

CrediScotia Financiera S.A.

**Informe Ambiental, Social y de
Gobernanza 2020**

Aspectos destacados del 2020

1ra

Estrella en Huella de Carbono
reconocimiento otorgado por el Ministerio del Ambiente

+90%

de nuestras emisiones
son gestionadas en el Plan de Mitigación

100%

de energía renovable
en nuestra Sede Principal

33%

De mujeres en el Directorio
de CrediScotia

90%

De CrediWinners evaluados
a través del Plan Desarrollo Individual

10mo

Puesto en Great Place To Work
en la categoría de más de 1,000 empleados

+S/241 mil

Recaudados para implementos
de protección contra el COVID-19

+4,800

Horas destinadas
a programas de voluntariado

S/3,642

Millones en portafolio de colocaciones
y S/2,652 millones en depósitos

540 mil

Reprogramaciones de pago
para realizar reprogramaciones de pago

5,960

Créditos otorgados a microempresarios
a través de Reactiva Perú, que ascienden a S/67 millones

80%

Transacciones en CrediScotia en línea
y más de 9mil usuarios de nuestra Banca Móvil

Premios y Reconocimientos



Puesto N° 10 en el ranking Great Place to Work de las empresas con más de mil trabajadores.



- Puesto N° 14 del Ranking de los Mejores Lugares para Trabajar para Millennials en Perú 2020.
- Puesto N° 15 en la categoría de Diversidad e Inclusión en la lista de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú.
- Puesto N° 14 del Ranking de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en Perú 2020.



Fuimos reconocidos por ABE “Liderando el Cambio ante la Adversidad”, reconocimiento por las prácticas realizadas en la categoría Experiencia al Colaborador.



- Puesto N° 2 en la categoría empresas con mayor equidad de género en Perú.
- Puesto N° 9 en la categoría empresas con mayor equidad de género en Latam.



Renovamos nuestra certificación como Buenos Empleadores 2020 por dos años, obteniendo excelentes puntajes, destacados por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE).



Fuimos reconocidos con el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por Perú2021; que reconoce nuestras buenas prácticas sociales, ambientales, económicas y de gobierno corporativo por nuestra gestión en el 2019.



El Ministerio del Ambiente (MINAM) nos otorgó el reconocimiento “Huella de Carbono Perú” por haber registrado nuestros resultados de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), siendo la 1era Financiera en realizarlo.

Nuestros Indicadores de desempeño ASG

Estamos orgullosos de presentar nuestros indicadores ambientales, sociales y de gobernanza. Tenemos el objetivo de hacer seguimiento, monitorear e informar sobre los indicadores de desempeño ASG para nuestra gestión responsable y de valor para nuestros grupos de interés.

Medioambiente		
Indicador	2019	2020
% de cobertura de indicadores ambientales reportados ¹	100%	100%
Emisiones de gases de efecto invernadero (global, toneladas CO ₂ eq) ²		
Alcance 1	43.81	-
Alcance 2	757.68	-
Alcance 3	2,807.35	-
Total emisiones	3,608.85	-
Total residuos reciclados (Tn)	12.3	2.81
Consumo de fuentes renovables (MWh)	953.11	723.46
Consumo de fuentes no renovables (MWh)	3,000.84	2,667.90
Social		
Indicador	2019	2020
% de cobertura de indicadores sociales reportados ³	100%	100%
Nuestro talento		
Índice del compromiso del colaborador	90%	89%
Tasa de rotación voluntaria de empleados ⁴	14.68%	10.88%
% de mujeres en alta dirección	33%	33%
% de mujeres en cargos de liderazgo	35%	36%
% de mujeres en la organización	61%	66%
Ratio salario mujeres/hombres		

¹ Todas nuestras agencias se encuentran consideradas en la cobertura de nuestros indicadores ambientales.

² En el 2019, reportamos nuestras emisiones en la Plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente y fuimos reconocidos con la primera estrella. Dado que nuestra medición de Huella de Carbono se realiza cada 2 años, la siguiente medición será realizada en el 2021.

³ Todas nuestras agencias se encuentran consideradas en la cobertura de nuestros indicadores sociales.

⁴ Porcentaje de empleados que se retiran de la organización voluntariamente.

Director	4.1%	15.3%
Senior Manager	-0.2%	-5.6%
Manager	8.9%	10.2%
Supervisor	6.1%	3.6%
Clerical	10.6%	10.3%
% de empleados de minorías visibles	5.50%	6.10%
% de empleados con discapacidad ⁵	0.27%	0.29%
Total invertido en capacitaciones y desarrollo profesional ⁶	S/ 2,318,053	S/ 688,576
Horas de formación (media)	113,763	88,128
Empoderamos a nuestros clientes		
Indicador NPS	55%	52%
Número total de reclamos recibidos	66,093	97,602
Número total de reclamos atendidos	66,559	97,287
Número total de reconsideraciones recibidas	4,743	6,245
Número total de reconsideraciones atendidas	4,726	6,024
Tiempo promedio de atención de reclamos (días)	24.56	17.41
Cantidad total de clientes con Banca Digital	13,847	42,175
Compromiso con nuestra comunidad		
Monto total invertido en la comunidad	S/0.2 MM	S/0.0022 MM ⁷
Total de horas de voluntariado corporativas ⁸	18,572	4,815
Nuestros proveedores		
Monto total de compras	US\$76.76 MM	US\$69.11 MM
% de compras locales	95%	92%

⁵ Colaboradores miembros de la comunidad LGBT+.

⁶ Incluye capacitación outplacement y capacitación programa Beca Talento (total contable).

⁷ Durante el 2020, CrediScotia se enfocó en implementar iniciativas para nuestros clientes y CrediWinners. Debido a la coyuntura de la pandemia, y la recesión económica que enfrentamos, experimentamos una reducción de presupuestos en diversas áreas, incluida nuestra inversión en la comunidad. Al respecto, nos enfocamos en continuar y fortalecer los programas hacia la comunidad que se realizan de manera corporativa

⁸ Resultados 2019 correspondientes al período 1 de octubre 2018 al 31 de octubre 2019 y del 2020, al periodo 1 de enero 2020 al 31 de diciembre 2020.

Gobierno Corporativo

Indicador	2019	2020
Número de directores independientes	2	2
% de participación en directorio	100%	100%
Años promedio de participación del directorio	3	4
% de mujeres en el directorio	33%	33%
% de empleados firmantes del código de conducta	99.84%	99.90%
% de empleados capacitados en el código de conducta	99.80%	98.67%
% de proveedores aceptantes del código de conducta	100%	100%

Acerca de este reporte

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-46

El Informe Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG) 2020 de CrediScotia describe nuestro desempeño en términos de factores ASG que son importantes para las partes interesadas de la Financiera. Seguimos consultando a las partes interesadas con respecto a estos temas para desarrollar nuestro enfoque ASG y continuaremos informando sobre nuestros avances.

Informe ASG de CrediScotia 2020, comprende el periodo de 1 de enero al 31 de diciembre del año 2020. Este documento se publica anualmente como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Cualquier comunicación con respecto a este informe puede ser dirigida a la Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales: Av. Dionisio Derteano 102, San Isidro, Lima. Correo electrónico: sostenibilidad@scotiabank.com.pe

En esta oportunidad, el informe no ha sido verificado por ninguna organización externa. Al momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros informes de sostenibilidad. El reporte considera solo la información de CrediScotia y se hará referencia al Grupo Scotiabank⁹ de manera explícita cuando los datos reportados tengan el alcance de grupo.

⁹ El Grupo Scotiabank en el Perú está conformado por CrediScotia Financiera, Scotiabank, Profuturo AFP, Scotia Bolsa, Scotia Fondos, Scotia Tituladora, Scotia Contacto y Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A

Carta del CEO

GRI 102-14

Estimados amigos:

Ha transcurrido un año realmente excepcional para la historia de la humanidad. El 2020 nos puso a todos en un escenario nunca previsto en los análisis de riesgo de las organizaciones, como puede ser el caso de estimar una pandemia, la misma que llevó a una emergencia sanitaria y para el caso del Perú, uno de los confinamientos con el periodo más largo a nivel global. Esta situación excepcional ha significado adaptar las organizaciones, sus presupuestos y la manera de hacer las cosas para conseguir un plan de continuidad del negocio en situaciones adversas.

Primero las personas, esa es la convicción que nos ha guiado siempre como organización y, en esta coyuntura, mantuvimos ese norte para entregar lo mejor que sabemos hacer, que es ofrecer servicios financieros a pequeños negocios, emprendedores y personas que tienen una cultura financiera en desarrollo. Pero teníamos un reto muy grande, ya que el confinamiento afectó directamente a los segmentos con los que trabajamos. Por ello, nos convertimos en sus mejores aliados, participando de programas del gobierno a través del Fondo de Apoyo Empresarial a las MYPE (FAE-MYPE) y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios, por un monto de S/ 67 millones y realizando reprogramaciones de créditos que comprendieron más de 540 mil operaciones.

Han sido nuestros colaboradores, nuestros héroes CrediWinners, los que han hecho posible que esta nueva forma de actuación funcione. Para que eso ocurra, en CrediScotia impulsamos altos estándares de bioseguridad, para proteger su salud y la de sus familias. Fuimos de los pocos sectores que debían operar a pesar del confinamiento y nuestros colaboradores nunca detuvieron las operaciones para dar soporte a los millones de peruanos que tenían que utilizar la banca para sus transacciones y apoyar al gobierno para poner en marcha los planes de reactivación económica. Fueron claves los protocolos sanitarios de ley. En nuestras agencias se redujo el aforo a un 50%, se colocaron barreras acrílicas, dentro de una larga lista de medidas como 3,500 pruebas COVID-19 para aquellos que pudieran presentar algún malestar, 3,445 atenciones en temas de Bienestar y Salud Ocupacional brindando atención y tratamiento médico correspondientes y 2,100 sesiones virtuales personalizadas en ayuda psicológica.

Este panorama no fue impedimento para que sigamos impulsando la vivencia de nuestro propósito, cultura y valores en cada una de las regiones donde se encuentra una sede y agencia de CrediScotia. Como organización promovemos y desarrollamos una cultura de equidad, diversidad e inclusión, brindando oportunidades a todos y todas sin distinción, bajo el lema “La inclusión nos hace más fuertes”. Así, por ejemplo, el 33% de nuestros miembros de la alta dirección son mujeres y 36% de mujeres ocupan puestos de liderazgo.

Entre otras distinciones se nos ha valorado entre los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú en la categoría de Diversidad e Inclusión, en el Ranking de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres, reconocidos por ABE “Liderando el Cambio ante la Adversidad”, reconocimiento empresas con mayor equidad de género en Perú y Latinoamérica, ocupando el puesto N° 2 en el Perú y el puesto N° 9 del Ranking Latam.

Queremos destacar que dentro de la complejidad que resultó este año, hemos podido tener una capacidad de respuesta frente a los nuevos requerimientos de nuestros clientes. Por ello, brindamos asesoría y acompañamiento a nuestros clientes en la gestión de su negocio y respondimos frente a sus necesidades financieras con productos de capital de trabajo, activo fijo y autoconstrucción, préstamos personales, cuentas de ahorro y seguros. Asimismo, en diciembre relanzamos nuestra Banca Móvil, con las funcionalidades de consulta y pagos de los productos préstamos y tarjetas de crédito, logrando al cierre de diciembre más de 9 mil clientes adoptados digitalmente. Así, generamos un vínculo de confianza y contribuimos con su crecimiento. Ello nos permitió abrir 321 mil nuevas cuentas de ahorro.

Con nuestro propósito #PorNuestroFuturo, reflejamos nuestro compromiso con nuestra comunidad a través de la activación de nuestra campaña interna #YoPongo, gracias al apoyo de nuestros CrediWinners y las empresas del Grupo Scotiabank, logramos recaudar más de S/ 240 mil para la compra de implementos de protección contra el COVID-19 y fuimos la única financiera en brindar nuestra red de agencias a nivel nacional para apoyar al gobierno en la entrega de los Bonos Solidarios, beneficiando a más de 74 mil familias.

Asimismo, actualizamos nuestra estrategia de sostenibilidad corporativa, para que además de incluir criterios económicos, sociales y ambientales reforcemos nuestra contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuestra gestión de la sostenibilidad en pandemia, también se preocupó de la relación con los proveedores a través de nuestra política de compra responsable y dada las circunstancias críticas adelantándoles los pagos con un claro beneficio a las pequeñas empresas.

Este informe presenta para todos nuestros grupos de interés el detalle de las actividades que hemos ejecutado para seguir construyendo la financiera más ágil y simple para nuestros clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores. Finalmente, deseamos renovar nuestro agradecimiento a los accionistas y clientes por la confianza depositada en CrediScotia, y destacar a nuestros CrediWinners que contribuyen diariamente desde diferentes frentes a mantener en marcha las operaciones del negocio en un contexto tan complicado y cambiante. Gracias por contribuir a mantener esa confianza depositada en nosotros y poner a disposición de los clientes lo mejor que podemos dar. Juntos seguiremos trabajando #PorNuestroFuturo CON TODO!

Contenido del Informe

	Aspectos destacados del 2020	2
	Premios y Reconocimientos.....	3
	Nuestros Indicadores de desempeño ASG.....	4
	Acerca de este reporte	7
	Carta del CEO	8
	Nuestro desempeño ASG 2020	11
1.	Negocio Sostenible	12
	1.1. Sobre CrediScotia	12
	1.2. Nuestro propósito	12
	1.3. Nuestra estrategia de Sostenibilidad 2020	14
	1.4. Nuestra contribución con los ODS	19
	1.5. Temas materiales y grupos de interés	23
	1.6. Valor económico distribuido a nuestros grupos de interés	27
2.	Medio ambiente	28
	2.1. Aspectos destacados de 2020	28
	2.2. Nuestra política ambiental y principios ambientales	29
	2.3. Ecoeficiencia	30
	2.4. Emisiones.....	32
	2.5. Iniciativas ambientales	33
3.	Social	34
	3.1. Aspectos destacados de 2020	35
	3.2. Nuestro talento	36
	3.3. Empoderamos a nuestros clientes.....	61
	3.4. Compromiso con nuestra comunidad	69
	3.5. Cadena de abastecimiento responsable.....	74
4.	Gobierno Corporativo	77
	4.1. Aspectos destacados 2020	77
	4.2. Nuestro directorio	78
	4.3. Nuestra conducta ética	80
	4.4. Gestión de riesgos	83
5.	Anexos	88
	5.1. Métricas Ambientales.....	88
	5.2. Métricas Sociales	89
	5.3. Métricas de Gobernanza.....	92
	Índice de contenidos GRI.....	93

Nuestro desempeño ASG 2020

Medioambiente

- Fuimos reconocidos por el Ministerio del Ambiente con la primera estrella de la Plataforma Huella de Carbono Perú, por reportar nuestras emisiones, siendo la primera financiera en realizarlo.
- Elaboramos nuestro plan de mitigación basado en la medición de la huella de carbono del 2019, el cual se enfoca en: energía, movilidad sostenible y materiales y residuos.
- Realizamos nuestro primer taller sobre gestión de residuos #SomosSostenibles: los residuos, su impacto en el planeta y nuestro rol, dirigido a nuestros

Social

- Reducción del aforo a un 50% y 80% en agencias y oficina principal, respectivamente.
- 867 CrediWinners reconocidos por su desempeño excepcional.
- 90% de los CrediWinners evaluados a través del Plan Desarrollo Individual.
- 3,500 pruebas COVID-19 realizadas para aquellos CrediWinners que presentaban síntomas.
- 3,445 atenciones realizadas en temas de bienestar y salud ocupacional.
- 2,100 CrediWinners atendidos a través del canal de soporte psicológico.
- En el 2020 abrimos 321 mil nuevas cuentas de ahorro.
- Hemos participado del programa del gobierno con FAE-MYPE y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios.
- CrediScotia en Línea, creció en 80% en transacciones monetarias respecto al año anterior, contando con más de 9 mil clientes digitales.

Gobierno Corporativo

- 33% de mujeres componen el directorio.
- Simplificamos el acceso a los canales a través de la intranet y web en las empresas del Grupo Scotiabank.
- Durante el año se realizó la evaluación de 23 matrices de riesgo en CrediScotia
- 100% de nuestros CrediWinners fueron capacitados en mecanismos de conocimiento al cliente.
- Difundimos nuestra política de lavado de activos y financiamiento del terrorismo alcanzando el 100% de participación de nuestros CrediWinners.
- Lanzamos nuestro boletín de sostenibilidad corporativo para compartir los avances en nuestra gestión de sostenibilidad con nuestros principales grupos de interés.

1. Negocio Sostenible

1.1. Sobre CrediScotia

GRI 102-2, 102-5, 102-7

Somos una financiera comprometida a brindar soluciones a nuestros clientes de los segmentos asalariados y microempresarios a nivel nacional. Combinamos nuestra experiencia en el mercado de la banca de consumo y en microfinanzas para ofrecer una completa gama de asesoría, productos y servicios garantizando una excelente experiencia de nuestro equipo de colaboradores inspirados por este propósito.

El Grupo Scotiabank

GRI 102-2

Formamos parte del Grupo Scotiabank Perú, que pertenece a su vez a The Bank of Nova Scotia. Todas nuestras operaciones, negocios y contratos en el Perú 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.

1.2. Nuestro propósito

#Por Nuestro Futuro

En CrediScotia y en todo el Grupo Scotiabank, nos hemos propuesto construir juntos el mejor futuro del Perú y para ello estamos diseñando, creando y trabajando día a día por el bienestar de nuestros CrediWinners, nuestras familias, nuestros clientes y nuestro país, inspirados por nuestro propósito **#PorNuestroFuturo**.

Por Nuestro Futuro, significa:

- Construir un gran lugar para trabajar y un mejor país para vivir,
- Crear valor para cada uno de nuestros grupos de interés de manera consciente,
- Realizar cada día el trabajo que nos lleva a cumplir nuestro propósito como organización.

Todo ello gracias a nuestra **cultura ganadora CON TODO**, al 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.

Juntos contra el COVID-19: Principales iniciativas

Colaboradores



Identificamos a nuestro personal de alto riesgo: 268 CrediWinners trabajando desde casa.



3,500 pruebas para CrediWinners que presentaban síntomas o que habían tenido contacto con un caso positivo.



3,445 atenciones en temas de Bienestar y Salud Ocupacional brindando atención.



2,100 CrediWinners atendidos en nuestro canal psicológico.



Entrega mascarillas reutilizables, protector facial y alcohol en gel a todos nuestros CrediWinners para la continuidad del negocio.



Reducción del aforo a un 50% y 80% en agencias y oficina principal, respectivamente.

Clientes



Nuestros procesos de digitalización, la banca por Internet CrediScotia en Línea creció en 80% respecto a 2019.



Desarrollo de página web para el registro y procesamiento automático de las reprogramaciones.



Se realizaron reprogramaciones de pago que comprendieron más de 540 mil operaciones.

País



Participamos del Fondo de Apoyo Empresarial a las MYPE (FAE-MYPE) y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios, por un monto de S/ 67 millones.



Apoyamos al gobierno en la entrega de los Bonos Solidarios, beneficiando a 73,755 familias peruanas.



Adelantamos el pago a 10 días hábiles luego de recibida la factura.



Como Grupo, logramos recaudar + S/ 240 mil para la compra de implementos de protección contra el COVID-19.

1.3. Nuestra estrategia de Sostenibilidad 2020

Alineados a nuestro propósito, incorporamos la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio con el fin de generar valor a nuestros grupos de interés, así como contribuir con el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente para esta y las futuras generaciones.

