



# Reporte de **SOSTENIBILIDAD** 2019

**Scotiabank®**



## **Carta del CEO 4**

### **1. Negocio sostenible 6**

- 1.1 Principales cifras del 2019 7
- 1.2 Sobre Scotiabank 8
- 1.3 Nuestro propósito: #PorNuestroFuturo 10
- 1.4 Temas materiales y grupos de interés 11
- 1.5 Contribución a los ODS 17

### **2. Confianza en los negocios: nuestra cultura ética 20**

- 2.1 Gobierno Corporativo 21
- 2.2 Código de Conducta Scotiabank y Políticas Complementarias 26
- 2.3 Gestión de riesgos 30

### **3. Clientes 34**

- 3.1 Sistema NPS: medición de la satisfacción del cliente 37
- 3.2 Banca digital 39
- 3.3 Privacidad y seguridad de la información 41
- 3.4 Marketing responsable 43

### **4. Cadena de abastecimiento responsable 44**

### **5. Talento 48**

- 5.1 ¿Quiénes son nuestros Scotiabankers? 49
- 5.2 Forjando un entorno de bienestar y respeto 55
- 5.3 Nuestro esfuerzo por desarrollar el talento 72

## **6. Cambio climático 76**

- 6.1 Política y principios ambientales 78
- 6.2 Medición de nuestra huella de carbono 79
- 6.3 Ecoeficiencia 80
- 6.4 Movilidad sostenible 83
- 6.5 Iniciativas ambientales 84

## **7. Compromiso con la comunidad 88**

- 7.1 Educación 89
- 7.2 Deporte 97
- 7.3 Voluntariado 99

## **8. Acerca del reporte 102**

## **9. Anexos 104**

- 9.1 Métricas sociales 104
- 9.2 Métricas económicas 107
- 9.3 Métricas ambientales 110

## **10. Índice de contenidos GRI 112**



# Carta del CEO

En el 2019, en Scotiabank logramos resultados muy satisfactorios como producto de nuestra estrategia enfocada en el cliente, la productividad, la transformación digital, la alineación en la combinación de negocios y la promoción de una cultura de riesgo sólida.

Logramos crecer 7% en colocaciones y 12% en depósitos, tasas superiores a las del sistema bancario. El enfoque en la productividad y transformación de costos estructurales nos permitió mantenernos como el banco más eficiente de los cuatro más grandes del sistema, con un índice de eficiencia de 36%. Todo ello contribuyó a incrementar en 14% la utilidad neta anual.

Nuestra estabilidad financiera nos permitió adquirir el 51% de las acciones de la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A., entidad resultante de la conversión del Banco Cencosud S.A. Con esta adquisición logramos alcanzar segmentos *retail* más rentables y de rápido crecimiento, e incrementar la participación de mercado del Grupo Scotiabank en tarjetas de crédito de 17.4% a 21.8%.

En el 2019, lanzamos a nivel nacional nuestro nuevo propósito #PorNuestroFuturo, la nueva visión que nos inspira a dar lo mejor de nosotros y reconocer el impacto que queremos tener en nuestros clientes y en el mundo, y que contribuye a la toma de conciencia de nuestros líderes respecto de su rol en el objetivo de convertirnos en el mejor banco del Perú.

De acuerdo con este nuevo propósito y nuestra aspiración por construir un futuro en el que la tecnología nos acerque más, mejoramos nuestra propuesta de valor para ser cada vez más relevantes para nuestros clientes. En el 2019, a un año de ser lanzada, logramos que más de 620,000 clientes usen nuestra *app*, facilitando la adquisición de productos financieros, ofreciendo múltiples capas de seguridad y funcionalidades que agilizan pagos y la planificación financiera, triplicando las transacciones monetarias digitales.

Con el objetivo de construir un banco que inspire confianza desde todos los frentes, durante el 2019 continuamos fortaleciendo nuestra gestión de gobierno corporativo. Por quinto año consecutivo, fuimos reconocidos por la Bolsa de Valores de Lima por nuestras buenas prácticas de gobierno interno, entre las que destacamos los esfuerzos por garantizar una composición equilibrada y diversa. Asimismo, logramos ser el primer banco del país con el 50% de directores independientes mujeres y un directorio actualmente presidido por un director independiente.

Desde nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más equitativa, realizamos el Premio Iguatario, con el fin de reconocer a las empresas más comprometidas con la reducción de la brecha salarial en nuestro país.

Igualmente, con la finalidad de construir un mejor

futuro para nuestros jóvenes, seguimos desarrollando nuestros proyectos de inversión social, mediante los cuales invertimos en su educación mejorando sus capacidades económicas y sus habilidades para la vida. En los tres últimos años, hemos impactado en más de 200,000 estudiantes de 570 escuelas en 6 regiones del país.

Finalmente, queremos compartir con ustedes algunos logros y reconocimientos obtenidos en el 2019, vinculados a nuestra gestión estratégica del talento humano y de responsabilidad social, que nos llenan de orgullo:

- Nos ubicamos en el puesto 4 de las Mejores Empresas para Trabajar en el Perú y en el puesto 14 entre las Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres, por Great Place to Work Institute®.
- Obtuvimos el puesto 4 en el *ranking* PAR por desempeño, cultura y prácticas en materia de equidad, diversidad e inclusión.
- Nos reconocieron nuevamente con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, de Perú 2021.
- Permanecemos en el top 10 de las Empresas más Admiradas del Perú, en el *ranking* elaborado por la revista *G de Gestión* y PwC.

El 2020 será un año en el que enfrentaremos muchos retos. Estamos preparados para ello, gracias a nuestro enfoque estratégico y, sobre



todo, al esfuerzo y talento de nuestro gran equipo de colaboradores. Agradezco a nuestros clientes y accionistas por su permanente confianza. Desde Scotiabank, continuaremos esforzándonos para seguir construyendo el mejor banco del Perú y para el Perú.

Cordialmente,

Miguel Ucelli



# Negocio Sostenible

## 1.1 Principales cifras del 2019



**1.º banco en Perú**  
con el 50%  
de directores  
independientes mujeres



**6,150 colaboradores**  
55% mujeres



**5.º año reconocidos**  
por Buenas Prácticas  
de Gobierno  
Corporativo por la BVL



**#1 Banca Privada**  
en Perú



**Puesto 4 en GPTW**  
como uno de los  
mejores lugares para  
trabajar



**+ de 640 mil clientes**  
usan nuestra App



**+ 790 mil cuentas**  
Free para ahorrar  
en condiciones  
preferentes



**88% de compromiso**  
del trabajador



**365 mil horas**  
de formación al año



**464 escuelas**  
beneficiadas



**+ de 214 mil  
estudiantes**  
impactados



**8,700 niños y niñas**  
participan en el  
Campeonato Nacional  
de Fútbol Infantil



**+ de 18 mil horas**  
de voluntariado



**2522 participaciones**  
de voluntarios.



**+ de 1 Millón de L**  
de agua no  
consumidos

**CO<sub>2</sub>**

**10,451.64 kg de CO<sub>2</sub>**  
no emitidos

## 1.2 Sobre Scotiabank

### Scotiabank Perú

Formamos parte de The Bank of Nova Scotia (Scotiabank), banco internacional de Canadá y destacado proveedor de servicios financieros en las Américas, con 187 años de experiencia mundial, un equipo que sobrepasa los 100,000 empleados y más de 1,086 mil millones de dólares canadienses en activos consolidados totales (al 31 de octubre del 2019).

Scotiabank cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Toronto (TSX: BNS) y la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE: BNS). Nuestra presencia como Grupo Scotiabank en el Perú data del año 1997.



1997

Ingresamos al accionariado del Banco Sudamericano.



2006

Elevamos nuestra participación al 100%.  
Adquirimos el 78% del accionariado del Banco Wiese Sudameris (BWS).



2008

Incrementamos nuestra participación, directa e indirecta, en Scotiabank Perú del 78% al 98%.



2019

La participación indirecta en Scotiabank Perú es del 98.05%.  
Contamos con 224 agencias en Lima y 72 en provincias, así como con 987 ATM en todo el país.

En Scotiabank seguimos esforzándonos por hacer posible el éxito de nuestros clientes, trabajando con respeto, integridad, pasión y responsabilidad para otorgarles soluciones adecuadas a través de una completa gama de productos y servicios financieros.

**Hoy nos hemos consolidado como el segundo banco emisor de tarjetas de crédito más grande del Perú y el banco con la mayor solvencia patrimonial en el país.**

Somos parte de The Bank of Nova Scotia (Canadá).  
un equipo que sobrepasa los  
**100,000 empleados**

### Otras empresas del Grupo

El Grupo Scotiabank en el Perú está conformado por varias empresas financieras que actúan de manera especializada y autónoma. Cada una desarrolla sus actividades en permanente sinergia y en contacto con las demás integrantes del grupo empresarial a fin de complementar la oferta de valor de sus productos y servicios, manteniendo una estrategia comercial integrada.

Además de los servicios bancarios, atendemos las necesidades especializadas de nuestros clientes a través de CrediScotia Financiera, Profuturo AFP, Scotia Bolsa, Scotia Fondos, Scotia Titulizadora, Scotia Contacto y Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. (antes Banco Cencosud S.A.).



**Scotiabank**

**CrediScotia**



**Profuturo**  
AFP del grupo Scotiabank

Caja **cencosud**  
Scotiabank



## 1.3 Nuestro propósito: #PorNuestroFuturo

El año 2019, renovamos nuestro compromiso con el país presentando el nuevo propósito corporativo. #PorNuestroFuturo significa trabajar por el bienestar y los sueños de nuestras familias y clientes, así como también de nuestros proveedores, aliados comerciales, inversionistas y todos los peruanos, a través del valor agregado que brindan nuestros productos, la digitalización y mejora de nuestros servicios, los programas de educación e inclusión financiera que impulsamos, la promoción de una cultura de inclusión y equidad, y la puesta en marcha de nuestra estrategia ambiental. Como organización que busca ser más humana y consciente, estamos comprometidos para construir el mejor futuro para todos.

### #PorNuestroFuturo

#### Honra la larga historia del Grupo Scotiabank

y su rol como impulsor de la prosperidad, facilitador de la transformación económica y socio en el desarrollo.



#### Define por qué hacemos

lo que hacemos, el beneficio que ofrecemos y el impacto que buscamos tener en el mundo, y forma a nuestros líderes en un liderazgo más consciente de la importancia de su rol para ser el mejor banco del Perú y para el Perú, siendo el mejor lugar para trabajar.

#### Revela el nuevo propósito de marca

y el compromiso con el futuro del país desde su rol como ciudadano corporativo, que impulsa el emprendimiento, promueve la equidad y la inclusión, así como el empoderamiento de la mujer y la tecnología.

## 1.4 Temas materiales y grupos de interés

### Temas materiales

La definición de temas materiales para nuestra empresa ha sido un proceso fundamental para integrar la sostenibilidad en el centro de nuestro negocio. Incluye plataformas de diálogo con áreas clave de nuestra organización y un panel de organizaciones relevantes de la academia, ONG y organismos multilaterales.

Con base en los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), el proceso evaluó 41 temas de sostenibilidad para el sector bancario. Como resultado, se priorizaron 16 temas materiales por su relevancia tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés. Los detallamos a continuación.

