato o consideración favorable.
Manual Corporativo del grupo Scotiabank de Riesgo Reputacional	Establece los lineamientos generales y principios aplicables al manejo del riesgo reputacional.
Manual Corporativo de Cumplimiento Normativo Corporativo del grupo Scotiabank Perú	Describe los conceptos, procesos, competencias y funciones generales relativas al Programa de Cumplimiento Normativo del Grupo Scotiabank, así como los requerimientos mínimos necesarios para su adecuado funcionamiento. Tiene como finalidad llevar a cabo las actividades de conformidad con el Código de Conducta, así como cumplir con las regulaciones, políticas, procedimientos y mejores prácticas locales y del exterior referentes al lugar donde opera Scotiabank.
Manual de Cumplimiento Normativo Corporativo del grupo Scotiabank Perú	Señala los conceptos, procesos, competencias y funciones relativas al Programa de Cumplimiento Normativo y los requerimientos mínimos necesarios para su adecuado funcionamiento.
Guías Alternativas de Resolución	Establece la comunicación abierta, honesta y bidireccional sobre el planteamiento y el tratamiento efectivo de los problemas relacionados con el lugar de trabajo y la consulta de los recursos sobre prácticas, procesos o conductas.

A partir de estos principios y lineamientos, buscamos alcanzar nuestro propósito principal de acuerdo con el siguiente compromiso:

“CREEMOS QUE CADA CLIENTE TIENE DERECHO A ESTAR MEJOR”

Aualmente, en CrediScotia certificamos de manera obligatoria nuestra adhesión, conocimiento y cumplimiento al Código de Conducta y sus políticas complementarias. Este es un proceso que involucra a todos los niveles de la organización, desde los miembros del Directorio hasta los CrediWinners.

Para verificar que se llevan a la práctica todos nuestros lineamientos y principios, contamos con un área de Cumplimiento que tiene la responsabilidad de asegurar que el Código de Conducta sea distribuido, entendido y puesto en práctica por todos nuestros CrediWinners. Asimismo, esta área vela por el cumplimiento del proceso de certificación anual de reconocimiento al Código de Conducta y sus políticas complementarias, que permite confirmar que estos documentos son respetados y que cualquier incumplimiento real o presunto será notificado.





2.1 CUMPLIMIENTO REGULATORIO

(103-1, 103-2, 103-3, 206-1, 307-1, 419-1)

Para asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio es fundamental contar con una adecuada gestión integral de riesgos, pues en el sector financiero existe gran exposición a recibir denuncias y reclamos a causa de los altos niveles de exigencia de las normativas, establecidas por parte de los órganos reguladores.

El “riesgo de incumplimiento” comprende cualquier actividad que realice la empresa sin el debido cumplimiento de los reglamentos, políticas, procedimientos internos y normas éticas establecidos por la casa matriz o los organismos reguladores locales. El incumplimiento de las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación y códigos de conducta aplicables a las actividades de la empresa puede conllevar sanciones legales o normativas, pérdida financiera material o de reputación, entre otros.

En tal sentido, la Unidad de Cumplimiento Regulatorio ha establecido como uno de sus objetivos principales proponer, establecer, coordinar y monitorear los mecanismos de control que aseguren razonablemente el efectivo cumplimiento de toda la normativa aplicable a la empresa, con la finalidad de

mitigar el riesgo por incumplimiento que esta pueda afrontar.

Durante el 2018 desarrollamos en su totalidad el Programa Anual de Cumplimiento, que contiene el cronograma de actividades para el correcto desarrollo de la función de cumplimiento normativo. El referido programa fue aprobado por el Directorio de CrediScotia en el mes de diciembre del 2017.

Por otro lado, como parte de la evaluación de los riesgos de cumplimiento, el Grupo Scotiabank Perú ha implementado una herramienta para la evaluación de controles y riesgo de cumplimiento (denominada ERCM por sus siglas en inglés, *Enterprise Regulatory Compliance Management*) con dos objetivos:

- ⇒ Identificar adecuadamente todas las obligaciones regulatorias que impactan sus actividades comerciales y de soporte, a través de la creación de una biblioteca legislativa.
- ⇒ Evaluar los controles y riesgo de cumplimiento mediante una autoevaluación, que consta de cuatro cuestionarios: (1) Cuestionario de Categorías, con el cual se revisan los factores del riesgo inherente a cada categoría legislativa, como complejidad, madurez, atención de organismos reguladores, entre otros; (2) Cuestionario de la Unidad de

Negocio, que evalúa factores propios de cada unidad de negocio (como naturaleza de los clientes, estructura corporativa, nivel de cambios internos, entre otros) y la fortaleza de los controles utilizados; (3) Cuestionario del CAUN, el cual mide el impacto de cada categoría en las unidades de negocio, considerando también el riesgo inherente, así como la fortaleza de los controles utilizados; y (4) Cuestionario de Controles, que mide su diseño y operación.

Sumado a ello, realizamos una certificación anual que reafirma nuestra adhesión y cumplimiento del Código de Conducta y sus políticas complementarias, entre ellas la Política para la Lucha contra la Corrupción. Asimismo, todo el personal de la financiera cumplió con rendir satisfactoriamente las evaluaciones relacionadas con los cursos virtuales sobre la cultura de conducta ética y de cumplimiento del Grupo Scotiabank. Los nuevos colaboradores participaron en todas las charlas de inducción, en donde se refuerzan la función de cumplimiento normativo y la importancia de respetar el Código de Conducta y sus políticas complementarias.

Asimismo, atendimos la visita de inspección que efectuó sobre CrediScotia la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) entre los meses de abril y mayo del año 2018.

Finalmente, cumplimos con atender oportunamente todos los requerimientos realizados por las entidades reguladoras (SBS, Superintendencia del Mercado de Valores, Indecopi, entre otras), y, respecto del marco regulatorio local, hemos logrado la implementación y el alineamiento a nuevas normativas.

En CrediScotia mantenemos los estándares de cumplimiento a la regulación local aplicable, así como a las políticas de la casa matriz, las cuales, dada su relevancia, han significado importantes retos durante el año.



**RESPETAMOS
CON TODO**



2.2 ANTICORRUPCIÓN

(103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3)

Nuestro negocio se respalda en la reputación que hemos creado gracias a los altos estándares que mantenemos en todos nuestros procesos y actividades. Por ello, nos esforzamos para que cada decisión que tomamos refuerce la confianza de clientes, colaboradores, accionistas y comunidades.

Consideramos que un aspecto principal para mantener nuestra reputación es la lucha contra la corrupción. Por ende, contamos con diversos lineamientos éticos que se orientan a asegurar una conducta íntegra y transparente en el negocio. Estos lineamientos nos permiten evitar cualquier comportamiento corrupto que pudiera dañar nuestra reputación, deteriorar la confianza de los clientes y exponer a todos, incluyendo a los colaboradores, a sanciones penales o legales serias, a pérdida de licencia, a demandas o a multas.

Nuestras acciones se alinean a la Política para la Lucha contra la Corrupción, la cual proporciona orientación sobre el relacionamiento con funcionarios públicos, así como con terceros que representan a la financiera en las relaciones con estos funcionarios. Adicionalmente, contamos con el Manual Corporativo para la Lucha contra la Corrupción, a través del cual

se establecen los estándares de buena conducta, ética y reputación de todas las empresas del Grupo Scotiabank. La Política para la Lucha contra la Corrupción se encuentra a disposición de todos nuestros grupos de interés en nuestra página web.

Anualmente, todos los colaboradores de CrediScotia certifican de manera obligatoria su adhesión, conocimiento y cumplimiento sobre el Código de Conducta y sus políticas complementarias. Este es un proceso que involucra a toda la organización, desde el Directorio hasta los colaboradores.

Con la finalidad de socializar nuestras políticas y prevenir sobre el tema, cada año organizamos capacitaciones virtuales al 100% del personal acerca de (1) lucha contra la corrupción, (2) prevención del lavado de activos y lucha contra el terrorismo, (3) seguridad de la información y (4) apetito por el riesgo. Con ello, nos aseguramos de aminorar la brecha de riesgo que pueda existir en la gestión del día a día por parte de nuestros CrediWinners.

2.3 LAVADO DE ACTIVOS

Cumplimos con las políticas, procedimientos y controles establecidos para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLA/FT), dentro de los parámetros y las mejores prácticas aplicadas por el Grupo Scotiabank, con la finalidad de reducir el riesgo de LA/FT.

Desde la Unidad de Prevención del Lavado de Activos (UPLA) se consolidó el Sistema Centralizado de Prevención del Lavado de Activos BSA Prime, mediante la incorporación de nuevas reglas de monitoreo. Este sistema viene funcionando adecuadamente, generando alertas de alta calidad sobre la base de las reglas ya implementadas de efectivo, velocidad, tarjeta de crédito, estructuración, amortización y cancelaciones anticipadas de créditos y de los clientes considerados como de alto riesgo, mitigando de manera eficiente los riesgos tanto por lavado de activos como reputacionales.

El sistema *World-Check* cumple una función fundamental en el monitoreo de la UPLA. Esta herramienta realiza la comparación del nombre y el apellido de un cliente de la financiera contra las listas de personas e instituciones que representan un riesgo legal o de reputación a nivel mundial.

De igual forma, en CrediScotia hemos ejecutado distintas actividades de capacitación durante el año 2018, destinadas a fortalecer los mecanismos de conocimiento del cliente mediante un desarrollo temático especializado y enfocado en cada unidad de negocio, así como para el personal en general. Destacamos que el 100% del personal activo de CrediScotia culminó satisfactoriamente su certificación de reducción del riesgo a través del Centro Internacional de Capacitación dispuesto por nuestra casa matriz en Toronto, Canadá. Asimismo, el personal de la UPLA participó en el Décimo Congreso Internacional de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo organizado por el Comité de Oficiales de Cumplimiento y Asbanc.

La gestión eficaz de nuestra Unidad de Prevención del Lavado de Activos logró asegurar el mantenimiento de un alto estándar de prevención, proveyendo a las distintas unidades de CrediScotia de capacitación y herramientas de fácil manejo, lo cual hace posible conocer mejor al cliente y generar relaciones sólidas y confiables en beneficio del crecimiento sostenible de los negocios y de la rentabilidad de la financiera.



3. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

(102-5), (102-16), (102-18)

3.1 PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

CrediScotia Financiera S. A. se constituyó mediante escritura pública de fecha 9 de agosto de 1994, bajo la denominación de Banco del Trabajo S. A. El 15 de julio del 2008, Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco del Trabajo a través de la Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima.

En Junta General de Accionistas de fecha 12 de septiembre del 2008, se acordó su conversión a empresa financiera, y se cambió su denominación social por la de CrediScotia Financiera S. A., además de su estatuto social, lo cual llevó a la modificación de su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado del Grupo Scotiabank Perú para la atención de clientela de créditos de consumo, así como para la realización de préstamos a favor de pequeñas empresas y negocios. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre del 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N.º 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su estatuto social. Ello fue formalizado

mediante escritura pública de fecha 9 de enero del 2009, lo que quedó inscrito en el asiento B00012 de la Partida Electrónica N.º 00079820 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Al 31 de diciembre del 2018, el principal accionista de CrediScotia es el siguiente:

GRUPO / ACCIONISTA
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA
(BNS) / Scotiabank Perú S.A.A.
PROCEDENCIA / Perú
PARTICIPACION (%) / 100.00%

El capital social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre del 2018, asciende a la suma de S/ 605'109,516.50, representada por 66'862,930 acciones comunes y nominativas con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 9.05 cada una, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.

Cabe señalar que el monto del capital social anterior ascendía a

S/ 485'107,512.00, y que se incrementó en la suma de S/ 120'002,004.50, producto de la capitalización de parte de los resultados acumulados al 31 de diciembre del 2017, aprobada por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas celebrada el 27 de marzo del 2018, lo cual implicó la distribución de acciones liberadas a los accionistas por aproximadamente 24.737197741023600% por acción.

Por otra parte, y con relación al pago de dividendos a favor de los accionistas, en la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 27 de marzo del 2018 se acordó —en cumplimiento de la Política de Dividendos aprobada oportunamente y de las normas estatutarias y legales vigentes— el pago de dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes emitidas por la institución por la suma de S/ 108'743,620.45, de los cuales S/ 60'001,004.83 son con cargo a la utilidad neta del ejercicio 2017 y S/ 48'742,615.62 son con cargo al saldo de la utilidad neta del ejercicio 2015, lo cual determinó que el monto del dividendo por acción sea de S/ 2.02868382931267000.



3.2 JUNTA DE ACCIONISTAS (102-18)

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de la sociedad y está integrada por todos los accionistas que, de acuerdo con la ley y el estatuto social, tengan derecho a concurrir y votar en las reuniones que se convoquen.

La Junta General trata y decide sobre los asuntos de su competencia, expresados en su convocatoria, salvo lo dispuesto en el artículo 22 del estatuto de la sociedad.

Todos los años, dentro de los tres meses siguientes a la terminación del ejercicio económico anual, se celebra la Junta General de Accionistas Obligatoria, que tiene por objetivo (1) pronunciarse sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio anterior expresados en los estados financieros; (2) resolver sobre la aplicación de las utilidades que hubiere, previa aprobación del balance y la constitución de las reservas legales pertinentes; (3) elegir, cuando corresponda, a los miembros del Directorio; (4) fijar las remuneraciones de los miembros del Directorio; (5) designar o delegar en el Directorio la designación de los auditores externos; y (6) discutir y resolver los demás asuntos que le sean propios conforme al estatuto y a la ley y sobre cualquier otro consignado en la convocatoria.

Asimismo, es de competencia de la Junta General:

- ⇒ Remover a los miembros del Directorio y elegir a sus nuevos integrantes.
- ⇒ Modificar o interpretar el estatuto social.
- ⇒ Aumentar o reducir el capital social.
- ⇒ Emitir obligaciones.
- ⇒ Acordar la enajenación, en un solo acto, de activos cuyo valor contable exceda el 50% del capital social.
- ⇒ Disponer investigaciones y auditorías especiales.
- ⇒ Acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de CrediScotia, así como resolver sobre su liquidación.
- ⇒ Aprobar la política de dividendos con sujeción a las normas sobre la materia.
- ⇒ Conocer y decidir acerca de cualquier otro asunto que precise el interés social y resolver en los casos en que la ley disponga su intervención, así como tratar cualquier otro asunto que requiera el interés social, y que haya sido objeto de la convocatoria.

El Directorio puede convocar a la Junta General cuando lo estime conveniente a los intereses sociales o cuando le sea solicitado por un número de accionistas que represente, al menos, el 20% de las acciones suscritas con derecho a voto, mediante carta notarial en la que se indique el asunto o los asuntos que se tratarán.

3.3 DIRECTORIO (102-18)

El Directorio es el órgano societario que goza de las facultades de representación legal y de gestión necesarias para la administración de la sociedad, con excepción de aquellos asuntos reservados a la Junta General de Accionistas por mandato legal o por el estatuto social.

La frecuencia de reuniones del Directorio es cuando menos de una vez al mes y, además, siempre que el Presidente o quien haga sus veces lo juzgue necesario, o cuando lo solicite cualquier director o el Gerente General.

El Directorio está integrado por un mínimo de cinco miembros y hasta un máximo de 15 miembros.

Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta General de Accionistas por el plazo de un año y pueden ser reelegidos indefinidamente. La Junta General de Accionistas puede designar un director alterno para cada director titular que lo solicite, así como directores suplentes, de acuerdo con la Ley General y la Ley General de Sociedades.

En la elección anual de los miembros del Directorio, se tienen en cuenta las Políticas de Buen Gobierno Corporativo y el Reglamento del Directorio, y a aquellas personas de destacada trayectoria profesional y personal, e independientes

del accionariado de la financiera. Durante el ejercicio 2018, ninguno de los miembros del Directorio ha desempeñado una función ejecutiva o ha sido funcionario de la financiera.

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 27 de marzo del 2018 se fijó en seis la cantidad de miembros del Directorio, dos de los cuales son directores independientes:

1. Miguel Uccelli Labarthe (elegido como presidente en sesión de Directorio del 26 de abril del 2018)
2. Ignacio Aramburú Arias
3. Ignacio Paulo M. Quintanilla Salinas
4. Sergio Ulises Quiñones Franco
5. Elena Aída Conterno Martinelli, Directora Independiente
6. Eduardo José Sánchez-Carrión Troncón, Director Independiente

De acuerdo con lo previsto en las Políticas de Gobierno Corporativo, el Reglamento del Directorio y los reglamentos de Comité de Auditoría y de Control de Riesgos, un director será considerado independiente si cumple con lo siguiente:

- ⇒ No ser empleado de la financiera o de sus subsidiarias.
- ⇒ No ser accionista que, sin ser empleado o directivo de la financiera o sus subsidiarias, tenga poder de mando sobre los directivos de las mismas.
- ⇒ No ser socio o empleado de sociedades o asociaciones que presten

servicios de asesoría o consultoría a la financiera, sus subsidiarias o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forma parte, cuyos ingresos representen el 20% o más de sus ingresos totales.