En el 2020 actualizamos nuestra estrategia de sostenibilidad corporativa, para que además de incluir criterios económicos, sociales y ambientales reforcemos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



INCLUSIÓN ECONÓMICA

Buscamos fortalecer la educación, inclusión y resiliencia económica de niños, jóvenes y adultos a través de la educación financiera y el acceso y uso de servicios y productos financieros de manera responsable para contribuir con el bienestar económico, especialmente de aquellas personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

POR UN PAÍS MÁS PRÓSPERO

Dentro de este pilar contamos con 2 líneas de acción:

1. Educación Financiera, Emprendedora y Previsional

Buscamos fortalecer la educación, inclusión y resiliencia económica de niños, jóvenes y adultos a través de la educación financiera y el acceso y uso de servicios y productos financieros de manera responsable para contribuir con el bienestar económico, especialmente de aquellas personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

2. Inclusión Financiera

Buscamos impulsar la inclusión financiera de manera responsable para contribuir con el bienestar económico de la población con el fin de mejorar su desarrollo, crecimiento económico y la reducción de la informalidad.

CULTURA DIVERSA E INCLUSIVA

Buscamos construir una sociedad que celebre la igualdad, la diversidad y sea inclusiva, inspirados en nuestra cultura en donde somos #BienvenidosTodos porque estamos convencidos de que la diversidad nos hace más adaptativos y la inclusión nos hace más

POR UN PAÍS MÁS EQUITATIVO

Dentro de este pilar contamos con 2 líneas de acción:

1. Promover la igualdad de género

Tenemos el compromiso de impulsar la equidad entre hombres y mujeres. Buscamos impactar, difundir, reconocer y visibilizar empresas y jóvenes con iniciativas que busquen disminuir la brecha de género y brecha salarial entre hombres y mujeres.

2. Campañas sobre diversidad e inclusión

Fortalecemos continuamente nuestra cultura de diversidad e inclusión y promovemos el respeto hacia todas las personas sin distinción alguna.

CAMBIO CLIMÁTICO

Buscamos mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones y financiar soluciones que permitan hacer frente al cambio climático.

POR UN PLANETA MÁS SOSTENIBLE

Dentro de este pilar contamos con 3 líneas de acción:

1. Plan de mitigación: reducción de nuestras emisiones

Nos permite monitorear y reducir el desempeño ambiental en 3 temas de gestión que abarcan más del 90% de nuestras emisiones totales de nuestra huella de carbono 2019:

- Energía: gestionamos el uso eficiente del recurso y promovemos la transición al uso de energía renovable.
- Movilidad Sostenible: promovemos el uso de transporte sostenible que brinden salud al planeta y a nuestros CrediWinners.
- Materiales y Residuos: contamos con nuestro programa de ecoeficiencia y programa de reciclaje que nos permite una adecuada segregación de los residuos y la transición hacia una economía circular.

2. Finanzas Sostenibles: promover productos con criterios ASG

Con este eje estaremos trabajando por la inclusión dentro de nuestra oferta aquellos productos que consideren el impacto ambiental, con el objetivo de aportar a la transición de nuestro mercado a uno bajo en carbono.

3. Educación Ambiental

Buscamos inculcar dentro de la cultura de nuestros CrediWinners la sostenibilidad, así como promover en nuestros clientes hábitos que les permitan llevar una vida más sostenible.

CIUDADANÍA CORPORATIVA

Buscamos contribuir y generar valor compartido en nuestra sociedad. Desde nuestro rol como ciudadano corporativo estamos comprometidos a impulsar el desarrollo del país reconociendo la importancia de promover el ejercicio de buenas prácticas de gobernanza

POR EMPRESAS MÁS HUMANAS

Dentro de este pilar contamos con 3 líneas de acción:

1. Voluntariado y acción social

Impulsamos iniciativas de apoyo a nuestra comunidad, involucrando a nuestros CrediWinners a través de nuestro programa Voluntarios #WIN y campañas solidarias de recaudaciones de fondos.

2. Comité de sostenibilidad corporativo

Impulsamos iniciativas de apoyo a nuestra comunidad, involucrando a nuestros CrediWinners a través de nuestro programa Voluntarios #WIN y campañas solidarias de recaudaciones de fondos.

3. Cadena de suministro y derechos humanos

Impulsamos iniciativas de apoyo a nuestra comunidad, involucrando a nuestros CrediWinners a través de nuestro programa Voluntarios #WIN y campañas solidarias de recaudaciones de fondos.

1.4. Nuestra contribución con los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus respectivas metas, 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. Durante el 2020, hemos priorizado 8 ODS. Adicional a las 7 ODS que enmarcan nuestra estrategia de sostenibilidad, priorizamos la ODS 3: Salud y bienestar, dada la coyuntura COVID-19. En el siguiente cuadro explicamos nuestra contribución e impacto.

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Nuestro impacto 2020
Ambiental			
	Meta 13.3	<p>Programa de ecoeficiencia: consumo de energía, agua y papel, y fomento de prácticas de reciclaje (papel, plástico, vidrio y metal) en las sedes administrativas y en las agencias de Lima.</p> <p>Medición de nuestra huella de carbono (alcance 1, 2 y 3). Elaboración del Plan de Mitigación en base a nuestros resultados de medición de huella de carbono 2019, el cual se centra en la gestión de los 3 principales temas que abarcan +90% de las emisiones totales: energía, movilidad sostenibilidad y materiales y residuos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 46 árboles que no fueron talados. • 70,832 litros de agua que no fueron consumidos. • 20 litros de petróleo que se dejaron de utilizar. • 2,382.8 Kw/h de energía no consumida. • 2,332 kg de CO₂ no emitidos. <p>En el 2019 nuestra medición fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcance 1: 43.81 tCO₂eq • Alcance 2: 757.68 tCO₂eq • Alcance 3: 2,807.35 tCO₂eq
Económico			
	Meta 1.2 Meta 1.3 Meta 1.4 Meta 8.2 Meta 8.3 Meta 8.5 Meta 8.6 Meta 8.10	<p>Es fundamental para nosotros que muchos más peruanos puedan acceder al sistema financiero y sus beneficios. Por ello, impulsamos diversos productos con características que los hacen más accesibles para personas de todos los estratos socio económicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 321 mil nuevas cuentas de ahorro abiertas. • Programa Reactiva: otorgamos créditos a 5,960 microempresarios. • 80% de crecimiento en transacciones digitales.

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Nuestro impacto 2020
		<p>Implementando programas enfocados en educación e inclusión financiera, así como en el desarrollo de capacidades para mejorar las condiciones de vida de sus beneficiarios.</p>	<p>Lanzamos el programa Mujeres Resilientes para apoyar a 1,100 mujeres afectadas por la crisis de la pandemia por el COVID-19.</p>
Social			
	<p>Meta 4.4 Meta 4.5</p>	<p>Impulsamos programas para desarrollar las capacidades sociales y económicas y las habilidades para la vida de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo una cultura emprendedora. Contamos con 2 proyectos:</p> <p>Formando Emprendedores del Mañana (FEM): es un programa de educación financiera, emprendedora y previsional que busca mejorar las capacidades económicas y también las habilidades para la vida de niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Economía para el Éxito (EPE): el Grupo Scotiabank implementa este programa para proveer de conocimientos a estudiantes de secundaria sobre finanzas personales y la importancia de descubrir sus habilidades, intereses y valores para elegir una carrera.</p>	<p>FEM: Componente 1: Evaluación de Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 estudio de evaluación de resultados <p>Componente 2: Capacitaciones a Directivos y Docentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25 colegios beneficiados • 82 participantes entre directivos, docentes y especialistas de la Dirección Regional de Educación y Unidad de Gestión Educativa Local de Lima y Piura <p>Componente 3: Fortalecimiento de Proyectos Productivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 directivos • 65 docentes • 48 padres y madres de familia • 108 estudiantes <p>EPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 250 IIEE, donde 235 fueron públicos y 15 privados. • 1,600 alumnos y alumnas beneficiadas, donde el 67%

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Nuestro impacto 2020
			<p>fueron mujeres y el 33% hombres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14 regiones del país.
	<p>Meta 5.1 Meta 5.5 Meta 10.1 Meta 10.3</p>	<p>Difundimos, promovemos y desarrollamos una cultura de equidad, diversidad e inclusión, brindando oportunidades a todos y todas sin distinción, bajo el lema “La inclusión nos hace más fuertes”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empowering Women: desarrolla a las líderes del Grupo Scotiabank en habilidades blandas, con la finalidad de aumentar la participación femenina en cargos directivos. • Bienvenidos todos: Eliminamos la elección de género de nuestros formularios, reemplazando por “Bienvenidos Todos”. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 66% de nuestros CrediWinners son mujeres. • 36% de mujeres se encuentran en cargos de liderazgo. • A la fecha, el 34% de las participantes del programa Empowering Women a nivel corporativo han logrado una promoción o un movimiento horizontal. <p>De nuestra Encuesta de Diversidad de Talento, el 6.10% de nuestros CrediWinners se identificó como parte de la comunidad LGBT+.</p>
	<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>Contamos con 6 alianzas estratégicas a nivel corporativo para promover nuestros proyectos a nivel provincial y en Lima provincia.</p>

Iniciativas COVID-19

Dada la coyuntura COVID-19, en el 2020 hemos priorizado la ODS 3: Salud y bienestar, a continuación, mostramos nuestra contribución e impacto:

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Nuestro impacto 2020
	Meta 3.4	<p>Proporcionamos beneficios y recursos para ayudar a nuestros CrediWinners, sus familias y la comunidad a llevar una vida saludable y equilibrada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura en más de 350 clínicas a través del plan de salud EPS. • 7 tópicos médicos a disposición para CrediWinners. • Implementamos la campaña de vacunación contra la influenza. • 570 CrediWinners participaron de la campaña de masajes y pausas activas.
		<p>Acciones contra el COVID-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2,100 atenciones psicológicas. • 3,445 atenciones en Salud Ocupacional. • 3,500 aplicaciones de pruebas COVID-19. • Entrega y monitoreo de EPP's.

1.5. Temas materiales y grupos de interés

GRI 102-47

La definición de temas materiales es un proceso fundamental para integrar la sostenibilidad en el centro de nuestro negocio. Para fomentar la creación de valor y la comunicación de nuestras acciones, realizamos periódicamente con nuestros grupos de interés la validación de nuestra materialidad, potenciando e incorporando los temas más relevantes en nuestra gestión.

Con base en los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), el 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.

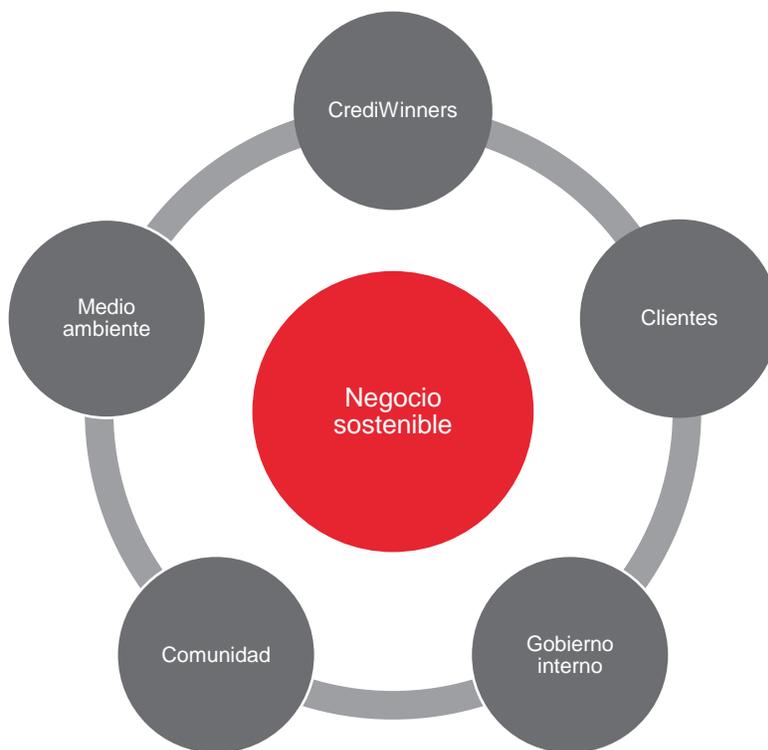
		Contenido GRI	Sección del reporte
Cobertura interna	Desempeño económico	201-1	Valor económico distribuido a nuestros grupos de interés
	Gestión de riesgos	No GRI	Gestión de riesgos
	Mecanismos de cumplimiento de los compromisos de competencia leal	206-1	Código de buenas conductas de mercado
	Políticas y procedimientos para asegurar el comportamiento ético	102-16	Principios básicos del código de conducta
	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 de datos de la información
	Seguridad de los clientes en sus transacciones comerciales y operaciones realizadas	102-11	Metodología de evaluación de riesgo operacional
	Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de nuestros servicios.	417-1	Marketing responsable
Eje ambiental			
	Cumplimiento ambiental	307-1	Ecoeficiencia
	Emisiones de gases de efecto invernadero	305-1 305-2	Emisiones
Eje social			
Cobertura interna	Formación y enseñanza para los CrediWinners	404-1 404-2 404-3	Aprendizaje
	Diversidad e igualdad de oportunidades otorgadas a los CrediWinners	405-1	Diversidad e inclusión
	No discriminación	406-1	Diversidad e inclusión
	Empleo. Retención del talento, beneficios y minimización de la rotación del personal	401-1 401-2 401-3	Atracción y retención del talento

	Mecanismos de gestión de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Bienestar
Cobertura externa	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades en la comunidad	No GRI	Educación
	Portafolio de productos ofrecidos por CrediScotia	No GRI	Nuestras líneas de negocio y productos
	Comunidades locales con las que trabaja CrediScotia	413-1	Compromiso con nuestra comunidad
	Evaluación de derechos humanos en el ámbito de influencia de CrediScotia		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.
	Trabajo infantil	408-1 409-1	
	Trabajo forzoso		

Nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42

Mantenemos un sólido compromiso con nuestros grupos de interés con el propósito de sumarles valor y preservar su confianza. Hemos desplegado diversas prácticas y programas, integrados en nuestra gestión y desempeño, para incrementar nuestros niveles de competitividad mientras participamos activamente del desarrollo sostenible del Perú.



Canales de comunicación con los grupos de interés

GRI 102-43

Interactuamos y dialogamos permanentemente con nuestros grupos de interés para responder cualquier inquietud acerca de nuestros productos, pero también de nuestras actividades y presencia. Detallamos los asuntos de interés y la forma en que nos relacionamos con cada uno:

Canales de comunicación	Periodicidad
Cientes	
Información y atención al cliente en la red de agencias, agencias express y mediante nuestra Banca Telefónica	Según el horario establecido.
Comunicación mediante nuestra página web: www.crediscotia.com.pe Facebook @CrediSocotia, SMS y email Landing: Dinero al Toque, Quiero mi Tarjeta Única	Permanente
Publicación de nuestro Reporte de Sostenibilidad	Anual
CrediWinners	
Medios informativos	
Mediante el Buzón CrediScotia Noticias	A requerimiento
En línea a través de la intranet CrediScotia	Mensual
Publicación de nuestro Reporte de Sostenibilidad	Anual
Activaciones según campañas internas	A requerimiento
Medios de Feedback.	
Reuniones de <i>kick-off</i>	Mensual
Encuesta ScotiaPulso	2 veces al año
Encuesta GPTW	Anual
Todos a la Cancha (visitas a agencias)	Semanal
Habla CrediWinners	Mensual
<i>Check In</i> de Desempeño: Conversaciones	A requerimiento
Encuestas de satisfacción de experiencias	A requerimiento
Gobierno	
Reuniones de trabajo	A requerimiento de algunas de las partes.
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Portal del Supervisado	Permanente
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico	A requerimiento de las partes
MVNet: Sistema implementado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) para el envío de información	Cada vez que corresponde enviar un hecho de importancia o reporte, conforme las normas SMV
Sub módulo de Caputa 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	Permanente

Canales de comunicación	Periodicidad
Publicación de nuestro Reporte de Sostenibilidad	Anual
Comunidad y medio ambiente	
Alianzas estratégicas con organizaciones	Permanente
Correo electrónico	A requerimiento
Notas de prensa	Permanente
Reuniones presenciales y/o llamadas telefónicas	A requerimiento
Reporte de sostenibilidad	Anual
Memoria anual	Anual
Anexos de Sostenibilidad Corporativa de la SMV	Anual
Página web	Permanente
Redes Sociales	Permanente

1.6. Valor económico distribuido a nuestros grupos de interés

GRI 102-7, 201-1

A diciembre de 2020, nuestros ingresos financieros sumaron S/ 1,270.43 millones, lo que significó un 22% menos que en 2019, ello debido a menores ingresos en la cartera de créditos y comisiones.

Impacto económico directo generado S/MM

Impacto económico	Impacto económico 2019	Impacto económico 2020
Valor económico directo generado (VEG)		
Ingresos ¹⁰	1,629.48	1,270.43
Valor económico distribuido (VED)		
Costos operativos (pago a proveedores) ¹¹	329.00	271.04
Retribución a colaboradores ¹²	181.20	145.74
Retribución a proveedores de fondos ¹³	115.20	78.56
Pagos a Gobiernos ¹⁴	119.40	93.24
Inversiones en la comunidad	0.02	0.0022 ¹⁵
Total del valor económico distribuido (VED)	744.82	588.58
Valor económico retenido (VER = VEG – VED)	884.66	681.85

¹⁰ Ingresos: Incluye ingresos por intereses, servicios financieros y el ROF

¹¹ Costos operativos: Incluye publicidad, instalaciones, consultorías y otros

¹² Retribución a colaboradores: Incluye gastos de personal, remuneraciones, bonificaciones, incentivos y beneficios sociales.

¹³ Retribución a proveedores de fondos dividendos, intereses a proveedores de préstamos, intereses de cualquier forma de deuda, préstamos y pagos vencidos a accionistas

¹⁴ Pagos a gobiernos: Impuestos y sanciones

¹⁵ Durante el 2020, CrediScotia se enfocó en implementar iniciativas para nuestros clientes y CrediWinners. Debido a la coyuntura de la pandemia, y la recesión económica que enfrentamos, experimentamos una reducción de presupuestos en diversas áreas, incluida nuestra inversión en la comunidad. Al respecto, nos enfocamos en continuar y fortalecer los programas hacia la comunidad que se realizan de manera corporativa.

2. Medio ambiente

En CrediScotia, ser ambientalmente sostenibles es parte de nuestra cultura ganadora CON TODO y, por ello, trabajamos arduamente en una gestión responsable que nos permita sumarnos a las metas país relacionadas con la Agenda 2030.

Somos conscientes que el cambio climático representa mayores desafíos para los próximos años y por ello, nos unimos a la lucha contra el calentamiento global, comprometiéndonos a orientar nuestros esfuerzos en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

“Como parte de nuestra cultura ganadora y nuestro compromiso con la sostenibilidad del planeta, en el 2020 incorporamos nuestros resultados de emisiones en la Plataforma Huella de Carbono Perú, sumándonos así a los esfuerzos nacionales en la lucha contra el cambio climático. Gracias a ellos obtuvimos el reconocimiento de la primera estrella de dicha plataforma, lo cual nos motiva aún más a seguir trabajando en ese camino.

La experiencia más gratificante y retadora que tuvimos en el último año fue el desarrollo de un plan de mitigación de nuestras emisiones, en donde no solo abrimos el camino para establecer nuestra meta de reducción, sino que nos dio la oportunidad de afianzar el compromiso de las diversas áreas de la empresa y de nuestros crediwinners.”

Manuel Silva, Director de Sostenibilidad.