16

Temas materiales se priorizaron por su relevancia para Scotiabank y sus grupos de interés



**EJE ECONÓMICO**

	Contenido GRI	Sección en el reporte
Cobertura interna	Aporte de Scotiabank en la generación del empleo local y su desempeño económico	201-1 <a href="#">Métricas económicas. Memoria Anual 2019, página 6</a>
	Enfoque para la incorporación de la gestión de riesgos en la estrategia corporativa de Scotiabank	102-11 <a href="#">Gestión de riesgos</a>
	Prácticas responsables de abastecimiento gestionadas por Scotiabank	102-10 204-1 <a href="#">Cadena de abastecimiento responsable</a>
	Políticas y procedimientos para asegurar el comportamiento ético en Scotiabank	102-16 <a href="#">Confianza en los negocios: cultura ética</a>
	Estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción en Scotiabank	205-1 205-2 205-3 <a href="#">Código de conducta y políticas complementarias</a>
Cobertura externa	Soluciones que promuevan la seguridad de los clientes de Scotiabank en el manejo de efectivo y datos personales, entre otros	418-1 <a href="#">Privacidad y seguridad de la información</a>
	Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de los servicios ofrecidos por Scotiabank	417-1 <a href="#">Marketing responsable</a>
	Satisfacción del cliente con Scotiabank	No GRI <a href="#">Sistema NPS: satisfacción del cliente</a>

**EJE AMBIENTAL**

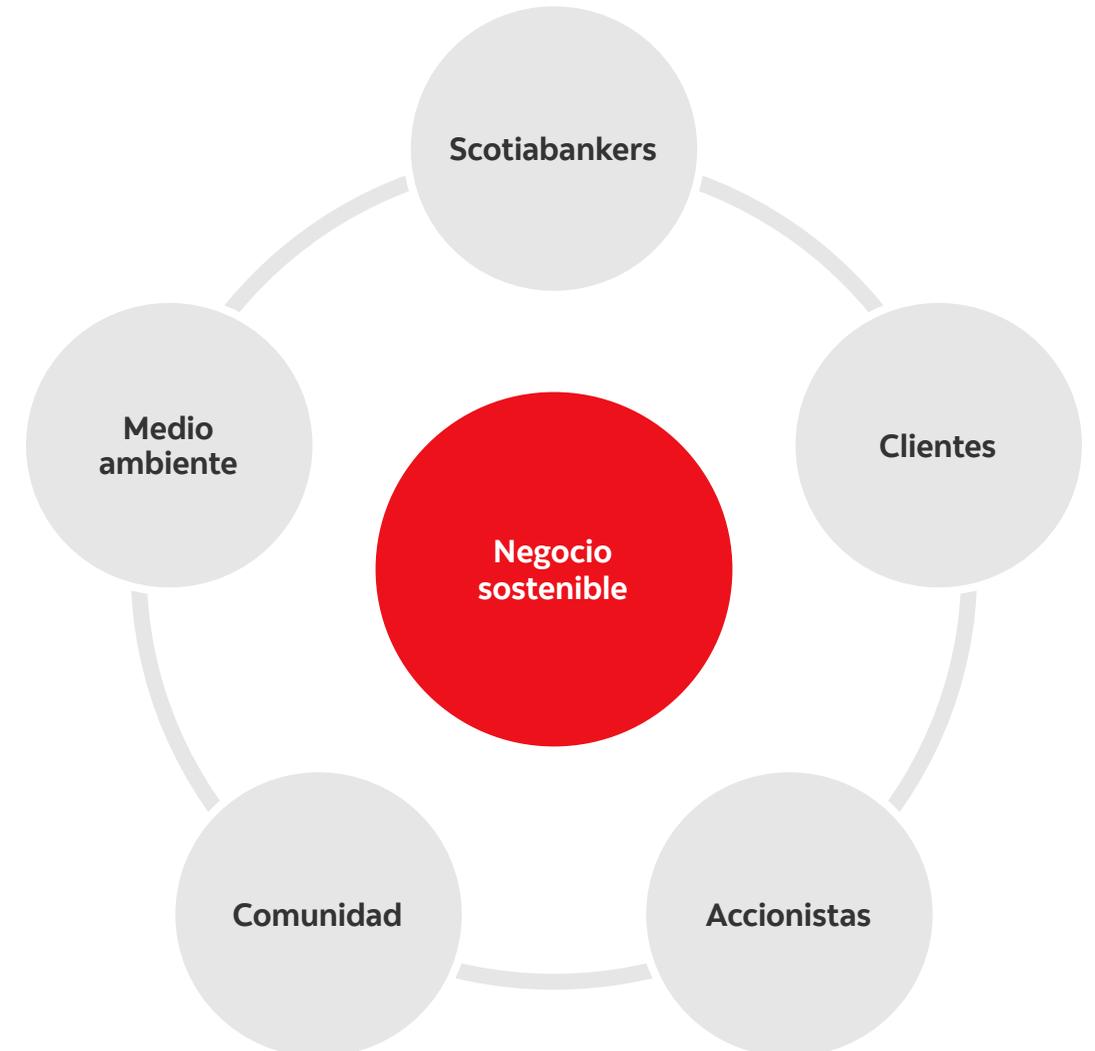
Ambientales	Gestión de las impresiones en volumen: papelería y contratos en Scotiabank	301-1 <a href="#">Ecoeficiencia</a>
	Consumo de energía en la gestión de Scotiabank	302-1 <a href="#">Ecoeficiencia</a>
	Gases de efecto invernadero emitidos por las operaciones de Scotiabank	305-1 305-2 <a href="#">Medición de nuestra huella de carbono</a>

**EJE SOCIAL**

Cobertura interna	Formación y enseñanza para los Scotiabankers	404-1 404-2 404-3 <a href="#">Aprendizaje</a>
	Diversidad e igualdad de oportunidades otorgadas a los Scotiabankers	405-1 <a href="#">Forjando un entorno de bienestar y respeto</a>
	No discriminación en todas las relaciones establecidas en Scotiabank (Scotiabankers, clientes, proveedores)	406-1 <a href="#">Forjando un entorno de bienestar y respeto</a>
Cobertura externa	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades en la comunidad por parte de Scotiabank	No GRI <a href="#">Educación</a>
	Servicios financieros accesibles brindados por Scotiabank para las comunidades locales	No GRI <a href="#">Banca digital</a> <a href="#">Productos</a> <a href="#">Educación</a>

**Nuestros grupos de interés**

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





## Canales de comunicación con los grupos de interés

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

GRUPOS DE INTERÉS	
Canales de comunicación	Periodicidad
<b>Medios estratégicos</b>	
Encuentros con el CEO	Trimestral
Mensajes de nuestros altos ejecutivos.	Permanente
Scotia Leadership Forum	Anual
<b>Medios informativos</b>	
Boletines Scotiabank al Día	De dos a tres veces por semana
Operaciones en Acción	Semanal
Boletín Mundo Retail	Diario
Workplace #WIN Perú	Diario
Intranet Scotiabank (intranet local)	Diario
Correo Scotiabank Noticias	Permanente
Red de Embajadores de Cultura #WIN	Permanente
Informe de Responsabilidad Social Corporativa.	Anual
<b>Medios de feedback</b>	
Alternativas de resolución (cadena de comunicación)	Permanente
Sistema de comunicación de incumplimiento a las pautas	Permanente
Casillas de correo temáticas	Permanente
Contact center de Recursos Humanos	Permanente
Sesiones de <i>coaching</i> líder-colaborador enfocadas en el aspecto laboral	Permanente
Sesiones "Mas Cerca", one to one del líder, enfocadas en la parte personal	Permanente
Scotiabank Live (intranet global)	Permanente
Encuesta y sesiones de plan de acción de ScotiaPulso	Semestral
Entrevistas y reuniones "Círculo de confianza" por parte de Recursos Humanos con colaboradores que lo requieran	Trimestral
Métodos cualitativos de profundización, como grupos focales u observación de campo	Semestral

Scotiabankers

GRUPOS DE INTERÉS	
Canales de comunicación	Periodicidad
<b>Cientes de Banca Retail</b>	
Funcionarios de negocios y asesores financieros	Permanente
Encuestas de satisfacción de clientes	Trimestral
Buzón Contáctanos de Scotia en Línea y sugerencias en la red de sucursales y agencias	Permanente
Área de solución de atención al cliente	Permanente
Campañas publicitarias con orientación a brindar asesoría financiera a los clientes	Permanente
<b>Cientes de Wholesale</b>	
Campañas publicitarias con orientación a brindar asesoría financiera a los clientes	Anual
Encuestas de satisfacción de los clientes con las pautas	Esporádicas
Contacto no físico por medio de videollamadas o llamadas telefónicas; contacto físico a través de visitas	Permanente
Memoria Anual	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual
<b>Accionistas</b>	
Junta General Obligatoria Anual de Accionistas	Anual
Contacto directo de los accionistas con la Secretaría General	Permanente
Memoria Anual	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual
Página web ( <a href="http://www.scotiabank.com.pe">www.scotiabank.com.pe</a> )	Permanente
Página web de la Superintendencia del Mercado de Valores ( <a href="http://www.smv.gob.pe">www.smv.gob.pe</a> )	Permanente
Publicación efectuada en la web con relación al procedimiento por ser S.A.A.	Permanente

Cientes

Accionistas



GRUPOS DE INTERÉS		
	Canales de comunicación	Periodicidad
Comunidad y Medio ambiente	Alianzas estratégicas con organizaciones	Permanente
	Correo electrónico	Por requerimiento
	Notas de prensa	Permanente
	Reuniones presenciales y/o llamadas telefónicas	Por requerimiento
	Reporte de Sostenibilidad	Anual
	Memoria Anual	Anual
	Anexos A y B de la SMV	Anual
	Página web	Permanente
	Redes sociales	Permanente



## 1.5 Contribución a los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentan una agenda que tiene como fin alcanzar el progreso económico, social y ambiental para 2030. De los 17 ODS, hemos priorizado 7 a los que contribuimos a través de proyectos e iniciativas de alto impacto.



### NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

#### Ambiental

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
	Meta 13.3	A través de nuestro programa de ecoeficiencia medimos y gestionamos el consumo de energía, agua y papel, y fomentamos prácticas de reciclaje (papel, plástico, vidrio y metal) en las sedes administrativas y en las agencias de Lima. Comprometidos con la reducción de nuestros impactos en el planeta, medimos nuestra huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) con el objetivo de identificar los aspectos ambientales que es prioritario gestionar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>740 árboles que no fueron talados.</li> <li>1,132,838.02 litros de agua que no fueron consumidos.</li> <li>8,169.97 litros de petróleo que se dejaron de utilizar.</li> <li>36,142.89 Kw/h de energía no consumida.</li> <li>10,451.64 kg de CO<sub>2</sub> no emitidos.</li> </ul>

#### Económico

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
	Meta 1.2	Desarrollamos y ofrecemos productos financieros para satisfacer y responder a las diversas necesidades de nuestros clientes y la sociedad.	793,000 Cuentas Free, donde los clientes ahorran con condiciones preferentes.
	Meta 1.3		
	Meta 1.4		
	Meta 8.2		
	Meta 8.3		
	Meta 8.5		
	Meta 8.6	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cuenta FREE:</b> la primera cuenta a nivel nacional que no cobra mantenimiento ni comisiones, de manera que incentiva a que mayor cantidad de clientes ahorren en el sistema financiero formal.</li> </ul>	S/ 3,053 MM en préstamos a pymes que impactan positivamente en la generación de empleo formal.
	Meta 8.10	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Línea de Crédito Capital de Trabajo:</b> financiamiento para compras de mercadería o insumos, pago de mano de obra y otros gastos operativos de un negocio.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Educación para el Desarrollo y la Inclusión Financiera:</b> su objetivo es que familias en situación de pobreza mejoren sus ingresos económicos y su calidad de vida de manera sostenible a través de actividades económicas inclusivas.</li> </ul>	



## NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

### Social

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
	Meta 3.4	<p>Proporcionamos beneficios y recursos para ayudar a nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad a llevar una vida saludable y equilibrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sentirse Bien:</b> fomentamos una cultura centrada en las personas y estamos comprometidos con el bienestar integral de nuestros colaboradores.</li> <li>• <b>Campeonato Nacional de Fútbol Infantil y el Festival FutbolNet:</b> promovemos la salud mental y física en los jóvenes de nuestra comunidad a través de proyectos deportivos que difundan la pasión y los valores para ayudarlos a despertar su máximo potencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13,372 beneficiarios.</li> <li>• 1,441 atenciones en ferias internas de salud.</li> <li>• 8 regiones del país representadas.</li> <li>• 848 equipos de fútbol.</li> <li>• Más de 8,700 niños.</li> </ul>
	Meta 4.4 Meta 4.5	<p>Desarrollamos proyectos que promuevan el acceso a la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad para los jóvenes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formando Emprendedores del Mañana:</b> Tiene como objetivo mejorar las capacidades económicas y también las habilidades para la vida de los niños, niñas y adolescentes a través de la educación financiera, emprendedora y previsional.</li> <li>• <b>Educación para el Desarrollo y la Inclusión Financiera:</b> uno de los objetivos principales del proyecto es garantizar el acceso a la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad de los niños, jóvenes y adultos que participan en él.</li> <li>• <b>Programa Economía para el Éxito:</b> busca proveer de conocimientos a estudiantes de secundaria sobre finanzas personales y la importancia de descubrir sus habilidades, intereses y valores para elegir una carrera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 colegios beneficiados.</li> <li>• 136,628 estudiantes.</li> <li>• 6,686 docentes.</li> <li>• 276 directivos.</li> <li>• 207 planes de negocio presentados.</li> <li>• 45% de negocios de estudiantes han recibido capital semilla.</li> <li>• 75% de colegios ahorran.</li> <li>• 287 colegios beneficiados.</li> <li>• 74,037 estudiantes.</li> <li>• 594 docentes.</li> <li>• 86 proyectos de emprendimiento.</li> <li>• 12 ferias de emprendimiento.</li> <li>• 41 colegios impactados.</li> <li>• 86 voluntarios de Scotiabank.</li> <li>• 2,571 alumnos impactados.</li> </ul>

## NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

### Social

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
	Meta 5.1 Meta 5.5	<p>Centramos nuestros esfuerzos en difundir, promover y desarrollar una cultura de equidad, diversidad e inclusión, brindando oportunidades a todos y todas sin distinción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empowering Women:</b> se orienta a desarrollar a las líderes de Scotiabank en habilidades blandas, con la finalidad de aumentar la participación femenina en cargos directivos.</li> <li>• Bajo el lema <b>“La inclusión nos hace más fuertes”</b>, centramos nuestros esfuerzos en difundir, promover y desarrollar una cultura de equidad, diversidad e inclusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% de los directores independientes son mujeres.</li> <li>• 23% de las participantes han logrado una promoción o movimiento lateral.</li> <li>• De los puestos de vicepresidencia, el 28% está ocupado por mujeres<sup>1</sup>.</li> <li>• De los puestos de director, el 37% está ocupado por mujeres<sup>2</sup>.</li> <li>• De los puestos de sénior manager, el 41% está ocupado por mujeres<sup>3</sup>.</li> <li>• 84% de los colaboradores consideran que la inclusión es una prioridad en el Grupo Scotiabank.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bienvenidos todos:</b> comprometidos con la diversidad e inclusión, realizamos una encuesta de la percepción de nuestros colaboradores sobre el trabajo que vinimos realizando. Impulsamos iniciativas en beneficio de la comunidad LGBTQ+.</li> <li>• <b>Premio Igualitario:</b> reconoce a las grandes empresas, pymes y emprendimientos con iniciativas que busquen disminuir la brecha salarial entre hombres y mujeres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo Plan de Salud LGBTQ+, que brinda la misma cobertura que una póliza EPS.</li> <li>• Participaron 46 empresas con un total de 62 casos presentados.</li> </ul>

1 Resultados corporativos.  
2 Resultados corporativos.  
3 Resultados corporativos.

### Transversal

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
	Meta 17.3 Meta 17.17	<p>Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas, para impulsar nuestros proyectos e iniciativas de sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 alianzas estratégicas</li> </ul>

# Confianza en los negocios: nuestra cultura ética

 <PÁGINA 12

## 2.1 Gobierno corporativo

Las políticas de gobierno corporativo han sido diseñadas de tal manera que garanticen la capacidad del Directorio para supervisar de manera efectiva la operación de la institución por parte de la Gerencia. Para ello, Scotiabank se ha comprometido a cumplir con los más altos estándares de conducta comercial y ética.

### Mejora continua en la composición del Directorio

En Scotiabank Perú, la equidad e igualdad de género son un factor esencial de la cultura corporativa. Por ello impulsamos importantes iniciativas para elevar el nivel de participación de las mujeres en la organización.

En el 2019, continuamos renovando y fortaleciendo nuestro Directorio de acuerdo con nuestro firme compromiso para garantizar una composición equilibrada y diversa. El 25 de marzo de ese año, la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas eligió a Claudia Cooper como nueva directora independiente de Scotiabank Perú.

Con su llegada, Scotiabank se convierte en el primer banco del país en el que el 50% de sus directores independientes son mujeres.

Un Directorio diverso es vital para garantizar su efectividad. La combinación de experiencias y habilidades proporciona un entorno donde afloran diferentes perspectivas y se mejora la calidad de la toma de decisiones. Buscamos por ello un sólido equilibrio de experiencias y perspectivas en el Directorio.

**50%**  
de nuestros directores  
independientes son mujeres.

2.



### ¿Qué aporte resalta del rol femenino en las finanzas?

“La mujer aporta en el proceso de la toma de decisiones puntos de vista más diversificados, integrales y más cercanos a la sociedad, generando crecimiento y eficiencia en el largo plazo. Esto ha sido probado en varios estudios a escala mundial”.

**Claudia Cooper**

Directora de Scotiabank Perú

Fuente: entrevista en el diario El Comercio  
(18 de mayo del 2019)



Presidente\*

**Gianfranco  
Castagnola Zúñiga**



Vicepresidente

**Miguel  
Uccelli Labarthe**



Directora\*

**Claudia  
Cooper Fort**



Directora\*

**Elsa  
del Castillo Mory**



Director\*

**Ignacio Bustamante  
Romero**



Directora\*

**Elena Conterno  
Martinelli**



Director\*

**Eduardo Sánchez  
Carrión Troncón**



Director\*

**Enrique Zorrilla  
Fullaondo**

### Un Directorio comprometido, equilibrado y diverso

- Presencia equilibrada de ambos géneros (40% a 60%).
- 50% de directores independientes son mujeres.
- 75% del total de directores son independientes.
- El Directorio es presidido por un director independiente.

### Responsabilidades del Directorio

- La responsabilidad principal del Directorio es supervisar la administración de los negocios y actividades del Banco.
- El Directorio debe conducir de manera efectiva las actividades del Banco. 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 del Banco encargada de las líneas comerciales y las funciones de control, así como de sus asesores y auditores externos.

### Capacitación

Las políticas de gobierno corporativo establecen que los nuevos directores reciben información acerca del Banco, sus funciones y responsabilidades.

- Todos los directores tienen acceso a presentaciones sobre los distintos aspectos de los negocios y operaciones del Banco, y se les brinda oportunidades para visitar las operaciones nacionales e internacionales.
- La Gerencia actualiza de manera regular al Directorio acerca de los cambios en las normas y prácticas relacionadas con el gobierno corporativo.



## Evaluación del Directorio

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

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

## Transparencia

En el 2019, se relanzó la web corporativa con un diseño compacto y novedoso para una comunicación más efectiva con nuestros accionistas, clientes y, en general, con todos los grupos de interés.

El nuevo diseño de la web nos permite ser más transparentes y, al mismo tiempo, mejora la experiencia de los usuarios que acuden a ella para encontrar información precisa y de calidad sobre Scotiabank. Nuestra web corporativa presenta la información sobre gobierno corporativo legalmente exigible:

- 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

## Comités especiales del Directorio

Los miembros del Directorio conforman comités especiales que se enfocan en el análisis de aquellos aspectos relevantes para el desempeño de la empresa. La mayoría de los comités están liderados por directores independientes. Scotiabank les asigna un presupuesto para la eventual contratación de asesores externos cuando lo consideren necesario.

Por acuerdos del Directorio, se ha establecido el funcionamiento de los siguientes comités: de Auditoría, de Control de Riesgos y de Remuneraciones.

### Comité de Auditoría

Es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión del control interno del Banco y sus subsidiarias.

#### AÑO DE CREACIÓN: 1999 N.º DE SESIONES 2019: 10

Presidente	Ignacio Bustamante Romero Director Independiente
Miembro	Elena Conterno Martinelli Directora Independiente
Miembro	Eduardo Sánchez Carrión Troncón Director Independiente
Participante	Miguel Uccelli Labarthe Gerente General
Participante	Flor de María Olano Idrogo Auditora General Interna
Invitado permanente	María Viola Chief Financial Officer (CFO)
Invitado permanente	Francisco Rivadeneira Gastañeta Vicepresidente de Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General

100% de directores independientes en el comité

### Comité de Control de Riesgos

Es el órgano encargado de aprobar las políticas y la organización para la gestión integral de riesgos.

#### AÑO DE CREACIÓN: 1999 N.º DE SESIONES 2019: 11

Presidente	Eduardo Sánchez Carrión Troncón Director Independiente
Miembro	Gianfranco Castagnola Zúñiga Director Independiente
Miembro	Elsa del Castillo Mory Directora Independiente
Participante	Miguel Uccelli Labarthe Gerente General
Participante	Philip Seymour Vicepresidente Sénior de Riesgos

100% de directores independientes en el comité.

### Comité de Remuneraciones

Es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión del diseño y adecuado funcionamiento del sistema de remuneración del Banco y sus subsidiarias.

