



Reporte de Sostenibilidad 2019

Tabla de contenidos

Carta del CEO	4
1. Negocio Sostenible	5
1.1 El valor que generamos en el año 2019	5
1.2 Sobre CrediScotia	6
1.3 Nuestro propósito: Por Nuestro Futuro	7
1.4 Temas materiales y grupos de interés	7
1.5 Nuestra contribución a las ODS	11
2. Nuestra ética en los negocios	14
2.1 Gobierno corporativo	14
2.2 Código de Conducta y políticas complementarias	19
2.3 Gestión de riesgos	26
3. Clientes	30
3.1 Sistema NPS: medición de la satisfacción del cliente	32
3.2 Mayor accesibilidad	33
3.3 Confianza de nuestros clientes	34
4. Cadena de abastecimiento responsable	37
5. Talento	39
5.1 Quiénes son nuestros CrediWinners	39
5.2 Forjando un entorno de bienestar y respeto	45
5.3 Nuestro esfuerzo por desarrollar el talento	58
6. Cambio climático	63
6.1 Política Ambiental y principios ambientales	63
6.2 Medición de nuestra Huella de carbono	64
6.3 Lineamientos de ecoeficiencia	65
6.4 Iniciativas ambientales	67
7. Compromiso con la Comunidad	70
7.1 Educación	70
7.2 Voluntariado	76
8. Acerca del Reporte	78
9. Anexos	79

9.1	Métricas económicas	79
9.2	Métricas sociales	80
9.3	Métricas ambientales	82
	Índice de contenidos GRI	84

Carta del CEO

El 2019 fue un año de grandes resultados para CrediScotia. Nuestro equipo desplegó una serie de iniciativas enfocadas a brindar oportunidades de financiamiento a través de tres líneas de negocio: Préstamos Personales, Tarjetas de Créditos y Créditos Microempresas.

Gracias a los esfuerzos de nuestros CrediWinners, hemos logrado un sólido desempeño financiero, alcanzando una utilidad neta de S/ 267 millones, creciendo un 8% respecto al año anterior.

Con el objetivo de construir una institución que infunda confianza en todos sus niveles, durante el 2019 continuamos fortaleciendo nuestra gestión de gobierno corporativo impulsando una composición equilibrada y diversa, posicionándonos como la única empresa de nuestro sector que cuenta en la composición de su Directorio con la participación de 33% de mujeres y con 33% de directores independientes.

Siendo los CrediWinners pilares fundamentales para alcanzar el éxito y garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio, desplegamos diversas iniciativas y acciones centradas en impulsar su desarrollo profesional y velar por su equilibrio personal. De esta forma, como resultado de nuestra gestión del talento centrada en las personas, el año 2019 logramos ubicarnos en el puesto 8 en el *ranking* Great Place to Work de las empresas con más de 1,000 trabajadores.

Además, nuestros esfuerzos se enfocaron 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. Debido a ello, obtuvimos el puesto 7 de 194 empresas participantes en el Ranking PAR, que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas.

También este año, convencidos de que para construir un mejor lugar para trabajar debemos avanzar en la gestión del reconocimiento de nuestros CrediWinners, fortalecimos nuestro paquete de recompensa y programas de reconocimiento, con el objetivo de incentivar el espíritu competitivo, promover el alto desempeño y lograr que nuestros colaboradores se sientan reconocidos y valorados. En consecuencia, fuimos reconocidos por tener los mejores programas de comunicación interna y reconocimiento de nuestros colaboradores en los Premios ABE, otorgado por la Asociación de Buenos Empleadores.

Los resultados obtenidos luego de un intenso año de trabajo son un logro colectivo, por lo que deseo manifestar mi agradecimiento especial a los clientes por la confianza depositada en la empresa, y a cada uno de los CrediWinners que integran nuestro valioso grupo humano por su contribución diaria en ayudar a los clientes a estar mejor. Estoy orgulloso del equipo, y tengo mucha confianza en el futuro y la visión de CrediScotia de ser la financiera más ágil y simple para los clientes y el hogar de trabajo para nuestros CrediWinners.

POR NUESTRO FUTURO CON TODO, Construyamos juntos **El Mejor Futuro del Perú.**

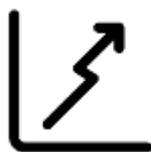
1. Negocio Sostenible

1.1 El valor que generamos en el año 2019

CREDISCOTIA EN CIFRAS



2,594 CREDIWINNERS
61% mujeres.



S/ 267 millones
De utilidades.



109,864
horas de aprendizaje.



85% de satisfacción
del cliente.



85% participación
en el rubro consumo.



90% de compromiso
CREDIWINNERS.



2522
Participaciones de voluntarios
corporativos.



248 puntos de atención
a nivel nacional.



8° lugar
Great Place to Work.



S/. 2,308 millones
De préstamos
personales.



7° empresa
en el Ranking PAR.



214,641 estudiantes
recibieron educación financiera,
emprendedora y previsional.

1.2 Sobre CrediScotia

Identidad corporativa: Grupo Scotiabank

Somos una financiera que forma parte de Scotiabank Perú, entidad que pertenece a The Bank of Nova Scotia, grupo financiero internacional con 187 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.

Estamos comprometidos con proveer soluciones financieras a clientes de los segmentos asalariados y microempresarios a nivel nacional a través de una completa gama de asesoría, productos y servicios que comercializamos, garantizando una excelente experiencia de la mano de nuestro equipo de colaboradores especialmente capacitados para este propósito.

CrediScotia

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

En el Perú nos hemos consolidado como una de las entidades financieras más importantes del sistema peruano. Contamos con una red de 248 puntos de atención que comprende:



1.3 Nuestro propósito: Por Nuestro Futuro

El año 2019 renovamos el compromiso con el país presentando nuestro nuevo propósito corporativo. Por Nuestro Futuro, significa trabajar por el bienestar y los sueños de nuestras familias, nuestros clientes, nuestro país, considerando también a nuestros proveedores, aliados comerciales, inversionistas y todos los peruanos. Esto a través del valor agregado que brindan nuestros productos, la digitalización y mejora de nuestros servicios, los programas de educación e inclusión financiera que impulsamos, la promoción de una cultura de inclusión y equidad, y la puesta en marcha de nuestra estrategia ambiental.

Nuestra esencia se basa en: **“Lo hacemos CON TODO”**, que nace de una cultura de proactividad, pasión, actitud ganadora, trabajo en equipo y celebración de los logros de nuestros clientes y colaboradores, los CrediWinners.



1.4 Temas materiales y grupos de interés

GRI 102-47

Temas materiales

En CrediScotia, con el objetivo de dar respuesta a los temas y asuntos que influyen en el desempeño y cómo estos afectan a nuestro grupo de interés, en el año 2019 llevamos a cabo el proceso de actualización del Análisis de Materialidad de la financiera.

Este **proceso de materialidad** constó de tres etapas alineadas con los principios establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI), a través de la cual se efectuó el análisis de percepciones y expectativas con grupos de interés externos e internos.

A continuación, presentamos los temas materiales prioritarios en nuestra estrategia de negocio sostenible, organizados en tres ejes: económico, ambiental y social.

EJE ECONÓMICO		INDICADOR GRI	SECCIÓN DEL REPORTE
Cobertura interna	Desempeño económico.	201-1	Métricas económicas.
	Gestión de riesgos.	No GRI: Enfoque para la incorporación de la gestión de riesgos en la estrategia corporativa	Gestión de riesgos.
	Mecanismos de cumplimiento de los compromisos de competencia leal.	206-1	Código de buenas conductas de mercado
	Políticas y procedimientos para asegurar el comportamiento ético.	102-16	Código de conducta y políticas complementarias.
	Estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción.	205-1 205-2 205-3	Política para la lucha contra la corrupción
Cobertura externa	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.	418-1	Privacidad y seguridad de nuestros clientes.
	Seguridad de los clientes en sus transacciones comerciales y operaciones realizadas.	102-11	Gestión de riesgos operativos.
	Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de nuestros servicios.	417-1	Marketing y etiquetado
EJE AMBIENTAL			
Ambientales	Cumplimiento ambiental	307-1	Cambio climático
	Emisiones de gases de efecto invernadero.	305-1 305-2	Medición de huella de carbono
EJE SOCIAL			
Cobertura interna	Formación y enseñanza para el crecimiento de los CrediWinners.	404-1 404-2 404-3	Aprendizaje.
	Diversidad e Igualdad de oportunidades otorgadas a los CrediWinners.	405-1	Forjando un entorno de bienestar y respeto.
	No discriminación.	406-1	Forjando un entorno de bienestar y respeto.
	Empleo. Retención del talento, beneficios y minimización de la rotación del personal	401-1 401-2 401-3	Talento

	Mecanismos de gestión de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Forjando un entorno de bienestar y respeto.
Cobertura externa	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades en la comunidad.	No GRI	Educación.
	Portafolio de productos ofrecidos por CrediScotia	No GRI	Portafolio de productos.
	Comunidades locales con las que trabaja CrediScotia	413-1	Compromiso con la comunidad
	Evaluación de derechos humanos en el ámbito de influencia de CrediScotia	408-1 409-1	CrediScotia cumple con leyes laborales peruanas, las normas del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, no contrata menores de edad y no permite prácticas de trabajo forzoso. Código de conducta Código de conducta de proveedores.
	Trabajo infantil		
	Trabajo forzoso		

GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43

Nuestros grupos de interés

Nuestro enfoque de sostenibilidad refleja el compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés. Para generar valor con cada uno de ellos, y preservar su confianza, hemos desarrollado diversas prácticas y programas que están integrados en nuestra gestión y que buscan incrementar los niveles de competitividad de la empresa mientras contribuimos activamente al desarrollo sostenible del país.

Por nuestro Futuro				
Nuestro compromiso es crear valor tanto para la sociedad como para nuestra empresa.				
COMUNIDAD Apoyar a las comunidades donde operamos. Invertir en los jóvenes	CLIENTES Ayudar a cada cliente a estar mejor. Conocimiento Financiero Acceso a servicios financieros	MEDIO AMBIENTE Reducir nuestro impacto en el medio ambiente. Cambio climático Financiamiento responsable	GOBIERNO INTERNO Actuar con integridad y sostener prácticas sólidas de gobierno interno. Conservar la confianza.	CREDIWINNERS Habilitar un lugar donde se sientan empoderados y comprometidos. Diversidad e inclusión.

Canales de comunicación con los grupos de interés

Tenemos un diálogo permanente con nuestros grupos de interés para responder cualquier inquietud que les pueda surgir respecto de nuestros productos y actividades. A continuación, se detallan los temas de interés y la forma en que interactuamos con cada uno de ellos:

Grupo de parte interesada	Canales de Comunicación	Periodicidad
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Información y atención al cliente en la red de Agencias y mediante nuestra banca telefónica. • Comunicación mediante nuestra página web, Facebook y otras redes sociales de CrediScotia. • Publicación de nuestro reporte de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según el horario establecido. • Permanente • Anual
CrediWinners	<p>Medios informativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante el Buzón CrediScotia Noticias • En línea a través de la intranet CrediScotia • Publicación del Reporte de Sostenibilidad. • Activaciones según campañas internas. <p>Medios de <i>feedback</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de <i>Kick-off</i> • Encuesta Punto de Vista 	<p>Medios informativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • A requerimiento • Mensual • Anual • A requerimiento <p>Medios de <i>feedback</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • A requerimiento • Anual
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo. • Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Portal del Supervisado, canal de comunicación privado que pone a disposición de la SBS. • Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico. • MVNet: sistema implementado por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) para el envío de la información Según evento. • Sub módulo de Captura y Validación Externa (Sucave): software con el que las empresas financieras ingresan y validan información en diversos formatos para que sea supervisada por la SBS • Publicación del Reporte de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • A requerimiento de algunas de las partes. • Permanente. • A requerimiento de algunas de las partes. • Según evento. • Permanente. • Anual

Comunidad y Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas con organizaciones • Correo electrónico • Notas de Prensa • Reuniones presenciales y/o llamadas telefónicas • Reporte de Sostenibilidad • Memoria Anual • Anexos A y B de la SMV • Página web • Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente • A requerimiento • Permanente • A requerimiento • Anual • Anual • Anual • Permanente • Permanente
---------------------------	--	---

1.5 Nuestra contribución a las ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las metas asociadas, adoptadas por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas en 2015, presentan una agenda que tiene como fin alcanzar el progreso económico, social y ambiental para 2030.

De los 17 ODS, hemos priorizados 7 a los que contribuimos a través de proyectos e iniciativas de alto impacto.



Nuestra contribución a los ODS			
Ambiental			
ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
	Meta 13.3	<p>Apostamos por un sistema integral de ecoeficiencia para crear conciencia ambiental entre todas las personas que forman parte de CrediScotia. Comprometidos con la reducción de nuestro impacto en el planeta, realizamos la 1era medición de nuestra huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) con el objetivo de identificar los temas ambientales prioritarios a gestionar. 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.</p> <p>Como aportamos: Reciclaje de residuos sólidos y disminución de uso de recursos: programa de ecoeficiencia donde se prioriza el reciclaje de residuos reaprovechables en Lima y Arequipa. Además, contamos con una alianza con CLARO con la cual instalamos contenedores de reciclaje de RAEE en nuestra sede principal y principales agencias de Lima. Además de campañas de sensibilización a colaboradores sobre diversos temas ambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10,054.56 Kg de CO₂ no emitidos • 3,649.61Kw/h de energía no consumida • 311,353.12 Litro de agua no consumida • 131.97 litros de petróleo que no fueron consumidos. • 204 árboles no fueron talados
Económico			
ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019

	<p>Meta 5.1 Meta 5.5</p>	<p>económica, financiera y previsional básica y relevante</p> <p>Cómo aportamos:</p> <p>Formando Emprendedores del mañana: formación en capacidades sociales, económicas y habilidades blandas en alianza con instituciones educativas y entidades como Plan Internacional.</p> <p>Educación para el Desarrollo y la Inclusión Financiera: Uno de los objetivos principales del proyecto es garantizar el acceso a la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad de niños, jóvenes y los adultos que participan en el proyecto.</p> <p>Programa Economía para el Éxito 2.0: programa que provee 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.</p> <p>Cómo aportamos:</p> <p>Empowering Women: busca desarrollar a las líderes de CrediScotia en habilidades blandas con la finalidad de aumentar la participación femenina en cargos directivos.</p> <p>Bienvenidos todos y prácticas de inclusión: comprometidos con la diversidad e inclusión, realizamos una encuesta de la percepción de nuestros colaboradores sobre el trabajo que venimos realizando. Además, impulsamos iniciativas en beneficio de la comunidad LGBT+.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 276 directivos • 207 planes de negocio presentados • 45% de negocios de estudiantes han recibido capital semilla • 75% de colegios ahorran • 287 colegios beneficiados. • 74,037 estudiantes. • 594 docentes. • 86 proyectos de emprendimiento • 12 ferias de emprendimiento • 41 colegios impactados. • 86 voluntarios corporativos • 2,571 alumnos impactados. • 23% de las participantes ha logrado una promoción o movimiento lateral • de los puestos de vicepresidencia el 28% están ocupados por mujeres • de los puestos de directores el 37% está ocupado por mujeres • de los puestos de <i>senior manager</i> está ocupado por mujeres • 84% de los colaboradores considera que la inclusión es una prioridad en el Grupo Scotiabank. • Nuevo plan de salud LGTB+ que brinda la misma cobertura que una póliza EPS.
Transversal			
ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
	<p>Meta 17.3 Meta 17.17</p>	<p>Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas, para impulsar nuestros proyectos e iniciativas de sostenibilidad.</p>	<p>10 alianzas estratégicas</p>

2. Nuestra ética en los negocios

2.1 Gobierno corporativo

Nuestros resultados económicos se deben a los altos estándares de ética e integridad con los que operamos, basados en buenas prácticas de gobierno corporativo que nos permiten responder a los distintos desafíos, oportunidades e intereses que enfrentamos.

Política de Gobierno Corporativo

Nuestra Política de Gobierno Corporativo ha sido diseñada para garantizar la capacidad del Directorio de supervisar de manera efectiva las acciones realizadas dentro de la institución. Para asegurar su efectividad en el tiempo, este documento es revisado anualmente en coordinación con Scotiabank Perú y con la Oficina de Gobierno Corporativo de The Bank of Nova Scotia (BNS).

Como parte del Grupo Scotiabank, en CrediScotia reconocemos la necesidad de contar con prácticas y políticas sólidas de gobierno corporativo para generar valor para los accionistas y mantener la confianza tanto de nuestros clientes como de nuestros inversionistas.