2.1. Aspectos destacados de 2020

- Fuimos la primera financiera en reportar los resultados de nuestra huella de carbono en la Plataforma Huella de Carbono Perú del MINAM y, gracias a ello, fuimos reconocidos por el Ministerio del Ambiente con la primera estrella de dicha plataforma.
- Elaboramos nuestro plan de mitigación, basado en la medición de la huella de carbono del 2019, enfocado en 3 temas: energía, movilidad sostenible y materiales y residuos, los cuales abarcan más del 90% de nuestras emisiones totales.
- Realizamos nuestro primer taller sobre gestión de residuos #SomosSostenibles: Los residuos, su impacto en el planeta y nuestro rol, dirigido a nuestros CrediWinners.

2.2. Nuestra política y principios ambientales

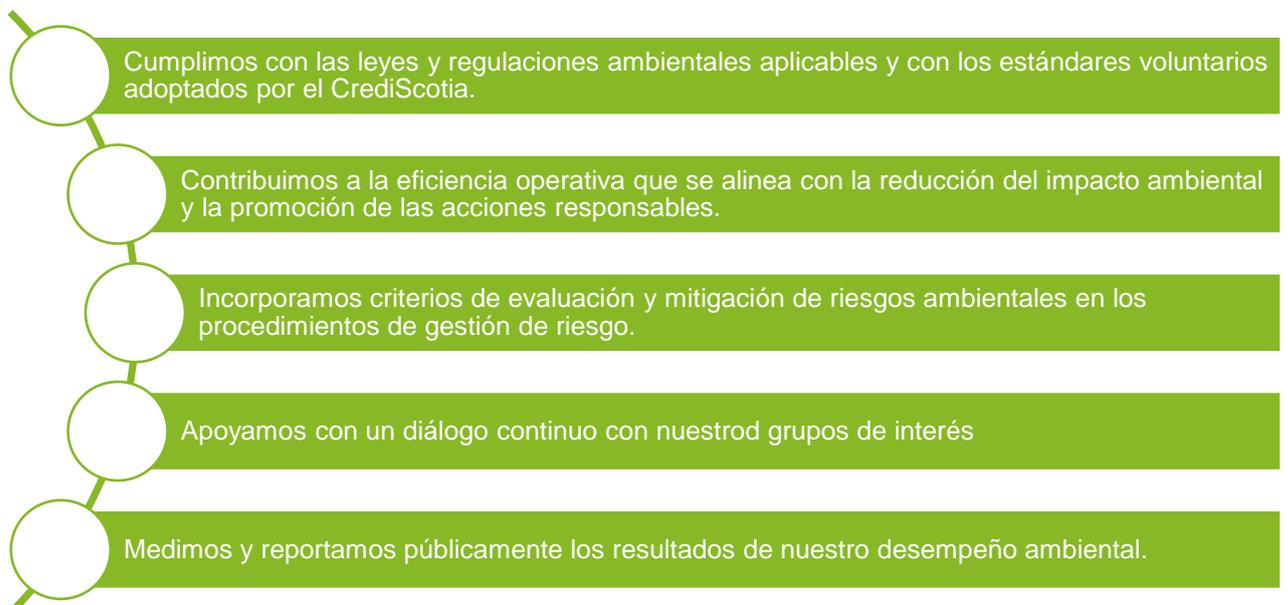
GRI 307-1, 102-11

Desde CrediScotia, aplicamos la Política Ambiental del Grupo Scotiabank que nos brinda objetivos estratégicos y principios de actuación ambientales.

Nuestro marco general



Principios ambientales



2.3. Ecoeficiencia

Nuestras iniciativas están enfocadas en la reducción del consumo de recursos y a la lucha contra el cambio climático. Por esto, es prioritario para nosotros, año a año, mejorar nuestro desempeño ambiental a través de lineamientos de ecoeficiencia que nos permiten monitorear nuestro impacto y guiar nuestro accionar hacia prácticas más sostenibles. Tenemos como objetivos:

- Reducir el consumo mensual de recursos: energía, agua y papel.
- Concientizar a nuestros CrediWinners en torno a la importancia del cuidado del planeta, a través del uso consciente de recursos y el reciclaje de residuos.
- Fomentar la participación de todos nuestros CrediWinners en la adopción de buenas prácticas ambientales que pueden ser replicadas en sus hogares.
- Promover el transporte sostenible para los CrediWinners.

A continuación, presentamos nuestra gestión de recursos para la ecoeficiencia

Consumo de energía

Buscamos sensibilizar a nuestros CrediWinners y promover conductas y hábitos responsables para ayudar a disminuir el consumo de energía. Además, nos encontramos en la constante búsqueda de energía renovable para nuestras operaciones. Destacamos que en nuestra sede principal utilizamos como fuente de energía la generada por la Hidroeléctrica Santa Teresa en Cusco, siendo 100% renovable. Este año, nuestro consumo de energía se redujo en un 14.22% respecto al 2019.

Gestión de residuos sólidos y aguas residuales

Contamos con un sistema de segregación de residuos sólidos en nuestras sedes administrativas y agencias a nivel nacional. Estos son segregados por categoría dependiendo de su disposición:

- a) Plástico, vidrio y metal
- b) Orgánico e inorgánico (no reaprovechables)
- c) Papel y cartón

Realizamos el reciclaje de residuos reaprovechables de la mano de organizaciones aliadas que se encargan de recolectar los residuos y proceden con su correcta disposición o reciclaje: Emaús ayudemos a Reciclar, ReciAmancaes y la Municipalidad Distrital de San Isidro. Así, apoyamos la labor realizada por los recicladores formales y sus comunidades. Por otra parte, las aguas residuales que se vierten en las instalaciones se direccionan hacia la red de alcantarillado público.

En 2020, producto de la pandemia generada por el COVID-19, aplicamos nuevos lineamientos y protocolos de seguridad y disminuimos la atención presencial en nuestras agencias para alinearnos con la normativa del Estado peruano. Para este periodo, logramos reciclar 2,805.10 kg de residuos. Adicionalmente dentro de nuestras operaciones logramos que el 78% de nuestra documentación sea repartida digitalmente.

Reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

Desde 2018 contamos con una alianza con Claro Perú para impulsar el reciclaje de RAEE, a través de la colocación de contenedores de reciclaje en nuestra sede principal y diversas agencias en Lima. Esto permite facilitar su adecuada disposición y reducir los impactos negativos de este tipo de residuos en el ambiente.

A la fecha, hemos recolectado como Grupo más de 490 kg de RAEE.

Consumo de agua

Para concientizar sobre el consumo de agua responsable, desarrollamos campañas de comunicación que brindan información a nuestros CrediWinners sobre el cuidado que debemos tener de este recurso, especialmente en Perú, donde es escaso y millones de personas no tienen acceso a una red pública de agua potable. En el 2020, se registró un consumo de agua de 38,867 metros cúbicos.

Nuestro impacto



2.4. Emisiones

GRI 305-1, 305-2

Buscamos mitigar el cambio climático con acciones que permitan generar eficiencias en el uso de recursos y a su vez, la reducción de nuestra huella de carbono. Replicamos las buenas prácticas de gestión sostenible e identificamos las tendencias ambientales más recientes.

Es importante recordar que en 2019 realizamos nuestra primera medición de la huella de carbono, lo que representó un hito fundamental es nuestra transición hacia la sostenibilidad. Realizamos la medición considerando nuestras operaciones de las sedes administrativas y agencias a nivel nacional y considerando los alcances 1, 2 y 3.

Para el año 2020, incluimos los resultados de nuestra medición 2019 en la Plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente y, gracias a ello, fuimos reconocidos como la **primera financiera en reportar sus emisiones de GEI**.

ALCANCE 1: Emisiones directas de GEI

Emisiones de fuentes controladas por CrediScotia, mayormente vinculadas a su gestión administrativa.

ALCANCE 2: Emisiones indirectas de GEI

Emisiones generadas por la electricidad comprada, consumida por el equipamiento en los locales de CrediScotia.

ALCANCE 3: Otras emisiones indirectas de GEI

Emisiones generadas por el transporte de colaboradores, materiales y bienes comprados, entre otros.

Emisiones de GEI (en tCO ₂ eq)			
Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Emisiones totales
43.81	757.68	2,807.35	3,608.85

Durante este periodo, nuestros esfuerzos se centraron en la elaboración del Plan de Mitigación, basado en los resultados de la medición de nuestra huella de carbono en 2019. Dicho estudio nos permitió identificar nuestras principales fuentes de emisión para generar planes de acción claros y definir nuestra meta de reducción de emisiones al 2030 para contribuir así con los esfuerzos nacionales e internacionales para mantener el incremento de temperatura media de la tierra lo más cerca de los 1.5°C.

2.5. Iniciativas ambientales

La Hora del Planeta #ConéctateConLaNaturaleza

Como todos los años, nos unimos a La Hora del Planeta, el mayor movimiento global ambiental para crear conciencia sobre el calentamiento global y la pérdida de la biodiversidad. De este modo, apagamos nuestras luces en la sede principal y agencias a nivel nacional, y fomentamos la participación de nuestros colaboradores en este espacio a través de una campaña comunicacional interna.

Día Mundial del Medio Ambiente

El 5 de junio celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente, desplegando diversas comunicaciones con contenido educativo ambiental sobre los impactos que ejercemos sobre el planeta y nuestra responsabilidad en su adecuada gestión. Abordamos los temas de correcta gestión de residuos, uso eficiente de recursos y movilidad sostenible, así como la relación entre el medio ambiente y el COVID-19.

Semana de la Sostenibilidad

Este 2020 celebramos por segunda vez nuestra Semana de la Sostenibilidad en el mes de setiembre, con el objetivo de incentivar una cultura sostenible entre nuestros CrediWinners. Para esto, desplegamos una campaña comunicacional a través de nuestros canales internos, fomentando conductas ambientalmente responsables:

- La sostenibilidad como parte de nuestra cultura
- Gestión de residuos
- Día Mundial sin Auto y el Transporte Sostenible

3. Social

Estamos comprometidos a contribuir con la prosperidad de nuestros CrediWinners, nuestras familias, nuestros clientes y de nuestro país. Nos esforzamos en construir una sociedad más humana a través de iniciativas sociales que celebren la diversidad, la inclusión y nuestra cultura.

Durante el 2020, hemos acompañado a nuestros clientes y nuestro país, a través de la canalización de los fondos del gobierno, reprogramaciones de deuda y la entrega de bonos. Hemos dado todo nuestro soporte a nuestros héroes CrediWinners y nuestras familias para salir adelante. La interacción que hemos tenido con nuestros equipos ha sido activa, liderando iniciativas y soluciones rápidas para el bienestar de todos y todas.



3.1. Aspectos destacados de 2020

Nuestro Talento

- 89% CrediWinners comprometidos con nuestro propósito #PorNuestroFuturo.
- 88,128 horas de capacitación entre nuestros CrediWinners.
- Reducción del aforo a un 50% y 80% en agencias y oficina principal, respectivamente.
- 867 CrediWinners reconocidos por su desempeño excepcional.
- 90% de los CrediWinners evaluados a través del Plan Desarrollo Individual.
- 3,500 pruebas COVID-19 realizadas para aquellos CrediWinners que presentaban síntomas.
- 3,445 atenciones realizadas en temas de bienestar y salud ocupacional.
- 2,100 CrediWinners atendidos a través del canal de soporte psicológico.

Nuestros clientes

- En el 2020 abrimos 321 mil nuevas cuentas de ahorro.
- Participamos del programa del gobierno con FAE-MYPE y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios.
- Consolidamos nuestra posición en seguros optativos, asegurando más de 54 mil clientes en 2020.
- 52% del Indicador Net Promotor System (NPS) de satisfacción del cliente.
- CrediScotia en Línea creció en 80% en transacciones monetarias respecto al año anterior, contando con más de 9 mil clientes digitales.
- Completamos 241 evaluaciones de impacto a la privacidad en iniciativas de negocio y relaciones con proveedores.
- El portafolio de colocaciones de CrediScotia ascendió a S/ 3,642 millones y los depósitos a S/ 2,652 millones.

Nuestra comunidad

- A través de nuestro programa Formando Emprendedores del Mañana, logramos capacitar de manera 100% virtual a más de 82 participantes en 25 escuelas a nivel nacional.
- Reconocimos a 13 escuelas en el Concurso de Buenas Prácticas.
- Se realizaron 25 planes de negocio, llegando a impactar a más de 100 estudiantes.
- En 2020 se logró potenciar la resiliencia de los negocios de las emprendedoras afectadas por el COVID-19, logrando su empoderamiento en el proceso e incrementando sus ingresos hasta en un 30%.
- Participamos de Voluntarios #WIN alcanzando +4,800 horas de voluntariado a nivel corporativo.
- 240 mil soles recaudados para la compra de implementos de protección contra el COVID-19 para los profesionales de salud.
- +56 mil soles que fueron donadas a Techo Perú, Banco de Alimentos, Baika y Hogar Canevaro.

Cadena de suministros

- Adelantamos el pago a 10 días hábiles luego de recibida la factura.

3.2. Nuestro talento

Durante el 2020 nuestros CrediWinners mantuvieron siempre activas las operaciones para dar soporte a los millones de peruanos y peruanas con nuestros servicios esenciales, y apoyar al gobierno para poner en marcha los planes de reactivación económica. Nuestros CrediWinners son nuestros héroes y cuidar de ellos y de sus familias son nuestra prioridad.

*“Actuar con urgencia e implementar nuevas medidas de prevención y seguridad para el cuidado de la salud física y emocional de nuestros #HéroesCrediWinners y nuestras familias fue muy importante. Para ello, potenciamos nuestro programa **#TuBienestarCONTODO**, adaptando nuestras sedes a nivel nacional, asegurando la entrega de los EPPS al 100%, y potenciando nuestros canales digitales: Comunidad Facebook #WIN, plataforma Teams, mensajes a través de WhatsApp y/o videollamadas, para mantenernos siempre cerca y asegurar que la información llegue a todos y todas. Porque en CrediScotia primero son las personas y su bienestar”.*

Patricia Ozambela, Directora HR Business Partner.

Durante el 2020 adaptamos nuestras agencias y forjamos alianzas con nuestros líderes para proteger a nuestros colaboradores. Adicionalmente, adaptamos acciones de comunicación de cercanía con nuestros equipos, espacios de reflexión, aprendizaje, experiencia con nuestras familias y nuestros programas de reconocimiento.

Para ello, recalibramos nuestras iniciativas aplicando nuestra creatividad e innovación para romper con las barreras de la conectividad. Creamos nuestro comité de planificación para atender los requerimientos de la pandemia, trabajar en equipo y estar a disposición de nuestros CrediWinners. Nos sentimos orgullosos de nuestras acciones porque hemos generado un sentimiento de unión y acompañamiento con y para nuestros héroes que estuvieron en la cancha atendiendo las necesidades de nuestros clientes.

¿Quiénes son Nuestros CrediWinners?

GRI 102-8

Nos caracterizamos por una actitud ganadora con el que hacemos nuestro trabajo y el optimismo con el que vemos en el futuro. Vivimos el día a día nuestros valores, formamos equipos y vendemos con calidad, permitiendo construir un futuro mejor para la organización, nuestras familias, nuestros clientes y nuestro país.

Nuestro objetivo es desarrollar ambientes laborales donde nuestros CrediWinners puedan sentirse confiados de alcanzar su máximo potencial. Nuestros CrediWinners son el pilar de nuestra diversidad, compromiso y alto desempeño para brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Trabajamos constantemente para promover su desarrollo de manera integral y brindarles experiencias significativas, trascendiendo como una organización más humana y consciente, partiendo de la consigna de “Primero los CrediWinners”.

CrediWinners por condición laboral y sexo

Condición laboral	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Plazo indefinido: tiempo completo	669	938	492	853
Plazo fijo: tiempo completo	325	622	122	322
Plazo fijo: tiempo parcial	8	16	-	-
Practicantes: tiempo parcial	1	8	-	1
Intermediación laboral: tiempo completo	3	4	-	1
Total de colaboradores	1,002	1,576	614	1,175

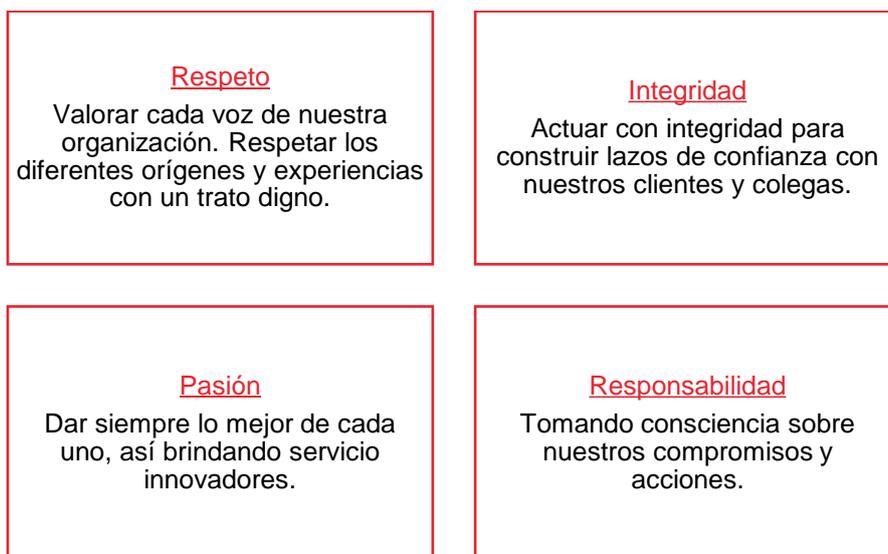
CrediWinners por región y sexo

Región	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Lima	435	697	339	583
Resto del país	571	891	275	594
Total de colaboradores	1,002	1,576	614	1,175

Nuestros valores

GRI 102-16

En CrediScotia, la Vivencia de nuestros Valores define 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.

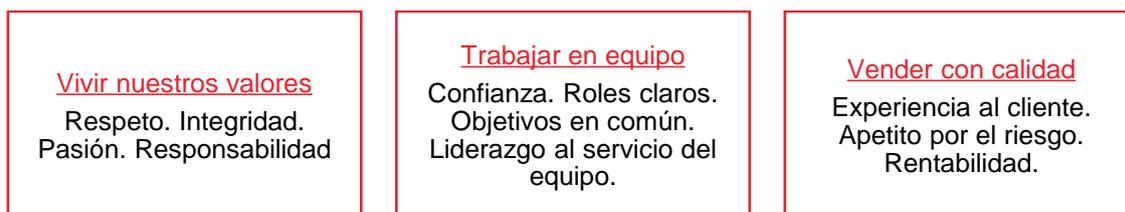


Nuestra cultura #Win

Tenemos la visión de ser la financiera más ágil y simple para nuestros clientes, y el mejor lugar para trabajar para nuestros CrediWinners.

Bajo la denominación de #WIN definimos la cultura ganadora que nos caracteriza, la cual inspira nuestras ganas de competir y construir una mejor versión de nuestra organización. Una cultura que pone en el centro de la estrategia a los CrediWinners y hace de CrediScotia nuestro Hogar de Trabajo, donde vivimos un ambiente laboral de cercanía y familiaridad, con una fuerte cultura de reconocimiento, donde siempre encontrarás Líderes al Servicio de los Equipos que te inspiran a alcanzar tu máximo potencial.

Nos basamos en nuestra filosofía: **“Jugamos para ganar CON TODO”**, que refleja esa manera única y apasionada que tenemos los CrediWinners de hacer las cosas.



Clima laboral

En CrediScotia tenemos la firme convicción de que “Primero son las personas”. Por eso, nuestros colaboradores están en el centro de nuestra estrategia, pues creemos que **CrediWinners Felices = Clientes Felices**.