#### AÑO DE CREACIÓN: 2008 N.º DE SESIONES 2019: 1

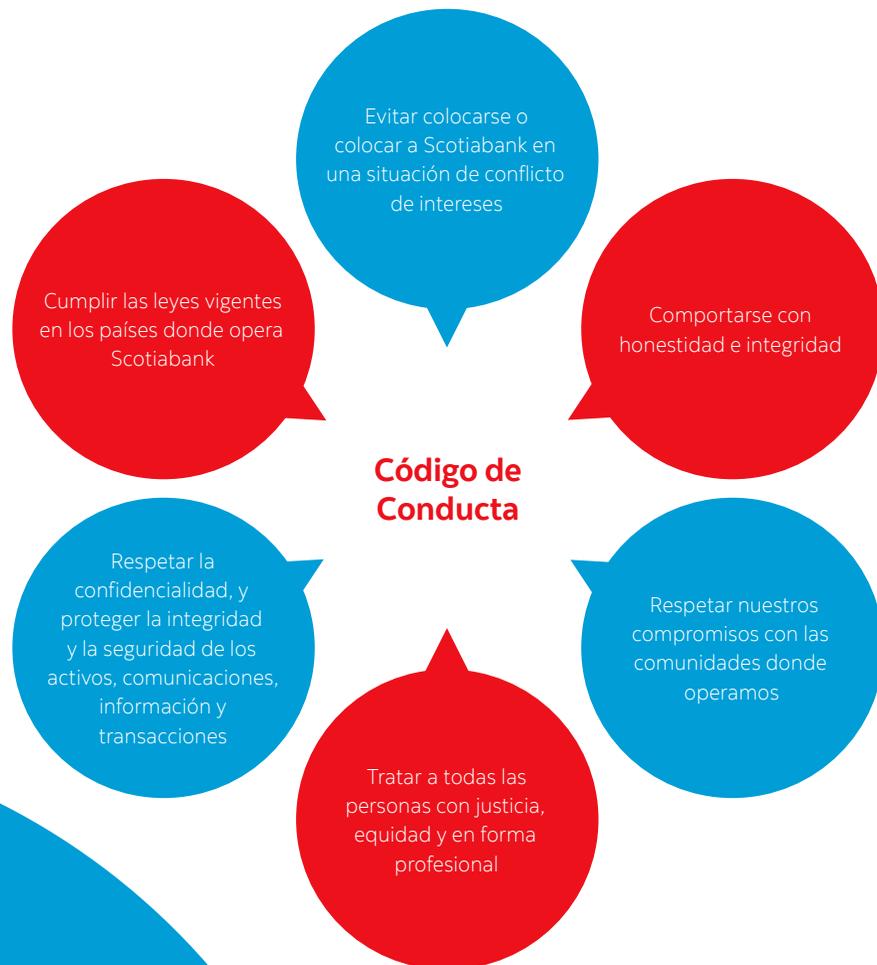
Presidente	Antonio Barranco Calvo Director (Vicepresidente de Recursos Humanos)
Miembro	Gianfranco Castagnola Zúñiga Director Independiente
Miembro	Miguel Uccelli Labarthe Gerente General

33% de directores independientes en el comité.



## 2.2 Código de Conducta Scotiabank y políticas complementarias <PÁGINA 12

Nuestro Código de Conducta contiene los estándares de comportamiento ético que requiere cada uno de los Scotiabankers, a fin de construir y mantener una cultura acorde a los valores de Scotiabank Perú y su modelo de integridad y prácticas corporativas éticas. Los valores de Scotiabank Perú consideran actuar con Respeto, Pasión, Integridad y Responsabilidad. Contamos con seis principios rectores alineados a nuestros valores:



Nuestra Unidad de Cumplimiento ha implementado un sistema compuesto por procedimientos, políticas y controles que permiten satisfacer las exigencias regulatorias locales, las de nuestra casa matriz y las internacionales que pudieran tener algún impacto en el negocio de las empresas que conforman el Grupo Scotiabank.

Buscamos lograr los más altos estándares de ética, integridad y buena conducta profesional para ayudar a la organización a mitigar los riesgos de reputación y cumplimiento regulatorio, inherentes a las actividades del grupo. Para este propósito tenemos implementadas las siguientes áreas de trabajo:



En el 2019, nuestra área de Cumplimiento Regulatorio:

- Difundió de forma oportuna, a través de canales internos, información sobre las diferentes normativas emitidas por el regulador a las áreas internas.
- Llevó a cabo la certificación del Código de Conducta y políticas complementarias.
- Trabajó en el fortalecimiento de la cultura anticorrupción y el establecimiento de los Marcos de Riesgos de Conducta, Cumplimiento y Privacidad.
- Fortaleció la eficacia del procedimiento de la visita de inspección anual que realiza la SBS y mejoró los resultados.



### Capacitaciones en el Código de Conducta

En Scotiabank, contamos con un programa de formación en las políticas y mecanismos de cumplimiento relacionados con la ética y anticorrupción. Este programa es obligatorio para todos nuestros colaboradores. Durante el 2019, el porcentaje de capacitación a empleados alcanzó el 99.9% de cumplimiento.

### Políticas complementarias al Código de Conducta

Las políticas complementarias son un conjunto de normas adicionales al Código de Conducta que tocan temas específicos con respecto a las diversas actividades del Grupo Scotiabank.



### Política de denuncia de irregularidades

Como empresa de clase mundial, tenemos altos estándares de conducta y ética para hacer negocios sostenibles en beneficio de nuestros stakeholders. Para protegernos de malas prácticas o comportamientos indebidos manejamos políticas de whistleblower.

Asimismo, contamos con canales de denuncia corporativos conformados por una línea de asistencia y un sitio web para presentar una denuncia formal sobre cualquier irregularidad o incumplimiento al Código de Conducta, los cuales garantizan el anonimato, confidencialidad y protección del denunciante. Estos son administrados por un tercero independiente y se encuentran disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

El Departamento Global de Auditoría es responsable de la gestión general de la política y el programa de denuncias.

En el 2019, se inició una **campaña para promover la disponibilidad de los canales de denuncias en todo el Grupo Scotiabank**, la cual incluyó:

- Actualización de la política local con el fin de alinearnos a la utilización exclusiva de los canales de denuncia corporativos.
- Simplificación del acceso a los canales a través de la intranet y web del Banco en las empresas del Grupo.

Desde una perspectiva holística continuamos innovando y reforzando nuestros controles beneficiándonos de la tecnología mediante procesos integrados para el conocimiento del cliente, la debida diligencia y la adecuada gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

- Comunicación sobre los canales de denuncia a los colaboradores y directores independientes de las empresas del Grupo Scotiabank Perú.

### Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Cumplimos con las políticas, procedimientos y controles establecidos para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLA/FT) dentro de los parámetros y las mejores prácticas aplicadas por el Grupo Scotiabank, con la finalidad de reducir el riesgo de LA/FT. Desde la Unidad de AML Compliance Program Office, se asegura de que el negocio cuente con procesos y controles para una adecuada gestión de los riesgos asociados a LA/FT y sanciones globales para clientes, productos y proveedores. Desde la Unidad de AML Operations (FIU), se consolida el sistema centralizado de monitoreo automatizado (BSA Prime) mediante la evaluación e incorporación de nuevas reglas de monitoreo.

La política para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo de Scotiabank establece los principios rectores para proteger al Banco y sus subsidiarias de ser usados para tales fines. Esta política contempla **evaluar la exposición del Banco a posibles riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo para identificar y gestionar el riesgo** mediante una metodología de evaluación que mide la exposición a los riesgos de LA/FT de manera consolidada, por la línea de negocios y por unidad sujeta a evaluación.



## 2.3 Gestión de riesgos <PÁGINA 12

En Scotiabank estamos convencidos de que una sólida cultura de riesgo refuerza una gestión eficaz, favorece la toma de decisiones y asegura una identificación temprana de los riesgos para que sean valorados, escalados y gestionados apropiadamente y en el momento adecuado.

Nos regimos por una política de riesgos sólida, prudente y equilibrada que asegure un crecimiento sostenido y rentable. Para ello se realizan mejoras en las herramientas y metodologías que permiten identificar, medir y controlar los diferentes riesgos de la manera más eficiente y acorde a lo establecido por el regulador.

**Los principales riesgos a los que está expuesto Scotiabank son los siguientes:**

- Riesgo de crédito, proveniente de las operaciones de crédito y del portafolio de inversiones que mantiene en su balance
- Riesgo de mercado, en el que destacan el riesgo de moneda y el de tasa de interés
- Riesgo operacional

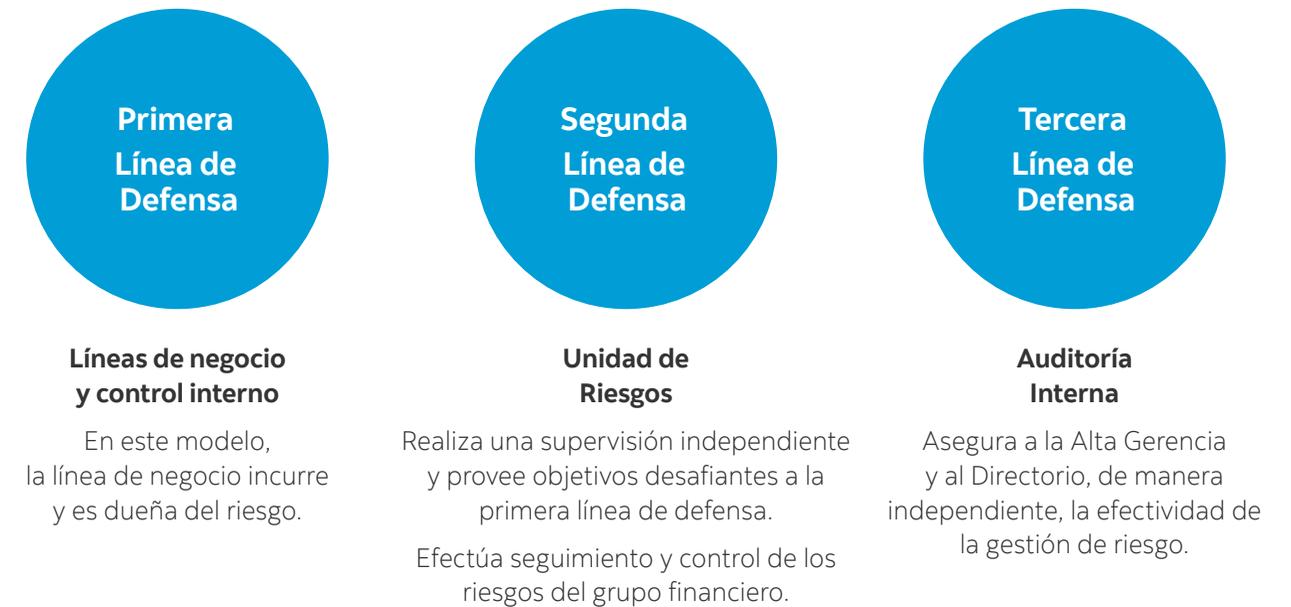
Cabe mencionar que también se gestionan otros riesgos que pueden generar impactos en el Banco (estratégico, reputacional, ambiental, entre otros). Nuestra gestión de riesgos está integrada a las políticas y procedimientos de nuestra casa matriz, así como a las regulaciones locales, y se sustenta en las siguientes instancias:

- **Directorio:** Provee supervisión directa o a través de comités, para garantizar que sus decisiones estén alineadas con las estrategias y el apetito por riesgo. Recibe actualizaciones de los principales riesgos y el desempeño del portafolio. Aprueba y revisa las políticas, normas, límites y marcos clave de la gestión de riesgos.
- **Comités de Alta Dirección:** Comité de Control de Riesgos (CCR), Comité de Auditoría (CA), Comité de Remuneraciones, Comité de Activos y Pasivos (Assets & Liabilities Committee, ALCO) y Comité de Riesgo Operacional (CRO).
- **Unidades de Gestión de Riesgos:** Son responsables del diseño y aplicación del marco de gestión de riesgos. Además, son independientes de nuestras unidades de negocios.