Estas buenas prácticas se encuentran alineadas con los requerimientos legislativos y normativos que incluyen:

Normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Ley del Sistema Privado de Administración de Fondo de Pensiones.

Superintendencia de Mercados de Valores y la Bolsa de Valores de Lima

Ley General de Sociedades.

Ley de Mercado de Valores.

Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas.

Nombramiento del Directorio

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.

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

Diversidad en el Directorio

CrediScotia cuenta con un Directorio compuesto por seis miembros que permiten el desempeño eficaz y participativo de este órgano colegiado.

El Directorio de la Financiera está constituido por personas que reúnen una adecuada preparación académica y de significativa experiencia en el sector financiero, acorde a la envergadura de la Institución, así como por miembros independientes, de amplia experiencia empresarial, reconocido prestigio y gran solvencia moral y económica.

Impulsamos una **cultura de equidad e igualdad** en todos los niveles de nuestra institución, elevando el **nivel de participación** de las mujeres en puestos de liderazgo dentro de nuestra organización. Gracias a estos esfuerzos somos la única empresa de nuestro sector que cuenta en la composición de su Directorio con la participación de **33% de mujeres** para el ejercicio 2019.

Presencia de Directores Independientes

A fin de contar con un **criterio comercial independiente** que contribuya a mejorar la toma de decisiones en beneficio de nuestra empresa, y en cumplimiento de lo establecido en las Políticas de Gobierno Corporativo, el Reglamento del Directorio y los reglamentos de Comité de Auditoría y de Control de Riesgos, es necesario contar con directores independientes que cumplan con las siguientes características:

Características del Director Independiente

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.

No ser Director Independiente por un periodo mayor a 10 años.

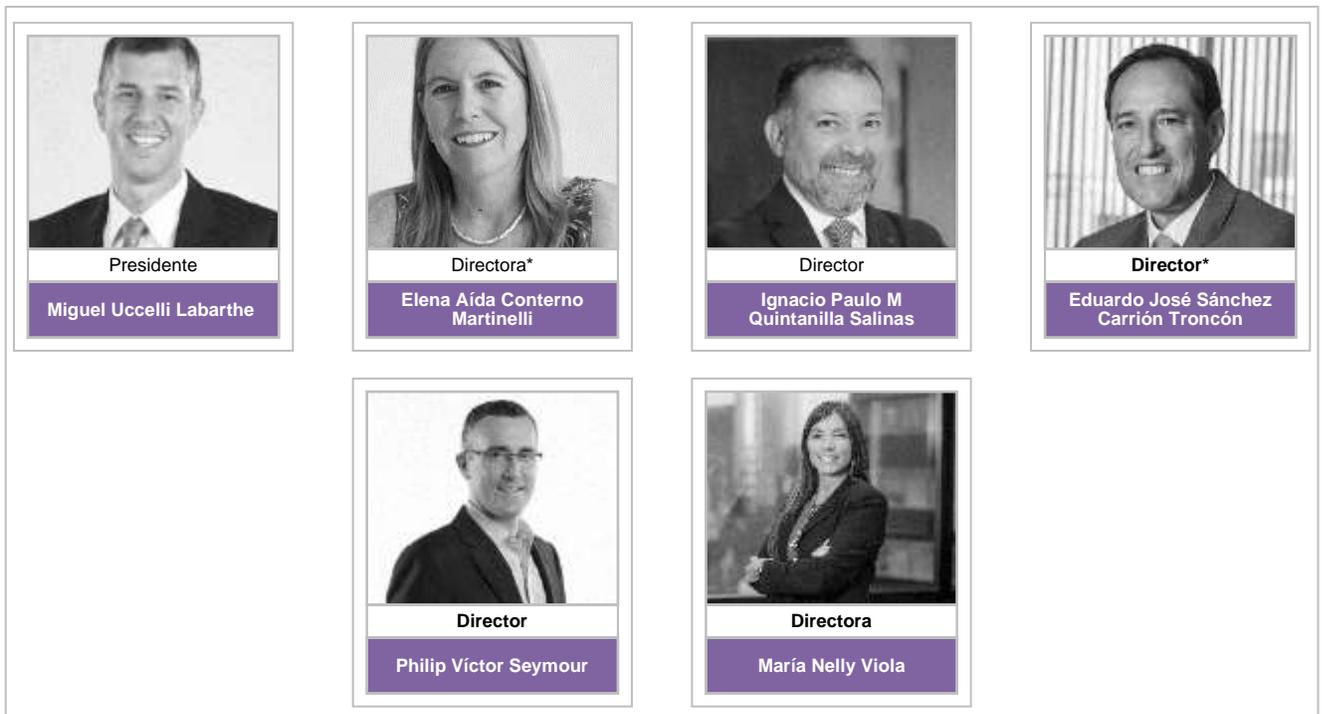
Podrá considerarse que los exempleados de la Financiera son independientes una vez que hayan transcurridos tres (03) años desde su retiro.

Cumplir los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.

CrediScotia cuenta en su directorio con **33% de Directores Independientes**, cumpliendo con las buenas prácticas de gobierno corporativo y asegurando la toma de decisiones con criterios de independencia y equilibrio.

Al 31 de diciembre del 2019, CrediScotia no contaba con Directores con algún grado de vinculación de parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad, o parientes en primer grado de afinidad, o cónyuge con accionistas, directores o gerentes de la sociedad. Asimismo, durante el ejercicio 2019, ninguno de los miembros del Directorio ha desempeñado una función ejecutiva o ha sido funcionario de la financiera.

Los miembros del Directorio considerados Independientes son la señora Elena Aída Conterno Martinelli y el señor Eduardo José Sánchez Carrión Troncón.



*Directores Independientes

Plan de trabajo y Evaluación de Directorio

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Directorio, el Plan de Trabajo está basado en el Planeamiento Estratégico propuesto por la Gerencia General y aprobado por el mismo Directorio.

Para cumplir con el mismo, los directores cuentan con los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial.

Anualmente el Directorio lleva a cabo el proceso de autoevaluación de su propio desempeño y del de sus Comités, el cual está diseñado para brindar a los Directores la oportunidad de revisar y/o analizar cada año la forma en que opera el Directorio y así emitir sus apreciaciones y recomendaciones para la mejora de sus funciones/efectividad. Los resultados de estas evaluaciones se resumen y presentan ante el Directorio y ante la Oficina de Gobierno Corporativo de las Oficinas Ejecutivas de Scotiabank.

En el mes de octubre del 2019 se realizó la autoevaluación del Directorio como órgano colegiado. El referido proceso de autoevaluación incluye la evaluación del desempeño del Presidente del Directorio

Inducción para Directores nuevos

Los nuevos Directores **reciben información detallada acerca de CrediScotia**, de sus funciones y responsabilidades. Este proceso de inducción incluye el acceso a presentaciones sobre los distintos aspectos de los negocios y operaciones de CrediScotia, así como la oportunidad de visitar nuestras operaciones nacionales e internacionales.

Comités del Directorio

Los miembros del Directorio conforman comités especiales que se enfocan en el análisis de aquellos aspectos relevantes para el desempeño de la empresa.

Dado el *core* de nuestro negocio y en cumplimiento del orden regulatorio, en CrediScotia contamos con tres comités propios del Directorio que son: el **Comité de Control de Riesgos, el Comité de Auditoría y el Comité de Remuneraciones**.

La mayoría de los Comités del Directorio son presididos por Directores Independientes; teniéndose previsto un presupuesto para la eventual contratación de asesores externos cuando lo consideren necesario.

Comités especiales CrediScotia	Fecha de creación
Comité de Control de Riesgos	26/10/2001
Comité de Remuneraciones	26/04/2018
Comité de Auditoría	28/04/2000

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. Está conformado por tres miembros del Directorio, asistiendo como participantes el Gerente General de CrediScotia y el Gerente Principal de Riesgos.

Composición	Nombre	Cargo	Categoría
Presidente	Elena Aída Conterno Martinelli	Director	Independiente
Miembro	Philip Víctor Seymour	Director	
Miembro	María Nelly Viola	Director	

33% de directores independientes en el comité.

Comité de Remuneraciones

El Comité de Remuneraciones es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades supervisión del diseño y adecuado funcionamiento del Sistema de Remuneraciones la Financiera. Está conformado por al menos tres miembros: un Director Independiente, el Presidente del Directorio, Gerente General de CrediScotia, acompañados del Vicepresidente de Recursos Humanos de Scotiabank Perú.

Composición	Nombre	Cargo	Categoría
Miembro	Eduardo José Sánchez Carrión Troncón	Director	Independiente
Miembro	Víctor Zúñiga Flores.	Gerente General de CrediScotia	
Presidente	Antonio Barranco Calvo	Vicepresidente de Recursos Humanos de Scotiabank Perú	

33% de directores independientes en el comité.

Comités de Auditoría

El Comité de Auditoría es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión del de Control Interno de CrediScotia. Está conformado por tres miembros del Directorio, asistiendo como participantes el Gerente General de CrediScotia, el Auditor General Interno de Scotiabank Perú y, como invitados permanentes, el responsable de Finanzas de nuestra institución y el Vicepresidente de Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General de Scotiabank Perú.

Composición	Nombre	Cargo	Categoría
Miembro	Eduardo José Sánchez Carrión Troncón	Director	Independiente
Miembro	María Nelly Viola	Director	
Miembro	Philip Víctor Seymour	Director	Independiente

66% de directores independientes en el comité.

Política de Información.

La política de información establece los mecanismos formales que se aplicarán en el manejo, recopilación, elaboración, clasificación, organización y distribución de la información de la empresa.

Esta política permite que nuestra relación con nuestros grupos de interés se base en la confianza y la transparencia de nuestras acciones, abarcando todos aquellos aspectos que puedan influir en las decisiones económicas de nuestros clientes y la comunidad, tales como los objetivos de la empresa, la lista de los miembros del Directorio y de la Alta Gerencia, la estructura accionaria, entre otros.

2.2 Código de Conducta y políticas complementarias

GRI 102-16

Nuestro **Código de Conducta y sus políticas complementarias** delimitan la cultura corporativa de CrediScotia, señalando las actitudes éticas que deben mantener todos los directivos, gerentes, funcionarios y colaboradores de la financiera.

Alcanzar los objetivos instituciones es posible gracias al estricto cumplimiento de los seis principios básicos del Código de Conducta que describen 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.

Principios básicos del Código de Conducta:

Comportarse con honestidad e integridad y no cooperar con ninguna otra institución en actividades anticompetitivas.	Evitar colocarse o colocar a cualquier empresa del Grupo Scotiabank en una situación de conflicto de intereses.	Cumplir las leyes vigentes en los países donde operan las empresas que forman parte del Grupo Scotiabank.
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 el Grupo Scotiabank.	Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos

Políticas complementarias vinculadas al Código de Conducta

Por otro lado, las políticas complementarias son documentos anexos a nuestro Código de Conducta que describen las normas que dirigen nuestro actuar en diversos escenarios.

Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades.

Procedimientos para notificar cualquier incumplimiento, comprobado o potencial, sobre el código y las políticas complementarias

Código de Conducta de Scotiabank Perú para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Lineamientos para evitar que CrediScotia se vea involucrado en un caso vinculado al lavado de activos.

Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción.

Lineamientos que se deben aplicar en el trato directo o indirecto con funcionarios públicos.

Principios de conducta para proveedores en el marco de la Responsabilidad Social.

Lineamientos que buscan compartir nuestros valores y compromisos con relación a riesgos de impactos en derechos humanos en nuestra cadena de valor

Política de Gobierno Corporativo

Prácticas y políticas de gobierno corporativo sólidas para generar valor para los accionistas y mantener la confianza tanto de los depositantes como de los inversionistas.

Adopción de nuestro Código de Conducta

El área de Cumplimiento tiene la responsabilidad de verificar la adopción de los lineamientos y principios estipulados en el Código de Conducta. Esto implica supervisar la distribución y puesta en práctica del mismo y velar por el cumplimiento del proceso de certificación anual dirigido a todos los colaboradores de CrediScotia, independientemente de sus cargos y responsabilidades.

Frente a una situación de incumplimiento de dichos principios, los CrediWinners pueden reportar sus consultas o alguna incidencia a través del **Canal de Denuncias de Irregularidades**, utilizando diversos medios y de manera confidencial, anónima y conforme a la tipología indicada en el Sistema.



Conflictos de Interés

Dentro de nuestro Código de Conducta están detallados los lineamientos para el manejo de información privilegiada y conflicto de intereses que detalla los procedimientos para que los CrediWinners tomen conocimiento de las regulaciones y sanciones relacionadas con el uso indebido de información privilegiada.

Para facilitar la determinación de los diversos tipos de conflictos de interés, nuestro código de conducta los presenta de la siguiente manera:

Conflictos de Interés Personales

- Transacciones que involucran a un colaborador, a miembros de su familia o asociados.
- Actividades de negocios externas, intereses financieros o empleo.
- Mal uso de información confidencial.
- Cargos en las juntas directivas puestos directivos.
- Testamentos, otros fideicomisos y nombramientos similares.
- Comprando activos de CrediScotia o propiedad administrada o recuperada
- Partes relacionadas.

Conflictos de Interés Corporativos

- Contribuciones Políticas.

Política y procedimientos de denuncia de irregularidades

Nuestra Política de Procedimientos de Denuncia de Irregularidades describe los **procedimientos para notificar y denunciar cualquier incumplimiento**, comprobado o potencial, sobre el código y las políticas complementarias. Asimismo, provee información sobre cómo denunciar supuestas irregularidades, como parte del procedimiento del Programa de Denuncia de Irregularidades: **Whistleblower**.

La política también describe los diferentes canales que cualquier persona puede utilizar para notificar las inquietudes relacionadas con una conducta indebida.

El canal de Denuncia de Irregularidades provee la oportunidad de elevar la inquietud, formalmente, como denuncia anónima, relacionada con:

La presentación de información financiera

La sospecha de actividad fraudulenta

La violación del Código y otras políticas de cumplimiento, leyes y regulaciones

La represalia, en contra de quien denuncia una irregularidad.

Línea de asistencia y canales para denuncia de irregularidades

Contamos con una Línea de Asistencia y un sitio web para la denuncia de irregularidades del Grupo Scotiabank, que están a la disposición para presentar una denuncia formal sobre cualquier irregularidad o **incumplimiento al Código de Conducta**. Estos canales garantizan el anonimato y confidencialidad de la denuncia y son administrados por un tercero independiente, con disponibilidad las **24 horas del día y los 7 días** de la semana.

Infografía que muestra los canales de denuncia de irregularidades. En la parte superior, se listan la Línea de Asistencia (gratuita) con los números 0-800-52-912 ó 0-800-70-078, y el Sitio Web <http://www.gcs-whistleblower.com>. Debajo, se titula "IRREGULARIDADES A NOTIFICAR" y se muestran cuatro categorías con botones "VER MÁS":

- Información Financiera (icono de dólar)
- Sospecha de Actividad Fraudulenta (icono de lupa)
- Violación del código de otras políticas de Cumplimiento y Leyes y Regulaciones (icono de documento)
- Acciones de Represalia o Retalación contra el denunciante (icono de megáfono)

El Departamento Global de Auditoría es responsable de la gestión general de la Política y el Programa de Denuncias. La gestión de este departamento incluye:



En el 2019 se recibieron **10 denuncias de irregularidades** sumándose a los 2 casos abiertos al cierre del 2018. Asimismo, **se completaron 8 casos y 4 aún se encuentran en revisión.** Con relación a los casos comprobados se tomaron acciones, las cuales fueron desde una llamada de atención hasta la desvinculación laboral.

Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo:

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 consolida el Sistema Centralizado de Prevención del Lavado de Activos BSA Prime, mediante la incorporación de nuevas reglas de monitoreo.

Contamos con el **Sistema Centralizado de Prevención del Lavado de Activos BSA Prime** que genera alertas sobre los lineamientos implementados 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 por lavado de activos y reputacionales.

Asimismo, con el **sistema World-Check**, que complementa las acciones de monitoreo de la Unidad de prevención de lavado de activos, realizando el seguimiento de nuestros potenciales clientes en comparación con listas de personas e instituciones que representan un riesgo legal o de reputación a nivel mundial.

Durante el 2019 cumplimos con las políticas, procedimientos y controles establecidos para reducir el riesgo de PLA/FT, mediante acciones de formación:

Actividades de capacitación destinadas a fortalecer los mecanismos de conocimiento del cliente, mediante un desarrollo temático especializado y enfocado en cada Unidad de Negocio

100% del Personal activo de CrediScotia culminó satisfactoriamente su certificación

Capacitaciones para las distintas unidades de la Financiera en torno a herramientas que permiten conocer mejor al cliente y generar relaciones sólidas y confiables en beneficio del crecimiento sostenible de los negocios y rentabilidad de CrediScotia.