Para ello, en 2020 continuamos con la encuesta interna “Scotia Pulso” que nos permite comprender el compromiso laboral. Además, participamos del estudio Great Place To Work (GPTW) donde se analizó nuestra cultura organizacional, políticas internas y prácticas con el objetivo de cumplir con estándares internacionales. Adicionalmente, por la pandemia global, realizamos dos encuestas adicionales sobre el COVID-19 para entender mejor cómo podíamos ayudar y cuidar a nuestros colaboradores en momentos tan significativos como el que estamos viviendo.

Nuestros logros en 2020 fueron:

- Logramos 89% en el Índice de Compromiso del Colaborador de Scotia Pulso e Índice de Confianza de la encuesta GPTW.
- El 97% de CrediWinners nos considera una empresa comprometida con la responsabilidad social, según nuestra encuesta interna Scotia Pulso.
- Obtuvimos el puesto 10 en la lista Mejores Empresas para trabajar en el Perú.
- Ingresamos por primera vez a los rankings complementarios de GPTW: Millennials 2020 (puesto 14), Mujeres en Perú 2020 (puesto 14), y Diversidad e Inclusión (puesto 15).
- Obtuvimos el 2do puesto en Ranking PAR de equidad de género.
- Fuimos reconocidos con el distintivo “Líder del cambio ABE (Asociación de Buenos Empleadores)” por nuestras buenas prácticas en tiempos de pandemia.



Atracción y retención del talento

Potenciar el talento de nuestro equipo nos permite ser una empresa que responde oportunamente a las necesidades de nuestros clientes. Para ello, trabajamos arduamente en la identificación y atracción del mejor talento, su preparación y acompañamiento, tanto de líderes como equipos. Desplegamos las siguientes acciones:

- **Experiencia digital:** Los procesos de selección en 2020 se desarrollaron de manera virtual, logrando cubrir 225 vacantes, de las cuales el 26% (58) correspondieron a ascensos de colaboradores de la organización. Creamos espacios virtuales y aprovechamos las redes sociales para seguir en contacto con el talento dentro y fuera de la empresa. Durante la primera semana del estado de emergencia, logramos realizar más de 1,000 evaluaciones que incluyeron filtros curriculares y filtros telefónicos, además, realizamos más de 300 entrevistas online. Se reemplazaron las dinámicas presenciales por exposiciones individuales en plataformas virtuales sobre temas relacionados al perfil del puesto.
- **Espacios virtuales con universitarios:** Junto con la organización CAENE, creamos espacios virtuales de diálogo con estudiantes a nivel nacional para comentar sobre la experiencia del Grupo Scotiabank en el contexto de la pandemia.
- **¡Prepárate con TA!** Lanzamos este programa que se enfoca en fortalecer competencias de jóvenes para una mayor empleabilidad en cara a futuras entrevistas laborales. De marzo 2020 a la fecha se capacitó más de 500 jóvenes.
- **Alianza con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS):** Impulsa la inclusión laboral para personas con discapacidad. Participamos del programa “Inclúyeme, soy capaz” donde se logró capacitar a 400 personas de dicha comunidad.
- **Soporte psicológico:** En este contexto de pandemia se triplicó la demanda por los servicios de nuestro Centro de Apoyo Psicológico. Se atendieron casos de estrés, ansiedad, angustia y preocupación en algunos de nuestros colaboradores y sus familias.

Indicador clave de talento humano

GRI 401-1

Indicador	2019	2020
Tasa de rotación de empleados	14.7%	10.9%
Total de nuevos colaboradores	712	233

Bienestar

GRI 401-2

Implementamos una serie de acciones para asegurarnos de contribuir a mejorar el bienestar integral y calidad de vida de nuestros colaboradores. El contexto de pandemia nos planteó diferentes retos que pudimos ir gestionando para lograr nuestros objetivos. Las acciones más relevantes fueron:

- **Plan de Salud EPS:** Se cuenta con cobertura en más de 350 clínicas. Invitamos a nuestros CrediWinners para afiliarse a este servicio con cobertura de salud en atención ambulatoria, hospitalaria, emergencia, maternidad, oncología, entre otras especialidades. Este plan incluye chequeos preventivos y el programa Siempre Sano, ambos con coberturas del 100%.
- **Atención en tópicos:** Para complementar el servicio de EPS, nuestros CrediWinners tienen a su disposición siete tópicos médicos que se encuentran en las sedes del Grupo Scotiabank.
- **Plan de Salud para Comunidad LGBT+:** Logramos concretar este servicio que permite afiliar a las parejas de las personas identificadas como parte de la comunidad LGBT+ al seguro particular potestativo.
- **Campaña de vacunación contra la influenza:** Es un beneficio al que puede acceder nuestros CrediWinners y sus familiares a un precio especial y con la facilidad de que el costo de la vacuna se descuenta de la planilla en los próximos meses.
- **Campaña de masajes y pausas activas:** Se realizaron cinco campañas de masajes y pausas activas donde se tuvo la participación de aproximadamente 570 CrediWinners.

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1

Contamos con un sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo cuyo propósito es promover una cultura de prevención de potenciales riesgos laborales. Nuestro objetivo es garantizar a nuestros CrediWinners un ambiente laboral seguro y libre de accidentes. Esta estrategia se basa en los siguientes pilares:

Pilares de la salud y seguridad



Nuestros instrumentos

GRI 403-1

Política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST): Están elaborados de acuerdo con la realidad del Banco y de manera comprensible para los CrediWinners, firmados por la Gerencia General.

Plan - SST: Detalla la programación del SGSST; asimismo, presenta el resumen del estatus de SST, los procedimientos establecidos, los registros que se manejan, los indicadores y demás elementos.

Programa SST: Describe los objetivos, metas, responsabilidades, recursos y programas de seguridad y salud.

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo: Nuestras normas a cumplir, para prevenir accidentes o enfermedades ocupacionales.

Procedimientos y protocolos: Describe las actividades significativas en el proceso de gestión y mitigación de eventos no deseados como accidentes de colaboradores, contratistas y/o subcontratistas y contagios frente al COVID-19.

Comité de seguridad y salud en el trabajo: Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinado a la consulta regular, periódica de las condiciones de trabajo, y a la promoción, vigilancia y aprobación anual del plan y programa.

El comité se encuentra formado por doce miembros: el 50% representa a la empresa y el otro 50% a los trabajadores

Protocolo COVID-19

En caso un CrediWinner haya dado positivo al COVID-19 contamos con el siguiente protocolo:



Cierre temporal de agencia o piso (si se trata de alguna sede) para realizar desinfección.



Monitoreo a través de cámaras de seguridad para cerciorar que la limpieza sea minuciosa.



Reapertura luego de las 24 horas.



Cuarentena para los equipos que estuvieron en contacto con las personas que dieron positivo, con licencia con goce de haberes.



Monitoreo constante de la salud de nuestros colaboradores por parte de nuestros trabajadores sociales y médicos ocupacionales.

Durante el 2020 realizamos las siguientes actividades:

Elaboración de las matrices IPER: Elaboramos las matrices IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) para cada ambiente de trabajo y por cada puesto laboral, que cada colaborador revisa para conocer los peligros, riesgos y medidas de control que se tienen sobre ellos.

Inspecciones internas de SST a nivel nacional: Realizamos inspecciones internas ejecutadas por el área de SST, el Comité de SST, consultores de seguridad y salud en el trabajo de forma virtual por coyuntura frente al COVID-19. Implementamos las siguientes actividades:

- Toma de temperatura
- Implementación de alcohol en gel
- Desinfección de ambientes de trabajo
- Uso de mascarilla
- Uso de protectores faciales
- Implementación de espacio para el almacenamiento de EPPS
- Desinfección de plataformas de zapato
- Afiches de medidas de prevención
- Cumplimiento de distanciamiento entre colaboradores y clientes
- Implementación de láminas protectoras y señalética de separación
- Implementación de contenedor para riesgos biológicos
- Cumplimiento de aforo en la instalación

Impartimos capacitaciones virtuales: Impartimos capacitaciones virtuales a nivel nacional en materia de SST: en respuesta ante emergencias, sobre buenas prácticas posturales y pausas activas, en prevención de riesgos laborales y en factores psicosociales y técnicas para evitar el estrés, así como capacitaciones frente al COVID -19.

Indicador	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Índice de accidentes con lesiones	33%	67%	22%	78%
Número de víctimas mortales	0	0	0	0

Negociaciones colectivas

GRI 102-41

Hemos continuado con las buenas prácticas laborales que nos hicieron acreedores en 2019 al primer lugar en la Categoría Respecto a la Libertad Sindical del Concurso de Buenas Prácticas Laborales, convocado por la autoridad del sector laboral peruano. Hemos logrado disminuir la cantidad de denuncias y reclamos mediante cartas.

En CrediScotia tenemos 247 colaboradores afiliados a un sindicato (14% de nuestra población de CrediWinners). En la actualidad contamos con dos sindicatos: Sindicato Nacional de Empleados de CrediScotia Financiera (SINECREDISCOTIA) y Sindicato Único de Trabajadores de CrediScotia Financiera (SUTCSCOTIA).

	2019	2020
Número de empleados sindicalizados	158	247
Porcentaje de empleados representados por convenios sindicales	9%	14%

Diversidad e inclusión

GRI 405-1

Parte de nuestra misión es continuar fortaleciendo nuestra cultura que valore las diferencias y de la bienvenida a todos y todas. En ese sentido, buscamos generar estrategias eficaces para incluir en nuestros equipos a personas en situación de discapacidad y de la comunidad LGTB+. Asimismo, impulsamos fuertes acciones para promover la equidad de género en nuestra organización.

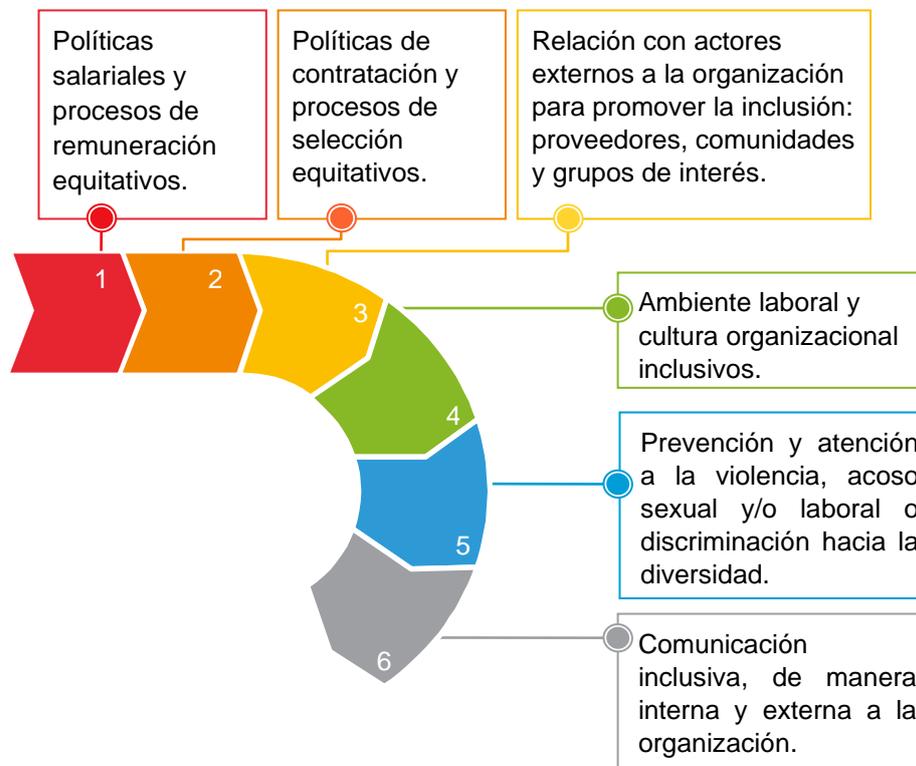
Con el lema **“La inclusión nos hace más fuertes”**, centramos nuestro trabajo en tres pilares de inclusión:

- **La equidad de género**
- **Comunidad LGTB+**
- **Personas con discapacidad**

Sobre esta base, nos enfocamos en construir un mejor ambiente de trabajo con apertura y oportunidades para todos y todas.

Política Corporativa de inclusión

Para hacer tangible nuestro compromiso a largo plazo con la inclusión, contamos con nuestra Política Corporativa de Inclusión, cuyo objetivo es propiciar una cultura que respete y valore las diferencias al interior y exterior de la organización mediante la no discriminación de ningún tipo. Nuestra política contempla los siguientes procesos con enfoque inclusivo:

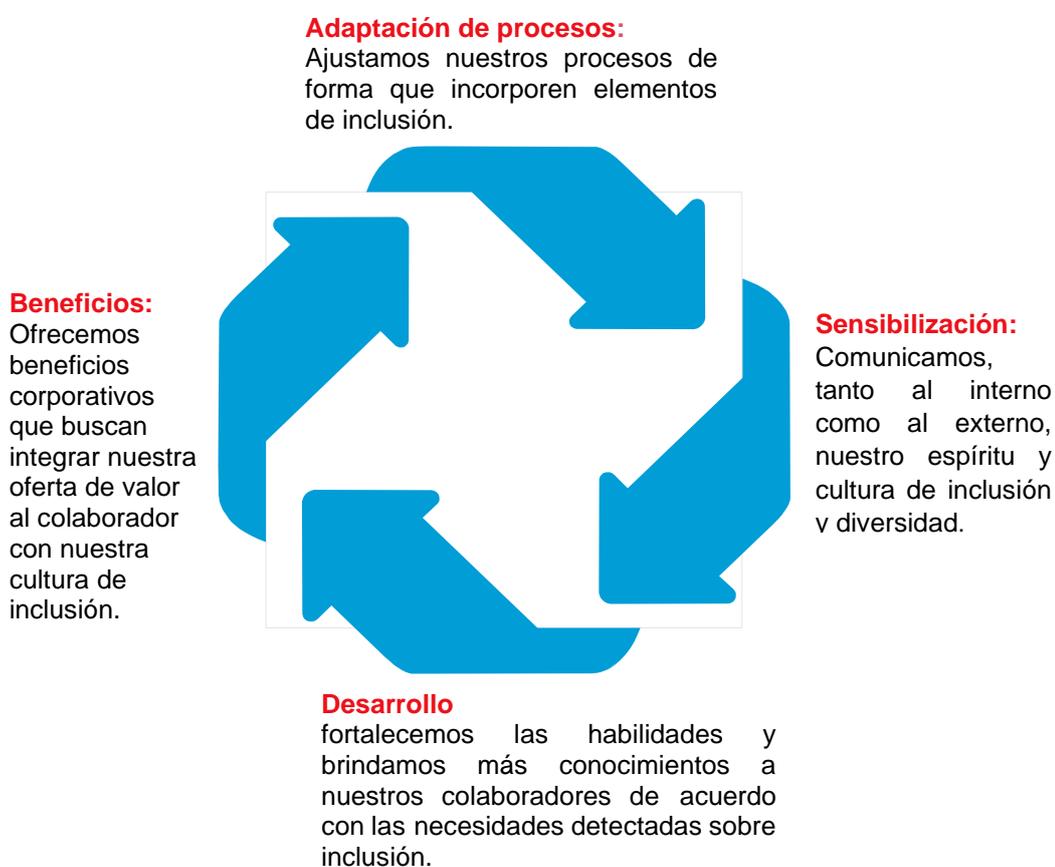


Además, contamos con políticas y normativas internas que respaldan el trabajo que realizamos de manera transversal: Reglamento Interno de Trabajo y Código de Conducta, que definen las reglas de convivencia entre los colaboradores y nuestros grupos de interés.

Gestión de nuestra estrategia de inclusión y diversidad

Equipo de liderazgo & Inclusión

Nuestro objetivo es diseñar el plan de acción anual de liderazgo e inclusión considerando las prioridades y la estrategia del negocio. Sobre la base de información tanto demográfica como de percepción de nuestros colaboradores, se detectan necesidades u oportunidades de mejora. Las acciones se dividen en cuatro ejes de acción:



Comité de inclusión

Nuestro comité se encarga de supervisar el desarrollo de buenas prácticas inclusivas y fomentar el compromiso de todos los colaboradores:

Dada la coyuntura COVID-19, durante el 2020 nuestro Comité de Inclusión se reunió virtualmente de forma mensual para continuar monitoreando nuestros objetivos:

- Mejorar la representación de las mujeres en niveles de liderazgo.
- Velar por crear espacios seguros y desarrollar beneficios para los colaboradores miembros de la comunidad LGTB+.
- Accesibilidad de las personas con discapacidades declaradas.

Formación con enfoque de inclusión

Para poder seguir fortaleciendo la cultura de inclusión de nuestra organización, impartimos una serie de capacitaciones para sensibilizar a nuestros CrediWinners sobre este tema.

Capacitaciones dirigidas al equipo de Talent Acquisition

Para asegurar que la experiencia de reclutamiento y selección sean inclusivos, hemos capacitado al equipo de *Talent Acquisition* sobre cómo llevar los procesos de forma inclusiva.

Certificación de Equidad y Diversidad

Desde el primer día aplicamos la Certificación de Equidad y Diversidad a través de una herramienta de e-learning para nuevos CrediWinners. Esta comienza con un tutorial virtual, seguido de preguntas que verifican el aprendizaje recibido. Es enviado a todos nuestros nuevos ingresos, y además es reforzado anualmente en todos nuestros CrediWinners

Enfoque con equidad de género

Buscamos fortalecer la igualdad de oportunidades de desarrollo para todas y todos sin distinción, a través de procedimientos, políticas y seguimiento de indicadores.

Para lograrlo, realizamos seguimiento a nuestros procesos de selección y sucesión para asegurar que nos basemos en el mérito de los candidatos, y no en su género u otro atributo. Asimismo, diseñamos e implementamos talleres de empoderamiento para nuestras líderes y talleres de sesgos inconscientes.



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, que se compone en las siguientes actividades:

Nuestro [Panel Empowering Women](#) 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.

Nuestro [Programa Empowering Women](#) 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 con el desarrollo y empoderamiento de la mujer. A la fecha, dentro del Grupo Scotiabank el 34% de las participantes del programa ha logrado una promoción o un movimiento horizontal.

Finalmente, lanzamos en el 2020 [la plataforma virtual Empowering Women](#). Este programa fue co-diseñado por y para las mujeres del Grupo Scotiabank, en el podrán encontrar cuatro módulos con conceptos y recursos para empoderarlas, seguir apoyando su desarrollo y sobre todo para seguir adaptándonos en esta coyuntura. Gracias a esta plataforma, ahora estamos llegando a todas las mujeres del Grupo Scotiabank, sin distinción por puesto, nivel jerárquico o ubicación geográfica.

Comunidad LGTB+

En CrediScotia, creemos que todos tenemos el derecho de mostrarnos como realmente somos; por ello estamos comprometidos con la inclusión LGTB+ en el lugar de trabajo y en las comunidades donde operamos. En consecuencia, 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 a como se siente; asimismo, facilitamos herramientas que propician una cultura inclusiva entre los CrediWinners.

Bienvenidos Todos

En el 2018 eliminamos la elección de género de nuestros formularios, reemplazando en las casillas de nuestros formatos de reclutamiento y selección la M y F por “Bienvenidos Todos”. Cambiamos las publicaciones de nuestras convocatorias laborales en donde los cargos eran presentados de forma masculina y femenina.

Pride Connection

Somos miembros de la red Pride Connection Perú. Esta red tiene como objetivo crear condiciones favorables de trabajo para que los colaboradores 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 LGTB+.