La responsabilidad principal del Directorio es supervisar la administración de los negocios y actividades de CrediScotia. El Directorio conduce de manera efectiva las actividades de la financiera, y para ello se esfuerza por equilibrar los intereses de todos sus grupos de interés —es decir, sus accionistas, clientes, colaboradores y las comunidades en las que lleva a cabo sus negocios—, así como por considerar el éxito a largo plazo de CrediScotia.

Se espera que, en todas las medidas adoptadas por el Directorio, los directores tengan un criterio comercial independiente con respecto a aquello que ellos consideren que, en términos razonables, redundará en beneficio de los intereses de la financiera. Para cumplir con esta obligación, los directores confían en la honestidad e integridad de la alta dirección de CrediScotia, encargada de las líneas comerciales y las funciones de control, así como de sus asesores y auditores externos.

COMITÉS

El Directorio cuenta con tres comités permanentes: el Comité de Control de Riesgos, el Comité de Auditoría y el Comité de Remuneraciones, los mismos que se rigen por sus propios reglamentos. Los miembros y presidentes de los comités son nombrados por el Directorio y, sujeto a su disponibilidad, cada director independiente puede integrar uno o más comités del Directorio.

Tanto el Directorio como cada comité están facultados para contratar y desvincular a los asesores legales y financieros. Asimismo, cada comité está acreditado para formar un subcomité o para delegar responsabilidades específicas que considere pertinentes en cumplimiento de las leyes y normas aplicables.



COMITÉ DE CONTROL DE RIESGOS

El Comité de Control de Riesgos es el órgano encargado de aprobar las políticas y la organización para la gestión integral de riesgos.

Este comité tiene como función revisar y recomendar, para la aprobación del Directorio, las políticas de gestión de riesgos recomendadas por la Gerencia para identificar, aceptar, controlar, gestionar y reportar riesgos importantes a los que la financiera esté expuesta, y supervisar la organización para la gestión integral de riesgos, así como las modificaciones efectuadas a estas políticas, remitiéndose al plan estratégico de la financiera.

De igual manera, revisar y recomendar, para la aprobación del Directorio, los niveles de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la empresa está preparada para asumir al llevar a cabo su negocio.

Debe también decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso de que existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos; aprobar la toma de exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la empresa o de los patrimonios administrados por esta; y evaluar la suficiencia de capital y liquidez de la empresa para enfrentar sus riesgos y alertar de posibles insuficiencias.

Asimismo, debe proponer mejoras en la gestión integral de riesgos y revisar el nivel de cobertura y aprovisionamiento de la cartera de la financiera, con sujeción

a las operaciones crediticias aprobadas por el Directorio y por los niveles jerárquicos correspondientes, así como a las exigencias legales y normativas del caso, y sugerir al Directorio, a través de su Presidente, las recomendaciones que considere pertinentes.

Por otro lado, al haber asumido las funciones del Comité de Gestión del Riesgo País, debe también encargarse de aprobar las políticas y procedimientos para hacer seguimiento a dicha gestión, estableciendo canales de comunicación efectivos con el fin de que las áreas involucradas en la toma y administración del riesgo país tengan conocimiento de los riesgos asumidos.

Debe también revisar, al cierre de cada ejercicio, el Informe Anual de Riesgos, el cual comprende el plan de actividades para el ejercicio siguiente; encargarse de proponer al Directorio, para su aprobación, los objetivos, lineamientos, políticas y procedimientos para la gestión de riesgos de crédito, así como las modificaciones que se realicen a estos, el grado de exposición al riesgo y de tolerancia al riesgo de crédito, los mecanismos para la implementación de acciones correctivas y los manuales para la gestión de riesgos de crédito, además de los modelos, parámetros y escenarios que se utilizarán para la medición y control del riesgo de crédito; y analizar los informes emitidos por la Unidad de Riesgos, antes de las acciones correctivas

y mejoras implementadas que se reportan al Directorio.

Revisará trimestralmente el Informe de Riesgos de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas; y también trimestralmente el Informe sobre el Riesgo Operacional emitido por la Unidad de Riesgo Operacional, elaborado sobre la base de la Política de Gestión de Riesgos Operacionales alineada a la de The Bank of Nova Scotia y adaptada a lo establecido por el organismo supervisor.

El comité debe revisar, de manera previa a la aprobación del Directorio, la Política General para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental, considerando los aspectos, recursos, manuales y, en general, los requisitos mínimos que deben cumplir los clientes en materia social y ambiental; también revisar las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez y aprobar las metodologías, modelos, parámetros y escenarios que se utilizarán para la medición y control del riesgo de liquidez que proponga el Comité de Activos y Pasivos o la Unidad de Riesgos; aprobar y revisar los resultados de las pruebas de estrés y los planes de contingencia de liquidez correspondientes; y comprobar y revisar periódicamente la efectividad de los planes de contingencia.

A su vez, debe revisar y aprobar los informes sobre los riesgos asociados

a nuevos productos y las medidas de tratamiento propuestas o implementadas, de forma previa a su lanzamiento, incluyendo aspectos de conducta de mercado. Del mismo modo, debe aprobar los informes sobre los riesgos asociados a los cambios importantes en los ambientes de negocios, operativo o informático, de forma previa a su ejecución, así como las medidas de tratamiento propuestas o implementadas.

El comité debe tomar conocimiento, a través del Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo, de los informes emitidos por los organismos reguladores y los auditores externos, así como de las respuestas emitidas, de forma previa a su presentación al Directorio y a los procesos de inicio del procedimiento sancionador y las correspondientes sanciones.

El Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo presentará y expondrá los aspectos relevantes del Programa Anual de Cumplimiento, aprobado anualmente por el Directorio, según el detalle y la periodicidad establecidos en dicho documento, efectuando una exposición de los aspectos más relevantes, de forma previa a su presentación al Directorio, así como a las respuestas que sobre el particular se emitan. Entre las actividades descritas en el referido Programa Anual de Cumplimiento se encuentran el Informe Cuatrimestral de Seguimiento de Observaciones emitidas

por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y auditores externos, el Informe Semestral sobre el Progreso de la Implementación de Medidas de Adecuación Normativa de la Financiera y el Informe Trimestral sobre la Gestión y Avances en las Actividades de Cumplimiento Normativo.

De igual manera, presentará al comité el Programa Anual de Trabajo del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la financiera en materia de lavado de activos, exponiendo los principales aspectos de dicho plan, de forma previa a su presentación para aprobación del Directorio. Ejecutará, de manera adicional, las otras funciones que señalen las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

El Comité de Control de Riesgos delega en el ALCO (*Asset-Liability Committee*, por sus siglas en inglés) las funciones de diseñar y establecer las políticas y los procedimientos para la identificación y administración de los riesgos de mercado, así como el establecimiento de límites de exposición a los que se encuentran sujetas las posiciones afectas a riesgo de mercado, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N.º 509-98 y procedimientos establecidos por la SBS para este fin. El ALCO informará mensualmente al Comité de Control de Riesgos —o, en su defecto, al Directorio—, a través de la Unidad de Riesgos de Mercado, de sus

principales acuerdos y de la exposición a riesgos de mercado, liquidez y tasa de interés de la financiera, de acuerdo con lo requerido por la SBS en su Circular N.º 2087-2001. Asimismo, delega en el ALCO aprobar modificaciones a las políticas en aquellos asuntos que estén relacionados con modificaciones regulatorias, como instancia previa al Comité de Control de Riesgos o a la Asesoría y Consulta (A&C) de The Bank of Nova Scotia (BNS).

Del mismo modo, delega al Vicepresidente Senior de Riesgos de Scotiabank Perú la responsabilidad relativa a la definición y modificación de sus Políticas de Riesgos de Créditos Retail para sus respectivos segmentos, con cargo a dar cuenta de ello al comité en su siguiente reunión para su revisión y recomendación al Directorio, así como de otros asuntos que estime pertinentes. Adicionalmente, existen políticas con condiciones específicas que son aprobadas por el Comité de Políticas de Créditos Retail (CPCR), el cual cumple sus funciones considerando los niveles de autonomía vigentes. Las actas del CPCR deberán ser ratificadas en la siguiente sesión del Comité de Control de Riesgos.

Para los casos de cambios en los manuales de créditos que no representen variaciones estructurales en políticas ni incremento de riesgo, se delega la aprobación de los mismos al Vicepresidente Senior de Riesgos de Scotiabank Perú.





Miembros del Comité de Control de Riesgos

Nombres y Apellidos	Inicio	Término	Cargo dentro del Comité
Eduardo José Sánchez Carrión Troncón	25.04.17	-----	Presidente
James Tully Meek	21.12.16	27.03.18	Miembro
Sergio Ulises Quiñones Franco	25.04.17	-----	Miembro
Carlos Américo Morante Ormeño	22.06.15	27.03.2018	Miembro
Ignacio Aramburú Arias	26.04.18	-----	Miembro

COMITÉ DE REMUNERACIONES

El Comité de Remuneraciones es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión del adecuado funcionamiento del sistema de remuneraciones de los trabajadores de la Financiera.

El Comité tiene como función recomendar al Directorio la adopción de la Política de Compensación de The Bank of Nova Scotia, así como las modificaciones que sean necesarias para el cumplimiento de las normas locales. La remuneración o dieta correspondiente a los directores es aprobada por la Junta General de Accionistas de la financiera.

Asimismo, analiza las propuestas de modificación del sistema de remuneraciones y designa al personal encargado de verificar el cumplimiento de la aplicación de este sistema; evalúa los potenciales conflictos de intereses del sistema de remuneraciones y propone medidas de solución; y define las metas y los indicadores considerados en el sistema de remuneraciones, de conformidad con lo establecido en el capítulo IV del Título II de la Resolución SBS N.º 272-2017 y sus normas modificatorias, de ser el caso.

Miembros del Comité de Remuneraciones

Nombres y Apellidos	Inicio	Término	Cargo dentro del Comité
Antonio Barranco Calvo	26.04.2018	-----	Presidente
Miguel Uccelli Labarthe	26.04.2018	-----	Miembro
Carlos Américo Morante Ormeño	26.04.2018	15.08.2018	Miembro
Eduardo José Sánchez Carrión Troncón	26.04.2018	-----	Miembro
Víctor Andrés Zúñiga Flores	16.08.2018	-----	Miembro

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de diseño, actualización permanente y adecuado funcionamiento del sistema de control interno de CrediScotia Financiera S. A.

El Comité debe vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, así como asegurar que los procesos contables y de reporte financiero sean apropiados, evaluar las actividades realizadas por Auditoría Interna y por los auditores externos, e informar al Directorio sobre la existencia de limitaciones en la confiabilidad de los procesos contables y financieros.

A su vez, debe vigilar y mantener informado al Directorio sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos; acerca de la detección de problemas de control y administración internos, incluidas irregularidades importantes detectadas; y sobre las medidas correctivas implementadas en función de las evaluaciones realizadas por la Unidad de Auditoría Interna, los auditores externos y los organismos reguladores.

El Comité también debe coordinar permanentemente con la Unidad de Auditoría Interna y los auditores externos los aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del sistema de control interno. Asimismo, evaluará que el desempeño de la Unidad de Auditoría Interna y de los auditores externos corresponda a las necesidades de la financiera, y dejará constancia de ello en las actas del Comité.



Del mismo modo, el comité debe dar conformidad a las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio o la Junta General de Accionistas, definir los criterios para la selección y contratación de los auditores externos y evaluar su desempeño, así como determinar los informes complementarios que requieran para la mejor realización de sus funciones o el cumplimiento de requisitos legales, salvo en aquellos casos en los que el Comité de Auditoría de la casa matriz sea quien defina los criterios para la selección, contratación y evaluación de los auditores externos.

De manera adicional, debe definir los criterios para la selección y contratación del auditor interno y de sus principales colaboradores.

De conformidad con la normatividad expedida por la SBS, el comité también tiene como función velar, conjuntamente con la Gerencia, por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en dicha normativa en cuanto a la contratación de la sociedad de auditoría y los requisitos de esta, así como respecto de la obligación de realizar exámenes y emitir informes, incluida la entrega a la sociedad de auditoría contratada de la información y facilidades necesarias para que esta pueda realizar su labor de manera adecuada, independiente y oportuna. De la misma forma, debe tomar conocimiento de todos los informes emitidos por la sociedad de auditoría externa, previamente a la presentación al Directorio.

Miembros del Comité de Auditoría

Nombres y Apellidos	Inicio	Término	Cargo dentro del Comité
Elena Aída Conterno Martinelli	25.04.17	---	Presidente
Ignacio Aramburú Arias	31.01.17	---	Miembro
Sergio Ulises Quiñones Franco	29.04.16	---	Miembro

Otras funciones inherentes al Comité de Auditoría

Anualmente, el comité debe revisar el Reglamento Interno y evaluar su cumplimiento. De ser el caso, propondrá al Directorio su aprobación para realizar los cambios al reglamento que considere necesarios, con la finalidad de tener un mejor funcionamiento de las actividades del Comité.

Asimismo, debe vigilar que la Unidad de Auditoría Interna cuente con la infraestructura adecuada, así como con los recursos humanos, técnicos y logísticos que le permitan el apropiado cumplimiento de sus funciones, y recomendar al Directorio las medidas necesarias que considere pertinentes en este aspecto.

También vigilará la independencia de la Unidad de Auditoría Interna respecto de las demás unidades de negocios y administrativas.

Finalmente, debe revisar, conjuntamente con el Oficial de Conducta de Mercado, el Programa Anual de Trabajo, de manera previa a su presentación para la aprobación del Directorio, y tomar conocimiento del Informe Anual que sobre el particular emita el Oficial de Conducta de Mercado, de manera previa a la toma de conocimiento del Directorio y a la remisión a la SBS.



4. NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)



**COORDINAMOS
CON TODO**

4.1 SOSTENIBILIDAD PARA CREDISCOTIA

El modelo de sostenibilidad que caracteriza nuestra gestión promueve el respeto a los valores éticos, el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos. De igual manera, nuestra propuesta de valor está asociada a cumplir con la visión de ser la financiera más ágil y simple para los clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores.

Contamos con un Manual Corporativo de Responsabilidad Social que es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas que forman parte del Grupo Scotiabank, el cual orienta nuestras iniciativas y estrategias para asegurar que se alineen a nuestro core business.

Por otro lado, el área de Responsabilidad Social del grupo es la encargada de identificar aspectos y elaborar anualmente el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, que debe responder a los estándares de The Bank of Nova Scotia (BNS), así como facilitar los conocimientos y procesos internos necesarios para que todos los colaboradores puedan implementar las acciones que el plan presenta.

4.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestro enfoque de responsabilidad social (RS) refleja el compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés, para generar valor compartido con cada uno de ellos, lo que nos permite establecer relaciones de confianza.

Hemos desarrollado diversas prácticas y programas que están integrados en nuestra operación empresarial y que buscan incrementar los niveles de competitividad de la empresa mientras contribuimos activamente al desarrollo sostenible de la sociedad, lo que es posible gracias a las diferentes alianzas que hemos formado con diversas instituciones. Utilizamos nuestros recursos y experiencia para conducir al crecimiento económico e impulsar un impacto social positivo para todos los interesados y las comunidades donde operamos.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS RELEVANTES SON:



En el proceso de selección de nuestros grupos de interés, hemos considerado los siguientes criterios:

MASIVIDAD	Cantidad de miembros que pertenecen al grupo de interés
EFECTO NEGATIVO DE LA EMPRESA SOBRE ELLOS	Posibles o reales consecuencias negativas que tienen nuestras operaciones sobre el grupo de interés
DIÁLOGO CON LA EMPRESA	Existencia de algún tipo de diálogo con CrediScotia o de actividades conjuntas realizadas
CAPACIDAD DE AFECTAR LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA	Potencial riesgo de que el grupo de interés pueda afectar, interrumpir o paralizar nuestras operaciones, en su afán de establecer sus prioridades
IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA	Importancia que tiene dentro de la organización como criterio estratégico

Con el objetivo de mantener un adecuado relacionamiento con nuestros grupos de interés, tenemos un diálogo permanente con ellos para responder cualquier inquietud que les pueda surgir respecto de nuestros productos y actividades.



MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

Accionistas

Canal	Frecuencia
Página web	Permanente
Hechos de importancia	A requerimiento
Memoria Anual	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual
Solicitudes dirigidas a la Gerencia General, que designa a la unidad responsable de dar respuesta	Anual

Clientes

Canal	Frecuencia
Red de Agencias	Según el horario establecido
Banca Telefónica	Según el horario establecido
Página web	Permanente
Facebook	Permanente
Reporte de Sostenibilidad	Anual
Oficinas Especiales	Permanente

Colaboradores

Canal	Frecuencia
Buzón CrediScotia Noticias	A requerimiento
Intranet CrediScotia	Mensuales
Reuniones <i>Kick-off</i>	A requerimiento
Periódicos Murales	Permanente
<i>Wallpapers</i> PC	A requerimiento
Reuniones Líderes en acción 1ra y 2da línea	Mensuales
Activaciones según campañas internas	A requerimiento
Encuestas de opinión	Según evento
Punto de Vista	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual

Comunidad y Medio Ambiente

Canal	Frecuencia
Correo electrónico	A requerimiento
Alianzas estratégicas con organizaciones	Permanente
Participación en reuniones de los comités o gremios	De acuerdo a lo establecido por cada gremio
Encuestas de opinión	Según evento
Punto de Vista	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual

* En el caso de Medio Ambiente, la relación se realiza con las organizaciones que velan por la protección del mismo.

Gobierno

Canal	Frecuencia
Comunicaciones vía oficina o por correo electrónico	A requerimiento de algunas de las partes
Reuniones de trabajo	A requerimiento de algunas de las partes
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Portal del Supervisado, canal de comunicación privado que pone a disposición de la SBS	Permanente
MVNet: sistema implementado por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) para el envío de la información	Según evento
Submódulo de Captura y Validación Externa (Sucave): <i>software</i> con el que las empresas financieras ingresan y validan información en diversos formatos para que sea supervisada por la SBS	Permanente
Reporte de Sostenibilidad	Anual

Proveedores

Canal	Frecuencia
Correo electrónico	Diaria
Llamadas telefónicas	Diaria
Cartas	Semanal
Reporte de Sostenibilidad	Anual





4.3 NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



5. GESTIÓN ECONÓMICA

(103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 203 -2)

5.1 DESEMPEÑO ECONÓMICO

(103-1, 103-2, 103-3, 201-1)

Durante el 2018, las fortalezas del modelo de negocios con enfoque en el cliente, las capacidades analíticas en nuestros modelos de riesgos y venta, la eficiencia y el compromiso de nuestros CrediWinners permitieron marcar nuevos hitos en el desempeño financiero de CrediScotia y en la consolidación de nuestra marca como una de las líderes en el mercado del consumo y las microfinanzas en el Perú.

Compartimos con satisfacción y orgullo que durante el año nuestra financiera registró un sólido desempeño y alcanzó un nivel récord de utilidad neta de S/ 248 millones, al crecer un 24% respecto del año anterior. Asimismo, obtuvo un retorno sobre el capital promedio de 28.4% y mejoró aún más su eficiencia —medida como gastos sobre ingresos—, con lo que alcanzó un índice de 38%, menor en 1.4 puntos porcentuales al del año anterior. Es importante mencionar que este desempeño se dio en un entorno de

crecimiento económico de 4%, a pesar del ruido político asociado al inesperado cambio de gobierno.

Dimensiones de CrediScotia en términos económicos

Indicador	2017	2018
Ingresos	1,351	1,489
Capitalización		
Obligaciones con el público	2,761	3,011
Adeudados y otras	826	776
Patrimonio	833	972
Activos totales	4,528	4,896

Nuestros extraordinarios resultados son consecuencia de un exitoso modelo de negocio que se centró en la operación rentable de las dos principales líneas de negocio: (1) préstamos personales y (2) tarjetas de crédito, así como de una prudente política de gestión de riesgo crediticio. La participación del negocio de

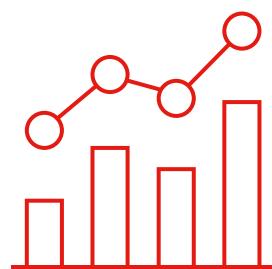
consumo se elevó del 74% al 82% del portafolio de créditos vigentes.

Tanto nuestras colocaciones como los depósitos crecieron 9%: el portafolio de colocaciones llegó a S/ 4,280 millones y los depósitos superaron los S/ 3,000 millones al 31 de diciembre. Este crecimiento se logró con un adecuado



nivel de riesgo, manteniendo el ratio de morosidad en 6.5%, con una cobertura de provisiones de 190%. Asimismo, los ratios de liquidez se mantuvieron holgados con 21.2% en moneda nacional y 188.0% en moneda extranjera, muy por encima de los límites regulatorios de 8% y 20%, respectivamente. Es importante destacar también que el ratio de capital global ascendió a 17.4% al cierre del ejercicio, nivel que permitirá solventar con holgura el crecimiento de las operaciones.

Finalmente, iniciamos nuevas estrategias para reforzar la captación de depósitos con el lanzamiento de la Cuenta *Free* CrediScotia, la única cuenta en el Perú que no cobra nada, trabajando en equipo con Scotiabank para lanzar campañas de marca compartida.



**GESTIONAMOS
CON TODO**

Balance de la gestión económica

Cifras de Balance (S/ Millones)	2017	2018
Total de activos netos	4,528	4,896
Colocaciones brutas	3,922	4,280
Provisión para colocadores	483	533
Colocaciones netas	3,499	3,817
Total de depósitos	2,761	3,011
Patrimonio neto	833	972
Utilidad neta	200	248
Eficiencia operativa	39.60%	38.20%
Margen financiero bruto/patrimonio	125%	122.19%
Rentabilidad sobre activos promedio (ROAA)	4.70%	5.30%
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	27.00%	28.40%

Impacto económico directo generado

Impacto económico (S/ Millones)	2017	2018
Valor económico directo creado (VEC)		
a. Ingresos ¹	1,346.5	1,490.9
Valor económico distribuido (VED)		
b. Costos operativos (pago a proveedores) ²	269.8	309.3
c. Retribución de empleados ³	180.7	181.0
d. Pago a proveedores de fondos ⁴	114.0	106.1
e. Pagos a Gobiernos ⁵	92.0	111.8
f. Inversiones en la comunidad	0.1	0.2
Total del valor económico distribuido	656.6	708.4
Valor económico retenido (VER = VEC – VED)	689.9	782.5

¹ Incluye ingresos financieros, ingresos por servicios y otros ingresos.

² Incluye gastos generales: publicidad, instalaciones, consultorías y otros.

³ Incluye gastos de personal: remuneraciones, bonificaciones, incentivos y otros. Así como beneficios sociales.

⁴ Proveedores de fondos: dividendos, intereses a proveedores de préstamos, intereses de cualquier forma de deuda, préstamos y pagos vencidos a accionistas.

⁵ Impuestos y sanciones.

5.2 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (103-1, 103-2, 103-3, 203-2)

Estamos comprometidos con ser el mejor socio para nuestros clientes, contribuyendo en su crecimiento y en hacer realidad todos sus proyectos. Por tanto, buscamos mejorar permanentemente la oferta de valor de nuestros productos financieros.

Entre los productos que ofrecemos destacan los créditos de libre disponibilidad, que permiten al cliente acceder a dinero en efectivo para satisfacer sus necesidades, y los créditos de microempresa, los cuales consisten en brindar dinero en efectivo al microempresario para que financie sus necesidades de capital de trabajo, compra de insumos, mercadería, equipos o locales comerciales relacionados con el crecimiento de su negocio.

La gestión de nuestros productos se mide a través de indicadores financieros que reflejan los resultados operativos de la empresa. Estos resultados son evaluados por medio de un seguimiento a los resultados económicos del negocio, la revisión y la aprobación de la Memoria Anual y de los estados financieros auditados por el Directorio y la Junta General de Accionistas.

Durante el 2018, consolidamos la alianza con Makro, lo que nos permitió obtener importantes resultados, entre los que

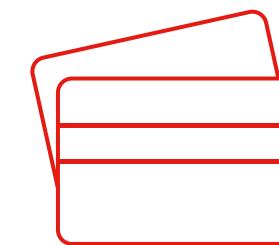
destacan más de S/ 329 millones de facturación y 46,000 tarjetas colocadas. Además, con esta alianza logramos exclusividad de medios de pago: efectivo y Tarjeta Única Makro.

Por otro lado, entre otras líneas de negocio de CrediScotia destacan los seguros obligatorios y optativos, los cuales durante el 2018 generaron ingresos por S/ 84 millones, un 18% más que en el 2017, con distintos productos adecuados para brindar seguridad y tranquilidad a las familias y a los negocios de los clientes.

Nuestros depósitos ascendieron a S/ 3,011 millones, mayores en 9% a lo registrado en el 2017. Iniciamos nuevas estrategias para reforzar la captación de depósitos con el lanzamiento de la Cuenta *Free* CrediScotia, en equipo con Scotiabank.

Expandimos la medición Net Promoter Score (NPS) a los canales de atención del call center y agencias en Makro, a fin de seguir escuchando a nuestros clientes para brindarles siempre mejores experiencias de servicio.

Finalmente, logramos incrementar el nivel de recomendación de nuestros clientes en 16% en la red de agencias. También decidimos mejorar el proceso y modelo de venta a través de las ventanillas en las agencias.



**FINANCIAMOS
CON TODO**



6. LOS CREDIWINNERS

(102-7), (102-8), (401-1), (401-2), (404-1), (403-1), (405-1), (406-1), (407-1)



Los CrediWinners son nuestros pilares fundamentales para alcanzar el éxito y garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio. Por ello, desplegamos diversas iniciativas y acciones para mantener un equipo capacitado y altamente comprometido, que contribuya a incrementar nuestros niveles de competitividad.

6.1 CONTAMOS CON LOS MEJORES (102-7, 102-8, 401-2)

En el 2018 nos apoyaron **2,640 personas**, entre colaboradores, practicantes y personal de intermediación laboral.

Es importante mencionar que para el 2017 se trabajaba con una segmentación distinta para la denominación "tipo de cargo", debido a la homologación de niveles por puesto en todo el Grupo Scotiabank. Por ello, se incluyó dentro del grupo "Gerencia" a los gerentes de agencia a nivel nacional. Sin embargo, para el 2018 se les ha clasificado como "Funcionarios", dado el nivel de puesto asignado. Por ese motivo, tenemos una diferencia marcada entre un año y otro.



Nuestra planilla

Descripción	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por tipo de cargo				
Gerencia	70	42	18	9
Funcionarios	96	98	213	150
Empleados	938	1,450	806	1,422
Por tipo de empleo				
Permanente:				
⇒ Jornada completa	608	806	683	963
⇒ Jornada parcial		1	0	0
Temporal:				
⇒ Jornada completa	479	752	346	598
⇒ Jornada parcial	17	31	8	20
Por tipo de contrato				
⇒ Plazo indefinido	608	807	683	963
⇒ Plazo fijo	496	783	354	618
Total Planilla (Colaboradores)	1,104	1,590	1,037	1,581
Practicantes				
⇒ Tiempo parcial	1	9	1	6
⇒ Tiempo completo	1	1	1	1
⇒ Intermediación laboral	5	6	4	9
Total de Colaboradores en la Financiera	1,111	1,606	1,043	1,597

Nuestra Planilla por Regiones

Descripción	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Región				
Lima	552	809	523	795
Tacna	25	24	18	27
Moquegua	4	12	5	13
Puno	21	25	22	29
Arequipa	37	77	29	84
Madre de Dios	7	9	6	7
Cuzco	14	42	10	36
Apurímac	5	5	6	4
Ayacucho	12	12	12	11
Ica	33	54	30	54
Huancavelica	3	5	6	3
Junín	36	52	39	66
Ucayali	18	27	18	28
Pasco	7	3	3	6
Huancayo	7	20	-	-
Huánuco	22	32	24	29
Ancash	21	29	17	26
San Martín	30	22	32	25
La Libertad	65	93	60	98
Cajamarca	24	31	19	28
Loreto	19	17	17	21
Lambayeque	53	68	52	70
Piura	74	103	76	101
Tumbes	15	19	13	20

Con el objetivo de atraer, retener y motivar al talento humano que forma parte de CrediScotia, hemos desarrollado un programa de beneficios alineado a nuestra estrategia local y global. De esta manera, buscamos contribuir con su crecimiento personal y profesional, así como mejorar su balance vida-trabajo y bienestar con su lugar de trabajo.

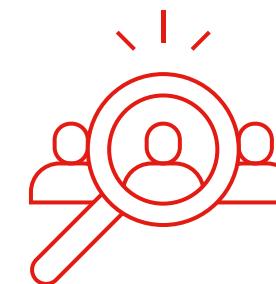
Contamos con un Reglamento Interno de Trabajo donde se establecen todos los derechos y deberes de nuestros CrediWinners, el cual se encuentra disponible a través de la intranet de nuestra web.

Respecto de los servicios de tercerización, verificamos constantemente que las normas se cumplan. Por tanto, nuestra área de Relaciones Laborales está siempre en contacto con los líderes para orientarlos ante cualquier duda.

Por otro lado, promovemos la diversidad e inclusión en todas nuestras oficinas y rechazamos cualquier actitud de acoso u hostigamiento sexual. Nuestros CrediWinners pueden presentar una queja verbal o escrita al área de Relaciones Laborales, junto con documentos probatorios que respalden su denuncia. Nosotros comunicamos la existencia de la

denuncia al supuesto discriminador, quien luego de ser informado de la denuncia tiene un plazo determinado para presentar sus descargos. Toda esta información es analizada por la Gerencia de Gestión de Personas, la cual determina si el reclamo es fundado o infundado y, de acuerdo con la gravedad, aplica sanciones acordes con el Reglamento Interno de Trabajo.

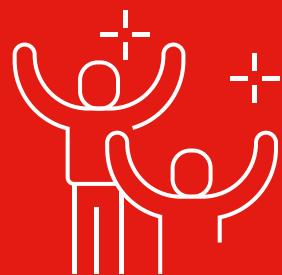
La evaluación de la gestión se realiza mediante la revisión de las estadísticas de denuncias presentadas y la encuesta corporativa anual Compromiso, Punto de Vista.



**CHAMBEAMOS
CON TODO**



“PRIMERO LAS PERSONAS”



**MOTIVAMOS
CON TODO**

6.2 CLIMA LABORAL

En CrediScotia trabajamos bajo un propósito que se ajusta a este compromiso: “Creemos que todos tenemos derecho a estar mejor”. En esta línea, la estrategia está orientada a la premisa “Primero las personas”, pues creemos que, si contamos con colaboradores felices, finalmente obtendremos clientes felices. A partir de este lineamiento se desprenden diferentes acciones con miras a ser un gran lugar donde todos quieran trabajar.

En el 2018 tuvimos un incremento sustancial en los indicadores de clima gracias a la estrategia y consigna resumida en el foco “Primero las personas”. Así, nuestra encuesta anual Clima, Punto de Vista contó con una participación del 86%.

Resultados de Clima Laboral

Indicador	2017	2018
Índice de eficacia de supervisión	82%	94%
Índice de compromiso del empleado	81%	96%
Índice de enfoque al cliente	87%	100%
Índice de facilitación del desempeño	80%	93%

La gestión del clima laboral en CrediScotia sigue un ciclo de mejora continua mediante nuestra encuesta Punto de Vista. De forma adicional, realizamos una encuesta corporativa de compromiso a todos los CrediWinners, de manera confidencial y voluntaria, y con una periodicidad anual.

Los resultados se entregan a todos los líderes un mes después de finalizada. Posteriormente, estos resultados se comparten con el equipo para desarrollar conjuntamente planes de acción en función de las necesidades u oportunidades de mejora identificadas. Dichas acciones se planifican e ingresan a un sistema web, y luego son monitoreadas durante todo el año, buscando que repercutan de forma positiva en el clima del equipo. De igual manera, participamos en la encuesta Trust Index, de Great Place to Work, en la cual logramos ubicarnos en el puesto 9 durante el 2018.

Para el 2019, hemos decidido continuar en la línea de “Primero las personas”, para lo cual desarrollaremos líderes al servicio de las personas a través de la Certificación DT “Dar Todo”, impulsaremos las acciones de seguridad y salud en el trabajo y, finalmente, reforzaremos los procesos y programas de desarrollo y crecimiento con base en la meritocracia.

6.3 BIENESTAR DE NUESTROS CREDIWINNERS

En CrediScotia estamos firmemente comprometidos con el bienestar integral y el equilibrio de la vida laboral y personal de nuestros CrediWinners. Por ello, decidimos reforzar tres iniciativas corporativas alineadas a nuestro propósito, las cuales se complementan entre sí y nos permiten brindar una oferta de valor integral para contribuir en garantizar una vida saludable y un desempeño sostenible y destacado de nuestros CrediWinners.

A continuación, presentamos nuestros programas:

Sentirse Bien CON TODO

A través de campañas y acciones de salud y bienestar orientadas al cuidado, tanto en la prevención como en la promoción de la salud de los colaboradores y sus familias.

Más beneficios CON TODO

Mediante beneficios brindados integralmente y otros parcialmente por Scotiabank, con tarifas corporativas que contribuyen al bienestar físico y emocional de nuestros CrediWinners.