Cabe mencionar que contamos con una Unidad de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (Anti-Money Laundering-AML y Anti Terrorist Financing-ATF), que es una división independiente dirigida por el Oficial de Cumplimiento.

### Marco de Gestión Integral de Riesgos

El Marco de Gestión Integral de Riesgos del grupo financiero se basa en el modelo de tres líneas de defensa:



### Nuevas estructuras organizativas para fortalecer nuestra gestión de riesgos

- En el 2019, creamos la nueva vicepresidencia sénior de AML y Control Interno, con el objetivo de fortalecer el rol 1B dentro del modelo de las tres líneas de defensa, para la implementación de los programas de riesgos no financieros, incluyendo los programas y/o metodologías de riesgo operacional, compliance, AML/ATF, entre otros.
- Asimismo, instituímos el Comité de Riesgo Operacional 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



**Gestión integral de riesgos**



**Hitos 2019**

- Mejoramos las estrategias de otorgamiento de créditos y gestión de riesgos de nuestros clientes.
- Tenemos nuevos modelos de segmentación orientados a nuestro mercado objetivo.
- Optimizamos las herramientas analíticas de predicción de la performance del riesgo de crédito.
- Revisamos los aspectos relacionados con el control y la estructura de límites de riesgos de mercado y estructural.
- Implementamos mejoras en los reportes generados por los sistemas automáticos usados para la gestión de riesgos de mercado.
- Examinamos las prácticas del sector y las del Grupo a nivel global e introdujimos mejoras a las políticas, procesos y controles para robustecer nuestra estructura de gobierno corporativo.
- Obtuvimos la renovación de la autorización de la SBS para la aplicación del método estándar alternativo para el cálculo del requerimiento del patrimonio efectivo por riesgo operacional en el marco de la norma regulatoria SBS, por un período de 18 meses, que va de octubre del 2019 a septiembre del 2021.
- Continuamos con el desarrollo de las metodologías y programas de gestión del riesgo operacional para el Banco y sus subsidiarias a fin de fortalecer e incorporar aspectos para reforzar la gestión.

**Administración de la Continuidad de Negocio (Business Continuity Management)**

En Scotiabank Perú, contamos con 82 Planes de Continuidad de Negocio (PCN) vigentes y desplegados en vicepresidencias y/o gerencias principales y empresas subsidiarias (Scotia Fondos, Scotia Bolsa).

En el 2019, impartimos capacitaciones diversas a planeadores de continuidad del negocio de Scotiabank Perú, con los siguientes objetivos:

- Fortalecer la cultura de continuidad de negocios en la empresa y, además, ayudarlos en el proceso de actualización y ejecución de pruebas anuales de sus Planes de Continuidad de Negocios (PCN).
- Difundir la política de continuidad de negocio y la importancia de contar con estrategias y Planes de Continuidad de Negocio para responder ante la pérdida o falla de cualquiera de los componentes sobre los cuales dependen sus procesos o funciones. Alcanzamos el 99.9% de participación de todos los colaboradores.

**Metodología de evaluación de riesgo operacional**

Contamos con la herramienta local de autoevaluación de riesgos y controles para la identificación y evaluación de riesgos operacionales de productos y áreas de soporte. De forma complementaria, se utiliza la herramienta RCSA (Risk Control Self Assesment), para reportar a la casa matriz los riesgos operacionales.





## Clientes <PÁGINA 12

Creemos que cada cliente tiene el derecho a estar mejor. Consideramos que no es un simple deseo; más que eso, es un derecho de todas las personas y empresas que confían en nosotros. Continuamos colocando a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos, como nuestra máxima prioridad, lo que constituye la base para nuestros objetivos.

Durante el 2019, logramos afianzar el crecimiento en el segmento pyme con una mayor capilaridad de atención. Se consiguió la presencia de funcionarios de negocios pyme en más de 120 agencias a nivel nacional y se presentó una mejor oferta combinada de productos (préstamos + Banca por Internet empresarial + POS + seguros para el negocio) para atender necesidades integrales del negocio.

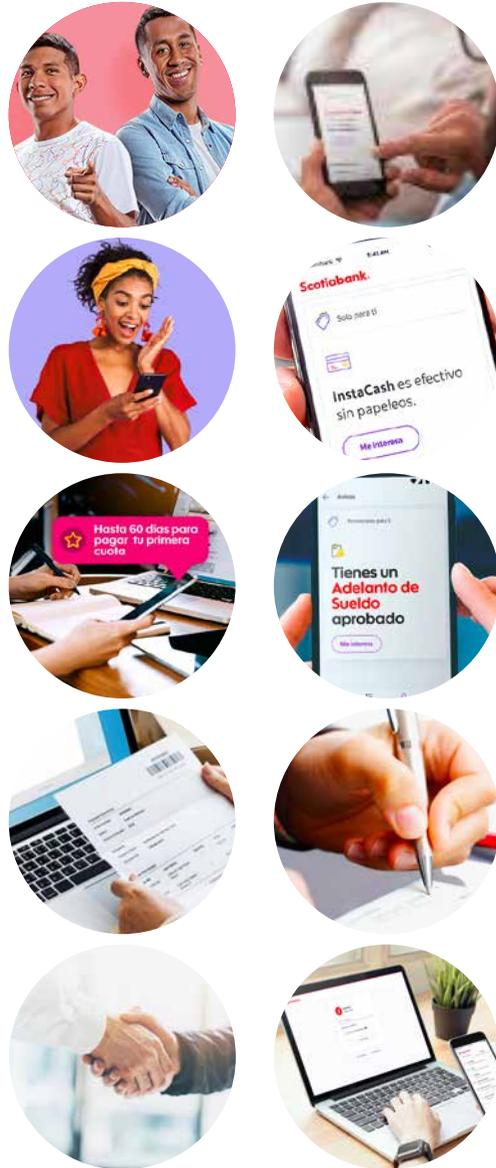
Impulsamos también la atención de las necesidades personales de nuestros empresarios, a quienes se les ofertaron préstamos hipotecarios para vivienda, cuentas de ahorro y otros beneficios, lo que nos permite atender no solo al negocio, sino también al empresario dueño del negocio.

Durante el 2019, atendimos a **690,000 clientes**

a través de nuestro portafolio de productos segmentados por banca.



# 3.



### **CUENTA FREE: LA ÚNICA CUENTA EN PERÚ QUE #NOCOBANADA.**

Cuenta sin mantenimiento y sin comisiones en nuestra red a nivel nacional. Sin costo hasta 5 retiros al mes en la red de cajeros de la Alianza GATMA en el extranjero. Sin límites en la red Scotiabank en todo el Perú.

### **BANCA RETAIL**

Nuestra banca retail asesora a clientes que pertenecen a los segmentos de banca personal y pyme, y se orienta a construir una oferta de valor basada en las necesidades del cliente.

### **BANCA WHOLESALE**

Atiende a clientes corporativos, comerciales e institucionales, instituciones financieras y bancos corresponsales, en los principales sectores de la actividad económica tanto en Lima como en provincias.

### **BANCA PRIVADA**

El negocio de Wealth Management de Scotiabank Perú está compuesto por dos unidades generadoras de productos tales como portafolios privados y Scotia Fondos; una unidad que brinda soporte operativo para la emisión de los portafolios privados y notas estructuradas como Scotia Bolsa; y Banca Privada como la unidad de distribución y atención a los clientes patrimoniales del Banco.

Cabe destacar que en el 2019 logramos por segundo año consecutivo el reconocimiento por parte de Global Finance como la mejor banca privada en el Perú.

## **3.1 Sistema NPS: medición de la satisfacción del cliente** <PÁGINA 12

Nuestros clientes son el centro de nuestro negocio, así que trabajamos por construir una cultura enfocada en ellos. Con este fin, contamos con El Pulso, nuestro *Net Promoter System* (NPS).

### **¿Cómo funciona?**

Después de su experiencia con Scotiabank, nuestros clientes reciben una breve encuesta por correo electrónico. Luego, en un plazo de dos a cinco días, los líderes de todos los niveles de Scotiabank (desde nuestros gerentes de sucursal hasta altos ejecutivos) revisan los comentarios y llaman por teléfono a un grupo de participantes, de modo que pueden saber qué les pareció el desempeño del Banco, en sus propias palabras.

Después de realizar las llamadas, nos esforzamos por poner los aprendizajes en práctica mediante el *coaching* en equipo. Con el sistema NPS, todos nuestros líderes, desde gerentes hasta ejecutivos, deben realizar las llamadas a los clientes cada semana.

En el 2019, se envió más de un millón y medio de invitaciones a los clientes de la banca personal para participar en la encuesta. Además, se realizaron en total 41,379 llamadas telefónicas por parte de los empleados para obtener más detalles y entender con mayor profundidad la experiencia del cliente.

Adicionalmente, en el 2019 hemos lanzado la encuesta Pulso para los clientes comerciales. En este periodo, enviamos 13,531 invitaciones de encuestas e hicimos 1,748 llamadas telefónicas de seguimiento a nuestros clientes comerciales.

**Más que una calificación es una cultura más centrada en el cliente.**  
El sistema NPS nos ofrece un modelo operativo uniforme y global para obtener retroalimentación en tiempo real de parte de nuestros clientes.





Ya sea que el cliente confía en nosotros (es decir nos confía su dinero) o que el Banco confía en el cliente (le otorga préstamos), esta es una relación de confianza. **La única forma de crear confianza y hacer que se mantenga a largo plazo es escuchándonos mutuamente**, poniéndonos en el lugar de los demás y sintiendo empatía. Es por ello que más que una calificación, el sistema NPS es una cultura más centrada en el cliente.

### Confianza y relación con el cliente

El sistema NPS contribuye a mejorar nuestras relaciones de confianza con los clientes y es un elemento fundamental de las actividades del Banco.

Las percepciones recogidas se incorporan en la toma de decisiones para implementar cambios en las iniciativas de la experiencia del cliente, los productos, el nivel de los servicios y el diseño y la ubicación de la sucursal.

Las respuestas de los Scotiabankers se analizan junto con la retroalimentación del cliente. Todo ello nos permite priorizar las iniciativas presentadas por las partes interesadas.

En comparación con diciembre del 2018, los resultados del 2019 han sido positivos, pues se registró un crecimiento de 13% en el indicador de satisfacción del cliente de banca retail, que asesora a clientes pertenecientes a los segmentos de Banca Personal y Pyme, y se centra en construir una oferta de valor basada en las necesidades del cliente.