Campaña Proud

La Campaña Proud fortalece nuestra cultura de inclusión. Durante el mes de junio promovimos el respeto por las personas con una orientación sexual diferente. Esto se capitalizó mediante comunicaciones vía nuestros medios internos

Encuesta de diversidad de talento

Con la finalidad de profundizar en la percepción de los equipos sobre nuestros avances en materia de inclusión y diversidad en todas las empresas del Grupo Scotiabank, realizamos la 4ta edición de nuestra Encuesta de Diversidad de Talento. Logramos tener el 24% de participación voluntaria de nuestros colaboradores a nivel Grupo Scotiabank, representando un incremento del 22% de la participación en relación al año anterior. Esta encuesta busca recolectar información sobre la percepción de nuestro trabajo en materia de inclusión y las acciones a realizar por y para la comunidad LGBT+; y seguir consolidando una comunidad de colaboradores a favor de la iniciativa, a quienes les queremos dirigir contenido exclusivo e invitaciones a espacios de sensibilización.

Webinar Bienvenidos Todos

Uno de los asuntos levantados en nuestro censo de diversidad de talento fue la necesidad de diseñar espacios de conversación para normalizar los temas relacionados a la inclusión, sobre todo acerca de la comunidad LGBT+. En el 2020, transformamos este espacio al formato virtual, lo que nos permitió invitar no solo a nuestros colaboradores, sino al público en general. El webinar fue moderado por Miguel Uccelli, teniendo un alcance de más de 15 mil de reproducciones del webinar en Facebook.



Personas con discapacidad

Buscamos ofrecer a las personas con discapacidad todo el apoyo y oportunidades necesarias para que se desempeñen con su máximo potencial, en un ambiente que les permita desempeñar sus funciones y desarrollarse sin importar las diferencias. A continuación, mencionamos nuestras principales actividades desarrolladas en el 2020:

Campaña por el Día de las Personas con Discapacidad

Valoramos las habilidades únicas que cada CrediWinner aporta al lugar de trabajo y nos comprometemos a brindar un entorno inclusivo y accesible para todos, en este sentido, para concientizar sobre la inclusión de personas con discapacidad, hemos elaborado comunicaciones en el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad. A nivel global, a través de la plataforma Scotiabank Live existen documentos a disposición de los colaboradores para conocer más sobre el tipo de discapacidades y las consideraciones que tenemos con ellos.

Comunicaciones internas

La coyuntura actual ha supuesto un reto adicional importante: mantener la comunicación constante con los colaboradores. Tomamos en cuenta las necesidades de colaboradores que puedan tener alguna discapacidad visual. Así, añadimos texto alternativo que narre los mensajes de forma que los colaboradores que utilicen alguna tecnología de asistencia puedan tener conocimiento de lo que intentamos transmitir.

Encuesta sobre discapacidad

Al igual que nuestro censo de diversidad de talento, era necesario obtener información acerca de las personas con discapacidad, sobre el nivel de apertura, conocimiento y relación de nuestros colaboradores con personas con discapacidad. Lo lanzamos dentro del marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad el día 3 de diciembre. Este censo nos ha permitido tener un mayor entendimiento sobre el nivel de desarrollo de este pilar en nuestra cultura inclusiva.



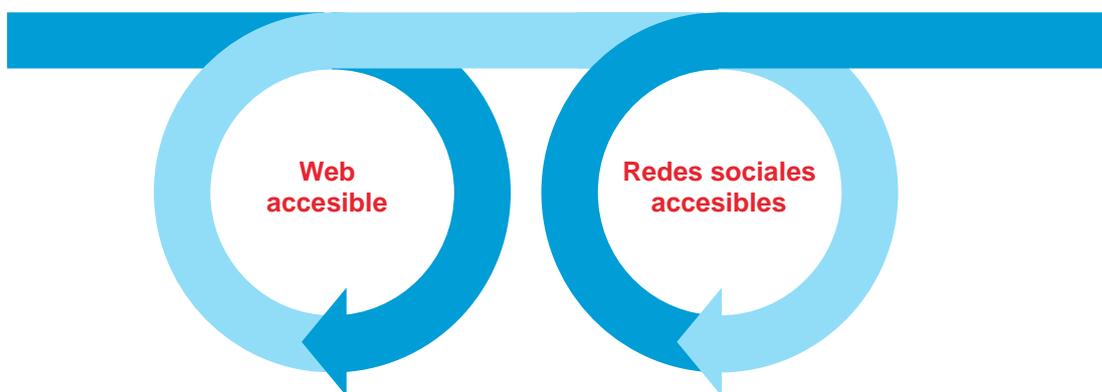
Conversatorio Diseño Accesible

Nuestra Digital Factory constantemente se reta por hacer nuestros canales de atención digitales más amigables para todos. Incluso contamos con un Especialista de Accesibilidad para lograr este propósito.

Con el fin de seguir propagando las buenas prácticas de diseño accesible, realizamos conversatorios para conocer más cómo la programación permite la inclusión y contribuye a una experiencia del usuario agradable.

Accesibilidad en canales digitales

Para asegurar una experiencia accesible en los diversos medios digitales, se realizaron dos ajustes en el proceso del equipo de Marketing Digital:



- Se realizó un análisis de la navegación en nuestra página web, para asegurar que un usuario con lector de pantalla pueda comprender la información.
- Se programaron textos alternativos para cada fotografía que se sube a las redes sociales para que los lectores de pantalla puedan narrar lo que ocurre en la imagen de apoyo.

0.29%
De nuestros
CrediWinners son
empleados con
alguna
discapacidad.

Desarrollo del talento

Aprendizaje

GRI 404-1, 404-2, 404-3

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

Ante el estado de emergencia y coyuntura de salud en nuestro país, nos vimos retados por un cambio de paradigma que nos exigía replantear todo lo relacionado al aprendizaje de nuestros CrediWinners ya que cambiaron las necesidades, los tiempos e incluso el acceso a los recursos. Ante esta coyuntura nos propusimos replantear todos nuestros programas para adaptarnos a lo que los equipos requerían y acompañarlos durante este periodo de transición y la adaptación a la “nueva normalidad”

- **Programa #SoyPerú:** Rápidamente se identificaron las necesidades del equipo de la División de Negocios, pues, al ser personal de atención presencial, son quienes están en mayor riesgo y exposición continua. Se alcanzaron 4 504 horas de capacitación entre nuestros CrediWinners. El programa consistió en el lanzamiento de videos sobre temas como “conciencia plena”, “aceptación”, “manejo del pensamiento”, “reaccionar vs responder”, “colaboración y unión”, “actitud positiva; “beneficios secretos de la ansiedad”, “manejo emocional en la nueva normalidad” y “técnicas para el manejo de la ansiedad”.



- **LinkedIn Learning:** Promovimos el uso de nuestra plataforma educativa online con la que ya contábamos desde antes del inicio de la pandemia y con la que se brindó acceso a más de 13,000 recursos virtuales. Esta plataforma funciona con inteligencia artificial y trabaja con tres temáticas base como negocios, creatividad y tecnología.

- **Rutas:** Fortalecimos los lazos con líderes de diferentes unidades o divisiones para informarnos sobre la situación del manejo de equipos en el contexto de pandemia. Se brindó una plataforma que conecta los equipos con diferentes servicios de capacitación de nuestra organización. Logramos alcanzar 11,920 horas de aprendizaje para cerca de 1,790 CrediWinners.
- **Webinars:** Se realizaron webinars sobre recomendaciones para trabajar desde casa, pausas activas, *mindfulness*, prevención del agotamiento emocional, nuevas ideas en tiempos de COVID-19, agilidad en tiempos de pandemia, *storytelling*, persuasión, perspectivas económicas del Perú, entre otras temáticas.
- **LEA Express:** Son espacios donde se puede dialogar e informar desde el equipo de recursos humanos. Se realizaron dos ediciones donde se trabajaron los temas de cuidados en salud y situación financiera de la organización. Implicó 349 horas de capacitación para 96 líderes.

Indicador clave de capacitaciones

Indicador	2019	2020
Inversión en capacidades	2,318,053	688,576
Horas de formación (promedio)	113,763	88,128

Media de horas en formación por persona según función y sexo

Función	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
VP	32	-	37	-
Director	46	86	18	28
Senior Manager	55	51	28	26
Manager	35	36	35	34
Supervisor	50	45	33	32
Clerical	33	34	29	33
Practicantes	20	17	-	11
Services	-	-	2	-
Media de horas	37	36	30	33

Gestión del desempeño

Nuestro enfoque se centra en el desarrollo de los CrediWinners, teniendo sus bases en un análisis riguroso de las necesidades de cada equipo de la organización, y planteamos procesos de co-diseño de planes de capacitación, programas de formación, webinars y herramientas de desarrollo. Procuramos brindar a nuestro equipo humano recursos, tecnología, conocimiento y competencias que les permitan alcanzar los objetivos planteados en materia profesional y de sus equipos. En ese sentido, diseñamos un Plan de Desarrollo Individual que consistió en cuatro fases. Este proceso permitió fortalecer capacidades en enfoque del cliente, enfoque de resultados, desarrollo personal, creatividad y desarrollo de talentos, además, de otras capacidades identificadas por los propios equipos involucrados. Durante el 2020, logramos evaluar al 90% de nuestros colaboradores con esta metodología.



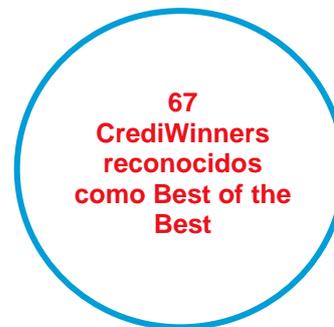
Reconocimientos

Estamos convencidos que para construir un lugar óptimo para trabajar debemos brindar un adecuado paquete de recompensas que permitan que nuestros CrediWinners se sientan valorados.

La pandemia demandó que muchas de nuestras acciones se orienten a lo virtual; por ejemplo, repotenciamos canales como Aplausos 2.0, que generó mayor comunicación con líderes mediante los buzones de voz #MásReconocimiento y CrediScotia Noticias. Se crearon las tarjetas de celebración las cuales también están en la plataforma Aplausos 2.0. Estas tarjetas permitieron que los colaboradores puedan felicitar a algún otro compañero por su graduación, cumpleaños, nacimiento de sus hijos, entre otros.

Nuestros programas de reconocimiento son:

- CrediWinners estrellas: Programa con frecuencia mensual que llegó a otorgar casi 600 reconocimientos durante el año.
- Applause: Programa con ediciones trimestrales y anuales que ha reconocido a 150 colaboradores y 50 colaboradores, respectivamente.
- Best of The Best: Premio coordinado por nuestra casa matriz que cuenta con tres categorías (mejor desempeño individual con 50 ganadores, catalizador de cultura con 4 ganadores y ganadores de viajes con 13 ganadores).
- Aplausos 2.0: Plataforma virtual que promueve el reconocimiento diario entre nuestros colaboradores, líderes y entre empresas del Grupo Scotiabank. Los puntos obtenidos se pueden canjear por premios.



Beneficios

GRI 401-2, 401-3

En el 2020 realizamos diversas actividades que contribuyen al Bienestar de nuestros CrediWinners y mantuvimos aquellas que son muy valoradas por nuestros colaboradores. 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:

Beneficios para afrontar la pandemia

Movilidad por Estado de Emergencia

Asignamos a nuestros colaboradores un monto de S/ 25 diarios para pagar el traslado a su centro laboral en un transporte privado.

Estacionamiento para todos

Durante el Estado de emergencia, abrimos todos los estacionamientos para nuestros colaboradores. Nos aseguramos de que nuestros colaboradores tengan la seguridad de salir de su casa en su vehículo propio y aminorar el riesgo externo de contagio. En Scotiabank tenemos aproximadamente 450 espacios para estacionar.

Buses para nuestra seguridad

Mapeamos a nuestros colaboradores que laborarían en agencias o sedes para establecer las rutas principales de los buses. Iniciamos con 9 buses. Al cierre de diciembre fueron trasladadas más de 300 personas al día de todas las empresas del Grupo Scotiabank, en distintas rutas y atravesando 23 distritos de Norte a Sur y de Este a Oeste.

Flexibilidad en la asignación anual de escolaridad

Ampliamos la fecha de la asignación de escolaridad por 3 meses y otorgamos la flexibilidad de presentar boletas de pagos sobre los gastos realizados en vez de la matrícula.

Beneficios de descuento para nuestro bienestar

Buscamos alianzas estratégicas con empresas que ofrecen productos y servicios relacionados a equipos de protección y mobiliario ergonómico. Más de 100 colaboradores fueron beneficiados. Entre nuestros productos: Mascarillas, alcohol, protectores faciales, desinfectantes, guantes y sillas y mesas ergonómicas.

Beneficios para nuestros CrediWinners

Flexibilidad

Full day

Otorgamos dos días libres al año para nuestros colaboradores de las unidades de negocio y soporte directo al negocio

Early Friday

Nuestros colaboradores de las unidades administrativas pueden gozar de salir a las 2 p.m. los viernes de verano

Día de cumpleaños

Otorgamos un día libre a todos los CrediWinners en el mes de su cumpleaños. Aplica para todos los colaboradores desde su ingreso.

Beneficio por maternidad

Nuestras mamis pueden disfrutar de media hora adicional de lactancia, a lo determinado por ley, durante el primer mes de retorno de su licencia de maternidad.

Beneficio por paternidad

Otorgamos a nuestros papis 15 días adicionales de licencia de paternidad.

Actividades con familia

Descuentos corporativos

Mediante alianzas con empresas de diferentes rubros, ofrecemos beneficios alineados a las necesidades de nuestros colaboradores y sus familias.

Beneficio por paternidad

Otorgamos a nuestros papis 15 días adicionales de licencia de paternidad.

Productos

Productos financieros

Ofrecemos nuestros productos financieros con condiciones preferentes a nuestros CrediWinners.

Seguro vehicular

Nuestros colaboradores pueden acceder al SOAT y el seguro vehicular de manera virtual.

Casa fácil

Permite a nuestros colaboradores acceder a un préstamo hipotecario integrando a un familiar directo.

Iniciativas COVID-19

- En agencias: Reducción del aforo a un 50%, medición de la temperatura al ingreso y salida, instalación de 284 pediluvio y barreras acrílicas. Distribución de productos de desinfección sanitaria y en nuestras agencias de provincias, se asignó una partida de efectivo por 1,000 soles para realizar las compras de manera oportuna e inmediata.
- En oficina principal: Reducción del aforo a un 80%, entrega de laptops para home office, para nuestros CrediWinners que fueron a la sede realizamos la medición de temperatura al ingreso, instalación de pediluvios y establecimos horarios de ingreso en turnos.
- Personal de Alto Riesgo: Identificamos a nuestro personal de alto riesgo y se les indico realizar Home Office: 14 CrediWinners de la línea administrativa y 254 de la línea del negocio, en el caso de los últimos se les reasigno nuevas funciones.
- Entrega de Kit de EPPs: Mascarilla reutilizable, protector facial y alcohol en gel a todos nuestros CrediWinners para la continuidad del negocio.
- Pruebas de descarte COVID-19: Se realizaron 3,500 pruebas para aquellos CrediWinners que presentaban síntomas o que habían tenido contacto con un caso positivo dentro de sus propios compañeros.
- Atenciones y orientación médica: Se realizó 3,445 atenciones en temas de Bienestar y Salud Ocupacional brindando atención y tratamiento médico correspondiente.
- Campañas de Salud: Realizamos charlas de salud sobre medidas de prevención y contagio del COVID-19 y hábitos saludables en tiempo de COVID-19.
- Charlas de Psicología: Diseñamos charlas para nuestros 1,792 CrediWinners donde abordamos temas como solidaridad, empatía e información necesario para combatir el COVID-19.
- Canal de soporte Psicológico: Atendimos a 2,100 CrediWinners a través de llamadas telefónicas y sesiones virtuales personalizadas.
- Celebración de Misa por la coyuntura COVID-19.
- LEA (Líderes en Acción): transformamos el principal espacio de comunicación de objetivos, avances, logros y reconocimientos que tienen los Líderes CrediWinners de manera mensual, adaptándolo a un formato virtual.
- Mensajes semanales por parte de nuestro Gerente General, Víctor Zúñiga, por intermedio de nuestra comunidad de Facebook #WIN. En sus discursos prevaleció mensajes de cuidado en bioseguridad y destacando acciones de nuestros #HéroesCrediWinners.

#HablaCrediWinner y Más Cerca, nuestros espacios de escucha entre Líderes y CrediWinners para reforzar la confianza y la camaradería.

- TodosALaCancha: Nuestro Gerente General, el Director de Negocios y otros líderes continuaron compartiendo experiencias con los equipos de agencias, adaptándola a un formato virtual.
- TuExperienciaConTodo: nos reinventamos con iniciativas virtuales para mantenernos conectados y brindar experiencias memorables para cuidar y hacer felices a nuestros CrediWinners y también a sus familias: Aniversario CrediScotia, Vive la Navidad CrediScotia, Fiestas Patrias, CrediWeen Criollo CON TODO y muchas otras celebraciones especiales
- Porque somos un Hogar de Trabajo culturalmente diverso, lanzamos el programa Nuestra Diversidad Cultural me emociona para que los CrediWinners puedan dar a conocer las danzas, música e historia de lugares que caracterizan a su región.
- CrediPekes CON TODO, programa dirigido a los más pequeños del hogar con actividades lúdicas, concursos de talento, sesiones educativos y talleres de verano.

3.3. Empoderamos a nuestros clientes

Ofrecemos las mejores soluciones financieras a través de productos y servicios que permiten que nuestros clientes alcancen sus objetivos de manera exitosa. De este modo, buscamos contribuir con su progreso y, para esto, garantizamos que obtengan una excelente experiencia de servicio.

“Los clientes son Nuestro Motivo y nuestro propósito ha sido atender sus necesidades de manera efectiva en estas circunstancias de pandemia. Pusimo a disposición facilidades de pago para ellos y canales alternativos de atención como el digital. Me siento satisfecha y orgullosa de ser parte de una organización que pone siempre al cliente por delante”.

Maria Isabel Carpena, Gerente Principal de Desarrollo Comercial.

Nuestros clientes son nuestra prioridad. Por ello como respuesta a la pandemia y conscientes de que la capacidad de pago de nuestros clientes se ha podido ver afectada, implementamos en nuestra página web el Centro de Apoyo al Cliente. En esta sección hemos puesto a su disposición distintas facilidades de pago como reprogramaciones y hemos comunicado permanentemente nuestros distintos canales de atención. Por otro lado, como respuesta a las necesidades del cliente lanzamos nuestro APP para que el cliente pueda realizar sus operaciones de forma rápida, seguro y sin salir de casa.

También participamos en las distintas iniciativas de estado para reactivar la economía y apoyar a las personas más vulnerables en esta coyuntura. En este sentido participamos de los programas de FAE Reactiva, así como en la distribución de bonos del Estado.

Nuestras líneas de negocio

GRI 102-2, 102-6

Nuestra estrategia para el abordaje de nuestros clientes se divide en dos importantes líneas de negocio:

Microempresa	Consumo
<p>Brindamos asesoría y acompañamiento al microempresario en la gestión de su negocio y respondemos frente a sus necesidades financieras con productos de capital de trabajo, activo fijo y autoconstrucción. Así, generamos un vínculo de confianza y contribuimos con su crecimiento.</p> <p>Las colocaciones brutas en préstamos en esta línea de negocio ascendieron a S/ 504 millones a diciembre de 2020, representando 0.6% de participación de mercado, con 19.9 mil clientes. Cabe destacar que para octubre de 2020 se decidió cerrar la línea de negocio Microempresa, para enfocar nuestros esfuerzos en negocios más rentables y mejorar la oferta de valor a nuestros clientes.</p> <p>Hemos participado del programa del gobierno con FAE-MYPE y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios.</p>	<p>Conocemos las necesidades y diversidad de nuestros clientes por lo que contamos con un portafolio multisegmento de productos financieros como préstamos personales, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y seguros optativos, dirigido principalmente para personas naturales, trabajadores dependientes de instituciones privadas o estatales y trabajadores independientes con o sin negocio propio de los segmentos socioeconómica C y D.</p> <p>Nuestros productos más destacados fueron los créditos de libre disponibilidad y nuestros créditos vinculados a la adquisición de bienes a través de la red de establecimientos afiliados.</p>

Nuestros productos

En CrediScotia creamos múltiples productos con características específicas, para atender a un rango amplio de clientes y brindar un servicio de mayor accesibilidad a nivel nacional.