Mi horario flexible CON TODO

Iniciativa que busca la transformación de la forma en que trabajamos, a través de mayor flexibilidad de horarios en momentos significativos y tiempo libre, con la finalidad de lograr un equilibrio laboral y personal y fortaleciendo el trabajo en equipo para estar más conectados.



Mi horario flexible #CON TODO!

Beneficio	A Quién está dirigido
Día de cumpleaños	100% CrediWinners
Permisos por actividades especiales	100% CrediWinners
Licencia por paternidad	100% CrediWinners
¡Para nuestras mamis CON TODO!	100% CrediWinners
Vacaciones adicionales	100% CrediWinners
Licencia por fallecimiento de familiar	100% CrediWinners
Vacaciones anticipadas	100% CrediWinners
Flex Time	100% CrediWinners
Horario de verano	Equipo de Soporte
Días libres (2)	Equipo de Negocio

Mi Tiempo. Mi Bienestar #CON TODO!

Beneficio	A Quién está dirigido
Programa "Vive bien: siéntete bien, ejercítate bien, come bien"	100% CrediWinners
¡Arriba, Perú!	100% CrediWinners
Eventos deportivos	100% CrediWinners
Descuentos en diferentes establecimientos	100% CrediWinners
Médico inhouse	46% CrediWinners
Asesorías psicológicas y nutricionales	46% CrediWinners
Terraza de esparcimiento	16% CrediWinners
Estacionamientos para bicicletas	16% CrediWinners
Vestimenta casual	16% CrediWinners
Comedor	16% CrediWinners
Lactario	16% CrediWinners
Programas de voluntariados	46% CrediWinners

Mi Familia #CON TODO!

Beneficio	A quién está dirigido
Pack de bienvenida por nacimiento	100% CrediWinners
Applause Kids	100% CrediWinners
Crediverano	46% CrediWinners
Un día con tu engreído (Halloween)	100% CrediWinners

Seguimos construyendo un mejor lugar para trabajar, brindando una oferta integral competitiva con nuestro paquete de recompensa total, por lo que durante el 2018 ejecutamos las siguientes acciones:

- ⇒ Incrementamos el número de CrediBecas en pregrado y posgrado en 47% más que el 2017 para nuestros CrediWinners.
- ⇒ Implementamos nuestro programa "¡Para nuestras mamis CON TODO!", beneficio de media hora adicional a la hora de lactancia otorgada por ley.
- ⇒ Beneficiamos a un 11% más de CrediWinners en posiciones de negocios con vales de alimentos.
- ⇒ Continuamos con nuestros dos programas de flexibilidad laboral, que permitieron brindar un mayor equilibrio entre el trabajo y la vida personal al otorgar más de 1,000 días libres, y el 70% del personal de Soporte y Gobierno utilizó los Early Friday de verano.
- ⇒ Reconocimos a 820 CrediWinners en nuestro programa Paragua de Aplausos y crecimos en nuestros cupos de Best of the Best a 12, para que disfruten de un viaje de reconocimiento internacional compartiendo experiencias con los líderes y ganadores de Banca Internacional.
- ⇒ Buscamos el acercamiento de nuestros CrediWinners y sus familias, reconociendo la excelencia académica de sus hijos, con 27 estudiantes destacados, en nuestro programa Applause Kids.
- ⇒ Inauguramos nuestra terraza en la oficina principal administrativa, para propiciar más y mejores espacios colaborativos y de sano entretenimiento, donde se pueden realizar reuniones al aire libre y tomar pequeños descansos para nuestro relax y bienestar.





6.4 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

(103-1, 103-2, 103-3, 404-1)

En CrediScotia, el desarrollo de nuestro equipo es fundamental. Por ello, nos preocupamos en brindar a nuestros CrediWinners los recursos, sistemas, accesos tecnológicos, conocimientos y competencias necesarios para alcanzar sus objetivos profesionales y los de nosotros como empresa.

En ese sentido, uno de los objetivos de nuestra unidad de aprendizaje y desarrollo es ser socio estratégico de las distintas unidades de CrediScotia, analizando oportunamente las necesidades de aprendizaje para diseñar programas a medida, ejecutando el plan anual de capacitación, brindando programas y herramientas de desarrollo que contribuyen a la estrategia de liderazgo y al logro de los objetivos locales, fortaleciendo la cultura de inclusión y desempeño.

Nuestro trabajo como socio estratégico es impartir capacitaciones a los nuevos colaboradores para su más rápida y eficaz adaptación al puesto, así como desplegar actualizaciones de manera constante sobre la base de las necesidades que surjan en el negocio, ya sean habilidades personales, para el desarrollo de competencias, de temas técnicos o regulatorios y de herramientas para el desarrollo de su posición.

Es de vital importancia que nuestros colaboradores cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para que puedan cumplir con las responsabilidades y exigencias que demandan las diferentes posiciones que ocupan en la financiera, y con lo que requieran los entes reguladores.

Los eventos de capacitación pueden ser locales e internacionales, y abarcan los siguientes contenidos:

- ⇒ Conocimiento de productos
- ⇒ Cumplimiento regulatorio
- ⇒ Entrenamiento en idiomas
- ⇒ Habilidades de comunicación para los negocios
- ⇒ Habilidades profesionales
- ⇒ Liderazgo, gerencia y supervisión
- ⇒ Técnico, operacional o de sistemas

El diseño y el desarrollo de programas de capacitación se llevan a cabo como resultado del proceso de detección de necesidades de las distintas áreas de la financiera. La coordinación del evento es realizada por el área de Aprendizaje y Desarrollo, junto con el área solicitante, que requiera recibir o impartir el evento de capacitación.

La asistencia de los colaboradores es obligatoria para cada uno de los eventos de

capacitación a los que sean convocados. En el caso de inasistencia, esta debe ser debidamente justificada con conocimiento del jefe inmediato.

Los mecanismos de evaluación de aprendizaje son el incremento en los indicadores de medición de la percepción de capacitación de la encuesta Punto de Vista (interna) y Great Place to Work, así como las encuestas de satisfacción interna y el impacto en la productividad de las unidades.

Además, anualmente se lleva a cabo la Gestión de Desempeño, en la plataforma local de Recursos Humanos. Allí el líder evalúa el desempeño del colaborador alineado a los objetivos determinados al inicio del año. Lo importante de este proceso es brindar retroalimentación, reorientar metas y realizar ajustes para evaluar el desempeño al final del año.

**DURANTE
EL 2018,
TUVIMOS 3,293
COLABORADORES
CAPACITADOS.**



Indicadores de capacitación

Indicadores de capacitación		
Descripción	2017	2018
Personas capacitadas	3,484	3,293
Horas/colaborador de capacitación	70,771.9	98,362.62
Horas promedio de capacitación	20.3	30.5
Por segmento:		
Empleados	20.20	29.87
Funcionario	21.46	29.77
Gerente	13.56	82.89
Por género:		
Mujer	34.27	28.6
Hombre	49.87	31.7

Un gran logro del año fue implementar la Universidad Scotiabank en CrediScotia, plataforma virtual de estudio que consolidó toda la oferta académica actualizada del banco y la financiera, y permitió a los CrediWinners ingresar a contenido de cursos locales (presenciales-blended), internacionales y *webinars*, así como a MOOC adecuados para su desarrollo.

Además, nos enfocamos en el diseño y la implementación de dos Programas de Certificación en Habilidades de Liderazgo, los cuales reforzaban el desarrollo de competencias de nuestros *heads* de las divisiones comerciales.

Por otro lado, el Programa Invictus fue dirigido a 61 líderes de las unidades de *Retail* y Ventas Dirigidas, con una duración de seis meses a nivel nacional; y el Programa LIFE, a 126 líderes de la Red de Agencias, durante siete meses a nivel nacional.

Ambos programas estaban conformados por módulos y seguían una metodología teórico-práctica. Gestionaban un tema de liderazgo por mes, con colaboraciones en equipo y entregas mensuales de trabajos. En cada uno de los módulos de trabajo se desarrollaba y profundizaba una habilidad de liderazgo de forma práctica y teórica. La metodología conllevaba trabajos grupales aplicativos que se pueden replicar en el

entorno laboral, partiendo de la casuística propia de las unidades, obteniendo más herramientas y compartiendo buenas prácticas para ejecutarlas en su trabajo diario y directamente con su equipo.

El resultado generó un sentido de unidad, competencia e integración de equipo, y mayor compromiso de los líderes con su propio desarrollo y con el de sus equipos, e impactó positivamente en la productividad de la financiera y en la prioridad estratégica de liderazgo. Asimismo, se actualizó toda la malla de inducciones al puesto de la red de agencias, y se empezó a implementar el programa de actualización para las posiciones comerciales a nivel nacional.

6.5 VALORAMOS EL ALTO RENDIMIENTO DE NUESTROS CREDIWINNERS

Reconocemos que nuestro éxito como organización se debe al excelente desarrollo profesional y personal de cada uno de nuestros colaboradores. Por ello, la gestión del desempeño es una de nuestras principales herramientas para obtener resultados positivos y lograr nuestros objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo.

La finalidad del Programa de Gestión del Desempeño es desarrollar conocimientos y habilidades en todos los colaboradores, y, a su vez, establecer, realizar seguimiento y evaluar los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo.

Parte de este programa consiste en la evaluación periódica del desempeño, o revisión del desempeño laboral, como análisis y medición general e individual del logro de los objetivos planteados.

Las políticas generales del Programa de Revisión del Desempeño Laboral son las siguientes:

- ⇒ Se aplica a todos nuestros CrediWinners
- ⇒ Se evalúa el período de un año. El tiempo mínimo para ser evaluado son 6 meses.
- ⇒ El seguimiento y feedback se realiza según lo acordado entre líder y colaborador; pueden ser reuniones mensuales como semestrales.



A continuación, los planes y plataformas que forman parte de nuestra gestión del desempeño laboral en CrediScotia:

PLAN DEL DESARROLLO PERSONAL

Desarrolla habilidades o competencias para lograr el máximo desempeño en el puesto actual y apoya en plasmar, dirigir y realizar planes de acción para avanzar en los objetivos futuros de carrera.

PLATAFORMA me@scotiabank

Nueva plataforma digital global para las actividades de desempeño y desarrollo. Se basa en un modelo integral de autoservicio, el cual simplifica y hace más agradable la experiencia del CrediWinner y el líder, ya que contiene información personal y del equipo, de una forma cercana, ágil y estandarizada.

PLANES DE SUCESIÓN

Identifican a los futuros líderes que, en un mediano plazo, ocuparán posiciones de gran impacto dentro de nuestra organización. En ese sentido, contamos con tres programas que promueven dicho proceso anual: Identificación de Key People, Key Job y Emerging Leaders.

FUNDAMENTAL OF COACHING

Permite a nuestros líderes usar distintas técnicas para involucrar a sus equipos y obtener mejores resultados.

LIDERAZGO Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Prepara a los líderes para que manejen de forma más eficaz y efectiva el cambio en el interior de sus equipos, y comprendan por qué algunos esfuerzos para implementar el cambio fracasan, mientras que otros tienen éxito. Brinda estrategias para implementar el cambio exitosamente y ayudar a los empleados a tener más tolerancia a las fallas.

JOB POSTING LOCAL E INTERNACIONAL / CAREERS

Promueve el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, no solo en nuestra organización sino también a nivel corporativo e internacional.



6.6 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

(103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 406-1)

Somos conscientes de que el éxito de nuestro negocio solo será posible si somos reflejo de la diversidad de los clientes y la sociedad a la que servimos. Por ello, nuestros esfuerzos se enfocan en crear un entorno diverso e inclusivo que permita que nuestros clientes y CrediWinners se sientan seguros, valorados y conectados en todas las regiones en las que estamos presentes.

Por otro lado, potenciamos el desarrollo de las mujeres en la empresa como una ventaja competitiva que respalda nuestra cultura orientada al desempeño y centrada en el cliente. Asimismo, desarrollamos diversas acciones que favorecen el avance de la mujer, la equidad de género y el respeto e inclusión de personas con discapacidad, lo que permite que seamos percibidos como un lugar justo, con apertura y de trato horizontal que ofrece igualdad de oportunidades para toda la población.

Contamos con políticas y normativas internas que respaldan el trabajo que realizamos de manera transversal: 1) Política de Inclusión, la cual indica explícitamente la no discriminación por género, edad, orientación sexual, habilidades especiales, entre otros; 2) Reglamento Interno de Trabajo y 3) Código de Conducta, que definen las reglas de convivencia entre los colaboradores y fomentan una convivencia correcta dentro de la empresa y en el trato con nuestros clientes y *stakeholders*.

Evaluamos nuestra gestión a partir del monitoreo de indicadores de género, que miden la diversidad en nuestros colaboradores, el porcentaje de líderes mujeres, el personal de mujeres, entre otros. Las mediciones se realizan de manera mensual y son reportadas trimestralmente a nuestra casa matriz de manera corporativa.

Comité Corporativo de Inclusión

GESTIÓN

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

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

ROLES

Reforzar el compromiso de la alta dirección con la cultura corporativa y los valores institucionales.

Velar por la transparencia en las políticas y procesos que impulsen el avance de las carreras y el desarrollo integral.

Realizar actividades intercompañías que promuevan la equidad, la diversidad y la inclusión.

OBJETIVOS

Difundir y reforzar la cultura de inclusión en el grupo Scotiabank.

Identificar mujeres sucesoras y trazar planes de acción para su desarrollo.

Personas por género en los órganos de gobierno y empleados por categoría laboral (porcentaje)

Categoría	Descripción	2017	2018
		Porcentaje	Porcentaje
01. VP+	Hombre	100%	100%
	Mujer	0%	0%
02. Director	Hombre	55%	55%
	Mujer	45%	45%
03. Senior Manager	Hombre	64%	65%
	Mujer	36%	35%
04. Manager	Hombre	68%	67%
	Mujer	32%	33%
05. Supervisor	Hombre	59%	57%
	Mujer	41%	43%
06. Clerical	Hombre	37%	36%
	Mujer	63%	64%



RESPECTAMOS
CON TODO





Personas por grupos de edad en los órganos de gobierno y empleados por categoría laboral (porcentaje)

Categoría	Descripción	2017	2018
		Porcentaje	Porcentaje
01. VP+	Menor de 30 años	0%	0%
	De 30 a 50 años	50%	100%
	Mayor a 50 años	50%	0%
02. Director	Menor de 30 años	0%	0%
	De 30 a 50 años	100%	91%
	Mayor a 50 años	0%	9%
03. Senior Manager	Menor de 30 años	0%	0%
	De 30 a 50 años	91%	91%
	Mayor a 50 años	9%	9%
04. Manager	Menor de 30 años	5%	5%
	De 30 a 50 años	85%	83%
	Mayor a 50 años	10%	12%
05. Supervisor	Menor de 30 años	6%	7%
	De 30 a 50 años	85%	83%
	Mayor a 50 años	9%	10%
06. Clerical	Menor de 30 años	47%	45%
	De 30 a 50 años	46%	48%
	Mayor a 50 años	7%	7%

Empleados por grupo de edad y género (porcentaje)

Categoría	2017		2018	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Menor de 30 años	35%	65%	32%	68%
De 30 a 50 años	43%	57%	43%	57%
Mayor a 50 años	54%	46%	55%	45%

En el 2007 se creó el Comité Corporativo de Inclusión para las empresas del Grupo Scotiabank con el objetivo de garantizar una cultura organizacional basada en la equidad, la diversidad y la inclusión. Tiene como fin ser un referente en la práctica y promoción de la inclusión y la diversidad, liderando su vivencia dentro del Grupo Scotiabank y la comunidad. El comité vela por la transparencia en las políticas y procesos que garanticen el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Durante el 2018 levantamos información de buenas prácticas del mercado y de nuestros CrediWinners, para desarrollar programas y actividades de acuerdo con sus necesidades. Es así que implementamos el Censo de Diversidad de Talento y la Encuesta de Personas con Discapacidad. La información nos ha permitido identificar puntos de mejora y conocer las fortalezas que tiene nuestra cultura de inclusión. El estudio también reveló la percepción que se tiene sobre la presencia de la inclusión en el Grupo Scotiabank.

Una de las primeras acciones fue la implementación de talleres sobre sesgos inconscientes, para sensibilizar y concientizar a los líderes de equipos en prejuicios que pueden tener al momento de tomar decisiones, así como hacerles ver las oportunidades y beneficios que obtienen al promover la inclusión en sus prácticas y equipos de trabajo.

Todas las acciones responden a un plan anual que fortalece nuestra cultura de inclusión. La inclusión realmente nos hace más fuertes, por ello año a año vamos mejorando y creando nuevas acciones que impacten de manera positiva en la vida de las personas.