Durante el 2019 difundimos esta política alcanzando el 100% de participación de nuestros colaboradores.

GRI 103-1,
GRI 103-2,
GRI 103-3
GRI 205-1,
GRI 205-2,
GRI 205-3

Política para la lucha contra la corrupción

En CrediScotia, contamos con una Política para la lucha contra la corrupción que contiene **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.

Las acciones que se adoptan a fin de mitigar posibles escenarios de prácticas de corrupción y soborno se realizan en seis ejes:



La política ha sido difundida interna como externamente y, anualmente, todos los CrediWinners certifican de manera obligatoria su adhesión, conocimiento y cumplimiento.

Socializamos nuestras políticas y generamos una cultura de prevención sobre el tema cada año, a través de nuestras capacitaciones virtuales al 100% de nuestros colaboradores acerca de:

- Lucha contra la corrupción,
- Prevención del lavado de activos y lucha contra el terrorismo,
- Seguridad de la información y
- 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.

Código de buenas conductas de mercado

Como institución financiera peruana regulada, que forma parte del Grupo Scotiabank a nivel mundial, reconocemos la necesidad de cumplir con las mejores prácticas de mercado en su relación con sus usuarios financieros, respetando la regulación local sobre gestión de conducta de mercado.

Consideramos importante implementar prácticas y principios de conducta de mercado, que, en línea con los valores institucionales y principios rectores aplicables al Grupo Scotiabank, **guiarán la actuación de los directores, funcionarios y empleados de CrediScotia.**

Objetivo

Tienen por finalidad salvaguardar la reputación de las empresas que conforman el Grupo con relación a prácticas de negocios éticas e íntegras. Se aplican a directores, funcionarios y empleados de CrediScotia.

Sujetos del código y/o colaboradores

Directores, funcionarios y empleados de CrediScotia	Prevé diversas pautas de conducta que tienen por finalidad dirigir su comportamiento.
	Otorga predictibilidad a sus actos, reforzando criterios de valoración para identificar lo que resulta o no admisible al interior de cada organización interna.

Principios de conducta de mercado

	<p>Buenas prácticas con usuarios:</p> <p>Tener una actuación leal, diligente, justa, transparente, que no induzca a error, en relación con los productos y servicios diseñados, ofrecidos, comercializados y contratados; y con plena observancia de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de conducta de mercado, incluyendo normativa interna aplicable al interior de tales empresas como aquellas de alcance corporativo.</p>	<p>Transparencia de la información:</p> <p>Involucra proporcionar al usuario de manera transparente y oportuna, información clara, suficiente, veraz y fácilmente accesible sobre los productos o servicios que se ofrecen. Dicha información deberá ser aquella relevante para que el usuario pueda tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses.</p>
Como lo gestionamos	<p>En las prácticas de negocio ligadas a la oferta de productos y servicios, deben considerar lo siguiente: (i) el respeto a los derechos reconocidos a los usuarios en el marco normativo vigente, (ii) mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto a las características de los productos y servicios, (iii) el cumplimiento de las condiciones pactadas y (iv) requerimientos a los usuarios, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados.</p>	<p>La información relevante se evidencia en la difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios; en la difusión de beneficios, riesgos y condiciones de productos, así como en el uso de mecanismos utilizados para garantizar su adecuada difusión.</p>
	<p>Adecuada gestión de reclamos:</p> <p>Los procedimientos de gestión de reclamos implican una atención adecuada y oportuna a los usuarios en el marco normativo vigente, buscando informar a los usuarios sobre los procedimientos y canales de atención de reclamos, absolviendo de forma imparcial éstos y utilizando un lenguaje sencillo que evidencie la objetividad del análisis realizado.</p>	<p>Educación financiera:</p> <p>CrediScotia se preocupa por divulgar educación financiera entre sus usuarios, de modo que éstos estén adecuadamente informados con relación a los beneficios, riesgos y condiciones que caracterizan a los productos y servicios financieros que ofrece en el mercado, y puedan de ese modo identificar aquellos que más se ajustan a sus necesidades e intereses</p>
Como lo gestionamos	<p>Contamos con diversos canales de atención con el objetivo de conocer los reclamos por disconformidad relacionada a nuestros productos, servicios y operaciones, así como requerimientos solicitando determinada información. En la sección atención de reclamos se detallan los procedimientos.</p>	<p>Se cuenta con políticas y/o procedimientos orientados a incentivar una adecuada cultura financiera, canales adecuados para su difusión; y mecanismos idóneos para evaluar sus resultados</p>

2.3 Gestión de riesgos

GRI 102-11

En CrediScotia, nuestra **gestión de riesgos nos permite identificar oportunamente** cualquier situación que pudiera afectar negativamente nuestras operaciones, asegurando que los resultados de las actividades sean predecibles y estén dentro de los parámetros de tolerancia de riesgo de nuestra empresa. También, impulsa la existencia de un adecuado equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad, a fin de maximizar nuestros resultados.

Riesgo crediticio, proveniente de las operaciones de crédito y del portafolio de inversiones que mantiene en su balance.

Riesgo de mercado, dentro de los que destacan el riesgo de moneda y el de tasa de interés.

Riesgo operacional.

En CrediScotia, estamos alineados al Marco de Gestión Integral de Riesgos del Grupo Scotiabank que está diseñado en cumplimiento a la regulación local, las mejores prácticas del sector, así como con los lineamientos y principios establecidos por nuestra casa matriz.

Cabe mencionar que contamos con una Unidad de Prevención de Lavado de Dinero y financiamiento del terrorismo, una División independiente dirigida por el Oficial de Cumplimiento que comprende políticas enmarcadas en manuales, códigos de ética y conducta, y programas de capacitación para el personal.

Al respecto cabe precisar que CrediScotia posee e impulsa una cultura disciplinada de administración de Riesgos donde se considera que es **responsabilidad de todos los CrediWinners** su adecuada gestión y control.

Marco de Gestión Integral de Riesgos

El Marco de Gestión Integral de Riesgos del Grupo Scotiabank provee la base para el logro de estos objetivos.

El Marco se basa en un modelo de tres líneas de defensa:



Principios de nuestra gestión del riesgo



Nuevas estructuras organizativas para fortalecer nuestra gestión de riesgo

En el 2019 se creó la nueva Vicepresidencia Senior de AML & Control Interno, con el objetivo de fortalecer el rol 1B dentro del modelo de Tres Líneas de Defensa, para la implementación de los programas de riesgos no financieros, incluyendo los programas y/o metodologías de riesgo operacional, cumplimiento, prevención de Lavado de Activos, entre otros.

Asimismo, se creó el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico con foco en los programas de riesgo operacional, seguridad de la información y continuidad del negocio; separando dicho gobierno del Comité de Control Interno creado en el año 2018.



En CrediScotia contamos con **15 Planes de Continuidad de Negocio** vigentes y desplegados en Gerencias principales. El Grupo Scotiabank cuenta con un sitio alterno para soportar sus procesos más críticos; el cual se mantiene listo y operativo brindando soporte a los procesos más sensibles.

Administración de la Continuidad de Negocio - Business Continuity Management

En el 2019 desplegamos capacitaciones diversas a planeadores de continuidad del negocio de CrediScotia, con el objetivo de:

- Fortalecer la cultura de Continuidad de Negocios en la empresa y además poder ayudarlos en el proceso de actualización y pruebas anuales de sus Planes de Continuidad de Negocios. A la fecha la Gestión de Continuidad de Negocios forma parte del programa general de inducción de CrediScotia.

Metodología de evaluación de riesgo operacional

Contamos con una Metodología de Evaluación de Riesgos y Controles Operacionales compuesta por las siguientes etapas:



Durante el 2019, se continuó incorporando mejoras metodológicas a fin de robustecer el programa de evaluación de riesgos y controles local. Durante el año se realizó la evaluación de 23 matrices en CrediScotia.

3. Clientes

En CrediScotia, estamos comprometidos con el progreso de nuestros clientes. Por ello ofrecemos productos y servicios que brindan las mejores soluciones financieras para ellos, garantizando que tengan una excelente experiencia de servicio y puedan conseguir sus objetivos.

Nuestras acciones se dividen en dos importantes líneas de negocio:

MICROEMPRESA	CONSUMO
Nuestros funcionarios de negocios y asesores de negocios brindan asesoría y acompañamiento al microempresario en el proceso de gestión de su negocio y necesidades financieras apropiadas buscando generar un vínculo de confianza, otorgándoles las facilidades adecuadas a sus necesidades con nuestros productos de productos de capital de trabajo, activo fijo y autoconstrucción.	Contamos con un portafolio multisegmento de préstamos personales y tarjetas de crédito, las cuales tienen preponderancia en los niveles socio económicos B, C y D de la población. Nuestros funcionarios de consumo ofrecen indagan sobre las necesidades del cliente para ofrecerle el mejor producto de acuerdo con el portafolio. También ofrecemos cuentas de ahorro y seguros optativos.

Impulsamos diversos productos con características que los hacen más accesibles para personas de todos los estratos socio económicos.

El año 2019 lanzamos una nueva campaña de la **Cuenta Free**, buscando reforzar nuestro posicionamiento como la única cuenta de ahorros en el Perú que no cobra mantenimiento ni comisiones, y así promover el ahorro y la inclusión financiera entre nuestros clientes.



Cuenta FREE

Conoce los beneficios de tu **Cuenta FREE** de CrediScotia

-  Disfruta de grandes beneficios
-  Sin monto mínimo de apertura
-  Sin costo de mantenimiento
-  Operaciones ilimitadas en canales físicos y virtuales



Se abrieron más de **115,000 cuentas** nuevas que permiten que muchos más peruanos accedan a sus beneficios

Por otro lado, pensando en proteger a nuestros clientes y reforzar una cultura previsional, realizamos cambios importantes en nuestra oferta de seguros optativos, brindando precios módicos que permitan el acceso de más personas a este servicio, logrando así **26,000 pólizas** desde su lanzamiento.

Crediasistencia

Seguro de salud al cual nuestros clientes pueden acceder pagando tan solo 30 soles mensuales. Asimismo, este seguro no solo permite que nuestros clientes puedan llevar una vida más saludable, sino que también puede cubrir a sus familiares.

Credivida

Seguro de vida que fue pensado para cubrir las principales necesidades de protección de nuestros clientes ofreciendo indemnización a los beneficiarios en caso de fallecimiento del titular por tan solo 12.90 soles al mes.



3.1 Sistema NPS: medición de la satisfacción del cliente

En CrediScotia, nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos, y al ser nuestra máxima prioridad, constituyen la base para nuestros objetivos

En ese sentido, conocer sus percepciones y trabajar para brindarles un mejor servicio es nuestra prioridad. Para ello, contamos con El Pulso, nuestro sistema de retroalimentación del cliente basado en una métrica denominada Net Promotor System (NPS).



Este **proceso inicia en nuestras oficinas**. Luego de la atención al cliente la plataforma de NPS envía automáticamente al cliente una breve encuesta por correo electrónico. Cuando el cliente responde llega un mensaje al líder dándole información sobre su calificación y comentarios.

Tenemos disciplinas de El Pulso establecidas para el equipo de Negocios:

1. El *Call back* o llamada de servicio para clientes que respondieron la encuesta, donde el líder de la agencia se contacta con algunos clientes para ponerse a su servicio y recibir su *feedback*;
2. El Momento del Cliente que es una reunión de equipo en agencia semanal para revisar resultados y *feedback* recibido con la finalidad de tomar acciones de mejora rápidamente.

Gracias al sistema NPS, todos nuestros líderes, desde gerentes hasta ejecutivos, reciben información relevante y en línea sobre El Pulso del cliente.

Esta importante información es analizada también por un equipo especializado que se encargará de convertirla en planes de mejora. Para ello tenemos instaurado un Comité de Clientes Felices que se reúne mensualmente para revisar resultados, presentar planes de acción y hacer un seguimiento para su pronta implementación.

Las actividades que comprende este proceso y que se dan en nuestro día a día son:



Los principales resultados de El Pulso para el año 2019 fueron:



Transformación de la Experiencia del Cliente

En el 2019, implementamos en la Red de Agencias y en el *Contact Center* el sistema El Pulso de NPS, que nos permite tener un contacto más cercano con los Clientes.

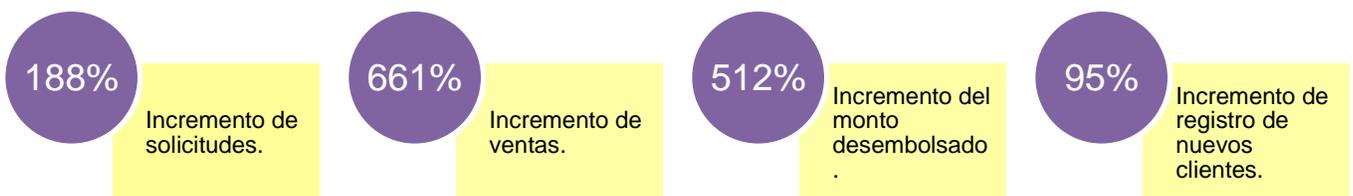
El sistema nos permite escuchar a los clientes en línea y llamarlos para poder mejorar.

3.2 Mayor accesibilidad

Buscamos poner al alcance de nuestros clientes plataformas alternativas de acceso a servicios financieros en todo el país.

Durante el 2019, hemos impulsado el crecimiento de nuestra red de servicios mediante la **alianza con el Banco de la Nación**, agregando a nuestra **red, 637 oficinas** a nivel nacional que facilitan que nuestros clientes puedan realizar el pago de préstamos.

Además, impulsamos la plataforma digital **“dineroaltoque.com”** que continúa consolidándose respecto al año anterior. Para el año 2019 obtuvimos los siguientes resultados con respecto a los del 2018:



3.3 Confianza de nuestros clientes

El manejo adecuado de la información que nos brindan nuestros clientes es fundamental para mantener y fortalecer su confianza en nosotros. Por ello, hemos impulsado políticas y lineamientos de seguridad de información con la finalidad de asegurar la privacidad de la información de los sistemas que contienen datos personales, así como la seguridad física de los equipos que la almacenan.

Van acompañadas de procedimientos de gestión de incidentes y brechas, para reportar y responder adecuadamente ante cualquier incidente.

Otro frente de acción es la capacitación anual de nuestros CrediWinners en torno a privacidad, tratamiento de datos personales, salvaguarda del secreto bancario y pautas de conducta éticas para fortalecer la cultura de cumplimiento.

GRI 418-1

Privacidad de nuestros clientes

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, contamos con un Marco 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 relacionado con los datos personales que gestionamos.

Durante el 2019, seguimos 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, por ello realizamos las siguientes acciones:

- Implementamos y publicamos el Aviso 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.



Seguridad Digital

El año 2019 impulsamos el proyecto Clave Digital, que busca ofrecer mayor seguridad al cliente en sus transacciones vía web y app, mediante la obtención de un dispositivo digital que genera claves dinámicas.

Durante el año 2019 no se presentaron reclamaciones relacionadas con violaciones de privacidad en CrediScotia.

Atención de consultas y reclamos

En CrediScotia queremos atender cada vez mejor a nuestros clientes. Por ello, contamos con diversos canales de atención con el objetivo de conocer los reclamos por disconformidad relacionada a nuestros productos, servicios y operaciones, así como requerimientos solicitando determinada información.

Nuestros canales de atención son los siguientes:



Banca telefónica

A través de este canal nuestros clientes pueden presentar consultas, reclamos o solicitudes de información. En casos específicos se solicitará que el cliente pueda adjuntar documentación adicional que debe hacerse llegar a nuestras oficinas a nivel nacional con el objetivo de resolver la consulta.

El cliente puede solicitar el envío de la constancia del registro del reclamo o solicitud a su correo electrónico o puede recogerla en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.



Red de agencias y oficinas especiales a nivel nacional

Nuestros clientes son atendidos de forma preferente en nuestras plataformas comerciales, Asistentes de Negocios y Servicios o funcionarios, encargados de atender sus dudas, reclamos o solicitudes de información.

Los clientes pueden presentar su caso de forma verbal o escrita, este se registrará en el sistema y se entregará una constancia del mismo. Coellar, Juan
<jcoellar@baustro.fin.ec>



Canal Virtual

Los clientes pueden acceder a nuestra página web, en la opción "Libro de Reclamaciones" completando los campos solicitados.

Nuestro equipo se contactará con los clientes para solicitar cualquier información adicional que resulte necesaria para la atención del caso.