Cuentas de ahorros

- Cuenta FREE

Desde 2019 contamos con la Cuenta Free, única cuenta de ahorros en Perú que no cobra mantenimiento ni comisiones. Así, reforzamos nuestro posicionamiento como una organización que promueve el ahorro y la inclusión financiera de la población. Asimismo, mantuvimos saldos por S/ 125 millones, lo que representó el 75% de los saldos de ahorros.

- Cuenta intangible

En junio de 2020 lanzamos la Cuenta Intangible que permite que nuestros clientes dispongan de los bonos del Estado a través de esta cuenta de ahorros, resguardando

su seguridad al no requerir el manejo de efectivo y evitando exponer su salud frente a la pandemia pues no requiere acudir presencialmente a nuestras agencias.

- **Cuenta Imparable**

En este mismo periodo, lanzamos la Cuenta Imparable, producto con tasas súper atractivas para que nuestros clientes puedan tener mejores alternativas para hacer crecer su dinero con nosotros. Así, ofrecemos hasta 2.5% de tasa por montos superiores a S/ 200 mil.

En el 2020 abrimos 321 mil nuevas cuentas de ahorro.

Seguros optativos

Estamos enfocados en proteger a nuestros clientes, fomentando una cultura previsional, por lo que ajustamos nuestros precios para incrementar la accesibilidad a estos productos.

- **Crediasistencia**

Seguro de salud al que se puede acceder con una cuota de tan solo 30 soles mensuales; permite llevar una vida más saludable e incluir la cobertura de los familiares de nuestros clientes.

- **Credivida**

Seguro de vida que cubre las necesidades prioritarias de protección de nuestros clientes a tan solo 12.9 soles mensuales, brindando indemnización a los beneficiarios en caso de fallecimiento de titular. En agosto de 2020 relanzamos este producto como Credivida+, optimizando nuestras coberturas.

Nuevos seguros optativos en 2020

Nuevo portafolio de seguros

En enero de este periodo lanzamos tres nuevos seguros: Tarjeta Protegida, Cuota Protegida Dependientes y Cuota Protegida Independientes, que brindan protección de alto valor a los productos de nuestros clientes de prima mensual, con cargo a la Tarjeta de Crédito Única.

Combos de seguros

En marzo lanzamos dos combos complementando la oferta de valor y unificando coberturas de Tarjeta Protegida y Cuota Protegida en sus dos versiones.

Experiencia del cliente

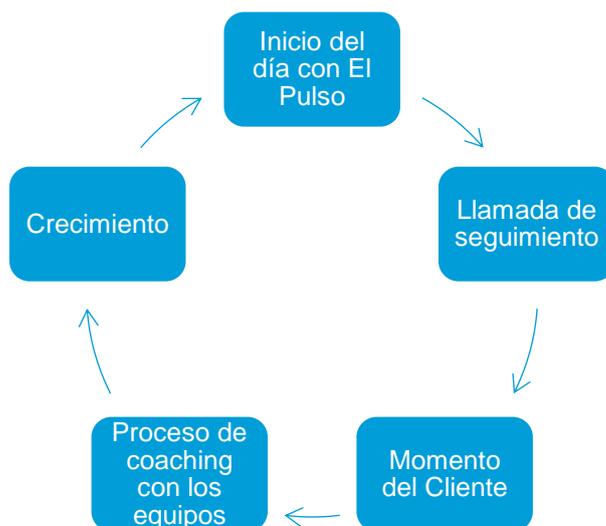
En CrediScotia, nuestros clientes son nuestro motivo y máxima prioridad y son la base para establecer nuestros objetivos a largo plazo.

¿Cómo funciona el sistema NPS?

Es prioridad para nosotros conocer las percepciones de nuestros clientes para enfocarnos en optimizar nuestros productos y servicios e identificar oportunidades de mejora con planes de acción claros. Contamos con *El Pulso*, sistema de retroalimentación del cliente, basado en la métrica Net Promotor System (NPS), que permite tener un contacto más cercano con ellos y promover una cultura enfocada en el cliente, que se traduce en un crecimiento rentable y sostenido. Así, la voz del cliente está en el corazón de todo lo que hacemos.

El proceso inicia con la interacción del cliente con nuestros representantes en nuestras agencias y el envío de una breve encuesta vía correo electrónico para que califiquen nuestra atención y nos brinden sus comentarios y observaciones. Luego realizamos una llamada de seguimiento y nos reunimos semanalmente con los equipos de las agencias para revisar los resultados obtenidos de las encuestas para tomar acciones de mejora conjunta y oportuna.

A continuación, mostramos el proceso NPS:



En 2020, continuamos trabajando en nuestros canales de atención presenciales y virtuales (red de agencias, retail y Contact Center), y atendimos las necesidades de nuestros clientes.

434,091

Encuestas enviadas

17,480

Llamadas de seguimiento

61,818

Encuestas recibidas

52%

Indicador NPS

Mayor accesibilidad

Buscamos ser una organización que promueve la diversidad e inclusión, por lo que durante 2020 hemos puesto plataformas alternativas de acceso a servicios financieros, al alcance de todos nuestros clientes. De este modo, hemos impulsado el crecimiento de nuestros canales alternativos y digitales.

- **Canales alternativos**

Nuestros agentes corresponsales realizaron 18% más transacciones monetarias que en 2019, destacando los depósitos y el pago de tarjetas de crédito. En 2020 continuamos nuestra alianza con el Banco de la Nación que tiene presencia en 637 oficinas a nivel nacional y que facilita que nuestros clientes puedan realizar el pago de sus préstamos.

- **Canales digitales**

Nuestra banca por Internet, CrediScotia en Línea, creció en 80% en transacciones monetarias respecto al año anterior, como consecuencia de las restricciones por la pandemia del COVID-19. Así, nuestros clientes pudieron realizar sus movimientos sin descuidar su salud. En este canal, la transacción de mayor crecimiento fue el pago de tarjetas de crédito.

En diciembre de 2010 lanzamos nuestra Banca Móvil, aplicativo que cuenta con las funcionalidades de consulta y pagos de nuestros productos, tales como préstamos y tarjetas de crédito. Consideramos que este proyecto es de gran valor para nuestros clientes, dado que 70% de nuestras operaciones del canal físico corresponde a este tipo de operaciones. Actualmente contamos con más de 9 mil clientes digitales.

- **Canal de atención en redes sociales**

Nuestra cuenta de CrediScotia en Facebook cobró gran relevancia durante la pandemia por el COVID-19 para la atención de nuestros clientes, con más de 11 mil consultas mensuales en promedio, representando un crecimiento de 37% respecto a 2019. Asimismo, nos permitió comunicar nuestros horarios de atención en los canales físicos durante los meses de restricciones del gobierno.

Atención de reclamos

GRI 102-11

Contamos con diversos canales de atención para atender cada vez mejor a nuestros clientes. A través de estos recibimos sus consultas y conocemos sus reclamos sobre nuestros productos, servicios y operaciones.

Cabe mencionar que nuestra Gerencia de Customer Solutions está conformada por unidades encargadas de analizar los reclamos e identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos, productos y servicios ofrecidos.

Banca telefónica	Red de agencias y oficinas a nivel nacional	Canal virtual
<p>Nuestros clientes presentan consultas, reclamos o solicitudes de información sobre nuestros productos y servicios.</p> <p>Nuestros clientes pueden solicitar el envío de la constancia del registro del reclamo o consulta a su correo electrónico o también pueden recogerla en nuestras agencias.</p>	<p>Atendemos a nuestros clientes de forma preferente en las plataformas comerciales.</p> <p>Nuestros clientes pueden presentar sus casos de forma verbal o escrita y se registrará en el sistema, entregándole una constancia de los mismos.</p>	<p>Nuestros clientes pueden acceder, en nuestra página web institucional, a la opción “Libro de Reclamaciones” y completar la información solicitada.</p> <p>Una vez registrado el reclamo, nuestro equipo se contacta con los clientes para requerir cualquier información adicional necesaria para la resolución del caso. Si no estuvieran satisfechos con la primera respuesta, nuestros clientes tienen la posibilidad de pedir la reconsideración del reclamo.</p>

En 2020, resolvimos 23,633 casos a favor de nuestros clientes, que representaron 24% del total de atenciones. Respecto a los casos a favor de CrediScotia, se brindaron explicaciones debidamente fundamentadas sobre el resultado.

Atención de reclamos y reconsideraciones

Indicador	2019	2020
Reclamos recibidos	66,093	97,602
Reclamos atendidos	66,559	97,287
Reconsideraciones recibidas	4,743	6,245
Reconsideraciones atendidas	4,726	6,024
Tiempos de atención de las reconsideraciones de reclamos (promedio días)	24.56	17.41

Soluciones digitales

Nuestra banca digital busca brindar a los clientes una forma ágil, cómoda y segura de consultar sus productos y realizar operaciones en el momento en que así lo requieran, sin tener que visitar una agencia, más aún ahora en la coyuntura vivida por el COVID-19 que aceleró la digitalización de nuestros clientes.

En 2020 iniciamos nuestros procesos de digitalización, con el lanzamiento de la Clave Digital, en reemplazo de los *tokens* físicos para autorizar operaciones en los canales digitales. Así, en este periodo, afiliamos aproximadamente al 20% de nuestros clientes.

Además, nuestras transacciones monetarias en la Banca por Internet CrediScotia en Línea crecieron en 80% respecto a 2019. La transacción de mayor crecimiento fue la de pago de tarjeta de crédito. Asimismo, como mencionamos previamente, lanzamos

nuestro aplicativo de Banca Móvil, para la consulta y pagos de préstamos y tarjetas de crédito, contando con más de 9 mil clientes digitales.

También, continuamos con nuestra página web “dineroaltoque.com” y con el envío de SMS para que nuestros clientes puedan solicitar préstamos siempre y cuando contasen con una oferta pre aprobada. De este modo, se permite concretar la venta sin la necesidad de acudir a una agencia.

A largo plazo, nuestra estrategia apunta a tener una red de distribución física y digital cada vez más eficiente y rentable para nuestros productos y servicios y ofrecer a nuestros clientes una mayor conveniencia y experiencias uniformes en todos nuestros canales de contacto.

Herramientas de la banca digital:

- APP CrediScotia
- Página web CrediScotia en Línea
- Clave Digital
- Página web “Dinero al Toque”
- Página web “Quiero mi Tarjeta Única”
- Préstamos vía mensaje de texto (SMS)

Confianza de nuestros clientes

Contamos con políticas y lineamientos de seguridad de la información para salvaguardar la privacidad de nuestros clientes y sus datos personales, así como la seguridad física de los equipos que la almacenan. De otro lado, nos enfocamos en brindar información consistente y coherente en todos nuestros productos y servicios y estamos comprometidos a comunicarnos de manera acertada y oportuna con nuestros clientes. Así, buscamos mantener y fortalecer la confianza de nuestros clientes en nosotros.

Privacidad de nuestros clientes

GRI 418-1, 102-11

Para nosotros, el cumplimiento de las regulaciones sobre privacidad y la gestión efectiva de los riesgos de privacidad son fundamentales para el éxito de los servicios y el bienestar de nuestros clientes. Para hacer frente a cualquier incidente o riesgo, contamos con mecanismos para preservar la seguridad y privacidad de los datos personales de nuestros clientes, consumidores, colaboradores y proveedores.

El Grupo Scotiabank en el Perú se alinea con los principios y objetivos de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (LPDP), para lo cual desarrolla una estrategia de adecuación de sus procesos a fin de garantizar el debido tratamiento de los datos personales de sus clientes y usuarios. Contamos con políticas corporativas de privacidad que permiten alinear los requerimientos de privacidad de la información de nuestros clientes 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 2020, optimizamos nuestros controles que permiten mantener segura la privacidad de la información de nuestros clientes, para ofrecerles un servicio que les brinde mayor confianza. Asimismo, hemos realizado capacitaciones y campañas de concientización a nuestros CrediWinners sobre la importancia de la privacidad y

protección de datos personales, principalmente debido a los cambios generados en los procesos como consecuencia de la pandemia del COVID-19.

Otras acciones destacadas a nivel del Grupo Scotiabank en Perú en este periodo fueron:

- Completamos 241 evaluaciones de impacto a la privacidad en iniciativas de negocio y relaciones con proveedores.
- Realizamos 4 campañas de concientización sobre los riesgos de privacidad.
- Identificamos y mitigamos el impacto de 9 incidentes y 3 violaciones de privacidad de los clientes.

Marketing responsable

GRI 417-1

Nuestras campañas de comunicación, contratos y cualquier información remitida al cliente y otros grupos de interés, 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 brindan soluciones financieras para que nuestros clientes materialicen sus proyectos, por lo que la información sobre ellos se encuentra en cartillas de información, contratos y certificados donde se detalla la operación realizada.

Adicionalmente, contamos con nuestra página web, en la que informamos de las condiciones de nuestros productos.

Iniciativas COVID-19

- Se realizaron reprogramaciones de pago que comprendieron más de 540 mil operaciones.
- Desarrollo de página web para el registro y procesamiento automático de las reprogramaciones definitivas.
- Facilitación de consultas para conocer el estado de las solicitudes de reprogramación o reversas de reprogramación en nuestros canales presenciales.
- Elaboración de procedimiento de registro y atención de reclamos en primera línea (call center, agencias y web) y segunda línea (unidades solucionadoras) , respectivamente.
- Procesamiento masivo automático de las reprogramaciones y reversa de reprogramación por segunda línea de las unidades solucionadoras (créditos).
- Participamos en Reactiva Perú y FAE-MYPE de la mano del gobierno, brindando 5,960 créditos a microempresarios, por un monto de S/ 67 millones.

- Fuimos la única financiera que brindo toda su red de agencias a nivel nacional para apoyar al gobierno en la entrega de los Bonos Solidarios, beneficiando a 73,755 familias peruanas.

3.4. Compromiso con nuestra comunidad

GRI 413-1

Estamos comprometidos en ayudar a los niños, niñas, jóvenes y adultos de las comunidades donde tenemos presencia a alcanzar sus objetivos, por ello desarrollamos iniciativas que promuevan su desarrollo a través de distintos programas implementados en alianza con nuestros socios estratégicos.

Educación

Buscamos contribuir con el desarrollo económico y bienestar de las personas al fortalecer la educación, inclusión y resiliencia económica de niños, jóvenes y adultos. A través de la educación financiera, el acceso y uso general de servicios y productos financieros de manera responsable contribuimos con el bienestar económico, especialmente de aquellas personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad

Formando emprendedores del mañana

Continuamos con el desarrollo de este proyecto que busca desarrollar capacidades sociales y económicas se estudiantes, del primaria y secundaria, de diferentes colegios públicos de Lima y Piura. Este proyecto se realiza en alianza con la ONG Plan Internacional, Direcciones Regional de Educación de Lima Metropolitana (DREL), Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), la Dirección Regional de Educación de Piura y la Unidad de Gestión Educativa de Piura y Sullana. Debido al contexto generado por la pandemia, utilizamos herramientas digitales enfocándonos en los siguientes ejes de gestión:

1. Evaluación de la intervención 2017-2019

Durante el 2020 realizamos una evaluación de los logros y resultados del proyecto. Se trabajó con una muestra aleatoria de 60 instituciones educativas para la revisión documental, reuniones virtuales y el uso de herramientas digitales para el recojo de información de estudiantes, docentes guías, docentes de aula, directivos, especialistas, padres y madres de familia que participaron en el proyecto. A continuación, presentamos los principales hallazgos:

- Los estudiantes de secundaria valoraron aprender a ahorrar y gastar responsablemente.
- Los docentes mencionaron que el proyecto ha servido para generar conciencia para sus gastos personales y ahorros, así como de las posibilidades de desarrollar sus propios negocios e incluso motivarlos a emprenderlos.

- El involucramiento de las madres y los padres de familia en el proyecto tuvo impactos positivos: Mejora en las relaciones interfamiliares y con los docentes.

2. Programa de capacitación 100% virtual sistematización de buenas prácticas con enfoque de género

Participamos en el programa de capacitación 100% virtual que estuvo a cargo de la Universidad Cayetano Heredia. En este programa se capacitaron docentes, directivos y especialistas del gobierno de 25 escuelas a nivel nacional en estrategias innovadoras, sostenibles y replicables en mejora de la calidad educativa. Hemos logrado capacitar a 82 participantes.

Adicionalmente se llevó a cabo un Concurso de Buenas Prácticas que reconoció a las 13 escuelas. En este concurso directivos y docentes, con acompañamiento de los especialistas, sustentaron sus buenas prácticas desarrolladas en el marco del curso de capacitación.

3. Innovación y sostenibilidad de proyectos productivos

Los Clubes de Emprendimiento de las 25 escuelas seleccionadas participaron del programa de capacitación 100% virtual para fortalecer el trabajo colaborativo, mejorar productos y/o servicios, revisar sus costos, generar una estrategia de marketing y consolidar un plan de mejora.

Se desarrollaron cinco módulos y 20 temas de enseñanza, así como la elaboración de 20 videos animados, los cuales fueron parte del proceso de enseñanza aprendizaje de los docentes y estudiantes. Cabe mencionar que los clubes de emprendimiento recibieron capital semilla para implementar su plan de mejora.

Nuestro Impacto:

- Número de instituciones educativas: 25
- Número de docentes, directivos y especialistas: 82
- Número de clubes de emprendimiento: 25
- Número de planes de negocio fortalecidos: 25
- Número de estudiantes: 108
- Fondos entregados para implementación de planes de mejora: S/56,219.50

Educación para el desarrollo y la inclusión financiera

Reactivación económica: Mujeres resilientes

A finales de año, en alianza con CARE Perú, lanzamos Mujeres Resilientes, un programa que busca apoyar a 1,100 mujeres afectadas por la crisis generada por la pandemia de la COVID-19 para que mejoren de manera sostenible sus ingresos económicos, calidad de vida y la de sus familias. El programa se ejecutará en las regiones de Lima, Arequipa y La Libertad.

La intervención comprende dos componentes:

- **Reactivación económica:** Potenciamos la resiliencia de los negocios de las emprendedoras afectadas por el COVID-19, logrando su empoderamiento en el proceso e incrementando sus ingresos hasta en un 30%. Este componente cuenta con un fondo concursable para capital semilla y trabajará arduamente el tema de nuevos canales de comercialización.
- **Inclusión financiera:** Se propone lograr que las mujeres emprendedoras en situación de vulnerabilidad incrementen sus capacidades financieras para que puedan acceder y usen responsablemente y de manera igualitaria los servicios y productos financieros acorde a las necesidades de sus negocios y su economía personal.

Voluntariado

En el marco de la coyuntura del COVID-19, realizamos el lanzamiento de Voluntarios #WIN, la nueva identidad de nuestro programa de voluntariado corporativo; ofreciendo una propuesta valiosa para la comunidad, CrediWinners, y las y los colaboradores de las empresas del Grupo Scotiabank.

El valor diferencial de Voluntarios #WIN radica en los siguientes componentes: creación de líneas de acción desde el análisis previo de los perfiles y talentos de nuestros voluntarios y voluntarias, adaptación de nuestra forma de hacer voluntariado ante cualquier escenario (presencial o digital); y la trascendencia a un modelo de alto impacto en beneficio de la comunidad.