6.7 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (102-41, 407-1)

En CrediScotia respetamos los mecanismos de gestión y negociación empresa-trabajador, aceptados internacionalmente, los cuales son de vital importancia para nosotros por lo siguiente:

**REFLEJAN NUESTRA
CULTURA GANADORA CON TODO
Y FACILITAN LA EJECUCIÓN
DE NUESTRA ESTRATEGIA COMERCIAL.**

Permiten gestionar y medir de manera adecuada a los colaboradores, analizando de manera previa cualquier tipo de escenario que pudiese ir en contra de la normativa laboral.

Contamos con dos sindicatos:

- ⇒ Sindicato Nacional de Empleados del CrediScotia Financiera (SinecrediScotia)
- ⇒ Sindicato Único de Trabajadores de CrediScotia Financiera (SutcsScotia)

Cabe mencionar que los convenios colectivos vigentes, suscritos con ambos sindicatos, no contemplan disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Número de trabajadores no afiliados y afiliados	Número	Porcentaje
Total de trabajadores	2,617	100%
Trabajadores no afiliados	2,404	91.2%
Trabajadores afiliados	213	8.8%

Entre los beneficios que brindamos a los diferentes grupos involucrados tenemos incremento al sueldo básico, bono anual por escolaridad, reconocimiento por el tiempo de servicio, bono por actividades, entre otros.

Un asunto importante que se debe destacar del periodo fue el cierre de las negociaciones colectivas con los sindicatos de la empresa en trato directo.

6.8 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (102-7, 102-8, 403-1)

Cuidar a nuestros CrediWinners y velar por su bienestar es uno de nuestros pilares principales. Por ello, garantizamos un ambiente de trabajo seguro y libre de accidentes. Nuestro enfoque de seguridad y salud en el trabajo (SST) se orienta a generar un espíritu de conciencia y participación en las actividades que realizamos.

Instrumentos de Seguridad y Salud en el Trabajo

**POLÍTICA DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE SEGURIDAD
Y SALUD EN EL TRABAJO
(SGSST)**

Elaborada de acuerdo con la realidad de la financiera y entendible para los colaboradores, firmada por la Gerencia General.

**PLAN DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO**

Documento donde se detalla el SGSST, en donde se encuentran los procedimientos establecidos, los registros y los indicadores en la materia.

**PROGRAMA DE SEGURIDAD
Y SALUD EN EL TRABAJO**

Documento en el que se detallan los objetivos, metas, responsabilidades, recursos y programas de seguridad y salud.

A través de nuestra Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, buscamos alcanzar cinco pilares fundamentales:

- ⇒ Generar una cultura de autocuidado en SST
- ⇒ Implementar medidas necesarias para controlar los factores de riesgo
- ⇒ Promover la participación de nuestros colaboradores en la gestión de SST
- ⇒ Aplicar y exigir a colaboradores y proveedores cumplimiento en materia de SST
- ⇒ Promover la mejora continua e integrarlo a la estrategia empresarial

Adicionalmente, contamos con acciones diversas, como las inspecciones y capacitaciones, y la verificación del orden y la limpieza.



Salud Ocupacional

Para proteger la salud de nuestros CrediWinners, buscamos controlar los factores de riesgo, promover la participación de todos nuestros CrediWinners en la gestión de seguridad y salud en el trabajo y garantizar su cuidado.

Contamos con el Programa de Absentismo, a través del cual realizamos acciones que principalmente dan soporte a los colaboradores con enfermedades que generan ausencias prolongadas, para contribuir a su mejora. Estas acciones son asistencia médica idónea, cumplimiento de recomendaciones, controles posteriores y atención con otros médicos especialistas como segunda opinión.

En el caso del Programa de Exámenes Médicos Ocupacionales (EMO), detectamos

a los colaboradores con enfermedades graves, como diabetes mellitus o hipertensión arterial, para lo cual se les planifica una cita para su correspondiente lectura de informes médicos, en que se les informa y capacita sobre los diagnósticos encontrados y se les entrega su legajo médico. En cuanto a ello, se hace un seguimiento a los tres meses para conocer sobre el avance.

Para evaluar nuestra gestión, el área de Seguridad y Salud monitorea los indicadores del plan y programa de SST. Mensualmente se realiza seguimiento al Comité de SST para analizar los resultados y brindar recomendaciones de mejora o los cambios que se puedan considerar como mejora continua.

Por otro lado, cada uno de nuestros CrediWinners, en el momento de su ingreso, recibe las recomendaciones de SST adjuntas en su contrato, y firma que las ha recibido y leído. Posteriormente, durante la vigencia de contrato, recibe tres tipos de capacitaciones:

- ⇒ Presenciales con un capacitador idóneo en la materia
- ⇒ Virtuales desde el sistema intranet¹
- ⇒ CD donde se graban las capacitaciones más prolongadas

Nuestra proyección anual respecto de los índices de seguridad nos indica que, por cada 570,287.96 horas/hombre trabajadas, se esperan 0.05 accidentes de trabajo y 27.4 días de trabajo perdido.

¹ En ésta se mantienen 5 capacitaciones, que deben de recibir todos los colaboradores de la Financiera.

Indicadores de Seguridad

Descripción	Octubre 2016 – Set 2017	2018
Número de trabajadores promedio	2,713.5	2,709
Horas/hombre trabajadas promedio	625,823.40	462,624.48
Accidentes de trabajo totales (AT)	2	3
Días perdidos totales	5	145
Índice de frecuencia promedio (IF)	0.26	0.58
Índice de gravedad promedio (IG)	0.1	26.74

Indicadores de Seguridad y Salud por regiones

Región	POBLACIÓN TOTAL	Días de DM		Tasa enfermedad ocupacional		Índice de ausentismo		TOTAL GENERAL
		F	M	F	M	F	M	
Áncash	44	123	38	0	0	0.97	0.30	161
Apurímac	11	0	3	0	0	0.00	0.09	3
Arequipa	111	171	104	0	0	0.53	0.33	275
Ayacucho	23	13	55	0	0	0.20	0.83	68
Cajamarca	47	65	45	0	0	0.48	0.33	110
Callao	63	0	2	0	0	0.00	0.01	2
Cusco	45	52	59	0	0	0.40	0.46	111
Huancavelica	9	0	1	0	0	0.00	0.04	1
Huánuco	53	34	66	0	0	0.22	0.43	100
Ica	93	432	0	0	0	1.61	0.00	432
Iquitos	35	31	0	0	0	0.31	0.00	31
Junín	86	52	63	0	0	0.21	0.25	115
La Libertad	172	787	208	0	0	1.59	0.42	995
Lambayeque	121	254	66	0	0	0.73	0.19	320
Lima	1,295	5,713	1,762	0	0	1.53	0.47	7,475
Moquegua	19	38	6	0	0	0.69	0.11	44
Pasco	8	5	0	0	0	0.22	0.00	5
Piura	177	337	106	0	0	0.66	0.21	443
Puerto Maldonado	25	8	0	0	0	0.11	0.00	8
Puno	49	62	3	0	0	0.44	0.02	65
San Martín	55	20	0	0	0	0.13	0.00	20
Tacna	44	64	35	0	0	0.51	0.28	99
Tumbes	31	46	0	0	0	0.52	0.00	46
Ucayali	37	38	6	0	0	0.36	0.06	44
Total general	2,653	8,345	2,628	0	0	1.09	0.34	10,973



Contamos con una matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) en cada agencia y por cada puesto laboral, donde los CrediWinners pueden conocer los peligros y riesgos asociados, así como las medidas de control que se tienen sobre ellos. Sobre la base de la matriz IPER, desarrollamos los programas de seguridad y salud que requieren nuestros CrediWinners con el objetivo de disminuir la posibilidad de que tengan alguna enfermedad ocupacional o accidente.

Asimismo, realizamos inspecciones internas de SST a nivel nacional. Nos aseguramos de mantener actualizados todos los registros de SST, lo que nos permite efectuar una investigación para identificar las posibles causas y evitarlas en el futuro, de modo que se reduzcan los riesgos de accidentes. De igual manera, contamos con auditorías internas y externas.

Comité de Salud y Seguridad (CSST)

Nuestro Comité SST está conformado por seis miembros titulares representantes de nuestros CrediWinners y seis miembros titulares representantes de la financiera CrediScotia. Los representantes de los CrediWinners son elegidos a través de elecciones por un periodo de dos años. La población del personal de CrediScotia que es representada por el CSST en temas de SST es de 2,604 colaboradores.

Las acciones realizadas por el comité durante el año son las siguientes:

- ⇒ Implementamos aire acondicionado en las agencias a nivel nacional, así como ventiladores en *retails* y calefacción en las agencias de zonas frías.
- ⇒ Organizamos ferias de salud gratuitas.
- ⇒ Implementamos atención de nutricionista, psicóloga y ergónomo.
- ⇒ Realizamos campañas de radiación solar en Piura y Arequipa, y campaña odontológica.
- ⇒ Efectuamos simulacros de evacuación.
- ⇒ Hacemos monitoreo de iluminación.

Ítem	Indicador	Resultado 2018
	Inducción a los colaboradores ingresantes a nivel nacional	86% de los ingresantes 2018
Capacitación SST	Capacitación a trabajadores antiguos (cuatro capacitaciones al año) de temas de SST	Módulo 1: 77.60% Módulo 2: 77.89% Módulo 3: 57.31% Módulo 4: 57.95%
	Capacitación a los miembros del Comité SST	100%
	Capacitación a los brigadistas	100%
Inspección SST	Inspección interna de SST, sede y agencias Lima	Sede: 36% Agencias Lima: 46%
	Inspección interna de SST, provincias	Agencias Provincia: 33.8%

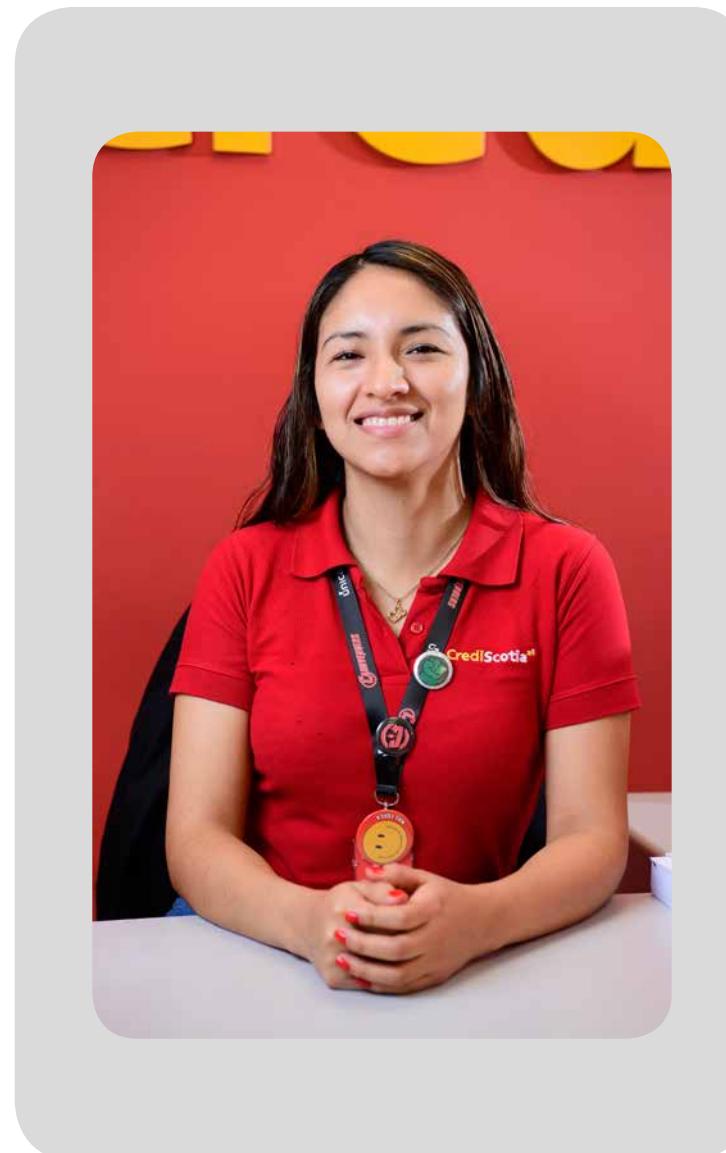
Para el 2019 hemos considerado que cumpliremos el 100% de las inspecciones SST a nivel nacional con apoyo del Comité SST. Asimismo, implementaremos los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en todo el país en agencias, *retails* y oficina principal.

Por otro lado, lograremos mayor porcentaje de monitoreos de iluminación en agencias y *retails* (Lima) respecto de lo alcanzado en el año 2018.

Adicionalmente, llevaremos a cabo la auditoría externa a través de auditor acreditado por el Mintra, certificaremos el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) a todos los colaboradores y contratistas, capacitaremos a los brigadistas de oficinas de provincias y agencias Lima y provincias, y, por último, sensibilizaremos a nuestros CrediWinners a través de comunicaciones internas y boletines de SST. Todo ello con la finalidad de dar mayor visibilidad a la gestión del Comité SST y del área de SST.



**MONITOREAMOS
CON TODO**



7. NUESTRA MOTIVACIÓN: LOS CLIENTES

(102-6), (417 – 1), (418 – 1)

7.1 NUESTRO NEGOCIO

En CrediScotia estamos comprometidos en proveer las mejores soluciones financieras a nuestros clientes de los segmentos asalariados y a microempresarios a nivel nacional a través de los diferentes productos que comercializamos, asegurando que tengan una excelente experiencia de servicio.

Para ello, contamos con varios puntos de atención, en los que trabaja un equipo de CrediWinners altamente capacitado para este propósito.

Con el objetivo de lograr hacer comparaciones con nuestros principales competidores, los resultados financieros son clasificados en dos grandes negocios: Microempresa y Consumo.

⇒ Microempresa. Abarca los productos de capital de trabajo, activo fijo y autoconstrucción MES y es atendido por los funcionarios de negocios Microempresa (MES), funcionarios de negocios integrales y asesores de negocios, quienes realizan la venta y evaluación de créditos en campo.

⇒ Consumo. Comprende los productos de tarjetas de crédito y préstamos personales, los cuales son vendidos por los equipos de venta bajo un modelo de preevaluación y aprobación centralizada en riesgos.

Negocio Microempresa

Acompañar al microempresario en el crecimiento de su negocio es nuestra misión, porque nuestra finalidad no se limita a que seamos solo su financiera, sino que buscamos convertirnos en su mejor socio para hacer posible el logro de sus planes y proyectos a través de

nuestro portafolio de productos diseñados especialmente para sus necesidades y requerimientos.

En este sentido, dentro de la gama de productos destacamos los siguientes:

- ⇒ Línea de Capital de Trabajo y Capital de Trabajo: dinero en efectivo para financiar la compra de insumos y mercadería.
- ⇒ Activo Fijo: crédito que permite financiar vehículos, máquinas o equipos para potenciar el negocio, así como la adquisición de vehículos menores (mototaxis y motos).

Negocio	Microempresa (Mype)
Clientes	Empresas catalogadas como microempresas
Productos	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Líneas de capital de trabajo ⇒ Activo fijo ⇒ Autoconstrucción MES
Cartera	Cartera total del negocio Microempresa: S/ 784 MM
Propuesta de valor	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Relación personalizada ⇒ Tasa de interés competitivas ⇒ Asesoría, acompañamiento ⇒ Respuestas rápidas





Las colocaciones brutas en préstamos microempresa ascendieron a S/ 763 MM a diciembre del 2018, los cuales representan el 1.9% de participación de mercado, atendiendo a un total de 95,000 clientes.

Producto/Servicio	Colocaciones	Clientes	Participación en el mercado
Préstamos a Microempresa	A diciembre 2018 S/ 763 MM	A diciembre 2018 95 mil clientes	1.9%

Préstamos a Microempresa

Territorio	2017	2018
	%	%
Territorio I: Lima	38.2%	32%
Territorio II: Norte	36.4%	33%
Territorio III: Sur	22.9%	35%
Otro	1.2%	--

Durante el 2018, orientamos nuestro trabajo a lograr mejoras en el modelo de atención, simplicidad y rapidez en el otorgamiento de créditos, y ofertas especializadas, lo que permitió atender a más microempresarios y satisfacer sus necesidades. También realizamos cambios en las políticas de crédito, con mayor apertura a nuevos clientes dentro del apetito de riesgo. Finalmente, trabajamos en la simplificación de documentos en el proceso de admisión y en el desembolso.