Asimismo, fortalecimos nuestras políticas y procesos mediante un marco de conducta de ventas empresarial. Monitoreamos y perfeccionamos nuestras prácticas y nuestros procesos de forma constante para garantizar la satisfacción continua de las necesidades de los clientes.



### Al servicio de nuestros clientes

En Scotiabank contamos con la Gerencia de Servicio al Cliente, que resuelve los reclamos e identifica medidas de mejora en los procesos y productos del Banco. Durante el 2019, los reclamos recibidos y atendidos en primera instancia fueron los siguientes:

ATENCIÓN DE RECLAMOS		
Estatus	2018	2019
Stock (año anterior)	9,889	12,801
Recibidos	193,209	256,604
Atendidos	190,297	263,053

Asimismo, nuestro Customer Ombuds Office resuelve las reconsideraciones de los reclamos de los clientes, estableciendo una comunicación directa con visión independiente. Este proceso está orientado a incrementar la satisfacción del cliente y es medido con frecuencia trimestral en función de atributos de calidad, servicio y lealtad.

ATENCIÓN DE RECONSIDERACIONES		
Estatus	2018	2019
Reconsideraciones recibidas	8,064	17,412
Reconsideraciones atendidas	7,776	17,100

El número de resoluciones a favor de nuestros clientes en el 2019 representa el 11% de los casos resueltos (1,942 reconsideraciones), mientras que en los demás casos (15,158 reconsideraciones) se brindó una explicación sobre por qué no se pudo resolver a favor del cliente.

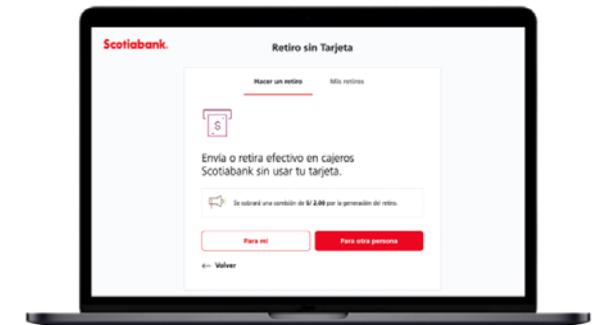
El tiempo promedio de atención de las reconsideraciones de reclamos fue de 18.13 días.

Esto significó un incremento en 3 días con respecto al tiempo de atención del año anterior, lo que se debe al considerable aumento del volumen de ingresos de las reconsideraciones (116%). Se alcanzó el 88% de eficiencia de las reconsideraciones atendidas en el plazo.

## 3.2 Banca digital <PÁGINA 12

La transformación digital, como la entendemos en Scotiabank, tiene como objetivo hacernos cada vez más relevantes para nuestros clientes.

Nuestra estrategia inspira y alinea a toda la organización en la creación y gestión de experiencias digitales alucinantes, relevantes y confiables que acompañen a nuestros clientes a lograr su bienestar. Se basa en la atracción de talento de clase mundial, en la implementación de nuevas formas de trabajo ágiles y en una cultura que ponga al cliente en el centro de todas las decisiones. Nuestra transformación digital implica un sostenido esfuerzo organizacional y sobre todo un profundo cambio cultural.





### Nueva web

Lanzamos la nueva Banca por Internet que reemplazó a Scotia en Línea, formato que nos acompañó por quince años. En este nuevo espacio, nuestros clientes encontrarán los servicios de siempre, bajo un diseño compacto y novedoso, pero sobre todo seguro.

Además de las funciones que se tienen en la app, pondremos a disposición en la web productos de inversión como fondos mutuos individuales y mancomunados. Los clientes también podrán consultar sus estados de cuenta y configurar alertas y notificaciones.

### Nuestra app

El año pasado lanzamos al mercado la nueva app de Scotiabank, cocreada con cientos de usuarios para personalizar y hacer fácil el consumo de servicios financieros. Luego de un año en el mercado, más de 640,000 clientes usan la nueva app, lo que ha triplicado el número de transacciones monetarias.

Nuestra app utiliza múltiples capas de seguridad que garantizan la autenticidad de cada transacción luego de verificar la identidad del usuario, su dispositivo y su clave digital. Asimismo, cuenta con funciones que promueven el ahorro y la planificación financiera de los clientes, como estas: “Mi lista”, que simplifica y agiliza la realización de pagos y transferencias frecuentes, y “Metas”, que permite programar el ahorro para lograr objetivos concretos.

### PLIN

En el 2019, nos preparamos para el lanzamiento de PLIN, una solución de pagos que permite realizar transferencias inmediatas, las 24 horas del día, 7 días a la semana y sin costo alguno usando el número de celular. PLIN nace con 3 de los cuatro bancos más grandes del Perú y esperamos que todas las instituciones financieras del país sean parte de PLIN para acelerar la digitalización de la economía y reducir el efectivo del mercado. Además, disminuye el tránsito de personas entre agencias, de manera que fortalece una cultura preventiva y de cuidado de la salud.

En Scotiabank tenemos una estrategia digital clara y ambiciosa para ser el banco digital líder en Canadá y los países de la Alianza del Pacífico. Seguiremos innovando para transformar nuestra propuesta de valor y ser cada vez más relevantes para nuestros clientes; esto implica un compromiso cada vez mayor, que persigue una aspiración por construir el mejor Banco del Perú para el Perú. A todo nivel en nuestra organización, el compromiso no puede ser mayor.

**+de 640,000  
clientes**  
usan nuestra app.

## 3.3 Privacidad y protección de datos personales <PÁGINA 12

Para Scotiabank, 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. Scotiabank cuenta con mecanismos para preservar la seguridad y privacidad de los datos de los clientes, consumidores, colaboradores y proveedores.

El Grupo Scotiabank en el Perú se alinea con los principios y objetivos de la Ley 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.

### Cuidar tu información es muy importante



Estamos comprometidos a proteger tu información personal y financiera. Así podrás disfrutar de nuestros servicios con total tranquilidad. Ten en cuenta que para estar protegido es importante estar informado.



### Ley de Protección de Datos de Personas Naturales

- Brinda los lineamientos corporativos para el gobierno de los datos personales, el consentimiento de clientes y usuarios, el tratamiento de los datos personales, seguridad de la información, la difusión y evaluación de satisfacción, el flujo transfronterizo de datos personales y las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.
- Hemos adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido en atención a los datos personales tratados y contenidos en los bancos de datos de los cuales cada empresa del Grupo es titular.
- Asimismo, los sistemas de Scotiabank se encuentran dotados de los mecanismos adecuados para evitar los accesos no autorizados, sustracciones, modificaciones no autorizadas y la pérdida de los datos.

### Marco de privacidad

La política tiene como objetivo el cumplimiento de las normas sobre privacidad aplicables y la gestión eficaz del riesgo de privacidad en el curso normal de los negocios. Por ello, brinda los lineamientos que, como grupo empresarial, debemos cumplir y aplicar para asegurar el adecuado tratamiento de los datos personales de nuestros clientes, usuarios, colaboradores y proveedores.

Durante el ejercicio 2019:

- Nuestra área de Privacidad y Protección de Datos Personales tuvo una mayor participación en iniciativas de negocio para asegurar el cumplimiento de los Marcos de Privacidad y de la Ley de Protección de Datos Personales desde su concepción y diseño.
- Desarrollamos capacitaciones para concientizar en privacidad y protección de datos personales a equipos de trabajo con acceso a ellos. Se capacitaron 828 colaboradores en temas de privacidad y protección de datos personales.
- Se mejoraron los mecanismos de supervisión de terceros sobre el manejo de datos personales y se tuvo mayor participación en iniciativas de banca digital con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los marcos de privacidad.

En el 2019, no se presentaron reclamaciones relacionadas con violaciones de privacidad en ninguna de las empresas del Grupo Scotiabank Perú.

## 3.4 Marketing responsable <PÁGINA 12

La promoción de nuestros productos y servicios cumple los lineamientos establecidos en el manual de marca.

Toda comunicación expuesta a los clientes debe seguir los estándares y políticas internas, así como las normas de los organismos reguladores:

- Ley de Transparencia
- Normativa de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
- Asociación de Bancos (Asbanc)
- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA Perú)

En Scotiabank Perú, nuestros procedimientos de marketing y los Lineamientos de Publicidad de Productos y Servicios Financieros, establecidos desde la casa matriz, comprenden los siguientes aspectos:

- Imagen de marca
- Buena conducta
- No confrontación con la competencia
- Diversidad, integración, inclusión y no degradación de la mujer

Las normas o directivas establecidas se mencionan en la publicidad de acuerdo con el programa impulsado por cada una de estas entidades.



## Cadena de abastecimiento responsable <PÁGINA 12

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. Estos principios son formalizados en los contratos.

### 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/o administrativos relacionados con el proceso de compras de bienes y servicios para el Grupo Scotiabank Perú. Su objetivo es:

- Establecer controles para racionalizar los gastos, efectuándolos
- Dentro de los límites asignados para el periodo (cumplimiento de meta presupuestal)
- Previa aprobación en los niveles de autonomía administrativa correspondientes

A continuación, detallamos el proceso de adquisición.



# 4.



## Lineamientos para la relación con proveedores

A fin de promover prácticas de adquisición sostenibles, contamos con lineamientos básicos que nos permiten gestionar la relación con los proveedores:

- 1 Elegimos a los proveedores según criterios de calidad, experiencia, precio, oportunidad, fecha de entrega y solvencia moral y económica.
- 2 En el 2019, realizamos 22 visitas del área de Control de Servicios Tercerizados a los proveedores, dentro del marco de nuestra política "Conociendo al proveedor".
- 3 Seguimos las pautas de conducta de proveedores en el marco de la responsabilidad social.
- 4 Actualizamos el Manual de Compras y Contratación de Servicios con controles AML, alertas y documentación requerida en la política SBS "Conocimiento del proveedor".

## Principios de conducta para proveedores

El Código de Conducta del proveedor de Scotiabank se basa en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y está desarrollado para ser utilizado en las empresas del Grupo Scotiabank con el fin de compartir con nuestros socios y aliados en los negocios (proveedores) los valores y compromisos que promovemos al interior y exterior de nuestras empresas, de manera que ellos también puedan sumarse a una gestión sostenible del negocio.

La aceptación del Código de Conducta del proveedor de Scotiabank certifica que el proveedor reconoce la importancia de una gestión sostenible en la cadena y como parte de esta.

### Principios de conducta para proveedores de las empresas del Grupo Scotiabank en el marco de la responsabilidad social

- Eliminación del trabajo forzado o involuntario
- Eliminación de la explotación de menores
- Garantizar la remuneración y prestaciones
- No discriminación
- Respeto y dignidad
- Libertad de asociación
- Salud y seguridad
- Protección del medio ambiente
- Leyes, normas u otros registros
- Relaciones éticas
- Supervisión y mantenimiento de registros
- Coherencia de acción con agentes y proveedores del proveedor

## Compras responsables en Scotiabank

En el 2019, nuestra cadena de suministro es de 1,410 proveedores aproximadamente. El valor monetario de las compras durante dicho año fue de 186.91 millones de dólares.