Valor agregado	Resiliencia	Transformación digital
Brindar una propuesta relevante variada y alineada a distintos perfiles de voluntarios.	Reinventar nuestra forma de hacer voluntariado, adaptándonos ante cualquier escenario.	Contar con iniciativas que se puedan adaptar a un formato 100% digital.

Voluntarios #WIN

Potenciar el sentido de orgullo de CrediWinners, identificándonos como una empresa que impacta positivamente en la comunidad.	Generar en el colaborador un sentido de pertenencia a la comunidad de voluntarios, asignándoles una identidad.	Trascender a un modelo de voluntariado que optimice nuestro aporte al cumplimiento de los ODS y potencie el desarrollo de los CrediWinners.
Cultura #WIN	Identidad	Impacto

Creamos tres líneas de acción para apoyar a niños, jóvenes, mujeres y emprendedores, donde los principales protagonistas son nuestros CrediWinners:

Dona tu Talento

Iniciativa de mentoría voluntaria dirigida a nuestros colaboradores y colaboradoras del Grupo Scotiabank que desean donar su tiempo y talento a quienes más lo necesitan. Nuestras actividades se centraron en:

- **Mentoría en Atención al Cliente para los jóvenes de la Fundación Forge:**

En agosto 2020 se inició una alianza muy importante con la Fundación Forge, una organización social que capacita gratuitamente y facilita la inserción laboral de jóvenes de escasos recursos económicos, entre 18 y 24 años. A través de 15 seminarios de capacitación en atención al cliente, contribuimos a potenciar las habilidades de los jóvenes y mejorar su empleabilidad.

- **Voluntariado de Simulación de entrevistas para los jóvenes de la Fundación Forge**

Nuestros voluntarios de Recursos Humanos del Grupo Scotiabank, realizaron simulaciones de entrevistas a los jóvenes de la Fundación Forge para entrenarlos y potenciar su empleabilidad. Fueron más de 90 jóvenes beneficiados y más de 45 horas voluntarias destinadas.

Desafío #WIN

Fondo concursable de ideas solidarias que impulsa a nuestros CrediWinners y las y los colaboradores del Grupo Scotiabank a trabajar en equipo para generar ideas creativas e innovadoras en beneficio de la comunidad. Logramos que más de 135 voluntarios y voluntarias del Grupo Scotiabank aceptaran el desafío de crear iniciativas solidarias y digitales en apoyo a la comunidad. Luego de sesiones de entrenamiento, acompañamiento y un gran trabajo en equipo, +20 equipos materializaron sus ideas y su postulación. Fueron elegidos 10 equipos finalistas quienes presentaron sus propuestas en la Gran Final, siendo premiadas las cinco mejores iniciativas con un capital semilla de S/4,000 para su implementación.

Programas de alto impacto

Iniciativa que busca involucrar a nuestros CrediWinners en el componente de voluntariado de nuestros proyectos corporativos de inversión social. Nuestras actividades se centraron:

- **Voluntariado Economía para el Éxito con Junior Achievement:**

En agosto, en alianza con Junior Achievement, fortalecimos las capacidades financieras y habilidades para la vida profesional de estudiantes de 4to y 5to de secundaria, a través de talleres de capacitación 100% virtuales; lo cual permitió ampliar nuestro alcance a colegios públicos y privados de diversas regiones del Perú.

Como cierre de los talleres, se realizó el Innovation Camp, una maratón donde los estudiantes más destacados buscaron dar solución a un reto relacionado al Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: Igualdad de Género. Apoyamos, junto a las y los colaboradores del Grupo Scotiabank, a que cada grupo de estudiantes logre este objetivo, y realice la presentación de su iniciativa en la etapa final del torneo donde reconocimos a los 3 primeros puestos.

- **Voluntariado Formando Emprendedores del Mañana**

Capacitamos a 25 clubes emprendedores escolares de 25 instituciones educativas que forman parte del proyecto corporativo Formando Emprendedores del Mañana. Fueron 25 voluntarios del Grupo Scotiabank que brindaron Talleres de Costos y Flujo de Caja a más de 170 estudiantes, docentes y padres de familia, a fin de fortalecer la elaboración de sus presupuestos.

Adicionalmente a nuestros ejes de acción, promovemos que las y los colaboradores del Grupo Scotiabank lideren sus propias iniciativas voluntarias. En el 2020 realizaron recaudaciones de fondos, campañas de donación de sangre y de navidad. Participaron más de 380 colaboradores de las empresas del Grupo Scotiabank, donando más de 350 horas voluntarias, y beneficiando a más de 2,200 personas de nuestra comunidad.

Nuestro impacto a nivel corporativo del programa e iniciativas de la Red de Líderes

+900

Número de participaciones voluntarias

+4,800

Horas de voluntariado

+4,300

Número de beneficiados

Acción Social

En CrediScotia estamos comprometidos en ofrecer una contribución integral a nuestra comunidad, por ello, nos esforzamos en apoyar al país en diversas iniciativas solidarias.

Nuestro aporte a la lucha contra el Cáncer

En el 2020 apoyamos a la Liga Peruana de Lucha contra el Cáncer instalando sus alcancías en nuestras agencias y las del Grupo Scotiabank. Gracias a esta recaudación se realizó 336 atenciones a mujeres de zonas menos favorecidas. Asimismo, la Fundación Peruana de Cáncer recibió nuestro apoyo en su colecta anual. Para ambas organizaciones incentivamos también a nuestros CrediWinners a sumarse a estas campañas a través de donaciones económicas.

Iniciativas COVID-19

- Reactivamos nuestra campaña interna #YoPongo para apoyar a los y las profesionales de salud que enfrentaban un constante riesgo de contagio a causa del COVID-19. Gracias al apoyo de nuestros y nuestras CrediWinners y las empresas del Grupo Scotiabank, logramos recaudar más de 240 mil soles para la compra de implementos de protección contra el COVID-19.
- Lanzamos al interno #YoPongo Navideño para brindar alegría y felicidad a quienes más lo necesitan logrando recaudar +56 mil soles, que fueron donados a Techo Perú, Banco de Alimentos, Baika y Hogar Canevaro para beneficiar a niños, niñas, familias y adultos mayores de las zonas norte, centro y sur andina del país.
- Nuestros CrediWinners, a través de la actividad “Vive la Navidad”, lograron apoyar a más de 120 beneficiarios entre adultos, niñas y niños de distintas organizaciones sociales: Casa Magia, Corazones Dorados Oncopediatra, Casa Ronald y Casa Inspira; a quienes se les entregó kits de panetón, pavo y champán (PAPACHAM), implementos de protección y útiles de limpieza.

3.5. Cadena de abastecimiento responsable

GRI 102-9

Nuestros proveedores

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, 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.

Proceso de compras

Nuestro Manual de Compras y Contratación de Servicios contiene las políticas, normas y consideraciones que sirven de guía en la aplicación y correcto desarrollo de los procedimientos operativos y administrativos relacionados con el proceso de compras de bienes y servicios para el Grupo Scotiabank.

Asimismo, buscamos establecer controles para racionalizar los gastos, efectuándolos dentro de los límites asignados para el periodo y con previa aprobación en los niveles de autonomía administrativa correspondientes.

A continuación, detallamos el proceso de adquisición:

1. Unidad organizacional

Solicita el bien o la contratación del servicio y supervisa la conformidad de la compra.

4. Gerencia de compras y contratos

Identifica y negocia con el proveedor. Genera la orden de compra o el contrato.



2. Unidad especializada

Realiza el seguimiento a la ejecución presupuestal.

3. Comité de compras

Autoriza compras o contratación de servicios superiores a 10,000 dólares. Participan las unidades de Compras y Contratos y Finanzas.

Lineamientos para la relación con proveedores

A fin de promover prácticas de adquisición sostenibles, contamos con lineamientos básicos para proveedores:

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

Principio de conducta para proveedores

El Código de Conducta del proveedor de CrediScotia se basa en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y está desarrollado para compartir con nuestros proveedores los valores y compromisos que promovemos al interior y exterior de nuestras empresas. Ello con el objetivo de que nuestros proveedores puedan sumarse a una gestión sostenible del negocio.

La aceptación del Código de Conducta del proveedor de CrediScotia certifica que nuestros proveedores reconocen la importancia de una gestión sostenible en la cadena y como parte de esta.

Nuestra cadena de suministro contempla aproximadamente a 585 proveedores, siendo el valor monetario de las compras durante el 2020 de US\$ 69.11 millones. Apoyamos a

nuestros proveedores durante todo el proceso de adquisición, de forma que sea provechoso para ambas partes.

Compras responsables e inclusivas

Buscamos promover prácticas de adquisición sostenibles mediante la incorporación de Principios de Responsabilidad Social para Proveedores basados en los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con la finalidad de compartir nuestros valores y compromisos en la cadena de valor, los cuales son formalizados en los contratos.

Priorizamos compras sostenibles como es el caso de luminarias Led, energía hidroeléctrica 100% renovable y equipos de aire acondicionado sostenible.

Iniciativas COVID-19

- Pago a proveedores: Adelantamos el pago a 10 días hábiles luego de recibida la factura.
- Compartimos con los principales proveedores el protocolo de prevención y control frente al Coronavirus.

4. Gobierno Corporativo

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.

Nuestra política de gobierno corporativo ha sido diseñada para garantizar la capacidad del directorio de supervisar de manera efectiva las acciones realizadas dentro de CrediScotia.

“El año 2020 presentó grandes retos en materia de conectividad para el trabajo remoto. Sin embargo, pudimos adaptarnos para continuar manejando nuestro habitual alto nivel de cumplimiento en materia de lucha contra la corrupción. Por ejemplo, pudimos organizarnos para presentar un plan de comunicados que se ha venido ejecutando desde fines del 2020 que abarca la puesta en conocimiento y cumplimiento de todos los lineamientos de nuestro Código de Conducta. Asimismo, venimos implementando un sistema para la gestión de riesgos de terceros que engloba todo el proceso en un programa que almacena y permite procesar cada etapa del flujo de manera eficiente, minimizando el margen de error.”

Jose Saleh, Senior Officer, Regulatory & Enterprise Compliance.

4.1. Aspectos destacados 2020

- Llevamos a cabo la certificación del Código de Conducta y políticas complementarias.
- 33% de mujeres componen el directorio
- Simplificamos el acceso a los canales a través de la intranet y web en las empresas del Grupo Scotiabank.
- Durante el año se realizó la evaluación de 23 matrices de riesgo en CrediScotia
- 100% de nuestros CrediWinners fueron capacitados en mecanismos de conocimiento al cliente.
- Difundimos nuestra política de lavado de activos y financiamiento del terrorismo alcanzando el 100% de participación de nuestros CrediWinners

4.2. Nuestro directorio

GRI 102-18

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.

A continuación, presentamos a nuestros directores¹⁶:



Presidente
Francisco Sardón



Directora Independiente
Elena Conterno Martinelli



Director
Ignacio Quintanilla Salinas



Director Independiente
Eduardo Carrión Troncón



Director
Philip Seymour



Directora
Maria Nelly Viola

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, de Control de Riesgos y de Remuneraciones, es necesario contar con directores independientes.

CrediScotia cuenta en su directorio con 33.33% de Directores Independientes, cumpliendo con las buenas prácticas de gobierno corporativo y asegurando la toma de decisiones con criterios de independencia y equilibrio. Los miembros del Directorio considerados Independientes son la señora Elena Aída Conterno Martinelli y el señor Eduardo José Sánchez Carrión Troncón.

Un directorio comprometido, equilibrado y diverso

GRI 405-1

CrediScotia cuenta con un directorio compuesto por seis miembros que permiten el desempeño eficaz y participativo de este órgano colegiado. El directorio de la está constituido por personas que reúnen una adecuada preparación académica y de significativa experiencia en el sector financiero, acorde a la envergadura de la

¹⁶ La presidencia del Directorio estuvo a cargo del señor Miguel Uccelli Labarthe, hasta el 31 de mayo del 2021.

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 nuestro directorio cuenta con la participación de 33% de mujeres para el ejercicio 2020.

Responsabilidad del directorio

La responsabilidad principal del directorio es supervisar la administración de los negocios y actividades de la CrediScotia:

- El directorio debe conducir de manera efectiva las actividades de la institución. Para ello, debe esforzarse por equilibrar los intereses de todos los actores, es decir, sus accionistas, clientes, empleados y comunidades en las que lleva a cabo sus negocios, así como considerar su éxito a largo plazo.
- Para cumplir con esta obligación, los directores confían en la honestidad e integridad de la alta dirección encargada de las líneas comerciales y las funciones de control, así como de sus asesores y auditores externos.

Capacitación del directorio

Durante el Ejercicio 2020 se han realizado capacitaciones a los Miembros del Directorio en materias como Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. El 100% de nuestro directorio fue capacitado.

Evaluación del directorio

Anualmente el directorio lleva a cabo el proceso de autoevaluación de su desempeño y del de sus comités. En el mes de octubre del 2020, se realizó la autoevaluación del directorio como órgano colegiado. El 100% de nuestro directorio fue evaluado.

Transparencia

Contamos con la web corporativa para una comunicarnos con nuestros accionistas, clientes y, en general, con todos los grupos de interés:

- Estatutos sociales
- Políticas de gobierno corporativo
- Código de Conducta
- Trayectorias profesionales de los directores
- Composición del Directorio y de los comités del Directorio
- Reporte sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (10150)
- Memoria Anual
- Informes financieros
- Capital Social y Composición Accionaria

4.3. Nuestra conducta ética

GRI 102-11

Principios básicos del código de conducta

Nuestro Código de Conducta y sus políticas complementarias delimitan la cultura corporativa de CrediScotia, señalando las actitudes éticas que deben mantener todos los CrediWinners.

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

Durante el 2020, 90.90% de nuestros CrediWinners firmaron el Código de conducta.

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
- Código de Conducta de Scotiabank Perú para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Política y Orientación del Grupo Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción:
- Principios de conducta para proveedores en el marco de la Responsabilidad Social:
- Política de Gobierno Corporativo

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 realizar denuncias a través de nuestra Política de Whistleblower.

Adicionalmente, 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.

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.

Durante el 2020 realizamos las siguientes actividades para fortalecer nuestra cultura de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo:

- 100% de nuestros CrediWinners fueron capacitados en mecanismos de conocimiento al cliente.
- Difundimos nuestra política alcanzando el 100% de participación de nuestros CrediWinners.
- Implementación del nuevo procedimiento de evaluación del riesgo LD/FT & Sanciones en nuevas iniciativas (NIASRA por sus siglas en inglés).
- Actualización y aprobación del Código de Conducta PLD, acorde a la regulación local vigente y a los lineamientos del Programa Institucional PLD/PFT & Sanciones (BNS).

Adicionalmente, durante el 2020 hemos evaluado casos potenciales de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. A continuación, presentamos nuestros resultados:

Casos relacionados con lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Indicadores	2019	2020
El número total de los casos evaluados	110	151

El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por lavado de activos y financiamiento del terrorismo o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0	0
El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con lavado de activos y financiamiento del terrorismo	0	0

Política para la lucha contra la corrupción

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

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.

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 y directores:

Miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado la política, procedimientos y formación sobre anticorrupción

Indicadores	2019	2020
El número total	6	6
Porcentaje	100%	100%

Empleados a quienes se haya comunicado la política, procedimientos y formación anticorrupción

Indicadores	2019	2020
El número total	2,435	2,257
Porcentaje	100%	100%

Nos complace mencionar que durante el 2020 no hemos tenido ni un solo caso relacionado a temas de corrupción.

Código de buenas conductas de mercado

GRI 206-1

CrediScotia asegura el cumplimiento de la regulación peruana vigente, que establece la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). En lo que concierne al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, CrediScotia cuenta con un área liderada por el

Oficial de Conducta de Mercado (OCM) quien monitorea su cumplimiento de cara a los clientes de CrediScotia y trabaja junto a otras áreas para promover mejoras en ese sentido y basado en los 3 Principios de Conducta de Mercado:

- Transparencia de Información
- Prácticas de Negocio
- Gestión de Reclamos

El área de Conducta de Mercado tiene dos grandes objetivos: mitigar observaciones y multas por parte de las entidades regulatorias, así como asegurar procesos transparentes de cara a los clientes y público en general durante toda la relación (captación, venta, post venta).

Por otro lado, tenemos la función de administración de tarifas, la cual implica asegurar el correcto procesamiento de creación, modificación y eliminación de las tarifas, de acuerdo a los requerimientos de las áreas de Productos, las necesidades de CrediScotia y lo establecido por la SBS.

Durante el 2020, dada la coyuntura COVID-19, participamos en los procesos de cambio y adecuación, atendiendo las disposiciones de urgencia que la SBS fue dando a lo largo del año, y mitigando posibles impactos sobre los clientes en medio de la coyuntura.

Por otro lado, se continuaron atendiendo los procesos de auditoria, capacitación a la primera línea, dando soporte al desarrollo de visitas de inspección de SBS, la revisión de las matrices de riesgo, lanzamiento de nuevos productos, cese de la venta de productos Microempresa, entre otros.

Capacitaciones en código de conducta

Durante el 2020 nuestro porcentaje de capacitación sobre el código de conducta a empleados alcanzó el 98.7% de cumplimiento.

4.4. Gestión de riesgos

GRI 102-11

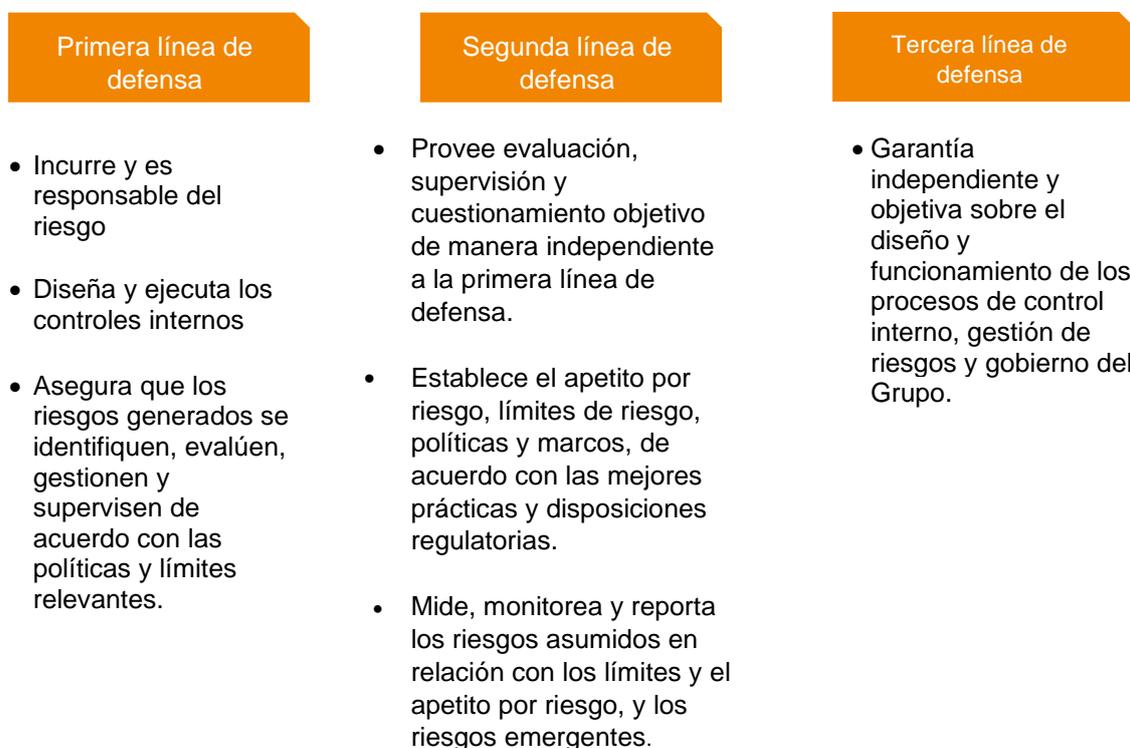
Nuestra gestión de riesgos nos permite identificar oportunamente cualquier situación que pudiera afectar negativamente nuestras operaciones, asegurando que los resultados de las actividades sean predecibles y estén dentro de los parámetros de tolerancia de riesgo de nuestra empresa.