Negocio Consumo

Negocio	Consumo
Clientes	Personas naturales con fuente de ingresos como dependientes e independientes de los niveles socio económicos C y D.
Productos	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Tarjetas de Crédito y ⇒ Préstamos Personales
Cartera	Cartera total del negocio Consumo: S/ 3,385 MM, compuesta por S/ 2,145 MM en préstamos personales y S/ 1,236 MM en tarjeta de crédito.
Propuesta de valor	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aprobación ágil y simple ⇒ Accesibilidad y comodidad (<i>on-your-way</i>). ⇒ Oportunidades y beneficios para clientes (promociones con aliados <i>retailers</i> y financiamiento de promociones sin intereses)

Producto/Servicio	Colocaciones	Clientes	Participación en el mercado
Tarjetas de crédito	A diciembre 2018 S/ 1,240 MM	Al cierre del año 2018 registramos una cartera de 724,000 tarjetahabientes	5.0%

Contamos con un portafolio multisegmento de tarjetas de CreditoScoti, las cuales tienen preponderancia en los niveles socio económicos B, C y D de la población, con un rango entre los 22 y los 55 años de edad. Nuestras tarjetas son estas:

- ⇒ Tarjeta de crédito Visa Única
- ⇒ Tarjeta de crédito Única Makro
- ⇒ Tarjeta de débito Mastercard

Durante el 2018 se alcanzó un crecimiento de ventas de tarjeta de crédito Única de 9%. De la misma forma, logramos la mayor facturación POS en la historia de CreditoScoti.



La Vicepresidencia de Tarjetas de Crédito gestiona el portafolio integrado por CrediScotia y Scotiabank de acuerdo con el ciclo de vida del cliente, y cuenta con las siguientes unidades:

- ⇒ Adquisición y Activación
- ⇒ Uso
- ⇒ Cross
- ⇒ Retención

Cada área tiene sus objetivos, metas e iniciativas, normas y procedimientos para gestionar de manera independiente.

Asimismo, contamos con distintos mecanismos de evaluación para esta línea de negocio:

- ⇒ Revisión mensual del P&L con la unidad de Financial Planning & Analysis.
- ⇒ Revisión mensual del avance de los proyectos con la VP de Retail y Gerencia General.
- ⇒ Anualmente se presentan los resultados al Directorio.
- ⇒ Cada dos años se tiene una auditoria *end to end* a cargo de la Unidad de Auditoría.

Respecto de los ingresos, estos se encuentran distribuidos por región, como puede observarse a continuación:

Porcentaje de tarjetas de crédito aprobadas

Criterio	Porcentaje	
	2017	2018
Call	25%	24%
Gerencia Retail	24%	30%
Makro	11%	22%
Territorio III: Sur	13%	8%
Territorio II: Norte	20%	8%
Territorio I: Lima	8%	8%

Producto/Servicio	Colocaciones	Clientes	Participación en el mercado
Préstamos personales	A diciembre 2018 S./2,254 MM	Al cierre del año 2018, 349,000 clientes. La financiera administra una gama de productos desarrollados especialmente para trabajadores dependientes e independientes, tanto formales como informales, de los segmentos C y D.	6.0%

Los ingresos se encuentran distribuidos por canal de venta según lo que se observa en el gráfico siguiente:

Porcentaje de préstamos personales

Criterio	Porcentaje	
	2017	2018
Maap call center	6%	8%
Makro	0.2%	3%
Retail	11%	9%
Red de Agencias	80%	77%
Centro de Ventas	2.4%	5%

Cerca de nuestros clientes

Hemos realizado campañas exitosas ("Vive el mundial con MAMÁ DT" o "PAPACHAM" en Navidad), que llegaron a más de 4,500 clientes. Además, hemos lanzado nuevos beneficios, como la Cuota Comodín, por la que clientes con buen comportamiento aplazan su cuota ante cualquier imprevisto y con una extensión del plazo de hasta 48 meses, para ofrecer cuotas más bajas.

Continuamos reforzando nuestro compromiso con la transparencia, poniendo a disposición del cliente información clara sobre sus derechos y obligaciones.

De igual manera, repotenciamos nuestros canales de atención, tales como agencias CrediScotia en Makro y call center. También decidimos orientarnos hacia el modelo digital (*landing* y SMS), que nos permitió estar más cerca de nuestros clientes, siempre asegurando una venta con calidad.

Finalmente, continuamos trabajando en estrategias de segmentación de clientes que nos generen un portafolio con perfiles de bajo riesgo (calificados en *low* y *medium*).



**ATENDEMOS
CON TODO**



Productos Pasivos

Nuestras captaciones de personas naturales ascendieron a S/ 1,101 MM en promedio en diciembre del 2018. Están compuestas por tres productos principales:

- ⇒ Cuentas de Ahorros (S/ 150 MM)
- ⇒ Depósitos a plazo fijo (S/ 841 MM)
- ⇒ CTS (S/ 109 MM)

A su vez, complementamos la oferta de valor de nuestros productos financieros generando la cultura de captación de pasivos a través de todos los canales de atención, con la finalidad de brindar experiencias positivas que satisfagan cada una de las necesidades de nuestros clientes.

Asimismo, durante el año realizamos las siguientes acciones:

- ⇒ Consolidamos la simplificación y optimización del proceso de apertura de cuentas de ahorro en cinco minutos, con lo que reforzamos los atributos de simplicidad y rapidez e impactamos positivamente en la experiencia de servicio de nuestros clientes.

⇒ Logramos un incremento de penetración de desembolsos en cuentas de ahorros, al pasar de 54% a 86% de enero a diciembre.

⇒ Reestructuramos el portafolio de cuentas de ahorros y se modificaron las condiciones de los productos más relevantes, con lo que se lograron ahorros de S/ 85,000 mensuales.

⇒ El 26 de noviembre lanzamos con éxito la nueva Cuenta Free CrediScotia, la única cuenta en el Perú que no cobra nada, en equipo con Scotiabank, al lanzar campañas de marca compartidas.

⇒ Con la finalidad de proteger a nuestros clientes y a la financiera, continuamos con las iniciativas de aseguramiento de la Política Global de Prevención del Lavado de Activos (AML) y Conoce a tu Cliente (KYC), incorporando nuevos campos a nuestro sistema para el inicio de relación con nuestros clientes.



**DECIDIMOS
CON TODO**

7.2 CANALES DE ATENCIÓN

Nos hemos enfocado en reforzar nuestros canales de atención, con el objetivo de ser más eficientes para nuestros clientes.

Canales Físicos

En el 2018, contamos con 253 puntos de atención distribuidos de la siguiente manera:

Ubicación de sucursales y agencias	2017	2018
Agencias tradicionales	87	88
Agencias aliados Makro	10	12
Oficinas compartidas con Scotiabank	5	4
Oficinas compartidas con el Banco de la Nación	4	4
Oficinas especiales en centros de negocio	4	4
Oficinas especiales en <i>retail</i>	110	100
Establecimientos de operaciones básicas	no reportado	41

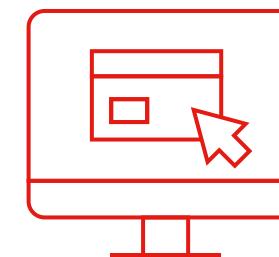
Asimismo, tenemos dos alianzas que complementan la red propia:

- ⇒ Scotiabank. Pone a disposición 969 cajeros automáticos y 9,096 agentes corresponsales a nivel nacional para realizar operaciones de caja.
- ⇒ Banco de la Nación. Contamos con una red de 456 oficinas a nivel nacional para realizar el pago de préstamos de nuestros clientes.

A nivel de volumen transaccional, los agentes corresponsales tuvieron un crecimiento del 30.4% respecto del año anterior brindando servicio a los clientes CrediScotia. El 70% de los clientes demanda en este canal el servicio de pago de préstamos y pago de tarjeta.

Canales no presenciales

Para contar con un medio masivo de captación de clientes y con una disponibilidad permanente, se desarrolló la plataforma digital dineroaltoque.com, que continúa consolidándose respecto del año anterior. Las visitas a la página crecieron en 114%, los registros en 85% y las ventas del canal en 79%, lo que demuestra su gran potencial para la captación de nuevos clientes.



**COMUNICAMOS
CON TODO**



7.3 SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES EN EL ESPACIO FÍSICO

Trabajamos para asegurar la seguridad y salud de nuestros clientes, ya que esto refleja nuestro compromiso: "Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor". Por ello, nuestras sedes y agencias cuentan con un servicio de vigilancia tercerizado.

Capacitamos permanentemente a los vigilantes de nuestras instalaciones para que puedan brindar un buen trato y respetar a los clientes y usuarios.

Los procesos de intervención cuentan con un protocolo establecido. En cuanto a este aspecto de seguridad, cada sede y agencia cuenta con los permisos municipales correspondientes, los cuales son posibles solo si se tiene vigente la Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, a través de la cual se garantiza que se poseen los mecanismos necesarios para hacer frente a situaciones de emergencia, tales como sismos e incendios. Del mismo modo, tienen protocolos para enfrentar asaltos o secuestros.

Por otro lado, las sedes y las agencias tienen sus respectivas matrices de identificación de peligros y puntos críticos de control, que buscan establecer controles para anticiparse a cualquier peligro que pueda afectar a nuestros clientes, usuarios y comunidad en general. Las actividades se evalúan regularmente a través del programa de auditorías vigente.



7.4 PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES (GRI 418 – 1)

Preservar la confianza de nuestros clientes es parte del propósito de nuestro negocio, ya que no solo somos su financiera, sino también su socio estratégico. Por tanto, protegemos su información y le damos el tratamiento adecuado, de acuerdo con la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Tenemos políticas y lineamientos de seguridad de información para proteger la confiabilidad, privacidad e integridad de la información de los sistemas que contienen datos personales, así como la seguridad física de los equipos que la almacenan. Asimismo, nuestras políticas cuentan con un *framework* de privacidad de alcance corporativo que permite alinear los objetivos y pilares del cuidado de la privacidad de la información de nuestros clientes, así como con un procedimiento de gestión de incidentes y brechas, para reportar, escalar y lograr una adecuada respuesta ante un incidente.

Por otro lado, regularmente realizamos campañas de concientización dirigidas a los clientes para la protección de su información. Además, los colaboradores llevan capacitaciones anuales sobre privacidad, tratamiento de datos personales, salvaguarda del secreto bancario y pautas de conducta éticas para fortalecer la cultura de cumplimiento.

Para la contratación de personal con acceso a información o procesos sensibles elaboramos un contrato que especifica las responsabilidades en el cumplimiento de la privacidad de datos personales y las leyes locales sobre la materia, así como las consecuencias legales de una infracción de las políticas de confidencialidad establecidas en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, incluso un año después del fin de la relación laboral con el colaborador.

Para la gestión de evaluación sobre el tema, efectuamos auditorías internas y externas a fin de determinar nuestro grado de cumplimiento respecto de las políticas internas en materia de privacidad y protección de datos personales. Los resultados obtenidos nos permiten identificar oportunidades de mejora.

El 2018 supuso retos importantes en cuanto a la protección de los datos personales en el Perú. Los nuevos criterios adoptados por las entidades supervisoras y la nueva regulación aplicable supusieron la revisión de las medidas y mecanismos adoptados por nuestra financiera para asegurar el adecuado tratamiento de la información personal a la que tenemos acceso como parte de nuestras actividades. En ese sentido, realizamos las siguientes funciones principales:

- ⇒ Implementamos y publicamos el Acuerdo de Privacidad desarrollado para el Grupo Scotiabank Perú dentro de su página web. Dicho documento permite a nuestros clientes o usuarios conocer a detalle sobre los datos personales que son tratados en el marco del uso de nuestros productos o servicios en nuestros distintos canales, así como también dar a conocer los derechos que les asisten con relación al tratamiento de su información.
- ⇒ Optimizamos las cláusulas relativas al tratamiento de datos personales de nuestros clientes y proveedores externos, a fin de que aseguren una adecuada comprensión acerca de lo que implica dicho tratamiento de información.
- ⇒ Implementamos cláusulas informativas en los diferentes canales donde exista recopilación de datos personales.

Cabe mencionar que durante el año no se presentaron reclamaciones relacionadas con violaciones de privacidad.

Para el 2019, seguiremos optimizando controles que nos permitan mantener segura la privacidad de la información de nuestros clientes, para ofrecerles cada día un servicio que les brinde mayor confianza.



7.5 MARKETING Y ETIQUETADO

(GRI 417 – 1)

Promocionar nuestros productos y servicios es uno de los aspectos más importantes; asegurar la coherencia y consistencia en todas las comunicaciones es un compromiso. En todos los casos, nuestra publicidad y contratos cumplen con las normas señaladas por la Ley de Transparencia, la Normativa de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), la Asociación de Bancos (Asbanc) y la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA Perú).

La información difundida incluye los detalles de nuestros productos, los cuales varían dependiendo de ellos:

Tarjetas de crédito

- ⇒ Entidad financiera que lo ofrece
- ⇒ Costo
- ⇒ Tasas de interés
- ⇒ Cobertura
- ⇒ Tiempo de vigencia



Productos activos

- ⇒ Entidad financiera que lo ofrece
- ⇒ Tasas de costo efectivo TCEA
- ⇒ Plazo
- ⇒ Periodo de gracia
- ⇒ Moneda
- ⇒ Seguros, cobertura
- ⇒ Tiempo de vigencia
- ⇒ Penalidades por incumplimiento de pago
- ⇒ Recomendaciones para pagos anticipados, adelantados y amortizaciones.
- ⇒ Recomendaciones para el uso seguro del producto para evitar robos o fraudes, entre otras recomendaciones más específicas que varían de acuerdo a cada uno de los productos.

Productos pasivos

- ⇒ Entidad financiera que lo ofrece
- ⇒ Plazo
- ⇒ Tiempo de vigencia
- ⇒ Tasa de rendimiento efectivo anual (TREA)
- ⇒ Moneda (MN y ME)
- ⇒ Fondo de Seguro de Depósito (FSD)
- ⇒ Saldo mínimo de equilibrio para cuentas de ahorro.
- ⇒ ITF
- ⇒ Ejemplo explicativo
- ⇒ Beneficios del producto

Nuestros productos están enfocados en los servicios financieros, por lo que la información sobre su eliminación se refiere solo a cartillas de información, contrato y certificados donde se detalla la operación realizada. Adicionalmente, contamos con la página web, en la que informamos de las condiciones de nuestros productos.

7.6 RIESGOS

Nuestra Gestión Integral de Riesgos nos permite identificar oportunamente cualquier situación que pudiera afectar negativamente nuestras operaciones. Identificamos tres tipos de riesgos:

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Garantizar que los resultados de las actividades sujetas a la adopción de riesgos sean predecibles y estén dentro de los parámetros de tolerancia de riesgo de la financiera, así como que exista un adecuado equilibrio entre el riesgo y el beneficio, a fin de maximizar los rendimientos de la inversión para los accionistas.

RIESGO OPERATIVO Y TECNOLÓGICO

Establece un enfoque integrado para identificar, medir, controlar, mitigar y reportar riesgos operacionales sobre la base de elementos claves, tales como gobierno interno, apetito por el riesgo, medición, seguimiento e informes, entre otros.

APETITO POR RIESGO OPERACIONAL

Se determinó el apetito de riesgo operacional a través del límite de pérdidas por riesgo operacional en todo el Grupo Scotiabank Perú, el cual fue a su vez distribuido en las empresas que lo conforman, dentro de las cuales se encuentra la Financiera.

Durante el 2018, la Gerencia de Riesgos hizo frente a retos importantes en los dos negocios que administra: Consumo y Microempresa. Asimismo, nuestro equipo continuó desarrollando y participando en propuestas innovadoras para impulsar el valor de nuestro portafolio, siempre orientado a mantener el nivel de riesgo dentro de los resultados esperados. Además, se continuó con la implementación de mejoras en los procesos y en políticas que involucran la gestión del riesgo crediticio.

Como parte de la gestión del riesgo crediticio, realizamos lo siguiente: (1) revisión y actualización de las Políticas de Créditos y adecuaciones en la plataforma de aprobación de créditos; (2) gestión de autonomías comerciales y seguimiento de cartera; (3) seguimiento de indicadores de riesgo crediticio; (4) aplicación de estrategias de administración del riesgo de

sobreendeudamiento; (5) administración de los modelos de score e ingresos; (6) gestión de estrategias de recuperación y cobranzas; (7) capacitación integral de los equipos comerciales de Consumo y Microempresa.

Por otro lado, con el objetivo de mejorar el desempeño de nuestro portafolio de préstamos y tarjetas, optimizamos las campañas Libre Disponibilidad, Tarjetas y Línea Paralela, a través de la identificación de oportunidades para mejorar la relación riesgo/retorno del portafolio. Decidimos mejorar la estrategia de admisión, optimizando procesos para los clientes con campañas preaprobadas, para brindarles mayor dinamismo sobre todo en productos dirigidos a Consumo y Microempresa.

Nuestra Gerencia de Riesgos emplea permanentemente indicadores de riesgo crediticio como mecanismos de control y

monitoreo del portafolio, lo que permite el diseño de estrategias de admisión. Los resultados se reportan en las sesiones del Comité de Control de Riesgos y del Directorio, y en el Comité de Políticas de Créditos, así como en las conferencias telefónicas con International Banking de la casa matriz.