### Compras responsables en subsidiarias

Las subsidiarias Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Tituladora tienen un acuerdo por el que el Banco les brinda soporte en diversas áreas o actividades, tales como supervisión gerencial administrativa, contabilidad, administración de recursos humanos, gestión de aspectos societarios, entre otras.

Las políticas de compras son aplicables a las tres empresas, por lo que comparten una lista de proveedores que es gestionada por la Gerencia de Soporte de Negocios de Wealth Management, la cual depende de la vicepresidencia de Wholesale Banking.

El valor monetario de las compras de las subsidiarias de Scotiabank a proveedores durante el 2019 fue de 3.15 millones de dólares.

## Compras inclusivas

Fomentamos la inclusión económica al seleccionar y trabajar con emprendimientos y pequeños proveedores.

En el 2019, Empanada Combi fue uno de nuestros proveedores para servicios contratados por el área de responsabilidad social por ser una empresa social que promueve la inclusión laboral de jóvenes con habilidades diferentes en la industria gastronómica.

Creemos que la inclusión nos hace más fuertes. Por ello, abrazamos la diversidad y les damos la bienvenida a emprendimientos que promueven la inclusión y diversidad en su fuerza laboral.



# Talento

## 5.1 ¿Quiénes son nuestros Scotiabankers?

### Cultura #Win

Creemos que la experiencia del cliente empieza por la experiencia de nuestros 6,150 Scotiabankers.

Nuestra cultura ganadora #WIN, basada en valores y un propósito trascendente, nos facilita el impulsar una experiencia positiva de nuestros equipos y construir el mejor futuro para todos.

Estamos comprometidos con fomentar una experiencia laboral positiva, inclusiva y retadora, que motive la excelencia en el desempeño de nuestros líderes y colaboradores. De esta forma, contribuimos a la ejecución exitosa de nuestra estrategia de negocios y garantizamos la mejor experiencia de servicio para los clientes. Por ello, ofrecemos a nuestros equipos de trabajo una oferta de valor competitiva en diferentes frentes, como pertenecer a una comunidad global, inclusiva y diversa, con retos que logren la mejor versión de los colaboradores y ser parte de una cultura y equipo ganador.



# 5.



En el 2019, lanzamos nuestra primera promoción de Embajadores de Cultura #WIN. Contamos con 220 en toda nuestra red de agencias. Son líderes naturales y referentes de la cultura ante todos los miembros de su equipo, la empresa y los clientes. Las principales funciones de nuestros embajadores son estas:

- Fortalecer nuestra cultura
- Complementar el rol de comunicación del líder de equipo
- Contribuir a la construcción de un mejor lugar para trabajar y fortalecer el orgullo Scotiabanker



### RESPECTO

*Valora cada voz*

Nos indica cómo interactuamos: valorando orígenes y experiencias diversas, tratando a todos con dignidad.



### INTEGRIDAD

*Actuando con honor*

Nos refuerza cómo nos conducimos: actuando con integridad para merecernos la confianza de los clientes y colegas.



### PASIÓN

*Da lo mejor de ti*

Muestra cómo cumplimos: brindando servicio a los clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.



### RESPONSABILIDAD

*Lógralo*

Nos recuerda cómo nos comprometemos: siendo responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante los clientes, colegas y comunidad.

## Clima laboral

Aplicamos anualmente la encuesta interna de clima laboral Scotia Pulso a fin de establecer una gestión de personas basada en sus resultados, fortaleciendo una cultura de confianza. Durante el 2019, obtuvimos un índice de 88% de compromiso de los Scotiabankers.

Contamos con una participación alta en la elaboración y ejecución de los planes de acción, donde todos los líderes del Comité de Gerencia presentan un plan ante el Gerente General con fechas comprometidas de ejecución.

Complementan los hallazgos dos importantes estudios de clima laboral:

### Great Place to Work Institute® (GPTW).

- 4º lugar en GPTW en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores.
- 6º lugar en “Los Mejores Lugares Para Trabajar en América Latina 2019”.
- 14º lugar en “Los Mejores Lugares Para Trabajar para mujeres”.
- 14º lugar de “Los Mejores Lugares para Trabajar para Millennials”.

### Merco Talento

Logramos la posición 9 en el ranking de las 100 empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento.

- 9º lugar en *ranking Merco* Evaluación global del atractivo de la empresa y Marca Empleadora para atraer y retener talento.

88%

Se siente comprometido a trabajar en Scotiabank de acuerdo con la encuesta de clima laboral 2019 Scotia Pulso





## Atracción y retención del talento

Tenemos como objetivo atraer y retener el mejor talento para la organización. Por ello nos enfocamos en escoger a la persona adecuada para el trabajo correcto, sin discriminar por edad, género, orientación sexual, discapacidad u otras diferencias.

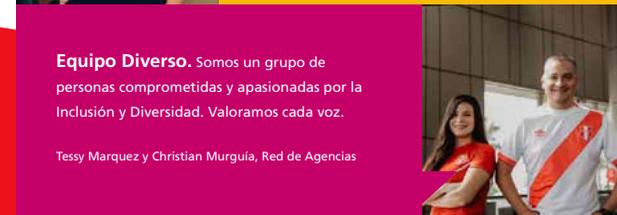
### Nueva marca empleadora

En el 2019, lanzamos a nivel mundial nuestra nueva marca empleadora: Say Hello, que nos permite comunicar de manera efectiva la propuesta de valor de la organización.



**Propósito Global.** En Scotiabank creemos que cada cliente tiene el derecho a estar mejor. Lo que nos motiva a Jugar para Ganar por nosotros, nuestros clientes y el Perú.

Jalile Mardini, Riesgos



**Equipo Diverso.** Somos un grupo de personas comprometidas y apasionadas por la Inclusión y Diversidad. Valoramos cada voz.

Tessy Marquez y Christian Murguía, Red de Agencias

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

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

### MBA Networking Meeting & Summer Internship

Reunión de networking entre nuestros principales ejecutivos de Scotiabank y estudiantes peruanos de MBA en las mejores universidades de EE. UU. y Europa. En esos espacios se les proporciona información sobre nuestra organización y cultura, a fin de que nos consideren como una opción relevante para su desarrollo profesional.

### Scotiabank Summer Internship

En los meses de agosto, por diez semanas, ofrecemos a estudiantes de MBA y pregrado de universidades la oportunidad de realizar prácticas durante sus vacaciones de primer año de estudios.

### Ferias laborales

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

## Scotiabank Scholarship in Digital Innovation

En el 2019, lanzamos nuestro primer programa internacional de becas, junto con la Universidad del Pacífico.

El ganador recibió 10,000 dólares para estudiar durante un semestre en una Universidad partner en Toronto y una pasantía de tres meses en la Fábrica Digital de ambos países con mentoría y encargo de proyectos.

En el 2019, **premiamos a cinco estudiantes.**



## Colaborative Ecosystems con universidades

Diferentes líderes del Banco se reunieron con la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y la Universidad del Pacífico (UP) para elaborar **Challenges de negocio** que luego serían trabajados por grupos de alumnos en un período de cuatro a cinco semanas. Los alumnos visitaron nuestras oficinas y discutieron el caso a fin de presentar la resolución final con un panel de invitados.



## Scotia Experience

Este programa brinda a un grupo de alumnos universitarios la oportunidad de visitar nuestras instalaciones y vivenciar cómo es un día de trabajo en el Grupo Scotiabank. La actividad incluye un recorrido por nuestras oficinas y agencias, donde nuestros líderes ofrecen presentaciones a través de las cuales los participantes viven nuestros valores, conocen nuestro propósito y se sienten inspirados con nuestra cultura ganadora #WIN.

En el 2019, 25 estudiantes vivieron la experiencia de conocer sus áreas de interés en la organización, su estructura, funciones, impacto y principales retos.



## Workshops de empleabilidad interna

En el Grupo Scotiabank, creemos que es muy importante ser transparentes con las oportunidades de crecimiento internas para nuestros colaboradores. Por eso buscamos asesorarlos a través de nuestros *workshops* de empleabilidad a fin de que su experiencia en las diferentes fases del proceso de selección sea la mejor.

Los Workshops son espacios dinámicos y didácticos en los que brindamos a nuestros colaboradores herramientas personalizadas para capacitarlos respecto a elementos clave del proceso de selección. Estas herramientas buscan potenciar el desempeño de nuestros colaboradores en su próxima postulación. Nuestro objetivo es que los participantes se sientan confiados en participar en nuevos procesos de selección internos del grupo.

En el 2019, realizamos 7 Workshops dirigidos a todos nuestros colaboradores del grupo.

**25**  
estudiantes universitarios  
visitaron nuestras instalaciones  
y conocieron sus áreas de  
interés en la organización

## 5.2 Forjando un entorno de bienestar y respeto <PÁGINA 12

### Beneficios

En Scotiabank seguimos impulsando programas enfocados en el desarrollo profesional y el equilibrio laboral y personal de nuestros colaboradores y sus familias. Por ello, hemos construido una marca de beneficios adicionales que fortalece la oferta de valor y amplifica el alcance de nuestras acciones haciéndolas extensivas a las familias de nuestro equipo.

Flexibilidad	Actividades con la familia	Productos
<p><b>Early Friday</b> Nuestros colaboradores de las unidades administrativas pueden gozar de salir a las 2 p.m. los viernes de verano.</p>	<p><b>Actividades deportivas</b> Una vez al año llevamos a cabo actividades deportivas en dos disciplinas: vóley y fútbol. Los deportistas más destacados tienen la oportunidad de participar en competencias nacionales.</p>	<p><b>Productos financieros</b> Ofrecemos nuestros productos financieros con condiciones preferentes a nuestros colaboradores.</p>
<p><b>Full day</b> Otorgamos dos días libres al año para nuestros colaboradores de las unidades de negocio y soporte directo al negocio.</p>	<p><b>Descuentos corporativos</b> Mediante alianzas con empresas de diferentes rubros, ofrecemos beneficios alineados a las necesidades de los trabajadores.</p>	<p><b>Seguro vehicular</b> Nuestros colaboradores pueden acceder al SOAT y el seguro vehicular de manera virtual.</p>
<p><b>Scotia day</b> Otorgamos un día libre a todos los Scotiabankers en el mes de su cumpleaños. Aplica para todos los colaboradores desde su ingreso.</p>		<p><b>Casa fácil</b> Permite a nuestros colaboradores acceder a un préstamo hipotecario integrando a un familiar directo.</p>
<p><b>Horario flexible</b> Nuestros colaboradores de las unidades administrativas pueden escoger entre tres horarios de trabajo, previa coordinación con su líder.</p>		
<p><b>Beneficio por paternidad</b> Nuestros papis tienen derecho a quince días de licencia de paternidad.</p>		
<p><b>Beneficio por maternidad</b> Nuestras mami pueden disfrutar de media hora adicional de lactancia, a lo determinado por ley, durante el primer mes de retorno de su licencia de maternidad.</p>		

## Salud y bienestar: Sentirse Bien

El programa Sentirse Bien es una iniciativa corporativa que engloba a todas las actividades, campañas y acciones de salud y bienestar de la empresa bajo cuatro pilares: cuidarse, recargarse, moverse y conocerse.