Nuestros clientes tienen la posibilidad de pedir la reconsideración de sus reclamos, en caso no estuvieran satisfechos con la primera respuesta.

Durante el 2019, los reclamos recibidos y atendidos (incluye las reconsideraciones) fueron:

Atención de reclamos 2018-2019

Estatus	2018	2019
Recibidos	54249	66093
Atendidos	52695	66559

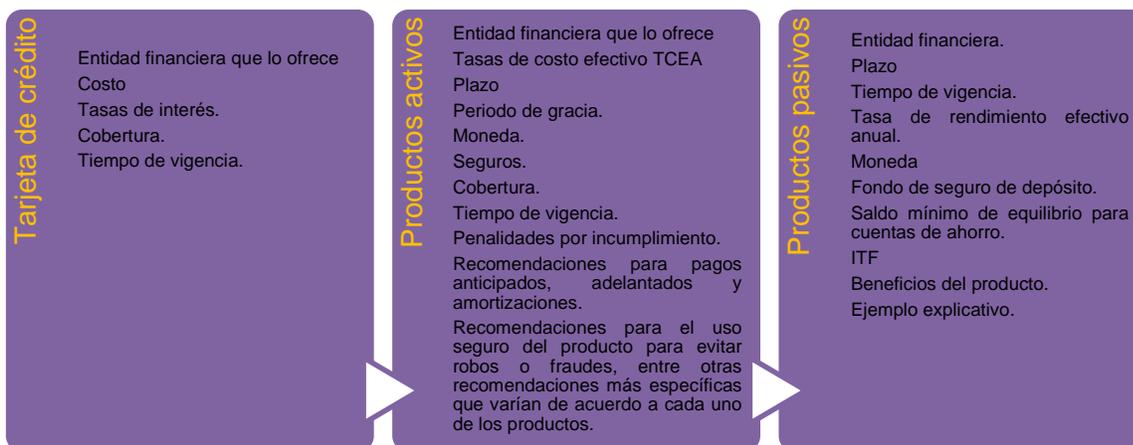
El año 2019 se resolvieron 16,577 casos a favor de nuestros clientes, que representaron el 25% de los mismos. En cuanto a los casos que no fueron resueltos a favor del cliente se brindó una explicación debidamente fundamentada.

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 417-1

Marketing y etiquetado

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.

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.



4. Cadena de abastecimiento responsable

En CrediScotia, somos conscientes de la importancia de trabajar de la mano de nuestros proveedores para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios. Así, con la finalidad de optimizar el trabajo con nuestros proveedores, aplicamos los Principios de Responsabilidad Social para Proveedores del Grupo Scotiabank, basados en los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con la finalidad de compartir con los proveedores nuestros valores y compromisos relacionados al cumplimiento de los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor.

Los Principios de responsabilidad social para proveedores del Grupo Scotiabank complementan otros lineamientos de conducta vinculados a temas éticos, a la transparencia, a la prevención del lavado de activos y terrorismo, soborno o corrupción, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente. Los mismos que se alinean con nuestros documentos internos: **“Pautas para la Conducta en los Negocios”**, la **“Política para la lucha contra la corrupción”** y **“Manual de compras y contratación de servicios”**, entre otros.

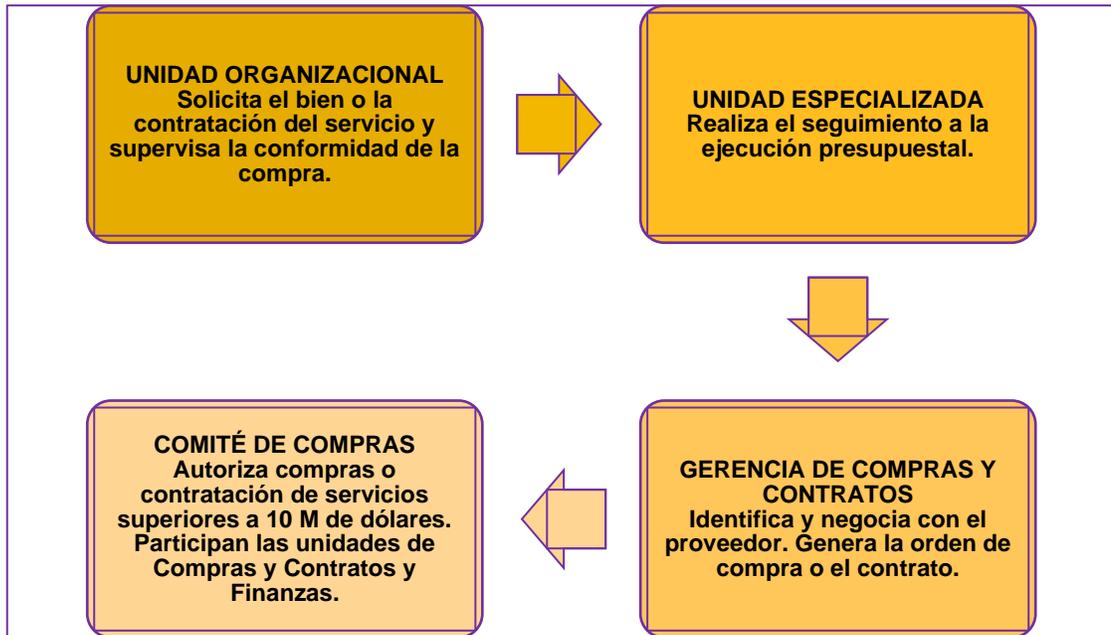
Todo proveedor que trabaja con nosotros acepta cumplir con lo siguiente:

Código de Conducta del Proveedor del Grupo Scotiabank

Erradicación del trabajo forzado	Erradicación de la Explotación de menores	Remuneración y prestaciones justas	No discriminación
Respeto y Dignidad	Libertad de asociación	Salud y seguridad	Protección al medio ambiente
Leyes incluyendo normativas y otros requisitos legales	Relaciones éticas	Supervisión mantenimiento de registros	Agentes y proveedores del proveedor

Nuestra cadena de suministro contempla aproximadamente a 551 proveedores, siendo el valor monetario de las compras durante el 2019 de US\$ 95.08 millones de dólares. Apoyamos a nuestros proveedores durante todo el proceso de adquisición, de forma que sea provechoso para ambas partes:

Apoyamos CON TODO



GRI 103-1,
GRI 103-2,
GRI 103-3
GRI 401-1
GRI 102-7
GRI 102-8

5. Talento

Los CrediWinners dan vida a nuestra Cultura Ganadora y tienen un rol fundamental en la sostenibilidad de nuestro negocio. Por eso, trabajamos constantemente para darles la oportunidad de desarrollarse de manera integral. Es gracias a la diversidad, compromiso y alto desempeño de nuestros colaboradores que brindamos un Servicio de Calidad.



5.1 Quiénes son nuestros CrediWinners

Cultura #WIN



VISIÓN #WIN

Ser la financiera más ágil y simple para los clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores.



La cultura Win promueve los valores de Respeto, Responsabilidad, Integridad y Pasión, valores que están alineados con mi vida personal, lo cual me motiva a darlo todo en mi día a día, en la interacción con mis compañeros y de otras unidades porque tenemos el mismo objetivo.

Realmente tienen primero a los crediwinner en la estrategia y eso hace que reciba apoyo, capacitaciones, oportunidades para desarrollarme y eso me compromete y reta a dar siempre lo mejor, y claro a contagiar esta cultura WIN con mi equipo.

¡Estoy muy orgullosa de trabajar en Crediscotia!

Margoth Magali Santa Cruz - Sub Gerente de Portafolio Risk

Nuestra filosofía de trabajo se basa en tres pilares culturales:



GRI 102-16

Nuestros valores

En CrediScotia, la **Vivencia de nuestros Valores** define el cómo hacemos las cosas y cómo debemos implementar todas las acciones estratégicas en la financiera. Nuestros valores y sus significados guían la manera cómo interactuamos con nuestros equipos, clientes y grupos de interés.



RESPECTO

Valora cada voz

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



INTEGRIDAD

Actuando con honor

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



PASIÓN

Da lo mejor de ti

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



RESPONSABILIDAD

Lógralo

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

Reuniones de alineamiento estratégico



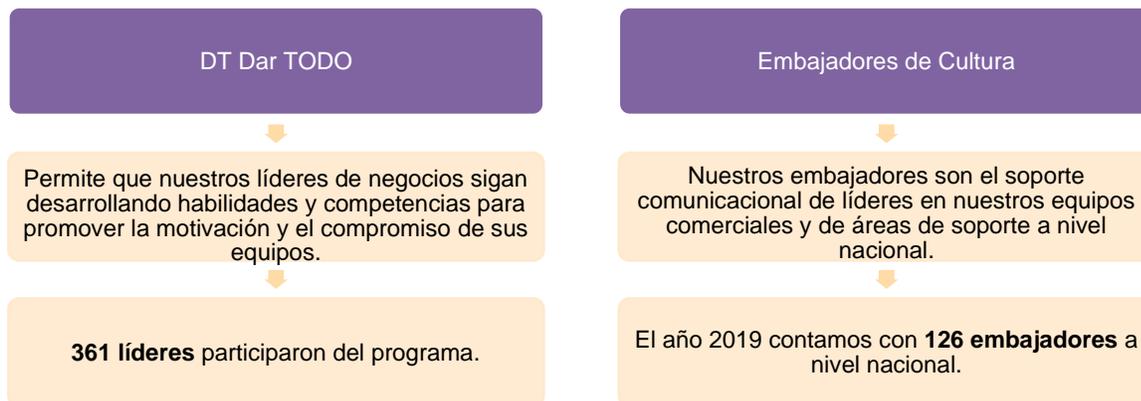
Nuestros líderes inspiran en cada momento de contacto con los equipos, especialmente en las reuniones de alineamiento estratégico que se llevaron a cabo en el 2019. En estos espacios de interacción se reconoce el trabajo de los equipos, se celebran los logros del año y se comparten los objetivos que tendremos para el siguiente año.

Reforzando nuestro liderazgo

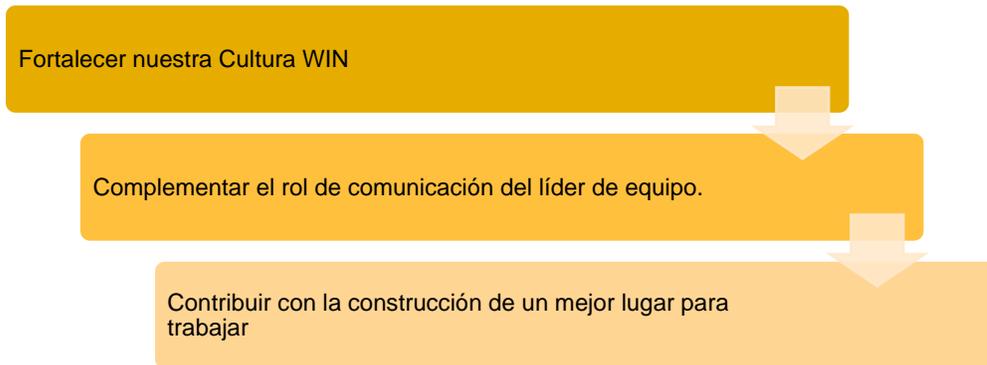
Para seguir reforzando el Liderazgo al Servicio de los Equipos, se desarrolló el programa *Leadership 101*, desde la Universidad Scotiabank para enfatizar las tres cualidades básicas de los Líderes CrediWinners: **Empatía, pasión, humildad**.

Motivación y Compromiso

Desarrollamos el programa para **líderes DT "Dar Todo"** y contamos con la segunda promoción del programa **Embajadores de Cultura** de nuestras agencias a nivel nacional:



Las principales funciones de nuestros **Embajadores de Cultura** son:



Clima Laboral

Desarrollamos diversas acciones para mantener un clima y cultura organizacional, que nos permita construir ambientes de confianza donde los CrediWinners puedan alcanzar su máximo potencial, contribuyendo así a incrementar nuestros niveles de competitividad.

Trabajamos bajo la premisa “Primero los CrediWinners”, centrando nuestros esfuerzos en brindarles a nuestros colaboradores una experiencia laboral positiva, generando indicadores de clima que nos permitan impulsar un ciclo de mejora continua en nuestra gestión.

El año 2019, lanzamos Scotia Pulso, una nueva encuesta de compromiso laboral, la cual se realizará dos veces al año para escuchar con más frecuencia a los CrediWinners y con ello hacer un seguimiento mayor a los planes de acción que nos ayuden a acortar brechas de manera más ágil. Durante el 2019, obtuvimos un índice **de 90% de compromiso de nuestros CrediWinners.**



Además, para potenciar nuestro trabajo en torno al clima y cultura organizacional, en el 2019, participamos de la encuesta Great Place to Work obteniendo los siguientes resultados:

Great Place to Work Institute® (GPTW)

8º lugar en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores



A partir de los resultados obtenidos en Scotia Pulso y GPTW se realizaron **16 Workshop** con líderes de todas las divisiones para la elaboración de planes de acción potentes, que mejoren a experiencia de nuestros CrediWinners.

Atracción y retención

El año 2019 marcó un hito importante en la consolidación de nuestra estrategia orientada a tener enfoque en el negocio, centrada en los CrediWinners y en el fortalecimiento de nuestras acciones vinculadas a construir el mejor lugar para trabajar.

Nueva marca empleadora

A nivel corporativo, en el 2019 lanzamos nuestra nueva marca empleadora, "*Say Hello*", que nos permite comunicar de manera efectiva la propuesta de valor de la organización.

"*Say Hello*" se enfoca en aquellos postulantes que tengan una actitud positiva, apasionada y orientada a los resultados, que busquen grandes oportunidades de crecimiento y que estén dispuestos a vivir los valores de nuestra organización.

En el 2019 realizamos diversas actividades con alumnos de pregrado y post grado de universidades peruanas, de EE. UU y Europa, a fin de poder estar en el *top of mind* para lugares donde trabajar.

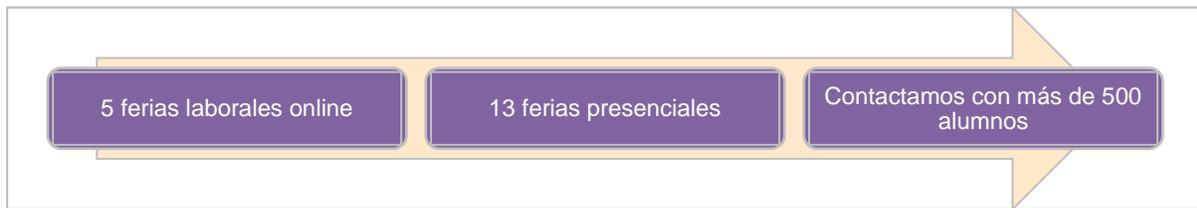


Road Show de Reclutamiento



Ferias Laborales

Asistimos a eventos organizados por diferentes universidades a fin de dar a conocer las oportunidades de desarrollo del talento dentro de nuestra organización. Durante el 2019 participamos en seis ferias laborales presenciales y una feria virtual.



Scotia Experience

En las ferias laborales, como parte de nuestra oferta de valor a los estudiantes, los invitamos a inscribirse a un sorteo online para que puedan participar en nuestro programa “*Scotia Experience*”; en el cual un grupo de alumnos visita nuestras instalaciones y tiene la oportunidad de vivenciar cómo es un día de trabajo en el Grupo Scotiabank.

Gracias a este programa, que va por su tercer año, y al interés de los alumnos, en esta edición, alrededor de veinticinco estudiantes tuvieron la oportunidad de poder tener la experiencia de estar cerca a sus áreas de interés conociendo a detalle la estructura, funciones, impacto, principales retos, etc. de estas.



El equipo de Selección prepara la visita con mucha emoción en constante coordinación con los participantes del programa para definir la fecha más adecuada. Así mismo, los acompañamos a lo largo del “*Scotia Experience*”, buscando que esta sea una experiencia increíble, que les permita aprender del Grupo, aclarar sus dudas y permitir que ellos mismo puedan trasladar sus conocimientos teóricos a un contexto laboral. El “*Scotia Experience*” incluye un tour por nuestras oficinas y agencias, tenemos presentaciones por parte de los líderes las cuales permiten que los participantes vivan nuestros valores, conozcan nuestro propósito y se sientan inspirados con nuestra cultura ganadora #WIN.

Oportunidades de desarrollo

En el año 2019 pudimos corroborar que los “CrediWinners” tienen oportunidades de desarrollo en la empresa puesto que se cubrieron 1,009 vacantes, de las cuales **244 fueron** promociones y **40 vacantes** se cubrieron con colaboradores de las diversas empresas del Grupo Scotiabank.