Adicionalmente, ejecutamos un plan de capacitaciones para el equipo comercial Microempresa en todo el país, en temas de política de créditos y metodología de evaluación de créditos, lideradas por los oficiales de créditos descentralizados, que se realizan con frecuencia mensual en las agencias, con presencia del oficial. El equipo de la Mesa de Concesiones de Consumo a nivel nacional también realizó capacitaciones referidas a las políticas de créditos de forma presencial y virtual para el equipo comercial de consumo.



8. HACIENDO COMUNIDAD

(103-1, 103-2, 103-3, 413-1)



8.1 FORMANDO EMPRENDEDORES DEL MAÑANA

Nuestra estrategia de responsabilidad social se centra en contribuir al crecimiento y prosperidad de las comunidades en donde estamos presentes. Consideramos que, cuando estas prosperan, las personas y las empresas lo hacen también, lo que contribuye al éxito de nuestro negocio.

Somos conscientes de que los jóvenes son los líderes futuros y de que debemos apoyarlos en brindarles las habilidades y recursos necesarios para su desarrollo. Por ende, nuestra prioridad es invertir en la salud, bienestar y educación para asegurar su futuro y así lograr la prosperidad de las comunidades a las que pertenecen.

Anualmente elaboramos un Plan Estratégico de Responsabilidad Social que responde a los estándares de The Bank of Nova Scotia (BNS). Por otro lado, buscamos establecer relaciones de confianza y valor compartido con los grupos de interés, quienes nos apoyan para contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades en las que viven nuestros CrediWinners y en las que operamos.

Este proyecto busca mejorar las capacidades sociales y económicas de los niños, niñas y adolescentes a través de una formación emprendedora, financiera y previsional que les permita desarrollar sus habilidades para contribuir con el desarrollo económico y social de nuestro país.

Contamos con aliados como la Dirección Regional de Lima Metropolitana (DRELM), la Dirección Regional de Educación de Piura (DREP), las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) 01, 02, 04 y 05 y la Unidad de Gestión Educativa de Sullana.

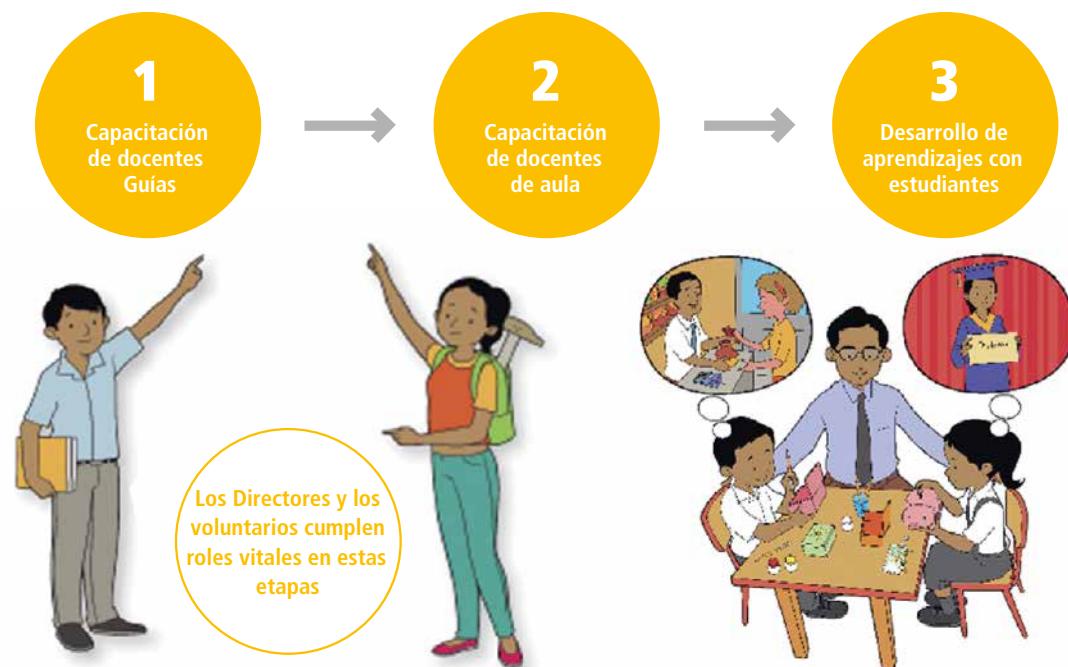
Alcance		
Departamento	Provincia	Distrito
Lima	Lima	Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, San Martín de Porres, Independencia, Los Olivos, Carabayllo, Puente Piedra, Comas, San Juan de Lurigancho y El Agustino
Piura	Piura Sullana	Piura, 26 de Octubre y Castilla Sullana

El proyecto ha sido implementado de manera corporativa en alianza con Plan Internacional en las regiones de Lima y Piura. Al finalizar, en el año 2019 el proyecto habrá beneficiado directamente a los siguientes:

- ⇒ 120 Instituciones educativas
- ⇒ 120,000 estudiantes
- ⇒ 5,400 docentes
- ⇒ 360 directivos de escuelas



¿CÓMO FUNCIONA EL PROYECTO?



Como parte del proyecto se realiza el Premio Scotiabank al Emprendimiento, en el que en el 2018 participaron más de 80 ideas de negocio de las instituciones educativas focalizadas. Resultaron ganadores 33 proyectos, que recibieron capital semilla para la implementación de sus ideas de negocios.

El proceso se realiza en tres etapas:

1. Desarrollo de planes de negocio.

Se organizan microtalleres en cada institución educativa con docentes guías y estudiantes para definir la idea de negocio y elaborar el plan.

2. Presentación de planes de negocio.

Una vez que cada institución ha desarrollado un plan de negocios de la idea seleccionada, estos son remitidos para su revisión y calificación según el esquema de evaluación definido en las bases del concurso. Todos aquellos planes de negocio que hayan superado el puntaje mínimo requerido pasan a la etapa de sustentación.

3. Sustentación.

Estudiantes y docentes presentan la idea de negocio ante un jurado calificador compuesto por especialistas de las diferentes UGEL, socios, aliados y profesionales ligados a la temática, y un funcionario del banco. La exposición se realiza presencialmente con la muestra de productos, la explicación de la idea y respondiendo a las preguntas del jurado, de acuerdo con una ficha de calificación. Una vez culminada la etapa de sustentación, se consolidan los diferentes puntajes del jurado y se firma el acta de conformidad.

8.2 EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO E INCLUSIÓN FINANCIERA

Buscamos que familias en situación de pobreza mejoren sus ingresos económicos y su calidad de vida de manera sostenible, a través del desarrollo de actividades económicas inclusivas y el acceso a educación emprendedora, financiera y previsional de calidad.

El proyecto se implementa de manera corporativa en alianza con CARE Perú en las regiones de La Libertad, Lambayeque, Junín y Arequipa. Actualmente estamos en el segundo de tres años de implementación.

AREQUIPA

Cerro Colorado, Cayma, Alto Selva Alegre, Miraflores, Hunter

LA LIBERTAD

El Porvenir, La Esperanza, Florencia de Mora, Trujillo

LAMBAYEQUE

San José, Lambayeque, Túcume, Pacora, Morrope, Illmo, Ferreñafe

JUNÍN

Huancayo, El Tambo, Quilcas, San Agustín, San Gerónimo, Huancan, Chilcas, Concepción, Ingenio

El proyecto tiene una duración de tres años y nos encontramos en el segundo año de implementación. Al término del proyecto (2019) lograremos beneficiar de manera directa a los siguientes:

- ⇒ 3,543 familias en situación de pobreza
- ⇒ 5,000 estudiantes
- ⇒ 10 Instituciones Educativas
- ⇒ 200 docentes
- ⇒ 10 Directores de escuelas
- ⇒ 16 Autoridades locales



En este segundo año de implementación se ha logrado capacitar a las organizaciones conformadas en temas de gestión empresarial y organizacional y mercadeo, brindando asistencia técnica de negocios y facilitando espacios de relacionamiento para articularlos comercialmente. También se ha entregado capital semilla en la figura de equipos, insumos y materiales para grupos de empresarios, como un estímulo para impulsar sus negocios.

En el eje de educación, el Premio Scotiabank al Emprendimiento también tiene presencia en este proyecto. En el 2018, las diez instituciones educativas participaron con sus ideas de negocios y se premió con capital semilla a diez emprendimientos escolares ganadores.

Se desarrolló una feria de emprendimiento en cada una de las regiones, que contó con la presencia de iniciativas de negocios (emprendimientos) lideradas por los estudiantes de los diez colegios focalizados por el proyecto.

Asimismo, se han realizado coordinaciones con las Gerencias Regionales de Educación de las cuatro regiones intervenidas y se espera que para el próximo año puedan emitir directivas para la implementación de nuestra propuesta pedagógica, con énfasis en educación emprendedora en todas las regiones.

Nuestro voluntariado corporativo también está presente, a través del dictado de talleres de educación financiera, emprendedora y previsional a favor de los estudiantes y docentes de las instituciones educativas de ambos proyectos, así como a los emprendedores del componente de desarrollo económico del proyecto Educación para el Desarrollo e Inclusión Financiera.

Gracias a la labor de las empresas del Grupo Scotiabank con estos proyectos y a las alianzas establecidas, en el 2018 recibimos el Premio IPAE a la Promoción de la Educación de Excelencia.

8.3 FUTBOLNET

Mediante nuestra alianza con la Fundación Barça, organizamos el Festival FutbolNet, que busca, a través del deporte y el juego, formar a niños, niñas y adolescentes en cinco valores: respeto, humildad, trabajo en equipo, superación y esfuerzo, para que desarrollen su máximo potencial.

En esta segunda edición participaron 1,200 niños y niñas de las escuelas públicas de nuestro proyecto Formando Emprendedores del Mañana, con lo que suma un total de 2,400 niños y niñas que han participado en el festival.

8.4 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Creemos y confiamos en los conocimientos, habilidades y actitudes de nuestros colaboradores. Por ello, promovemos su participación en todos nuestros proyectos y programas sociales.

Nuestros ejes principales del trabajo voluntario están enfocados en fortalecer la educación financiera, emprendedora y previsional en niños, niñas, jóvenes y mujeres en situación vulnerable, y en microempresarios de las zonas de influencia de nuestros proyectos. Así, nuestros voluntarios participan como facilitadores de los talleres dirigidos a los estudiantes y docentes de los colegios donde se ejecutan nuestros proyectos de inversión social, con la finalidad de fortalecer sus capacidades sociales, financieras y emprendedoras.

Por otro lado, también promovemos su participación en actividades solidarias hacia la sociedad. En el 2018, en alianza con Techo Perú, nuestros voluntarios concluyeron la construcción de 114 viviendas de emergencia que han sido entregadas a familias damnificadas por el fenómeno de El Niño costero.

Los resultados que obtuvimos fueron los siguientes:

- ⇒ 42 actividades realizadas
- ⇒ 681 participaciones de voluntarios

- ⇒ 3,511 personas y 42 organizaciones beneficiadas
- ⇒ 4,351 horas de voluntariado

Nota: resultados correspondientes al periodo 1 de octubre del 2017-30 de septiembre del 2018.

Economía para el Éxito

Este voluntariado se realiza en alianza con Junior Achievement con la finalidad de proveer de conocimientos a estudiantes de secundaria sobre finanzas personales y la importancia de descubrir sus habilidades, intereses y valores para elegir la carrera que deseen seguir. Los talleres tienen componentes virtuales, lo que genera mayor participación de los beneficiarios.

Programa Comunitario Scotiabank

Globalmente, Scotiabank reconoce la labor del voluntariado por las valiosas contribuciones que los Scotiabankers realizan a favor de las comunidades. En el 2018, a nivel país obtuvimos los siguientes reconocimientos, que demuestran nuestro compromiso con la sociedad y la pasión de nuestros colaboradores voluntarios:

- ⇒ Mayor número de horas de trabajo voluntario
- ⇒ Desempeño sobresaliente en la comunidad



9. GESTIÓN AMBIENTAL

(102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 303-1, 307-1)



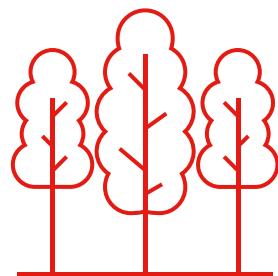
9.1 CONSUMO DE RECURSOS

Estamos comprometidos con mantener un comportamiento responsable en todas nuestras actividades, con el objetivo de proteger el bienestar del planeta. Por ello, implementamos diversas medidas que nos permiten reducir nuestro impacto en el medio ambiente y mitigar los efectos del cambio climático.

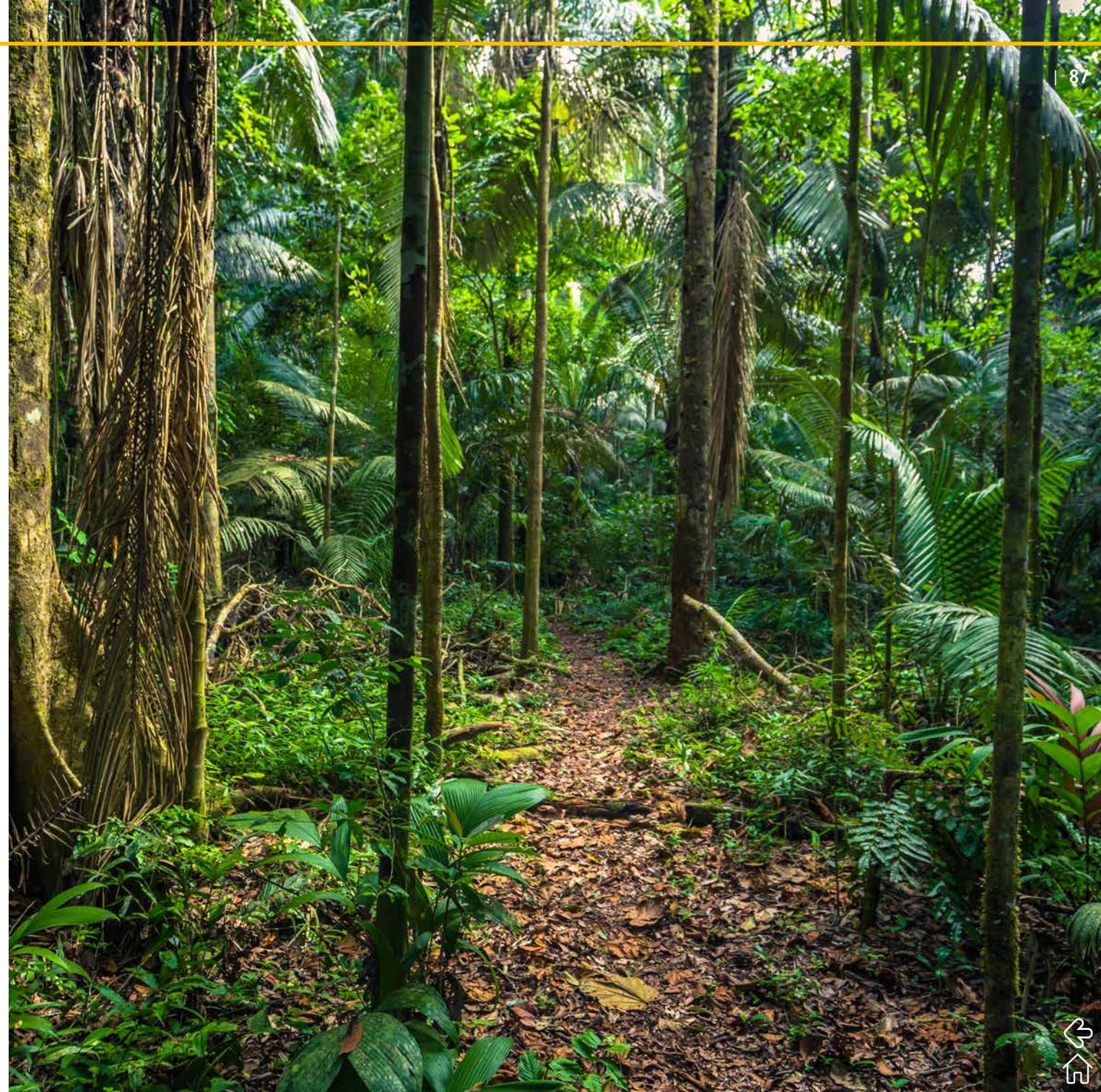
Nos alineamos a la Política Medioambiental del Grupo Scotiabank, que nos brinda orientación sobre los principios esenciales que deben guiar las acciones diarias de todos nuestros colaboradores. Apostamos por un sistema integral de ecoeficiencia para crear conciencia ambiental entre todas las personas que forman parte de CrediScotia. Es así que promovemos la

disminución del consumo de energía, agua y papel, y fomentamos prácticas de reciclaje (papel, plástico, vidrio y metal) en la sede administrativa y en las agencias de Lima.

El consumo de los recursos (energía eléctrica, combustible y agua) se controla de manera mensual. Verificamos que no haya desviaciones significativas comparando el mes anterior con el actual y alertando a las agencias correspondientes para que realicen una evaluación técnica. Igualmente, controlamos el consumo de combustible mediante el abastecimiento del mismo a cargo de una empresa tercera con una tarjeta de control mensual para cada conductor.