Marco de Gestión Integral de Riesgos

CrediScotia Financiera posee una cultura de riesgos sólida respaldada por un apetito por riesgo claramente expresado y eficazmente integrado ayudando a garantizar que la Financiera se mantenga dentro de los límites de riesgo, al mismo tiempo que encuentra un equilibrio óptimo entre riesgo y rentabilidad.

Nuestros lineamientos se basan en las normas regulatorias locales, los principios y políticas corporativas del Grupo Scotiabank.

El marco de la gestión integral de riesgos se basa en el modelo de tres líneas de defensa.



Los principales riesgos a los que está expuesto CrediScotia son los siguientes:

- **Riesgo de crédito**

Durante el 2020, la Gerencia de Riesgos hizo frente a los retos que significó la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19. En ese sentido, CrediScotia desplegó acciones para mitigar el impacto en los portafolios de Préstamos Personales, Tarjeta de Crédito y Microempresa:

- Revisión y actualización de las Políticas de Créditos y Adecuaciones en Plataforma de aprobación de créditos.
- Gestión de Autonomías Comerciales y Seguimiento de Cartera
- Seguimiento de indicadores de Riesgo Crediticio
- Aplicación de estrategias de administración del riesgo de sobre endeudamiento
- Administración de los Modelos de Score e Ingresos
- Gestión de estrategias de recuperación y cobranzas.
- Capacitación integral de los equipos comerciales de Consumo y Microempresa

- **Riesgo operacional**

Durante el 2020 se ha continuado con el desarrollo de las metodologías de gestión del riesgo operacional a fin de fortalecer e incorporar aspectos para reforzar la gestión. A raíz del contexto global de pandemia COVID-19 se implementaron estrategias de continuidad del negocio y gestión de riesgo operacional que nos han permitido dar una respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de nuestros principales stakeholders.

Se presentaron informes de resultados de la gestión de riesgo operacional, del Grupo Scotiabank dirigidos a Casa Matriz, los comités de gobierno local incluyendo el Comité de Control de Riesgos del directorio y directorio del banco.

- **Riesgo de mercado**

Se desarrollaron políticas y procesos que robustecieron la gestión de los riesgos de mercado y liquidez. Las principales actividades para una adecuada identificación, gestión, control y monitoreo fueron:

- Adecuación a la Circular BCRP N° 0002-2020
- Adecuación al Oficio múltiple SBS N° 11518-2020
- Adecuación a la Resolución SBS N° 1882-2020
- Adecuación a la Resolución SBS N° 2712-2020
- Modificación de los Manuales de Metodologías
- Implementación y Mejora de Reportes Regulatorios y Corporativos
- Innovación y Desarrollo de Herramientas Analíticas
- Revisión de Límites de Riesgos de Mercado, Estructural y Liquidez

Nuevas estructuras organizativas para fortalecer nuestra gestión de riesgo

Instituímos el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico que se centra en los programas de riesgo operacional, seguridad de la información y continuidad del negocio, separando dicho gobierno del Comité de Control Interno establecido en el 2018.

Asimismo, se implementó el Comité de Riesgo Reputacional (CRR) cuyo Mandato es promover una conducta acorde con altos estándares éticos, así como proteger la reputación del Grupo Scotiabank.

Administración de la Continuidad de Negocio - Business Continuity Management

En CrediScotia, contamos con 15 Planes de Continuidad de Negocio (PCN) vigentes y desplegados para responder ante la pérdida o falla de cualquiera de los componentes sobre los cuales dependen sus procesos, incluyendo la estrategia frente a una Pandemia.

Contamos con un proceso de control que incluye el mantenimiento y pruebas a los planes de continuidad dentro de un periodo de 12 meses con el fin de asegurar que son suficientes para cumplir con los actuales requerimientos de nuestros clientes.

A continuación, mencionamos nuestras principales actividades durante el 2020:

- Realizamos capacitaciones y talleres de entrenamiento a 30 Planeadores de Continuidad de Negocios sumando un total de 30 horas de entrenamiento.

- Incluimos en el proceso de revisión y mantenimiento a los Planes de Continuidad actualizaciones de las estrategias de continuidad, análisis de impacto al negocio para la identificación de procesos críticos y guía de actuación ante la pandemia.
- Ejecutamos la prueba del Plan de Recuperación ante Desastres permitiendo probar la escalabilidad y agilidad de la infraestructura de las telecomunicaciones.
- Realizamos la revisión y actualización de la evaluación de riesgos de interrupción a nivel sedes y agencias para fortalecer la respuesta ante las amenazas del entorno de la pandemia.

Metodologías de gestión del riesgo operacional

Entendemos el riesgo operacional como la posibilidad de pérdidas por la ocurrencia de fallas debido a procesos inadecuados, el personal, la tecnología o por eventos externos. Para la gestión del riesgo operacional contamos con un Marco de Gestión de Riesgo Operacional, políticas y diversas herramientas como el programa de evaluación de riesgos y controles, la gestión de riesgos de nuevas iniciativas, los indicadores claves de riesgo, la gestión de eventos de riesgo operacional y el programa de gestión de riesgos con terceros.

Adicionalmente contamos con el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico, como uno de los entes de gobierno, que proporciona supervisión a nivel de la Alta Gerencia, a fin de garantizar que todas las Líneas de Negocios y Unidades de Soporte implementen los principios y lleven a cabo las evaluaciones de riesgo de manera coherente y uniforme.

A continuación, mencionamos las principales actividades realizadas para fortalecer la gestión de riesgo operacional:

- Ejecutamos al 100% las evaluaciones de riesgo operacional a través de matrices de riesgos y controles.
- Diseñamos un programa para evaluar la efectividad de los controles de los riesgos operacional identificados en el 2020.
- Venimos trabajando en el Programa de Transformación Global de Gestión de Riesgo con Terceros (TPRM) con el objetivo de proteger al Grupo de riesgos que terceros puedan incurrir.

Iniciativas COVID-19

- Al cierre del período 2020, se atendieron 11 evaluaciones a través del proceso ágil de evaluación de riesgos de nuevas iniciativas asociadas al contexto COVID-19, a fin de dar respuesta a las necesidades de evaluación integral de riesgo, en los frentes de continuidad operativa, requerimientos regulatorios y necesidades de mercado.

- Realizamos la revisión y actualización de la evaluación de riesgos de interrupción a nivel sedes y agencias para fortalecer la respuesta ante las amenazas del entorno de la pandemia.
- Revisión y actualización de las Políticas de Créditos y Adecuaciones en Plataforma de aprobación de créditos.

5. Anexos

5.1. Métricas Ambientales

Consumo por tipo de material

Consumo de materiales por tipo	Unidad	2019	2020
Papel bond para impresión y fotocopia	Toneladas	113.82	69.28
Cartuchos de tinta	Unidad	49.00	16.00
Cartuchos de tóner	Unidad	0.00	-
Formatos de impresos	Miles	18,005.90	10,374.48
Rollos térmicos para cajeros automáticos	Unidad	20,382.00	12,322.00

Consumo por tipo de energía GRI 307-1

Consumo de energía	Unidad	2019	2020
Energía	Kwatt/hora	3,953,944	3,391,356
	megajoules	14,234,198.40	12,208,882
Gasolina	galones	(98) 984.449	
	megajoules	155,574.57	
Petróleo Diésel 2	galones	119.68	
	megajoules	18,917.38	
Petróleo	galones	0	
	megajoules	0	

Consumo de agua GRI 307-1

Consumo de agua	Unidad	2019	2020
Agua de la red pública total	metros cúbicos	38,220	42,411

5.2. Métricas Sociales

Porcentaje en posiciones de liderazgo por sexo GRI 102-8, GRI 405-1

Categoría	Descripción	2019	2020
		Porcentaje	Porcentaje
VP +	Hombre	100%	100%
	Mujer	0%	0%
Director	Hombre	64%	64%
	Mujer	36%	36%
Senior Manager	Hombre	65%	63%
	Mujer	35%	73%
Manager	Hombre	64%	55%
	Mujer	36%	45%
Supervisor	Hombre	57%	52%
	Mujer	43%	48%
Clerical	Hombre	35%	30%
	Mujer	65%	70%

CrediWinners por región y sexo GRI 102-8, GRI 405-1

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Lima	435	697	339	583
Provincias	571	891	275	594

Nuevos colaboradores por región y sexo GRI 102-8, GRI 405-1, 401-1

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Lima	435	697	30	53
Provincias	571	891	42	108

Rotación Anual por sexo GRI 102-8

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Porcentaje de rotación	5.05%	9.63%	3.67%	7.21%

Media de horas de formación por CrediWinners por función y sexo GRI 401-1

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
VP	32		37	
Director	46	86	18	28
Senior Manager	55	51	28	26
Manager	35	36	35	34
Supervisor	50	45	33	32
Clerical	33	34	29	33
Practicantes	20	17		11
Services			2	0
Media por función/sexo	37	36	30	33

Número de nuevas contrataciones de empleados por grupo de edad 2020

Indicador	Grupo de edad 2020				
	18-24	25-35	36-45	46-55	55+
Número de nuevas contrataciones de empleados por grupo de edad	94	193	17	3	0

Tasa de nuevas contrataciones de empleados

Indicador	2020	
	Hombre	Mujer
Tasa de nuevas contrataciones de empleados por sexo	30%	70%

Número de rotación de empleados por edad

Indicador	Grupo de edad 2020				
	18-24	25-35	36-45	46-55	56+
Número de rotación de empleados por edad	63	162	17	4	0

Número de rotación de empleados por sexo

Indicador	2020	
	Hombre	Mujer
Número de rotación contrataciones de empleados por sexo	83	163

Número de rotación de empleados por región

Indicador	2020
Lima	93
Provincias	153

Tasa de rotación de empleados por edad 2020

Indicador	Grupo de edad 2020				
	18-24	25-35	36-45	46-55	56+
Tasa de rotación de empleados por edad	30.22%	15.28%	2.84%	1.66%	0.00%

Tasa de rotación de empleados por sexo

Indicador	2020	
	Hombre	Mujer
Tasa de rotación de empleados por sexo	3.67%	7.21%

Tasa de rotación de empleados por región

Indicador	2020
Lima	8.49%
Provincias	13.12%

Número de proveedores

Indicador	2019	2020
Número total de proveedores	642	585
Número de proveedores locales	636	577
Número de proveedores internacionales	6	8

Compras locales

Indicador	2019	2020
Monto total de adquisiciones (US\$)	76.76 MM	69.11 MM
Porcentaje de adquisiciones locales	95.00%	92.00%
Monto de adquisiciones locales (US\$)	72.65 MM	63.60 MM

5.3. Métricas de Gobernanza

Número de Directores independientes

Indicador	2019	2020
Número de Directores independientes	2	2

% de participación del directorio

Indicador	2019	2020
Participación en directorio (porcentaje)	100%	100%
Años de participación en directorio (promedio)	3	4

Distribución de miembros del directorio por sexo (número)

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directorio	4	2	4	2

Distribución de miembros del directorio por sexo

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directorio	67%	33%	67%	33%

Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial	
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos Generales					
GRI 102: Contenidos Generales (2016)	102-1	Nombre de la organización	CrediScotia Financiera S.A.	Ninguna	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12, 62	Ninguna	
	102-3	Ubicación de la sede	Av. Dionisio Derteano 102, San Isidro	Ninguna	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Perú	Ninguna	
	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	
	102-6	Mercados servidos	62	Ninguna	
	102-7	Tamaño de la organización	12	Ninguna	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	37, 89	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6
	102-9	Cadena de suministro	74	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Ninguna	Ninguna	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	23, 29, 65, 67, 80, 83	Ninguna	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	Ninguna	Principio 7, 8 y 9

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial
		para el Medio Ambiente desde el 2005Principios del Ecuador desde el 2006Pacto Mundial desde el 2010.		
102-13	Afiliación a asociaciones	De manera local, somos miembros de las siguientes asociaciones: Patronato Perú 2021Asociación de Buenos Empleadores -ABE Asociación Nacional de Anunciantes -ANDA Asociación Automotriz del Perú -AAP	Ninguna	Principios 1 y 2
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9	Ninguna	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	38	Ninguna	Principio 1 y 2
102-18	Estructura de gobernanza	78	Ninguna	Principio 10
102-40	Lista de grupos de interés	23, 24	Ninguna	Principios 1 y 2
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	45	Ninguna	Principio 3
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	23	Ninguna	Principios 1 y 2
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	25	Ninguna	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Nuestros grupos de interés coincidieron que debido al contexto nacional los temas que más les preocupan son la corrupción y la ética, sobre todo en el sector financiero.	Ninguna	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros consolidados solo incluyen a CrediScotia Financiera S.A. La Información comunicados por la Financiera a SMV se encuentran disponibles en: https://www.crediscotia.com.pe/Quienes-Somos/informacion-al-inversionista	Ninguna	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	8	Ninguna	

Estándar GRI		Contenido	Página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial
	102-47	Lista de temas materiales	23	Ninguna	
	102-48	Reexpresión	No se ha reexpresado la información del reporte del 2020	Ninguna	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Ninguna	Ninguna	
	102-50	Periodo objeto del informe	2020	Ninguna	
	102-51	Fecha del último informe	2019	Ninguna	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	Ninguna	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales sostenibilidad@scotiabank.com.pe	Ninguna	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	Ninguna	
	102-55	Índice de contenidos GRI	93	Ninguna	
	102-56	Verificación externa	El reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa	Ninguna	
Temas materiales					
Desempeño económico					
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	23, 27	Ninguna	
Gestión de riesgos					
No GRI	-	Gestión de riesgos	83	Ninguna	
Mecanismos de cumplimiento de los compromisos de competencia leal					
206: Competencia desleal	206-1	Acciones legales por comportamiento anticompetitivo,	23, 83	Ninguna	

Estándar GRI		Contenido	Página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial
		prácticas monopolísticas y antimonopolio			
Políticas para asegurar el comportamiento ético					
GRI 102: Contenidos generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	23, 38	Ninguna	
Estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción					
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	23, 82	Ninguna	Principio 10
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23, 82	Ninguna	Principio 10
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	23, 82	Ninguna	Principio 10
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					
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	23, 67	Ninguna	
Seguridad de los clientes en sus transacciones comerciales y operaciones realizadas					
GRI 102: Contenidos Generales	102-11	Principio o enfoque de precaución	23, 29, 65, 67, 80, 83		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial	
Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de nuestros servicios					
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	23, 68	Ninguna	Principio 1
Cumplimiento ambiental					
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante el 2020 no hubo incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.	Ninguna	Principios 7, 8 y 9
Emisiones de gases de efecto invernadero					
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas GEI (Alcance 1)	32	Ninguna	Principios 7, 8 y 9
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)		Ninguna	Principios 7, 8 y 9
	305-3	Otras emisiones indirectas (Alcance 3)		Ninguna	Principios 7, 8 y 9
Formación y enseñanza para los CrediWinners					
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	23, 53	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones		Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6

Estándar GRI		Contenido	Página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial
		periódicas del desempeño y desarrollo profesional			
Diversidad e igualdad de oportunidades otorgadas a los CrediWinners					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	23, 46, 79, 89	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6
No discriminación					
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No hubo ningún caso de discriminación durante el 2020.	Ninguna	Principio 6
Empleo. Retención del talento, beneficios y minimización de la rotación del personal					
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	23, 40, 89, 90	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	23, 41, 57		Principios 3, 4, 5 y 6
	401-3	Permiso parental	23, 57		Principios 3, 4, 5 y 6
Mecanismos de gestión de salud y seguridad en el trabajo					
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	42, 43	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades en la comunidad					
No GRI	-	Inclusión financiera y desarrollo de	70, 71		-

Estándar GRI		Contenido	Página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial
		capacidades en la comunidad			
Portafolio de productos ofrecidos por CrediScotia					
No GRI	-	Portafolio de productos ofrecidos por CrediScotia	62		-
Comunidades locales con las que trabaja CrediScotia					
GRI 413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	24, 69		Principios 1
Evaluación de derechos humanos en el ámbito de influencia de CrediScotia, trabajo infantil y trabajo forzoso					
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	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.		-
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	CrediScotia cuenta con sólidas medidas mitigantes tales como seleccionar empresas formales, que no presentan incidentes de problemas laborales o financieros y que además tienen conocimiento y se han comprometido en cumplir el Código de Conducta del proveedor del Grupo Scotiabank.		

Otros indicadores relevantes¹⁷

Pilar Principios de Gobernanza	
1. Declaración de propósito	Pag 12
2. Composición de los órganos de gobierno	6
Género mujer de los miembros	2
Número de directores ejecutivos	3
Número de directores independientes	2
Antigüedad promedio	4
3. Asuntos materiales	Pag 23
4. Lucha contra la corrupción	
% de miembros del órgano de gobierno que han recibido formación sobre anticorrupción	100%
% de empleados que han recibido formación sobre anticorrupción	100%
% de socios comerciales que han recibido formación sobre anticorrupción	0%
Casos de corrupción confirmados, de incidentes ocurridos en el año o en años previos	0
5. Mecanismos de información y asesoramiento ético	Pag 80-82
6. Integración de riesgos y oportunidades en el negocio	Pag 83-87 Dentro del riesgo operacional resalta el impacto de la pandemia COVID-19, recesión económica y los riesgos que surgen por la modalidad de trabajo a distancia. Se han establecido mecanismos de decisión ágiles para enfrentar los eventos derivados de la pandemia como el programa New Initiative Risks Assessment Fast Track. Al inicio del periodo de pandemia estos eventos de riesgos fueron críticos: se redujo el nivel de colocaciones y utilidades y se aumentaron las provisiones. De forma paulatina estos indicadores han empezado a retornar a un nivel Pre-pandemia.
Pilar Planeta	
7. Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1, 2 y 3)	Pag 32
8. Implementación de TFCD	A nivel corporativo
9. Uso de la tierra y sensibilidad ecológica	0

¹⁷ Alineado a la guía Measuring Stakeholder Capitalism.

10. Consumo y extracción de agua en zonas de estrés hídrico	Total
	9,191m3
En zonas de estrés hídrico extremadamente alto	6,739 m3
En zonas de estrés hídrico alto	2,425 m3

Pilar Personas	
11. Diversidad e inclusión	Pag 47-52
12. Igualdad de pago	Pag 46
13. Nivel de salario	Para más información por favor contactarse con sostenibilidad@scotiabank.com.pe
14. Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzoso u obligatorio	Riesgo evaluado
15. Salud y seguridad	Pag 42
Tasa de fatalidad	0
Lesiones de alto impacto	0
Número de lesiones registradas	5
Tasa de lesiones	0.1
Número de horas trabajadas	6,160 878
16. Capacitaciones proporcionadas	Pag 53-54
Promedio de horas de formación	Pag 54
Inversión promedio en formación y desarrollo, por empleado	S/ 309.00

Prosperidad	
17. Número total y tasas de empleo	Pag 37
18. Contribución económica	Pag 27
19. Impuestos ¹⁸	S/ 75,748,162

¹⁸ Los impuestos pagados se derivan del pago a IGV, retenciones de IGV, Impuesto a las transacciones financieras, Impuesto temporal a los Activos Netos, Pagos a Cuenta del Impuesto a la Renta, IGV no grabado e IGV no domiciliado.