WorkShops Empleabilidad Interna

En el Grupo Scotiabank, creemos que es muy importante ser transparentes con las oportunidades de crecimiento que les brindamos a todos nuestros colaboradores. Por ello, con el fin de que la experiencia de nuestros colaboradores sea la mejor en cada fase del proceso de selección, se decidió retomar los *Workshops* de Empleabilidad Interna dictados por Analistas del área.

De este modo, desde el mes de julio del 2019, hemos realizado 7 *Workshops* dirigidos a todos nuestros colaboradores del Grupo, quienes fueron invitados mediante la Universidad de Scotiabank y vía mail. Estos se realizaron en las sedes principales de Scotia Contacto, Scotiabank y CrediScotia Financiera.

Los *Workshops* son espacios dinámicos y didácticos, ya que les brindamos a nuestros colaboradores, herramientas personalizadas para capacitarlos respecto a elementos claves del proceso de selección. Estas herramientas tienen la finalidad de potenciar el desempeño de nuestros colaboradores en su próxima postulación, por lo cual hacemos uso de: Videos instructivos sobre el flujo del proceso de selección, un modelo de CV para repotenciar sus Hojas de Vida de manera concisa y coherente y *Tips* para afrontar de la mejor manera posible una entrevista dentro del proceso de selección.

De igual manera, incluimos técnicas de Role Play para que los colaboradores se sientan identificados y reforzamos la importancia del *Feedback* porque sabemos que así, los incentivamos para romperla en una siguiente postulación.

Mediante los *Workshops*, buscamos aclarar las dudas de nuestros colaboradores, por lo cual, incentivamos que estos sean un espacio de comunicación abierta y de libre participación, en donde ellos puedan compartir sus experiencias personales relacionadas al tema y reflexiones que la información brindada les suscite. Por ello, nos esforzamos por transmitir un ambiente de calidez, respeto y compañerismo para que, al finalizar los *Workshops*, los participantes queden a gusto con las charlas y se sientan confiados para participar en nuevos procesos de selección.

5.2 Forjando un entorno de bienestar y respeto

GRI 401-2

Beneficios

En CrediScotia, 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.

En el 2019 realizamos diversas actividades que contribuyen al Bienestar de nuestros CrediWinners, centradas en fortalecer el balance de vida laboral y personal, dichas actividades se complementan entre sí y nos permiten brindar una oferta de valor integral:

Flexibilidad	Actividades con la familia	Productos
<p>Early Friday</p> <p>Nuestros colaboradores de las unidades administrativas pueden gozar de los viernes de verano saliendo a las 2pm.</p>	<p>Actividades deportivas</p> <p>Una vez al año llevamos a cabo actividades deportivas en dos disciplinas: vóley y fútbol. Los deportistas más destacados tienen la oportunidad de participar en competencias nacionales</p>	<p>Productos financieros</p> <p>A través de Scotiabank, nuestros CrediWinners pueden acceder a productos financieros con condiciones preferenciales.</p>
<p>Full day</p> <p>Otorgamos dos días libres al año para nuestros colaboradores de las unidades de Negocio y Soporte directo al negocio.</p>	<p>Descuentos corporativos</p> <p>Mediante alianzas con empresas de diferentes rubros, ofrecemos beneficios alineados a las necesidades de los trabajadores</p>	<p>Seguro vehicular</p> <p>Nuestros colaboradores pueden acceder al SOAT y el seguro vehicular de manera virtual.</p>
<p>Día Libre por Cumpleaños</p> <p>Otorgamos un día libre a todos los CrediWinners en el mes de su cumpleaños. Aplica para todos los colaboradores desde su ingreso.</p>		<p>Casa fácil</p> <p>Permite a nuestros colaboradores acceder un préstamo hipotecario integrando a un familiar directo a través de las agencias de Scotiabank.</p>
<p>Beneficio por paternidad</p> <p>Nuestros papis tienen derecho a quince días de licencia de paternidad.</p>		
<p>Beneficio por maternidad</p> <p>Nuestras mamis pueden disfrutar de ½ hora adicional de lactancia, a lo determinado por ley, durante el 1er mes de retorno de su licencia de maternidad.</p>		

Programa Sentirse Bien

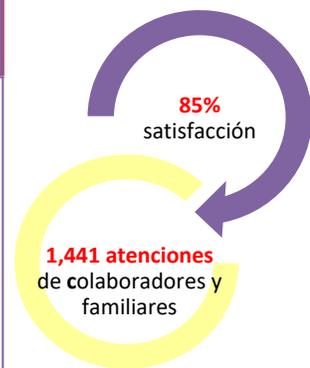
A través de campañas y acciones de salud y bienestar orientadas al cuidado, tanto en la prevención como en la promoción de la salud de los CrediWinners y sus familias

Sentirse Bien CON TODO

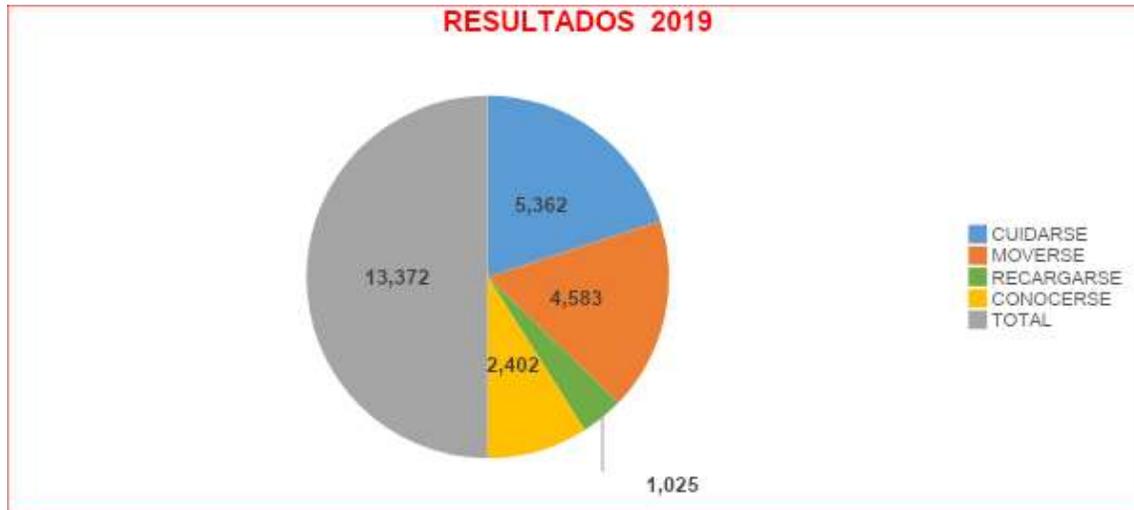
Campañas de Salud: Se realizaron 6 campañas integrales de salud y bienestar orientadas al cuidado, tanto en la prevención como la promoción de la salud de nuestros CrediWinners y su familia a nivel nacional.

Atención en Tópicos: Nuestros CrediWinners pueden atenderse en los 8 tópicos que tenemos a nivel grupo, asimismo, extendimos el horario de atención en los tópicos de lunes a viernes de 09:00 am a 05:00 pm con cobertura de atención y medicamentos al 100%.

Actividades deportivas: Una vez al año llevamos a cabo actividades deportivas (torneos) en dos disciplinas: vóley y fútbol. Los deportistas más destacados tienen la oportunidad de participar en competencias nacionales.



Nuestro programa “Sentirse bien” benefició a **13,372 colaboradores** del Grupo Scotiabank con actividades realizadas en torno a sus cuatro ejes: **Cuidarse, Moverse, Recargarse y Conocerse**.



Asimismo, en el marco de nuestro programa “Sentirse Bien”, llevamos **a cabo 6 campañas** de salud dirigidas a nuestros colaboradores en las cuales se brindó atención en las especialidades de Medicina interna, gastroenterología, cardiología, neumología, nutrición, odontología y traumatología.



Sentir que la empresa identifica nuestras necesidades como trabajadores y desarrolla objetivos claros y positivos es algo que nos fortalece en la vida personal y laboral en nuestras diferentes áreas y desarrollos profesionales, la importancia de la salud y bienestar que demuestra la empresa hace que seamos más fuertes y unidos para conseguir los objetivos por alcanzar.

Vivir diariamente sintiéndose protegido por nuestra empresa en lo laboral y personal demuestra que somos importantes y parte de una gran familia... Unión calidad y solidaridad, eso hace la diferencia”.

Patricia Elizabeth Gallesi Perez - Asistente Ejecutiva

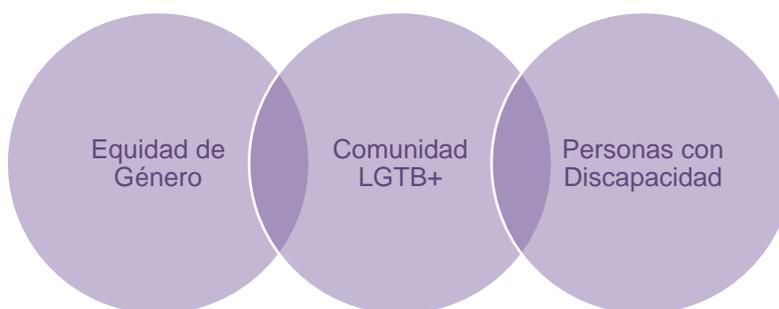
Diversidad e inclusión

En CrediScotia, consideramos que un entorno inclusivo y diverso hace posible que nuestros clientes y colaboradores alcancen su mayor potencial. Nos esforzamos por demostrar aprecio a todas las personas y aceptar nuestras diferencias y similitudes, independientemente del grupo étnico, género, u orientación sexual.

Nuestra cultura de inclusión y diversidad

Nos preocupamos por crear un entorno diverso e inclusivo que permita que nuestros clientes y CrediWinners se sientan seguros y valorados. De manera que centramos nuestra estrategia en difundir, promover y desarrollar una cultura de equidad, diversidad e inclusión.

Estamos convencidos de que “La Inclusión nos hace más fuertes”, en virtud de ello, construimos un mejor ambiente de trabajo con apertura y oportunidades para todos, centramos nuestro trabajo en tres pilares:



Política Corporativa de Inclusión

En el 2019, relanzamos nuestra Política Corporativa de Inclusión que tiene como objetivo propiciar una cultura de respeto a las diferencias, al interior y exterior de la organización.

Dicha política nos permite asegurar que los procesos internos sean realizados siguiendo los lineamientos de meritocracia, sin distinciones de ningún tipo. Los aspectos abordados por la política son:



Además, contamos con políticas y normativas internas que respaldan el trabajo que realizamos de manera transversal: **Reglamento Interno de Trabajo y 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 grupos de interés.

Comité Corporativo de Inclusión

Nuestro Comité de Inclusión está encargado de la práctica y promoción de la inclusión y diversidad dentro de todas las empresas del Grupo Scotiabank, y tiene como objetivo, liderar el desarrollo de buenas prácticas inclusivas y fomentar el compromiso de todos los colaboradores, impulsando una cultura de equidad, inclusión y diversidad. Está compuesto por un equipo de líderes multidisciplinarios que proponen y supervisan las implementaciones del plan de inclusión anual.



“El Comité de Inclusión ha sido muy relevante para la construcción de una cultura de inclusión en el Grupo Scotiabank. Iniciativas como los talleres de empowering women, visibilidad sobre el objetivo y nuestros desafíos para promover la participación de mujeres en puestos de dirección, los conversatorios, exposición de líderes, nuestras campañas de inclusión internas y hacia el cliente, las celebraciones del día de la mujer, el entrenamiento a disposición y muchas otras actividades impulsadas por el comité de inclusión a lo largo del año. Pero lo más valioso es el compromiso de todos los líderes y el comité para promover una sociedad más inclusiva con igualdad de oportunidades para todos. Porque en el Grupo creemos que “La inclusión nos hace más fuertes”

María Isabel Carpena – Gerente de experiencia al cliente y productividad comercial. Parte del comité de inclusión.



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 desarrollo integral de nuestros colaboradores.

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

Formación con enfoque de inclusión

A fin de seguir fortaleciendo la cultura de inclusión de nuestra organización, trabajamos una serie de capacitaciones para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre este tema.



Workshop de Sesgos Inconscientes

En el 2019, capacitamos a nuestros líderes del Comité de Gerencia sobre qué son los sesgos inconscientes, cómo estos pueden afectar nuestra toma de decisiones y cómo poder contrarrestarlos, a través de dinámicas y conversatorios.

Capacitaciones dirigidas al equipo de *Talent Acquisition*

Mes a mes, aproximadamente 1 200 personas postulan a las distintas vacantes que tenemos en el Grupo Scotiabank. Identificamos que el proceso de Reclutamiento y Selección es uno de los momentos de acercamiento inicial del candidato con nuestra cultura, es por ello que determinamos que era necesario incorporar buenas prácticas durante el proceso en pro de la diversidad.

Certificación de Equidad y Diversidad

Para garantizar la difusión del conocimiento y conceptos de nuestra cultura de inclusión a nuestros nuevos CrediWinners, desde el primer día aplicamos la “Certificación de Equidad y Diversidad”, a través de una herramienta e-learning, que se inicia con un tutorial virtual seguido de preguntas que verifican el aprendizaje recibido.



Equidad de Género

Buscamos fortalecer a través de procedimientos, políticas y seguimiento de indicadores, la igualdad de oportunidades de desarrollo para todas y todos sin distinción. Para lograrlo, realizamos seguimiento a nuestros procesos de selección y sucesión para asegurar que nos basemos en el mérito de los candidatos y no su género u otro atributo. Asimismo, diseñamos e implementamos talleres de empoderamiento para nuestras líderes y talleres de sesgos inconscientes. Desarrollamos a nivel global y local diversas prácticas:

Iniciativa *Empowering Women*

Velamos por el continuo desarrollo de las mujeres, y las apoyamos para que logren mostrar todo su potencial. Por ese motivo, impulsamos la iniciativa *Empowering Women*, la cual consta de tres implementaciones:

En primer lugar, nuestro **Panel *Empowering Women***. Este es un conversatorio protagonizado por invitadas externas, referentes en diversos temas, quienes comparten sus historias de éxito y experiencias sobre el desarrollo de la mujer tanto en la sociedad como en organizaciones.



En segundo lugar, nuestro **Programa *Empowering Women***. Este es un espacio formativo dividido en cuatro módulos y dictado por referentes externas. Aquí las participantes aprenden a través de cursos y dinámicas sobre la sensibilización, entendimiento y compromiso al desarrollo y empoderamiento de la mujer. Logramos que más del 23% de las participantes logre una promoción o nueva posición.

En tercer lugar, nuestros **Empowering Meetings**. Estas son reuniones de inscripción abierta destinadas a la inspiración y empoderamiento, donde las participantes pueden compartir sus experiencias y consultas con las líderes del grupo, permitiendo conocerse más.



Ranking de Equidad de Género en las Organizaciones - PAR

El 2019 nos ubicamos en el Top 10 del Ranking PAR ocupando el 7mo lugar en la categoría de empresas con 1000 empleados a más. Este ranking mide las buenas prácticas que promueven la equidad de género y diversidad dentro de las organizaciones privadas y públicas.



Día igualitario

En el marco de nuestro Día Igualitario continuamos promoviendo la igualdad de oportunidades sin distinción de género, enfocándonos en la aún existente brecha salarial que afecta a las mujeres.

Mediante esta campaña, desplegada en redes sociales y en nuestras agencias a nivel nacional, evidenciamos que una mujer, en el Perú, tiene que trabajar trece días más al mes para ganar un salario igual al de un hombre, dada la aún existente brecha salarial que afecta a las mujeres en nuestro país.

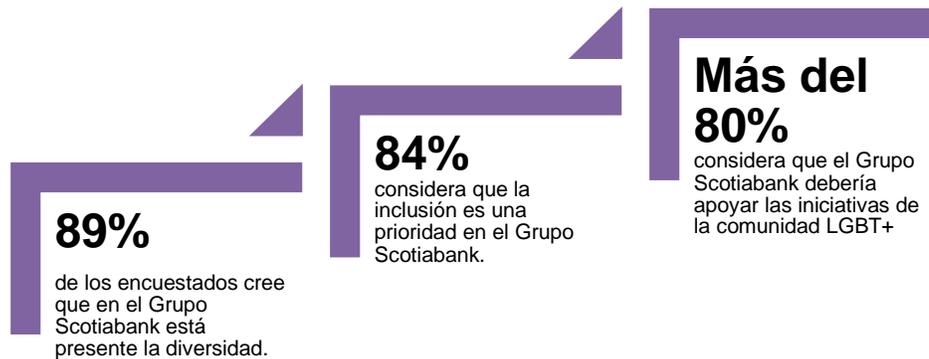


DÍA IGUALITARIO
— 8 MARZO —

Comunidad LGTB+

En CrediScotia buscamos el trato con respeto a todos sin importar su orientación y/o identidad sexual, promoviendo ambientes laborales seguros en los que cualquier persona pueda expresarse de acuerdo con cómo se siente.