**CUIDAMOS
CON TODO**



Consumo de recursos¹

Recursos	Unidad	2017	2018
Combustible total			
Petróleo diésel 2	Galones	267.40	118.49
	MegaJoules	37,238.12	15,612.2424
Petróleo	Galones	123.97	0
	MegaJoules	0.90	0
Gasolina 98	Galones	862.164	975.124
	MegaJoules	267.40	128,482.338
Energía eléctrica total			
Consumo de energía eléctrica	Kwatt/hora	4,099,516	3,758,936
	MegaJoules	-----	-----
Agua	m ³	39,486	42,411

9.2 GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS: RECICLAJE Y DISPOSICIÓN

Como parte de nuestra gestión ambientalmente responsable y nuestro compromiso con la sostenibilidad del planeta, disponemos del adecuado tratamiento de residuos. Por ello, los 7,521.90 kg de residuos recolectados en nuestras agencias y sede principal fueron entregados para reciclaje.

Asimismo, hemos instalado contenedores de reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en nuestras agencias y sedes, para que los colaboradores y clientes desechen celulares, cargadores, teléfonos fijos, módems, *routers*, *tokens* y demás equipos en desuso con la seguridad de que tendrán una disposición final adecuada.

Acopiamos los residuos en el sótano de la sede administrativa o en puntos verdes de agencias en Lima para que sean recogidos por la institución encargada. Cabe mencionar que los desechos orgánicos y no reaprovechables son recogidos por las empresas municipales de cada distrito.

¹ Respecto a las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, no se realizaron mediciones en 2018.

Durante el 2018 hemos logrado recolectar:

Indicadores de productos segregados

Año	Cartón (kg)	Papel (kg)	Plástico (kg)	Vidrio (kg)	Metal (kg)	Total segregado
2018	594.90	6,759.00	69.10	19.00	79.90	7,521.90
2017	476.10	7770.30	139.4	19.4	40.7	8,445.90

Semana Ambiental

Celebramos el Día Mundial del Ambiente promoviendo que nuestros colaboradores y clientes tengan un rol más activo en su cuidado y conservación, para lo cual enviamos consejos sobre el cuidado del medio ambiente y el ahorro de energía y agua a través de nuestros canales internos y externos.

Adicionalmente, llevamos a cabo el taller Reciclaje Responsable, dirigido a nuestros colaboradores con el fin de reforzar la adecuada segregación de residuos tanto en casa como en la oficina. Complementamos el taller con el concurso Reciclatón, en el que nuestros colaboradores lograron recolectar un total de 1,075 kg de papel y plástico.

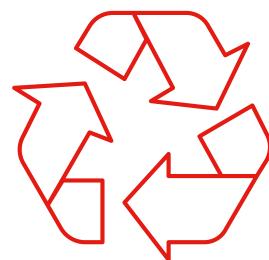
Por otro lado, con el propósito de incentivar el consumo responsable, pusimos a disposición de nuestros colaboradores una Feria Ambiental, donde pudieron encontrar productos inspirados en la identidad cultural peruana, ecológicos y sustentables.

Con este aporte beneficiamos a los recicladores formales, al generarles un ingreso mensual adicional, y a nuestro planeta evitando lo siguiente:

LA TALA DE 125 ÁRBOLES

EL USO DE 35 LT DE PETRÓLEO

EL CONSUMO DE 191,201 LT DE AGUA



**RECICLAMOS
CON TODO**



10. NUESTRA CADENA DE ABASTECIMIENTO

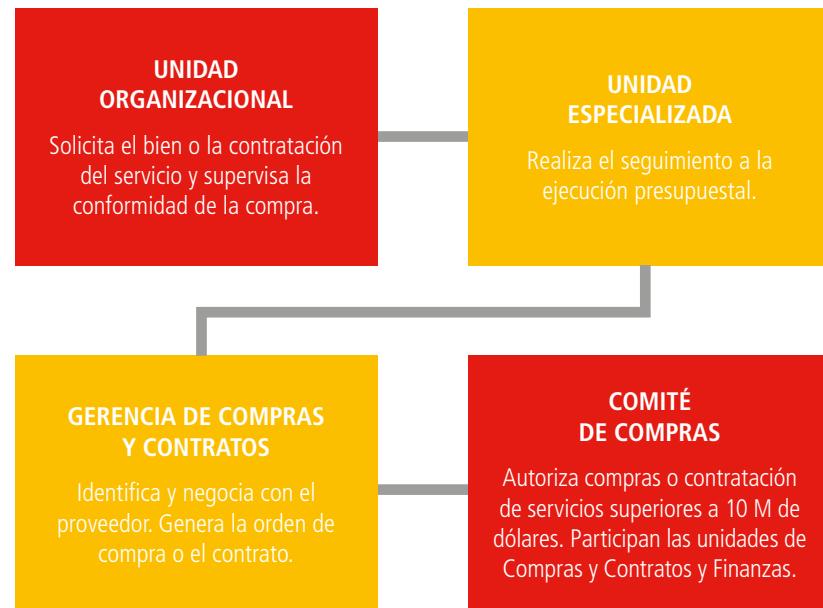
(102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 414-1)

Nos apoyamos en nuestra cadena de abastecimiento para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios. Por ello, nuestros proveedores cuentan con conocimientos especializados, experiencia, solvencia económica y certificaciones de calidad.

Trabajamos con los siguientes tipos de proveedores: consultores, contratistas, contratistas independientes, distribuidores, fabricantes, mayoristas y minoristas.



**APOYAMOS
CON TODO**



Proceso de nuestra cadena de suministro

Seleccionamos a los proveedores sobre la base de criterios claves para nuestra gestión, dentro de los que destacamos la calidad de los productos o servicios ofrecidos, la experiencia en el negocio, los precios competitivos que aporten a nuestra línea de eficiencia, la oportunidad para mejorar procesos, el cumplimiento con la fecha de entrega pactada y la solvencia moral y económica con la que cuente la empresa. Los criterios existentes no especifican la preferencia por compradores locales; sin embargo, el mayor porcentaje de compras provienen de estos.

Indicadores de Proveedores

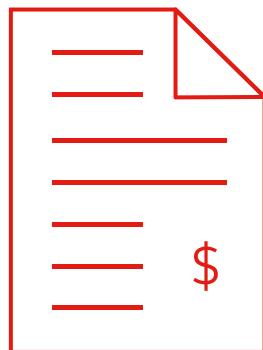
Descripción	2017	2018
Monto de adquisiciones	US\$ 82.97 millones	US\$ 82.97 millones
Adquisiciones locales provenientes de empresas peruanas	98%	97% US\$ 81.52 millones

Para preservar nuestros estándares, gestionamos la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta ciertos lineamientos cruciales, que declaramos mediante los siguientes lineamientos:

- ⇒ Las pautas de conducta de proveedores en el marco de la responsabilidad social
- ⇒ El Manual de Compras y Contratación de Servicios
- ⇒ El Manual de Riesgo de Contratación Outsourcing y acuerdos similares

Efectuamos visitas periódicas a los proveedores, con la finalidad de verificar que cumplan con la normativa vigente y pongan en práctica todos nuestros lineamientos.

Asimismo, actualizamos el Manual de Compras y Servicios con controles AML, alertas y documentación requerida en la Política SBS "Conocimiento del proveedor", y reducimos la cantidad de órdenes de compra pasando a contratos. Además, sistematizamos los concursos o procesos de compras a través de subastas electrónicas y de plataformas virtuales.



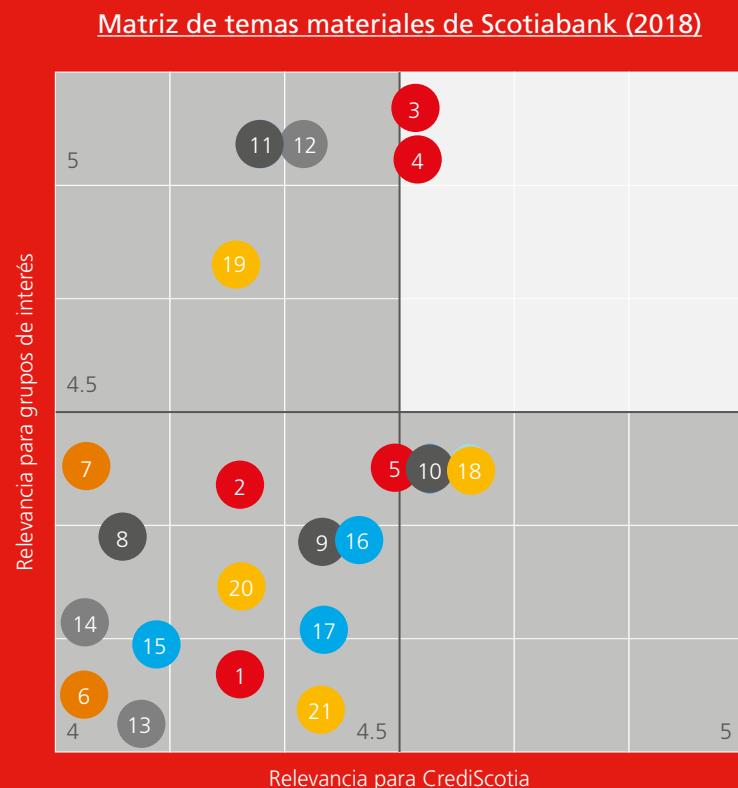
**PLANIFICAMOS
CON TODO**



11. ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

11.1 DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL REPORTE (102-46, 102-47)

Este reporte muestra los resultados de nuestra gestión de acuerdo con nuestros temas materiales. La definición de dichos temas gira en torno a los aspectos prioritarios identificados por los líderes de la empresa, así como a la retroalimentación recibida de nuestros grupos de interés. De tal modo, se definieron 21 temas materiales:



11.2 TEMAS MATERIALES Y COBERTURA (102-47)

Temas Materiales	Cobertura
1 Desempeño económico. Aporte de Crediscotia en la generación de empleo local	Interna/externa
2 Gestión de riesgos. Enfoque para la incorporación de la gestión de riesgos en la estrategia corporativa de largo plazo, planificación de la suficiencia de capital y otras actividades comerciales	Interna
3 Ética en los negocios. Políticas y procedimientos para asegurar el comportamiento ético	Externa
4 Anticorrupción. Estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción, fraude; políticas y medidas contra la delincuencia	Externa
5 Prácticas competitivas. Políticas y procedimientos para asegurar buenas prácticas en el mercado	Externa
6 Emisiones de gases de efecto invernadero, gestión de la huella ambiental de Crediscotia	Externa
7 Cumplimiento ambiental. Cumplimiento con la legislación vigente sobre el tema	Externa
8 Empleo. Retención del talento, beneficios y minimización de la rotación del personal	Interna
9 Salud y seguridad en el lugar de trabajo	Interna
10 Formación y enseñanza para el crecimiento profesional	Interna
11 Diversidad e igualdad de oportunidades para todos los colaboradores de Crediscotia	Interna
12 No discriminación en las relaciones con colaboradores, clientes y proveedores	Interna/externa
13 Protección de la infancia al eliminar el trabajo infantil	Externa
14 Protección contra el trabajo forzoso, referido a que los trabajadores sean obligados a laborar sin obtener retribución justa	Externa
15 Inclusión financiera y desarrollo de capacidades en niños, niñas y adolescentes	Externa
16 Evaluación de derechos humanos en el ámbito de influencia de Crediscotia	Externa
17 Comunidades locales con las que trabaja Crediscotia	Externa
18 Seguridad de los clientes en sus transacciones comerciales y operaciones realizadas	Externa
19 Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de los productos brindados por Crediscotia	Externa
20 Privacidad del cliente. Protección de datos, transgresión de datos, información personal identificable, titulares de cuenta afectados, identificación y ubicación de riesgos de seguridad de datos	Externa
21 Portafolio de productos ofrecidos por Crediscotia	Externa



11.3 SOBRE EL REPORTE (102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

Publicamos anualmente nuestros reportes de sostenibilidad como parte de nuestra estrategia por rendir cuentas de nuestro desempeño, progreso y retos. Este Reporte de Sostenibilidad es nuestra quinta edición y abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

Elaboramos este documento en conformidad con la opción Esencial de los Estándares de la Global Reporting Initiative. El contenido cubre nuestro desempeño ambiental, social, operacional y de salud y seguridad.

Cualquier comunicación con respecto a este Reporte de Sostenibilidad puede ser dirigida a:

Responsabilidad Social

Av. Paseo de la República N° 3587 Distrito de San Isidro
E-mail: rsocial@scotiabank.com.pe



CRECEMOS
CON TODO



11.4 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI (102-55)

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible	
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	CrediScotia Financiera S.A	Ninguna omisión	-----	-----
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Página 6	Ninguna omisión	-----	-----
	102-3	Ubicación de la sede	Avenida Paseo de la República 3585	Ninguna omisión	-----	-----
	102-4	Ubicación de las operaciones	Avenida Paseo de la República 3585	Ninguna omisión	-----	-----
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Página 22	Ninguna omisión	-----	-----
	102-6	Mercados servidos	Página 6	Ninguna omisión	-----	-----
	102-7	Tamaño de la organización	Páginas 6 y 44	Ninguna omisión	-----	-----
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 44 a 47	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	-----
	102-9	Cadena de suministro	Páginas 90 a 92	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	-----
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han dado cambios significativos	Ninguna omisión	-----	-----
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Página 86	Ninguna omisión	Principio 7	-----
	102-12	Iniciativas externas	Página 6	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	-----
	102-13	Afiliación a asociaciones	Página 6	Ninguna omisión	Principios 1 y 2	-----
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4 y 5	Ninguna omisión	-----	-----
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Páginas 10 y 11	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 16
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Páginas 14 a 18	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	Páginas 22 a 25	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
102-40	Lista de grupos de interés	Páginas 32 a 35	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 17
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Página 62	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 16
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Páginas 32 a 35	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 17
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 32 a 35	Ninguna omisión	-----	-----
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros consolidados solo incluyen CrediScotia	Ninguna omisión	-----	-----
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Páginas 94 y 95	Ninguna omisión	-----	-----
102-47	Lista de temas materiales	Páginas 94 y 95	Ninguna omisión	-----	-----
102-48	Re expresión de la información	No se ha re expresado la información del reporte del 2017	Ninguna omisión	-----	-----
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se han dado cambios en la elaboración de este reporte	Ninguna omisión	-----	-----
102-50	Periodo objeto del informe	2018	Ninguna omisión	-----	-----
102-51	Fecha del último informe	2017	Ninguna omisión	-----	-----
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	Ninguna omisión	-----	-----
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Área de Responsabilidad Social rsocial@scotiabank.com.pe	Ninguna omisión	-----	-----
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial	Ninguna omisión	-----	-----
102-55	Índice de contenidos GRI	Páginas 98 a 105	Ninguna omisión	-----	-----
102-56	Verificación externa	El reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa	Ninguna omisión	-----	-----



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Eje Temático: Económico					
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 40	Ninguna omisión	-----
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 40	Ninguna omisión	-----
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 40	Ninguna omisión	-----
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 40	Ninguna omisión	----- Objetivo 8
Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionadas con la corrupción	Páginas 14 a 21	Ninguna omisión	Principio 10 Objetivo 16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 14 a 21	Ninguna omisión	Principio 10 Objetivo 16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Páginas 14 a 21	Ninguna omisión	Principio 10 Objetivo 16
Eje Temático: Ambiental					
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 40	Ninguna omisión	-----
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 40	Ninguna omisión	-----
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 40	Ninguna omisión	-----
Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Durante el 2018 no se realizaron medición de emisiones generadas	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9 -----
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9 -----
Efluentes y residuos	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Página 86	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9 -----
Eje temático: Social					
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 40	Ninguna omisión	-----
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 40	Ninguna omisión	-----
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 40	Ninguna omisión	-----
Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Páginas 44 a 47	Ninguna omisión	Principio 3 Objetivo 8



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible
	401-2 Beneficios para los colaboradores de tiempo completo que no se dan a los colaboradores de tiempo parcial o temporales	Páginas 49 a 51	Ninguna omisión	Principio 4	Objetivo 8
Relaciones trabajador-empresa	407 - 1 Libertad y Asociación y Negociación colectiva	Página 62	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 16
Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales (trabajador- empresa) de salud y seguridad	Páginas 63 a 67	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Páginas 63 a 67	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	-----
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Páginas 63 a 67	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Páginas 53 y 54	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 58 a 61	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Páginas 58 a 61	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5
Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 80 a 85	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 1 Objetivo 3 Objetivo 8 Objetivo 4 Objetivo 17
Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 78	Ninguna omisión	-----	-----
Privacidad del Cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Página 77	Ninguna omisión	-----	-----



CrediScotia 
CON TODO