Facilitamos herramientas que propician una cultura inclusiva entre los CrediWinners, por esto lanzamos nuestra tercera edición de la Encuesta de Diversidad de Talento, en la que recopilamos información crucial para el desarrollo del plan 2020 y que nos permite conocer la percepción de los equipos sobre nuestros avances en materia de inclusión y diversidad. Los principales resultados son:



Igualmente, lanzamos nuestra campaña anual por el Día del Orgullo, que no solo invita a los colaboradores a participar de la marcha conmemorativa, sino que hace tangible nuestro compromiso con la comunidad LGBT+ mediante el encendido de la torre principal de Scotiabank con los colores de la bandera del movimiento.



La inclusión nos hace más fuertes

Hoy, 28 de junio, es el Día del Orgullo LGBT+, fecha en la que conmemoramos cómo los miembros de esta comunidad hicieron su voz para ser escuchados, en Nueva York, EE.UU.

En el grupo Scotiabank, nos preocupamos por crear un ambiente en el que la voz de todos y todas sea valorada, no solo por nuestras habilidades, sino también por nuestros diferentes antecedentes y orígenes.

#EnEquipoElFuturoEsNuestro.
#ScotiabankProud

¡Únete a esta celebración!



Plan de salud LGBT+

En CrediScotia, impulsamos acciones para generar condiciones favorables de trabajo para que nuestros CrediWinners puedan expresar su orientación sexual sin temor a ser discriminados, además de promover ambientes laborales inclusivos que respeten y apoyen el desarrollo profesional de la comunidad LGBT+.

El año 2019, implementamos un plan de salud potestativo en beneficio de nuestros CrediWinners, el cual es un espejo en cuanto a prestaciones y precio al plan de salud EPS regular. Esto representó un primer paso para continuar asegurando la homologación de beneficios para los miembros de la comunidad LGBT+.

Personas con discapacidad

Buscamos ofrecer a este colectivo todo el apoyo y oportunidades necesarias para que se desempeñen con su máximo potencial, en un ambiente que los permita desempeñar sus funciones y desarrollarse sin importar las diferencias

Día de personas con discapacidad

En CrediScotia, el año 2019 impulsamos la **inclusión de personas con discapacidad** realizando comunicaciones internas para la sensibilización de nuestros colaboradores. Asimismo, medimos nuestro avance mediante una encuesta que tiene como objetivo obtener **información cuantitativa** sobre la percepción de inclusión hacia el colectivo de personas con discapacidad.

Los resultados de nuestra encuesta fueron:



Frente a los conceptos de equidad, diversidad e inclusión, nos preocupamos por crear un ambiente donde cada persona se sienta respetada y valorada, no solo por sus habilidades sino también por sus diferencias individuales, por ello desarrollamos un plan integral que impacte a toda la compañía y que fortalezca nuestra cultura de igualdad.

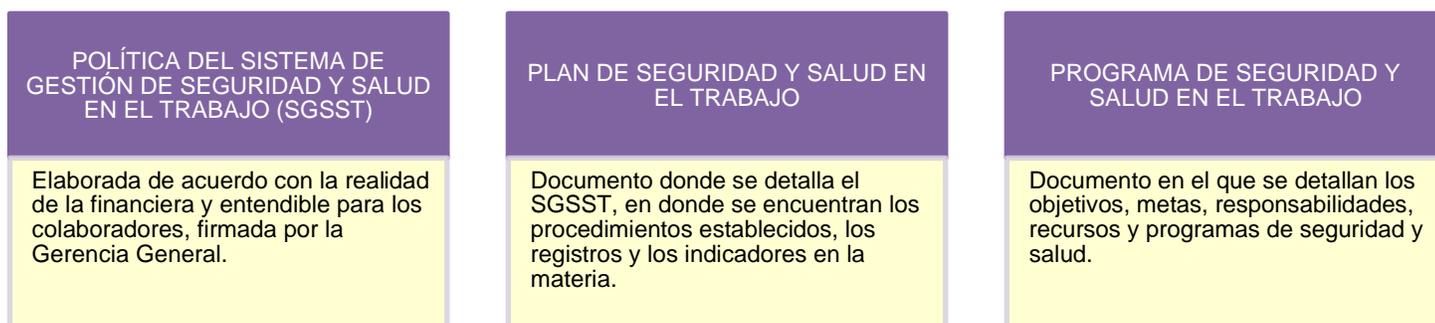
Desde la generación de conciencia sobre los sesgos inconscientes; empoderamiento de la mujer; desarrollo de líderes inclusivos; comunicaciones internas que concienticen; entre otras acciones que cuentan con la participación y apoyo de nuestro Gerente General, Vicepresidentes, Casa Matriz y el Comité de Inclusión, aseguramos una implementación que genere un impacto positivo y de mayor alcance.

La igualdad realmente nos hace más fuertes y por eso nos asegurarnos que todas las personas sean respetadas y tratadas como iguales a pesar de sus diferencias. Las prácticas que describimos son nuestra forma de concientizarnos sobre el tema e ir impactando en nuestros grupos de interés más cercanos. Solo así podremos ser un Mejor Lugar para Trabajar donde todos podamos sentirnos libres y orgullosos de ser quienes somos y contribuyamos con el máximo potencial de nuestro talento al éxito de banco y al propio.

Seguridad y Salud en el trabajo

En CrediScotia, cuidar a nuestros CrediWinners y velar por su bienestar es una de nuestras principales preocupaciones. Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual tiene como propósito promover una cultura de prevención de riesgos laborales garantizando un ambiente de trabajo seguro y libre de accidentes. Este está constituido por un conjunto de políticas, objetivos, metas, indicadores, planes y programas para mantener los ambientes de trabajo en condiciones adecuadas.

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo



Comité de seguridad y salud en el trabajo

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinado a la consulta regular y periódica de las condiciones de trabajo y a la promoción, vigilancia y aprobación anual del programa. El mismo basa su gestión en indicadores que ayudan a realizar un seguimiento continuo de los impactos de las acciones implementadas y sirve de guía para proponer mejoras al sistema. Para el año 2019, el comité puso en marcha el plan anual de Salud y seguridad en el trabajo que tiene como sus principales objetivos:

Cumplir con los requisitos nacionales aplicables y otros requisitos en materia de SST

Proporcionar los recursos necesarios que aseguren el proteger y preservar la salud y seguridad de los trabajadores en el entorno laboral

Medir los resultados para evaluar metas y objetivos

Garantizar la comunicación de la política y documentos de gestión

Asegurar la participación, formación y consulta de los colaboradores.

Acciones realizadas durante el 2019

Las acciones realizadas por el comité de seguridad y salud en el trabajo 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 2019
Capacitación SST	Inducción a los colaboradores ingresantes a nivel nacional	100% de los ingresantes 2019
	Capacitación a trabajadores antiguos (cuatro capacitaciones al año) de temas de SST	Módulo 1 – Respuesta a Emergencias: 100% Módulo 2 – Buenas practicas posturales y Pausas activas: 100% Módulo 3 – Prevención de riesgos laborales: 100% Módulo 4 – Factores psicosociales y técnicas para evitar el estrés: 100%
	Capacitación a los miembros del	100%

	Comité SST	
	Capacitación a los brigadistas	100%
Inspección SST	Inspección interna de SST, sede y	Sede: 100%
	agencias Lima	Agencias Lima: 100%
	Inspección interna de SST, provincias	Agencias Provincia: 46.38%

GRI 102-41
GRI 103-1,
GRI 103-2,
GRI 103-3
GRI 407-1

Libertad de asociación y negociación colectiva

En CrediScotia, contamos con la Unidad de Relaciones Laborales que impulsa los mecanismos de gestión y negociación con las organizaciones sindicales de la empresa, garantizando un contacto cercano y una comunicación permanente. Actualmente contamos con dos sindicatos:

Sindicato Nacional de Empleados del CrediScotia Financiera (SinecrediScotia)

Sindicato Único de Trabajadores de CrediScotia Financiera (Sutscotia)

Promoción y Respeto de la Libertad Sindical



En CrediScotia tenemos 253 colaboradores afiliados a un sindicato, que corresponde al 9% de nuestra población de CrediWinners.

Gracias a nuestras acciones que buscan promover un trabajo decente de acuerdo con las políticas de Estado, el año 2019 recibimos el **primer lugar** en el Concurso de Buenas Prácticas Laborales 2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en la Categoría Promoción y Respeto de la Libertad Sindical, bajo nuestra práctica denominada **Dialogo abierto CON TODO**.

5.3 Nuestro esfuerzo por desarrollar el talento

Aprendizaje

En CrediScotia, nos preocupamos por brindarle a nuestros CrediWinners los recursos, sistemas, accesos tecnológicos, conocimientos y competencias necesarios para alcanzar sus objetivos profesionales.

Analizamos oportunamente las necesidades de aprendizaje para ejecutar el plan anual de capacitación, brindando programas y herramientas de desarrollo que contribuyen a la estrategia de liderazgo y al logro de los objetivos, fortaleciendo nuestra cultura de inclusión y desempeño. Para ello, hemos diseñado un conjunto de iniciativas y programas que facilitan el desarrollo de nuestros CrediWinners:

Universidad Scotiabank

Plataforma virtual que agrupa y organiza toda la oferta de aprendizaje disponible en Scotiabank y promueve el desarrollo continuo. Cuenta con:

- Escuela de Banca
- Escuela de Liderazgo
- Escuela de Innovación

El año 2019, implementamos un programa presencial/virtual de inducción en temas regulatorios, introducción a los productos y campañas vigentes para Representantes de Servicios, que tuvo una duración de 13 días en Lima y cinco días para nuestros colaboradores de provincias. Esto de la mano de la Universidad Scotiabank, a la cual nuestros CrediWinners tienen acceso desde el primer día de trabajo.

Por último, llevamos a cabo la primera Certificación en Servicio al Cliente de la unidad de Business Support. Esta certificación abordó temas de empatía, asertividad, escucha activa y proactividad en la atención al cliente. Fueron certificados **124 CrediWinners por haber cumplido 408 horas de capacitación.**



Programas a Medida

Programas que se estructuran de manera especializada para cada una de las unidades sobre la base de las necesidades especificadas. Cuenta con:

- Oferta Global
- Oferta Local
- Books y Videos



Una acción importante fue el lanzamiento **La Gran Capa**, programa presencial que incorporó temas regulatorios, productos, políticas y habilidades comerciales para el desarrollo de conocimientos y habilidades, dirigido a todos los funcionarios de negocios y servicios, consumo y microempresa a nivel nacional. Se realizaron jornadas descentralizadas en las ciudades de Chiclayo, Trujillo, Lima, Arequipa y Huancayo, **acumulando 12,431 horas de capacitación para 1253 colaboradores a nivel nacional.**

En total, el año 2019, se han dictado un total de:



DT: Líderes al Servicio del Equipo

Adicionalmente, como parte de la oferta de capacitación para nuestros Líderes CrediWinners, en el 2019 tanto nuestro CEO Victor Zuñiga como la primera línea de Directores, participaron de los Talleres *Journey* a cargo de los consultores de GPTW, los cuales sirvieron para reforzar la cultura *Giftwork* a través herramientas, conocimientos y destrezas necesarias para hacer de sus áreas un excelente lugar para trabajar y CrediScotia como nuestro hogar de Trabajo. A través de estos talleres pudimos acumular 880 horas de entrenamiento.

Además, como hito relevante, diseñamos el Programa DT: Dar Todo, basado en el modelo de Liderazgo Scotiabank, en el cual se consideran las competencias organizacionales, las cualidades del líder Scotiabank, nuestros valores y el propósito global. Se tomó en consideración una metodología de Shelfbrain gamnificada con *teaming by design* en la que utilizan diversos elementos y simbología que promueven el espíritu de equipo (*Teaming*), la participación y la sana competencia.

Participaron 327 líderes del equipo de Negocios a nivel nacional, en los 4 módulos de aprendizaje (*Growth Mindset* | Motivación de Equipos de Alto Desempeño | Conversaciones Difíciles con el equipo | Seguimiento Habilidades Comerciales). Este programa nos permitió acumular 7728 horas de capacitación.

Taller Negociación



Como parte del programa de capacitación para unidades de Soporte, en el mes de noviembre desplegamos un taller enfocado en habilidades de Negociación y Persuasión con los líderes de las unidades de Desarrollo Comercial y Business Support. Dicho taller se enfocó en darles a conocer el modelo de Negociación de Harvard que les permitiría adquirir una metodología de comprobada eficacia para analizar y resolver conflictos; generar un cambio de actitud personal respecto a las relaciones de trabajo internas y externas; mejorar sus

habilidades en materia de negociación, comunicación, toma de decisiones, diagnóstico y solución de problemas; aprender a prepararse para cualquier tipo de negociación y mejorar su capacidad para lidiar con personas difíciles. Este taller implicó 25 participantes y sumó 300 horas de capacitación.

Taller de Introducción al “El Pulso”

A fines de 2019, en CrediScotia decidimos migrar de sistema de medición de satisfacción al cliente (NPS) al sistema “El Pulso” el cual implica que el cliente luego de completar una operación, transacción, etc. con alguno de nuestros colaboradores, complete una encuesta de satisfacción de la atención brindaba, así como nos indique su *feedback* y establezca la probabilidad de recomendación.



Con el objetivo de preparar a nuestro equipo de Agencias en el uso de la herramienta, en coordinación con el equipo de Experiencia al Cliente, brindamos una capacitación a 121 líderes de Agencia sobre la herramienta para que luego sean ellos mismos quienes enseñen a los integrantes de sus equipos cómo funciona la herramienta y cómo serían medidos a partir de la fecha. Dicha capacitación fue brindada por un equipo especializado proveniente de nuestra casa matriz en Canadá y sumó 484 horas de capacitación.

Taller Sesgos Inconscientes

El Grupo Scotiabank se enorgullece en ser una empresa inclusiva y diversa, por lo que, como parte de las iniciativas para fomentar nuestra cultura de inclusión e igualdad, en el mes de diciembre implementamos el taller de Sesgos Inconscientes para nuestros líderes CrediWinners. Este taller se enfocó en ayudarlos a identificar posibles sesgos inconscientes que puedan existir en el ámbito laboral, su impacto en las organizaciones y vida diaria, así como brindarles herramientas para hacer visible lo invisible. A este taller invitamos a 60 líderes CrediWinners y sumó un total de 180 horas de capacitación.



Gestión del desempeño

Con el objetivo de evaluar el desarrollo de nuestros CrediWinners pusimos en marcha el Plan anual de Desempeño 2019, proceso que nos permite evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual y contribuye al desarrollo personal cada uno de nuestros colaboradores. Los elementos del proceso son:



En el 2019, el **97% de los CrediWinners** fueron evaluados bajo esta metodología.

Reconocimiento

En CrediScotia, estamos convencidos que para construir un mejor lugar para trabajar debemos brindar un paquete de recompensa y programas que permitan que nuestros CrediWinners se sientan reconocidos y valorados.

La copa de todos



En coordinación con la Unidad de Experiencia al Cliente y Productividad Comercial, lanzamos nuestro programa de reconocimiento en torno al logro de metas comerciales llamado “**La Copa de Todos**”, dirigido a todos los equipos de Negocios, y cuyo objetivo es incentivar el espíritu competitivo, promover el alto desempeño e impulsar a los equipos que aún tienen oportunidades de mejora.

Reconocimos las ventas de nuestros CrediWinners y su desempeño sobresaliente mediante “*Aplausse Win* trimestral” y con nuestro programa mensual CrediWinner

Estrella, donde **reconocimos a 81 CrediWinners**.

Beca talento

Enfocados en el desarrollo de nuestros CrediWinners, relanzamos nuestro programa Beca Talento, reconociendo a los CrediWinners que buscan fortalecer su línea de carrera en estudios de pregrado, post grado y especialización.

6. Cambio climático

El cambio climático y el impacto sobre el medioambiente presentan un riesgo significativo para la economía global y la sociedad. Frente a esto, en CrediScotia estamos comprometidos con mantener un comportamiento responsable en todas nuestras actividades, implementado diversas medidas para reducir nuestro **impacto en el medio ambiente y mitigar los efectos del cambio climático**.

6.1 Política Ambiental y principios ambientales

En CrediScotia, nos alineamos a la Política Ambiental del Grupo Scotiabank, que detalla lineamientos y principios generales con el objetivo de reducir nuestro impacto en el medio ambiente y mitigar los efectos del cambio climático.

Los objetivos que enmarca esta política son:

Gestionar el impacto medioambiental directo e indirecto,

Incorporar la variable ambiental en nuestros productos y servicio.

Ofrecer productos y servicios que fomenten prácticas sostenibles en los clientes,

Considerar los riesgos ambientales asociados con las operaciones del negocio de cada cliente y de todo bien mueble ofrecido como garantía,

Promover causas sostenibles de interés de la sociedad civil.

Principios ambientales

Contamos con cinco principios ambientales que rigen nuestro accionar y son los pilares de nuestra Política Ambiental:



6.2 Medición de nuestra Huella de carbono

En CrediScotia, conscientes de los grandes retos que el mundo del futuro demandará en temas ambientales, nos sumamos a las buenas prácticas de gestión y reducción de nuestros impactos ambientales. En ese sentido, este año buscamos medir dichos impactos a través del cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (Huella de Carbono).

El año 2019 ha marcado un hito importante en nuestra gestión pues hemos iniciado nuestra transición hacia una economía baja en carbono realizando por primera vez la medición de nuestra huella, lo que nos permitirá implementar soluciones ambientales más sustentables.

La medición de huella de carbono se realizó el ámbito de nuestras operaciones en todas nuestras sedes administrativas y nuestras agencias a nivel nacional. Los principales resultados fueron:



Con esta cantidad de CO₂ se podrían inflar
58.85 millones de globos de fiesta



ALCANCE 1: Emisiones Directas de GEI

Las emisiones consideradas dentro del alcance 1 son aquellas emisiones de GEI de fuentes que le pertenecen a la acción de CrediScotia que son controladas por la financiera, mayormente vinculadas con su gestión administrativa.

ALCANCE 2: Emisiones Indirectas de GEI por Electricidad

Emisiones generadas por la electricidad comprada, la cual es consumida en los equipos en los distintos locales de CrediScotia.

ALCANCE 3: Otras Emisiones Indirectas de GEI

Actividades relacionadas con el transporte de colaboradores, transporte de materiales y bienes comprados, entre otros.

6.3 Lineamientos de ecoeficiencia

En CrediScotia buscamos mejorar nuestro desempeño ambiental a través de la ecoeficiencia, para ello contamos con lineamientos que nos permiten gestionar nuestro impacto en relación al uso de recursos en nuestra sede principal y agencias. Estos lineamientos tienen el objetivo de:

- Reducir el consumo mensual de energía, agua y papel.
- Concientizar a nuestros CrediWinners entorno a la importancia del reciclaje y el uso consciente de recursos.
- Fomentar la participación de todos nuestros CrediWinners e impulsar la adopción de buenas prácticas que pueden ser replicadas en sus hogares.
- Promoción de la bicicleta como un medio de transporte alternativo para los CrediWinners, brindando estacionamientos en nuestro edificio.

Programas de Reciclaje

Durante el 2019, como parte de nuestra gestión ambientalmente responsable y nuestro compromiso con la sostenibilidad del planeta, continuamos nuestras alianzas estratégicas a favor del reciclaje de residuos en Lima con la asociación Emaús Ayudemos a Reciclar y ReciAmancaes, y en Arequipa con la asociación de recicladoras Mujeres Ecosolidarias. Logrando recolectar 12,306.90 kg de residuos, entre papel, cartón, plástico, vidrio y metal, de nuestras agencias y sede principal:

Residuo	Cantidad (kg)
Papel y cartón	11,975.12
Plástico	263.95
Vidrio	4.90
Metal	62.93
Total	12,306.90

Gracias a estas acciones disminuimos nuestro impacto en el medio ambiente:



Residuos Electrónicos

De la mano de Claro Perú, impulsamos una campaña de reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), mediante la cual instalamos contenedores en nuestras principales sedes y agencias de Lima, para impulsar a nuestros colaboradores y clientes a desechar estos residuos, facilitando su adecuada disposición final.



6.4 Iniciativas ambientales

La Hora del Planeta #ConéctateConLaNaturaleza

El mes de marzo del 2019, participamos de la campaña mundial La Hora del Planeta realizada por la WWF, creada para crear conciencia sobre el cambio climático. En esta oportunidad, enfocamos nuestros esfuerzos en concientizar a los CrediWinners y población en general sobre la importancia del apagado de luces. Realizamos un concurso interno, donde premiamos a la foto más creativa de los CrediWinners durante La Hora del Planeta. Por otro lado, se realizaron comunicaciones en todas nuestras redes para concientizar sobre este movimiento ambiental e invitar a todos a ser parte de él.



Día Mundial del Medio Ambiente

Durante el mes de junio se llevaron a cabo actividades que impulsan el cuidado del planeta desde diversos frentes:

Sensibilizamos a nuestros CrediWinners sobre la contaminación sonora y atmosférica que generan los más de 1,2 billones de automóviles en el planeta, impulsándolos a optar por medios alternativos de transporte. Por ello, realizamos el taller de “Movilidad Urbana Sostenible” dirigido a los colaboradores del Grupo Scotiabank, en alianza con la Municipalidad de San Isidro y la empresa de scooters GRIN.



Asimismo, con miras a impulsar el consumo responsable entre nuestros CrediWinners realizamos la “Feria de Consumo Responsable” donde diversas marcas con impacto positivo al planeta pudieron ofrecer sus productos a nuestros colaboradores. En este espacio contamos con la participación de más de 60 colaboradores del Grupo Scotiabank.

Reciclación

Por otro lado, alineado a nuestro objetivo de impulsar una cultura de reciclaje e incentivar la segregación adecuada de papel en nuestros CrediWinners, realizamos el concurso “Reciclación Interagencias” que contó con la participación de todas nuestras agencias de Lima logrando el reciclaje de más de 1.6 toneladas de papel.

Las dos agencias que más papel lograron recolectar fueron:



AGENCIA SAN MIGUEL

165.7KG



AGENCIA LOS HÉROES

161.8KG

**Gracias al esfuerzo realizado
por todas las agencias
hemos logrado evitar:**



La tala innecesaria de 28
árboles



El consumo de 42,611.4 litros de
agua



La emisión de 1.34 toneladas de
CO2eq



Vanessa Barrenechea

Colaboradora de Agencia San Miguel, Agencia ganadora de la Reciclación Crediscotia

“Gracias a la Reciclación ahorramos energía y luchamos contra el cambio climático. Todos juntos ayudamos al planeta, nos vamos concientizando sobre la importancia de preservar el medio ambiente. Ahora usamos hojas recicladas y ahorramos de energía, pues reduce la dependencia del petróleo.”

Semana de la Sostenibilidad

En el mes de setiembre celebramos por primera vez la semana de la sostenibilidad con diversas actividades que incentiven una cultura sostenible en nuestros CrediWinners:

- **Charla Sostenible**

Realizamos la charla **“Gestión sostenible del reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE”** a cargo de CLARO y COMIMTEL, para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre el impacto en el planeta por la mala gestión de este tipo de residuos, así como reforzar el concepto de segregación correcta en favor del planeta y la salud de las personas.



- **Feria sostenible**

Durante la semana de la sostenibilidad impulsamos el consumo responsable a través de una feria para colaboradores en la que se promovió opciones de productos naturales, saludables y de impacto positivo en el planeta; y se realizó un concurso entre los colaboradores que realizaron consumos responsables premiándolos con productos de la Feria.



+100 asistentes del Grupo Scotiabank

- **Día mundial sin automóvil**

Durante nuestra semana de la sostenibilidad difundimos comunicaciones internas para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre los beneficios de optar por medios alternativos de transporte, en conmemoración del día mundial sin automóvil.



¿Cuáles son los medios alternativos de transporte que podemos usar para disminuir la contaminación del uso indiscriminado de los autos?



TIPS para generar un cambio



7. Compromiso con la Comunidad

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 413-1

7.1 Educación

CrediScotia está comprometido en ayudar a los niños, niñas, jóvenes a alcanzar su potencial infinito por ello, implementamos iniciativas que promueven y estimulen su desarrollo.

A través de nuestros programas sostenidos en educación emprendedora, financiera y previsional llegamos a impactar en **464 escuelas, 214 641 estudiantes, 7280 docentes y 570 periodistas** a nivel nacional.

Formando Emprendedores del mañana

Proyecto que empieza en el 2017 y tiene por objetivo contribuir a desarrollar las capacidades sociales y económicas y las habilidades para la vida de niños, niñas y adolescentes, promoviendo una cultura emprendedora social, económica, financiera y previsional básica y relevante que genere cambios en los futuros ciudadanos y los ayude a una toma de decisiones futuras con respecto a su plan de vida. El Proyecto se desarrolla en alianza Plan International, en las regiones de Lima y Piura y cuenta 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 de Lima y la Unidad de Gestión Educativa de Sullana.

Entre las principales actividades desarrolladas en 2019 tenemos:

Aplicación de la prueba de entrada y salida del proyecto

La aplicación de la prueba de entrada y salida del proyecto a una muestra representativa de estudiantes y docentes, las cuales arrojaron resultados muy positivos sobre la intervención realizada.

Capacitación a los directivos y docentes guías

Formación en metodologías vivenciales para fortalecer sus capacidades emprendedoras empresariales y asesorarlos en la formulación de planes de negocio.

Concurso Premio Scotiabank al Emprendimiento

Este año también se desarrolló el concurso Premio Scotiabank al Emprendimiento el mismo que entregó capital semilla a los ganadores para la implementación de sus planes de negocio

Pasantías regionales

Pasantías regionales entre las IE de las diferentes UGEL, e interregionales y las escuelas de cada Dirección Regional de Educación, para intercambiar buenas prácticas y lecciones aprendidas entre los docentes para que puedan aplicarlas en sus escuelas.

Se consideró importante involucrar a otros actores claves, como Directivos, padres y madres de familias y estudiantes, ya que todos ellos contribuyen al logro de los resultados del proyecto.

Ferias por el Día del Logro

Se desarrolló una feria en todas las escuelas participantes articulada al Día del Logro, participando estudiantes, docentes y autoridades de la DRE y UGEL. Las ferias constituyeron espacios de aprendizaje e intercambio de experiencias, mostrando además a la comunidad las nuevas capacidades emprendedoras que la escuela desarrolla en las y los estudiantes.

Al inicio del año mi profesora nos contó a mí y a mis compañeros que nos pusiéramos una meta, que queríamos a fin de año, todos dijimos que queríamos hacer una fiesta y comprar un regalo para navidad, pero no sabíamos cómo hacer porque nuestros papitos no tenían dinero para la fiesta y el regalo, entonces el club emprendedor dijo que podíamos vender cosas a la hora de recreo, la profesora nos organizó por grupos y le pusimos un nombre, uno se llamaban los emprendedores, otros los creativos, y con los papás preparábamos queques, ensaladas de frutas, gelatinas, canchitas, y todo lo que vendíamos lo ahorrábamos, cuando llegó el fin de año y vimos que teníamos S/. 890.00 soles, nosotros estábamos muy contentos y pudimos hacer nuestra fiesta y comprar nuestro regalo, por eso yo pienso que ahorrar es muy bueno te ayuda a cumplir lo que te gusta. (D. G C 4to B I.E Daniel Alcides Carrión)

Como impactamos

Métricas 2017-2019

120 instituciones educativas proveen educación financiera, emprendedora, previsional en Lima y Piura.

6,686 docentes con capacidades desarrolladas.

136,628 estudiantes participantes.

276 directivos capacitados en planificación, organización y gestión escolar

2,300 clubes de emprendimiento formados

93 planes de negocio han recibido capital semilla por + S/ 307,000 entregados

75 % de las escuelas ahorran para cumplir sus metas

37 ferias emprendedoras realizadas en Lima y Piura

Educación para el desarrollo y la Inclusión financiera

Este proyecto se implementa en alianza con CARE Perú en los departamentos de Arequipa, Junín, Lambayeque y La Libertad y cuenta con dos líneas de acción: Desarrollo Económico y Educación. El 2019 ha sido su tercer año de implementación.

Su objetivo es 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 la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad.



Líneas de Acción:

- Desarrollo Económico

Participaron más de 3,500 emprendedores los cuales fueron organizados por rubro económico logrando la conformación de 133 organizaciones en las 4 regiones fortaleciendo sus habilidades de gestión empresarial para consolidar sus negocios y así mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

El principal logro de este componente es el incremento del 55.5% en los ingresos mensuales frente al 25% que fue la meta esperada.

Cuadro: Ingresos económicos de Emprendedores

Global	Ingresos Económicos S/.		
	Base	Final	%
Grupo Meta	1,560.36	2,426.09	55.50%
Grupo Control	1,715.23	1,987.01	15.80%

Las capacitaciones, asesorías y asistencia técnica, fueron claves y prioritarias en este componente. El Proyecto capacitó en temas como planificación estratégica, plan de producción, plan de mercado, plan financiero, manejo de plataformas virtuales entre otros temas. Estas se realizaron en forma grupal a los empresarios principalmente del mismo rubro económico. La modalidad empleada fue mediante la educación de adultos teniendo en cuenta el nivel educativo promedio del grupo, sin descuidar las minorías a su interior.

También se promovió el acceso a los servicios financieros como un eje clave para el desarrollo de los negocios, logrando que el 33.1% tengan acceso al crédito formal. Los rubros económicos que más accedieron al crédito son aquellos que han logrado mejores incrementos de ingresos.

Se elaboraron 46 planes de negocio en total de los cuales 10 planes fueron financiados por entidades públicas demostrando así la solidez de los planes elaborados.

El Proyecto, además entregó 50 capital semilla a los emprendedores de los siguientes rubros: confección de prendas de vestir, restaurante, alimentos, calzado, agroindustria, artesanía, y lácteos.

Otro punto importante a destacar es la participación de mujeres, el 59% de los grupos participantes fueron lideradas por mujeres, pese a sus temores iniciales, han desarrollado autoestima y conocimientos para liderar y ser ejemplo ante las integrantes de sus grupos. Muchas de ellas eran madres solteras que han encontrado en el negocio el medio para generar ingresos, autoempleo y mejorar la calidad de vida de sus familias.

Tabla N° 10: Organizaciones lideradas por mujeres

Departamento	N° org.	N° organizaciones lideradas mujeres	% de organizaciones lideradas por mujeres
Arequipa	40	33	83%
Junín	39	25	59%
Lambayeque	24	11	46%
La Libertad	30	12	40%
Total	133	79	59%

Para la promoción, exhibición y venta de los productos de los emprendedores se organizaron 26 Ferias (13 en Arequipa, 08 en Junín, 03 en Lambayeque y 02 en La Libertad) con el apoyo de los gobiernos locales de las regiones.

- Educación

Durante el periodo de implementación (2017-2019), el componente de educación se implementó en 287 instituciones educativas de nivel secundaria. En 2017-2018, en 10 instituciones educativas de las cuatro regiones focalizadas. En 2019, mediante los convenios con las DRE y las UGEL, se incrementó el alcance del proyecto a 277 IIEE adicionales.

El proyecto capacitó a 594 docentes de Educación para el Trabajo (EPT), Ciencias Sociales (CCSS) y de otras áreas, con una metodología innovadora e interesante. La capacitación incluyó además la distribución del material (guías para docentes y cuadernos de trabajo para estudiantes). Docentes y directores coinciden que el componente de educación del proyecto ha promovido, en los y las estudiantes, aprendizajes relevantes para la vida, contribuyendo a su desarrollo integral y en ellos reconoce el fortalecimiento de su propio desempeño en el Marco de Buen Desempeño Docente.

Asimismo, se desarrollaron proyectos de emprendimiento a lo largo de cada año siguiendo un camino de construcción, tanto de desarrollo desde la idea, la planificación del negocio, la elaboración de un prototipo y la producción, como de diversas rondas de selección por jurados conformados en el aula, el grado, la institución educativa y la región lo que permitió desarrollar 03 ferias de emprendimiento por región, y diversas ferias y exposiciones a nivel de cada institución educativa. Las ferias de emprendimiento y los concursos fueron oportunidades únicas de promover, posicionar y movilizar los aprendizajes de los/las estudiantes.

Un logro importante del proyecto fue la participación de varias IIEE focalizadas en el concurso nacional de emprendimiento Crea y Emprende del MINEDU. Ciertas IIEE de Arequipa y La Libertad lograron buenos resultados en el concurso, gracias a la solidez de su propuesta. Ciertas IIEE focalizadas participaron en otros eventos como la Feria Tecnológica de la UGEL Arequipa, y la feria de Arte Tradicional de La Libertad, donde algunos proyectos salieron ganadores.

Métricas 2017-2019:

- 287 IIEE
- 594 Docentes capacitados
- 74,037 estudiantes
- 71% de estudiantes de 5to Sec. han desarrollado capacidades para emprender
- 86 Proyectos de emprendimiento presentados
- 12 Ferias de Emprendimiento

Desarrollo Económico

- 3,543 familias beneficiadas
- 133 grupos organizados
- 55.5% de incremento en sus ingresos
- 69% de participación de mujeres
- 59% de emprendimientos lideradas por mujeres
- El 84.9% de emprendimientos están activos en el mercado.
- 46 planes de Negocios elaborados

Programa de Especialización para Periodistas

En el 2019 se realizó el IV Programa de Especialización Ejecutiva en Innovación para periodistas, que iniciamos en julio y que finalizamos en diciembre de ese año.

Consideramos ser parte de iniciativas disruptivas e innovadoras que fortalezcan a nuestros clientes, usuarios y desde luego, a nuestros líderes comunicadores.

En este contexto, las empresas del Grupo Scotiabank y UPC son socios estratégicos que guardan muchos objetivos comunes, siendo uno de ellos contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la educación. Desde que iniciamos nuestra alianza educativa en el 2012, hemos otorgado **más de 570 certificaciones a nivel nacional** y hemos llegado a ciudades como Piura, Trujillo, Iquitos, Huancayo, Arequipa, Cusco y Lima.

7.2 Voluntariado



En CrediScotia, promovemos la participación de nuestros CrediWinners en todos nuestros proyectos y programas sociales pues confiamos en sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Nuestros ejes del trabajo voluntario buscan **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 despliegan sus diversos talentos dictando talleres a los beneficiarios de nuestros proyectos.

Futbolnet

Sabemos que el deporte es una actividad clave en el desarrollo de los niños y jóvenes de nuestro país. En ese aspecto, el fútbol es una pasión que nos une y queremos compartirla con nuestros colaboradores, clientes y comunidades en las que operamos.

En consonancia con esa pasión por el desarrollo de los niños y jóvenes, organizamos anualmente, en alianza con la Fundación Barça, el Festival FutbolNet, que busca formar, a través del deporte y el juego, a niños, niñas y adolescentes en cinco valores: **respeto, humildad, trabajo en equipo, superación y esfuerzo** para que desarrollen su máximo potencial.

En esta tercera edición participaron más de 1,100 niños y niñas de las escuelas públicas de distintos distritos de Lima.

Desde sus inicios este programa suma más de 3,500 niños y niñas que han participado del Festival.



Nuestros resultados corporativos 2019:

107 Actividades realizadas	2.522 Voluntarios	13.139 Personas beneficiadas	179 Organizaciones beneficiadas	18.572 Horas de voluntariado
-------------------------------	----------------------	---------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

- Resultados correspondientes al periodo del 1 de octubre 2018 al 31 de octubre del año 2019

Limpieza de Playas

Asimismo, en el 2019, para celebrar el Día de Tierra, organizamos un voluntariado de limpieza de playa junto a LOOP y B-Green. Participaron más de 50 colaboradores del Grupo Scotiabank quienes lograron recoger más de 621 kilogramos de residuos de la Playa San Pedro en Lurín.



Economía para el Éxito

En alianza con *Junior Achievement* llevamos a cabo el programa de voluntariado Economía para el Éxito, que tiene como objetivo proveer de conocimientos a estudiantes de secundaria sobre finanzas personales e impulsarlos a descubrir sus habilidades, intereses y valores para elegir la carrera que deseen seguir en el futuro.



8. Acerca del Reporte

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 2019.

Elaboramos este documento en conformidad con la opción Esencial de los Estándares de la *Global Reporting Initiative*. El contenido incluye los principales aspectos de nuestra actividad, que han sido considerados relevantes por nuestros grupos de interés, como parte del análisis de materialidad que realizamos.

Cualquier comunicación con respecto a este Reporte de Sostenibilidad puede ser dirigida a:
Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales
Av. Dionisio Derteano 102 - San Isidro
E-mail: sostenibilidad@scotiabank.com.pe

El Reporte de Sostenibilidad 2018 se encuentra disponible en:
<https://www.crediscotia.com.pe/Quienes-Somos/Conoce-Crediscotia/responsabilidad-social-crediscotia/reportes>

9. Anexos

GRI 401-1

GRI 201-1

9.1 Métricas económicas

1. Tabla 1: Valor económico generado y distribuido

Impacto económico	Impacto económico 2018	Impacto económico 2019
Valor económico directo generado (VEG)		
a) Ingresos ¹	1,489.39	1,629.48
Valor económico distribuido (VED)		
b) Costos operativos (pago a proveedores) ²	309.3	329.0
c) Retribución a colaboradores ³	181.0	181.2
d) Retribución a proveedores de fondos ⁴	106.1	115.2
e) Pagos a Gobiernos ⁵	111.8	119.4
f) Inversiones en la comunidad	0.016	0.023
Total del valor económico distribuido (VED)	708.2	744.8
Valor económico retenido (VER = VEG – VED)	781.19	884.66

Nota: Los importes indicados en los ingresos brutos están siendo considerados de acuerdo con lo reportado en la SMV en el 2018 y 2019 por lo cual, difieren del Reporte de Sostenibilidad 2018.

1 Incluye ingresos por intereses, por servicios financieros (comisiones) y el ROF (resultados por operaciones financieras, inversiones, derivados).

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

2. Tabla 2: Compras a proveedores locales CrediScotia

GRI- 204-1

GRI 102-9

Compras a proveedores CrediScotia		
Año	2018	2019
Monto de adquisiciones	US\$ 82.97 millones	US\$ 95.08 millones
Porcentaje de adquisiciones locales	97%	95%
Monto de adquisiciones locales	US\$ 81.52 millones	US\$ 92.58 millones

9.2 Métricas sociales

3. Tabla 3: Personas por género en los órganos de gobierno y empleados por categoría laboral (porcentaje)

Categoría	Descripción	2018	2019
		Porcentaje	Porcentaje
01. VP+	Hombre	100%	100%
	Mujer	0%	0%
02. Director	Hombre	55%	64%
	Mujer	45%	36%
03. Senior Manager	Hombre	65%	65%
	Mujer	35%	35%
04. Manager	Hombre	67%	64%
	Mujer	33%	36%
05. Supervisor	Hombre	57%	57%
	Mujer	43%	43%
06. Clerical	Hombre	36%	35%
	Mujer	64%	65%

GRI 404-1

4. Tabla 4: Personas por género en los órganos de gobierno y empleados por categoría laboral

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total Colaboradores	1,043	1,597	1,006	1,588
Por Condición:				
Plazo indefinido: tiempo completo	683	963	669	938
Plazo indefinido: tiempo parcial	0	0	0	0
Plazo fijo: tiempo completo	346	598	325	622
Plazo fijo: tiempo parcial	8	20	8	16
Total Planilla	1,037	1,581	1,002	1,576
Practicantes: tiempo parcial	1	6	1	8
Intermediación laboral: tiempo completo	1	1	3	4

5. Tabla 5: Nuevos colaboradores contratados por región y sexo

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres

Lima	523	795	435	697
Provincias	508	786	571	891

6. Tabla 6: CrediWinners por condición laboral y sexo

GRI 102-8

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total Colaboradores	1,043	1,597	1,006	1,588
Por Condición:				
Plazo indefinido: tiempo completo	683	963	669	938
Plazo indefinido: tiempo parcial	0	0	0	0
Plazo fijo: tiempo completo	346	598	325	622
Plazo fijo: tiempo parcial	8	20	8	16
Total Planilla	1,037	1,581	1,002	1,576
Practicantes: tiempo parcial	1	6	1	8
Intermediación laboral: tiempo completo	1	1	3	4

7. Tabla 7: Media de horas de formación por CrediWinners

GRI 403-2

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gerencia	44	46	110	113
Funcionarios	41	40	41	43
Empleados	53	56	38	37

8. Tabla 8: Permisos parentales

GRI 401-3

Descripción	2019	
	Hombres	Mujeres
Colaboradores con derecho a permisos de maternidad/ paternidad	1,002	1,576
Colaboradores que ejercieron su derecho a permisos de maternidad/paternidad	26	113
Colaboradores que se reincorporaron luego del permiso	25	110
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron por doce meses o más en el trabajo luego del permiso	15	85

Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2018/2019	16	97
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2018/2019	62%	86%
Índice de retención	96%	97%

9. Tabla 9: Seguridad y salud en el trabajo

INDICADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CrediWinners		
INDICADOR	2018	2019
Número de trabajadores promedio	2,709	2587
Horas/hombre trabajadas promedio	462,624.48	583,048.00
Accidentes de trabajo totales (AT)	3	4
Días perdidos totales	145	40
Índice de frecuencia promedio (IF)	0.58	0.59
Índice de gravedad promedio (IG)	26.74	23.62

9.3 Métricas ambientales

GRI 301-1

10. Tabla 10: Consumo por tipo de material

Consumo de materiales por tipo	Unidad	2019
Papel bond para impresión y fotocopia	Toneladas	113.82
Cartuchos de tinta	Unidad	49
Formatos Impresos	Unidad	18,005.9
Rollos térmicos p/ventanillas-ATMs	Unidad	20,382

11. Tabla 11: Indicadores de productos segregados

Año	2018	2019
Cartón (kg)	594.90	985.36
Papel (kg)	6,759.00	10,989.76

Plástico (kg)	69.10	263.95
Vidrio (kg)	19.00	4.90
Metal (kg)	79.00	62.93
Total segregados	7,521.90	12,306.90

12. Tabla 12: Consumo por tipo de energía

GRI 302-1

Consumo de energía	Unidad	2018	2019
Energía	Kwatt/hora	3'758,936	3,953,944
	megajoules	13,532,169.6	14,234,198.4
Gasolina	galones	(98) 975.124	(98) 984.449
	megajoules	128,482.34	155 574.57
Petróleo Diésel 2	galones	118.49	119.68
	megajoules	15,612.24	18 917.38
Petróleo	Galones	0	0
	megajoules	0	0

13. Tabla 13: Consumo de agua

Consumo de agua	Unidad	2018	2019
Agua de la red pública total	Metros cúbicos	42,411	38,220

14. Tabla 14: Gestión de residuos y efluentes

Año	2018	2019
Cartón (kg)	594.90	985.36
Papel (kg)	6,756.00	10,989.76
Plástico (kg)	69.10	263.95
Vidrio (kg)	19.00	4.90
Metal (kg)	79.90	62.93
Total Segregado	7,521.90	12,306.90

Índice de contenidos GRI

Contenidos Generales					
Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
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 operaciones	Página 6.	Ninguna omisión	----- -
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	Grupo / accionista Grupo the Bank of Nova Scotia (BNS) / SCOTIABANK PERÚ S.A.A. Procedencia / Perú Participación (%) / 100.00%	Ninguna omisión	----- -
	102-6	Mercados servidos	Página 6	Ninguna omisión	----- -
	102-7	Tamaño de la organización	Páginas 5, 6 y 39	Ninguna omisión	----- -
	102-8	Información de empleados	Página 39 y 81	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6 ----- -
	102-9	Cadena de suministro	Páginas 37, 38 y 79	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6 ----- -
	102-10	Cambios significativos en la organización	No se han dado cambios significativos	Ninguna omisión	----- -
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Páginas 26, 63 y 64	Ninguna omisión	Principio 7 ----- -
	102-12	Iniciativas externas	A través de nuestra casa matriz, nos hemos suscrito a las siguientes iniciativas: Carbon Disclosure Project desde el 2004 Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente desde el 2005 Principios del Ecuador desde el 2006 Pacto Mundial desde el 2010.	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9 ----- -
	102-13	Membresías y asociaciones	De manera local, somos miembros de las siguientes asociaciones: Patronato Perú 2021 Asociación de Buenos Empleadores - ABE Asociación Nacional de Anunciantes - ANDA Asociación Automotriz del Perú - AAP	Ninguna omisión	Principio 1 y 2 ----- -

Estrategia	102-14	Declaración de alto rango	Página 4	Ninguna omisión	-----	----- -
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 14, 19 al 26 y 40	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 16
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	Páginas 14 al 18	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de Stakeholders	Página 9	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 17
	102-41	Acuerdos colectivos de negociación	Páginas 57	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 16
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Página 9	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 17
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 9, 10 y 11	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-45	Entidades incluidas en el estado financiero consolidado	Los estados financieros consolidados solo incluyen CrediScotia	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-46	Definición de contenido del informe y límites del tema	Página 78	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-47	Lista de temas materiales	Páginas 7 y 8	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-48	Reexpresiones de información	No se ha re expresado la información del reporte del 2018	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-49	Cambios en el reporte	No se han dado cambios en la elaboración de este reporte	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-50	Periodo de reporte	2019	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-51	Fecha del último reporte	2018	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-52	Ciclo de reporte	Anual	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-53	Contacto para preguntas sobre el informe.	Área de Responsabilidad Social sostenibilidad@scotia bank.com.pe	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-54	Reclamaciones de presentación de informes de acuerdo con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial	Ninguna omisión	-----	----- -
	102-55	Índice de contenido GRI	Páginas 84 al 89	Ninguna omisión	-----	----- -
102-56	Aseguramiento externo	El reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa	Ninguna omisión	-----	----- -	

Económico						
Estándar GRI		Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 4 y 5.	Ninguna omisión	-----	Objetivo 8
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 4 y 5.	Ninguna omisión	-----	Objetivo 8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 4 y 5.	Ninguna omisión	-----	Objetivo 8
Desempeño económico	201-1	Valor económico generado y distribuido	Páginas 79	Ninguna omisión	-----	Objetivo 8
	204-1	Proporción de gasto en proveedores	Páginas 37, 38 y 79	Ninguna omisión	-----	Objetivo 8
Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 24 y 25	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 24 y 25	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
	205-3	Incidentes confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Página 24 y 25	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
Competencia desleal	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 24 y 26.	Ninguna omisión		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 24 y 26.	Ninguna omisión		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 24 y 26.	Ninguna omisión		
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	La empresa declaró que durante el 2019 no contó con ninguna denuncia, multa o investigación en lo referente al respecto de los derechos de propiedad de sus competidores, la no difusión de información tendenciosa en contra de sus competidores, rechazo de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y fomento de acuerdos o fórmulas de arbitraje para la resolución de diferencias.	Ninguna omisión		

Ambiental						
Estándar GRI		Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 63 al 69	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 11 y 13
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 63 al 69	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 11 y 13
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 63 al 69	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 11 y 13
Efluentes y residuos	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Páginas 82 y 83	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 11 y 13
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Páginas 83	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 11 y 13
Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 64 y 65	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 13
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 64 y 65	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 13
Incumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Página 63 al 69			

Social						
Estándar GRI		Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 39, 40 y 41	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 39, 40 y 41	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 39, 40 y 41	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Páginas 39, 40 y 41	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Páginas 45 y 46	Ninguna omisión	Principio 4	Objetivo 8
	401-3	Permiso parental	Página 81	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 8
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 58 al 62	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 58 al 62	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 58 al 62	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Páginas 58 al 62 y 80	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Páginas 58 al 62	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 8

	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Páginas 58 al 62	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 8
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 48 al 54	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 48 al 54	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 48 al 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 48 al 54	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 48 al 54	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 48 al 54	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 48 al 54	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5
No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Páginas 48 al 54	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 57	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 57	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 57	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
Relaciones trabajo - empresa	407-1	Libertad y Asociación y Negociación colectiva	Páginas 57	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 55, 56 y 57	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 55, 56 y 57	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 55, 56 y 57	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 55, 56 y 57	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 70 al 75	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 1 Objetivo 3 Objetivo 4 Objetivo 5
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 70 al 75	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 1 Objetivo 3 Objetivo 4 Objetivo 6
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 70 al 75	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 1 Objetivo 3 Objetivo 4 Objetivo 7

Comunidad es locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 70 al 77	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 1 Objetivo 3 Objetivo 4 Objetivo 8
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36	Ninguna omisión	-----	-----
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 36	Ninguna omisión	-----	-----
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 36	Ninguna omisión	-----	-----
Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Páginas 36	Ninguna omisión	-----	-----
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 34 y 35	Ninguna omisión	-----	-----
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 34 y 35	Ninguna omisión	-----	-----
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 34 y 35	Ninguna omisión	-----	-----
Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 34 y 35	Ninguna omisión	-----	-----