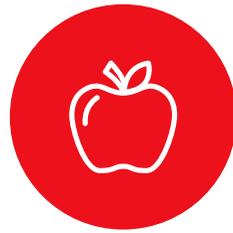
### CUIDARSE

Fomento de actividades orientadas al cuidado, tanto en la prevención como en la promoción de la salud del colaborador



### RECARGARSE

Promoción de la salud mediante la formación de hábitos de alimentación saludable y la consejería nutricional.



### MOVERSE

Promoción del bienestar físico de los colaboradores a través de actividades e iniciativas dinámicas y ejercitantes.



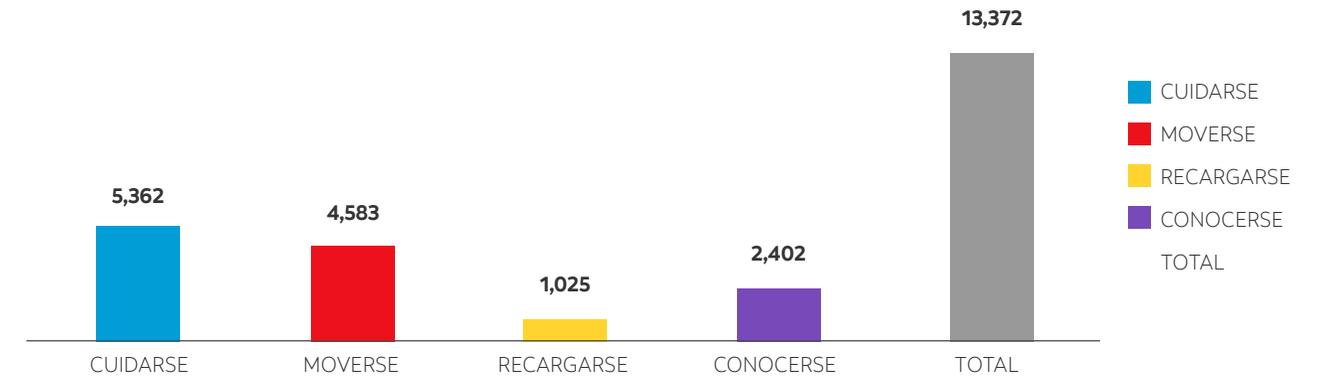
### CONOCERSE

Desarrollo de un espacio de soporte y escucha para los colaboradores sobre diversos aspectos de su vida laboral, personal y familiar, entre otros.

Como parte de la dimensión de cuidarse, se encuentran las ferias de salud y campañas de salud: respiratoria, salud bucal, despistaje de cálculos renales, vacunación de influenza, despistaje de diabetes, despistaje de PSA, etcétera.

Durante el 2019, el programa Sentirse Bien **benefició a 13,372 colaboradores** con sus actividades en los cuatro ejes, siendo los ejes de Cuidarse y Moverse los que tuvieron el mayor impacto, llegando a representar más del 70% de las acciones del programa:

## RESULTADOS 2019



En el marco del programa Sentirse Bien y con el objetivo de velar por la integridad física de nuestros colaboradores y sus familias, realizamos una feria de salud que tuvo los siguientes resultados:

**85% satisfacción**

Especialidades: medicina interna, gastroenterología, cardiología, neumología, nutrición, odontología y traumatología, entre otras.

**1,441** atenciones (colaboradores y familiares)

## Diversidad e inclusión

En Scotiabank consideramos que un entorno inclusivo y diverso hace posible que nuestros colaboradores alcancen su mayor potencial. Buscamos propiciar una cultura que respete y valore las diferencias tanto dentro como fuera de la organización, que promueva el respeto de la ley peruana y de la normativa interna de Scotiabank, la equidad, la inclusión y la diversidad, con el fin de lograr el enriquecimiento que genera la gestión de la diversidad.

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.

En Scotiabank, **estamos comprometidos históricamente con la inclusión**, implementando iniciativas a favor de ella; es por ello que nos enorgullece decir que hoy el 93.3% de nuestros colaboradores percibe la inclusión dentro del Grupo.

## Gestión de nuestra estrategia de inclusión y diversidad

### Comité de Inclusión

Su objetivo es liderar el desarrollo de buenas prácticas inclusivas y fomentar el compromiso de todos los colaboradores.

- Se encarga de la práctica y promoción de la inclusión y diversidad dentro de todas las empresas del Grupo Scotiabank.
- Está compuesto por un equipo de diez líderes multidisciplinares que proponen y supervisan las implementaciones del plan de inclusión anual.

Durante el 2019, nuestro Comité de Inclusión se reunió de forma bimensual y estableció los siguientes objetivos:

- Mejorar la representación de las mujeres en niveles de gerencia media
- Velar por el desarrollo de beneficios para los colaboradores miembros de la comunidad LGTB+
- Accesibilidad de las personas con discapacidades declaradas

“Para Scotiabank, la inclusión no es un tema nuevo. Nuestro Comité de Inclusión existe hace **11 años** y es el más antiguo que tiene el Banco”.

#### Elbia Castillo

Vicepresidenta Sénior de AML y Control Interno de Scotiabank Perú



## Política Corporativa de Inclusión

Para hacer tangible nuestro compromiso a largo plazo con la inclusión, renovamos 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 fomentan una convivencia correcta dentro de la empresa y en el trato con nuestros grupos de interés.

## 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 colaboradores sobre este tema.

### Workshop de sesgos inconscientes

Desde el 2017, venimos trabajando en *workshops* de sesgos inconscientes para diferentes públicos objetivos, especialmente líderes, dado que ellos toman decisiones día a día. En el 2019, capacitamos a los líderes de la red de agencias de provincia sobre qué son los sesgos inconscientes, cómo estos pueden afectar nuestra toma de decisiones y cómo poder contrarrestarlos, a través de dinámicas y conversatorios.



### Capacitaciones dirigidas al equipo de Talent Acquisition

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

### Certificación de Equidad y Diversidad

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

## 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. Desarrollamos a nivel global y local diversas prácticas:



## Iniciativa Empowering Women

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

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

En segundo lugar, nuestro **Programa Empowering Women**, que 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. Logramos que más del 23% de las participantes logre una promoción o nueva posición.

En tercer lugar, nuestros **Empowering Meetings**, que son reuniones de inscripción abierta destinadas a la inspiración y empoderamiento; allí las participantes pueden compartir sus experiencias y consultas con las líderes del grupo, lo que les permite conocerse más.

**23%**  
de las participantes del programa Empowering Women logró una promoción o nueva posición

**Por tercer año consecutivo nos ubicamos en el top 10 del ranking PAR** en la categoría de empresas con 1,000 empleados a más (puesto 4). Este ranking mide las buenas prácticas que promueven la equidad de género y diversidad dentro de las organizaciones privadas y públicas.



## Premio Igualitario

Una de las demostraciones más evidentes de la desigualdad entre mujeres y hombres es la brecha salarial. Según la publicación *Perú: brechas de género 2018* del INEI, en nuestro país esta diferencia alcanza el 29.3% y no hay indicios de que esta situación esté cambiando.

Día a día, la realidad nos demuestra que la lucha por la equidad de género es de largo aliento y que requiere de grandes esfuerzos. Por ello, decidimos dar un paso al siguiente nivel, que nos permita incentivar a otras empresas a comprometerse con la igualdad salarial. Por esa razón nace el Premio Igualitario.

El Premio Igualitario reconoce a las empresas con iniciativas que busquen disminuir la brecha salarial entre hombres y mujeres e inspirar a toda la comunidad empresarial en ese mismo camino. Para lograr esto, Scotiabank se ha aliado con Aequales, PwC, El Comercio y la agencia creativa Wunderman Thompson.



Objetivos del Premio Igualitario:

- Impactar en la sociedad a través de la promoción de prácticas organizacionales que contribuyan a reducir las brechas salariales.
- Difundir las mejores prácticas que tienden a reducir la brecha salarial y de género con la finalidad de que otras organizaciones puedan incorporarlas.
- Reconocer a las organizaciones que vienen haciendo esfuerzos continuos para reducir la brecha salarial.
- Visibilizar la importancia de la toma de acción para el cierre de brechas salariales y de género en el Perú.

**Rosario Bazán, CEO de Danper,**  
ganadora de Excelencia Igualitaria Grandes Empresas 2020 y el Gran Premio Igualitario



Las empresas premiadas en la edición 2019 fueron estas:

- CATEGORÍA / EMPRESA GANADORA**
-  **Excelencia Igualitaria Grandes Empresas**  
Danper  
Mención honrosa: Dinnet, Gold Fields
  -  **Excelencia Igualitaria PYMES**  
Textimel Moda
  -  **Excelencia Igualitaria Emprendimiento**  
Laboratoria
  -  **Caso de Éxito Comunicación Interna Grandes Empresas**  
Procter & Gamble  
Mención honrosa: Gold Fields
  -  **Caso de Éxito Comunicación Interna Pymes**  
Categoría declarada desierta
  -  **Gran Premio Igualitario**  
Danper

Página web: [www.premioigualitario.com](http://www.premioigualitario.com)



**Niñas con igualdad**

Por segundo año consecutivo, en el mes de octubre, celebramos el Día Internacional de la Niña, recibiendo a Danna, una joven de 15 años, quien participó en distintas actividades durante todo el día con nuestro Gerente General Miguel Uccelli. Danna tomó el poder como parte de la campaña Niñas con Igualdad.

Niñas con Igualdad es una iniciativa impulsada por Plan International. Este acto se realizó de manera simultánea en diversos países, donde las niñas asumen posiciones de liderazgo, poder e influencia, demostrando así que son el futuro.

**Comunidad LGTB+**

En Scotiabank, 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 de inclusiva entre los Scotiabankers. A partir de ello, hemos desarrollado y fortalecido nuestras prácticas para este colectivo y la concientización a nuestros colaboradores:

**Pride Connection**

Somos miembros de la red Pride Connection Perú, fundada por Scotiabank en alianza con otras cuatro empresas y que ya cuenta con más de treinta miembros. 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

En el 2019, demostramos una vez más nuestro apoyo a la comunidad LGBT+ a través de una campaña global que incluyó el encendido de nuestra sede con los colores representativos de la comunidad. Asimismo, participamos en la Marcha del Orgullo. Durante esta campaña, lanzamos nuestro beneficio Plan de Salud LGBT+, una póliza espejo de nuestro seguro EPS que tiene el mismo costo y cobertura, pero que permite a los colaboradores miembros de la comunidad afiliarse a sus parejas.

### Bienvenidos Todos

Hace un año 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. Este año, nos propusimos diseñar espacios de conversación para normalizar los temas relacionados con inclusión y realizamos el primer panel Bienvenidos Todos, que contó con invitados externos referentes de los sectores público, privado y pyme. Conversaron sobre los avances en el ámbito legislativo como en las acciones del sector privado que favorezcan la igualdad de derechos.



### 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 (como son Scotiabank, Profuturo AFP, CrediScotia y Scotia Contacto), realizamos nuestro Tercer Censo de Diversidad para saber cómo apoyarlos y en conmemoración del Día del Orgullo LGBT+ (28 de junio), siendo sus aliados en la igualdad de derechos y oportunidades.

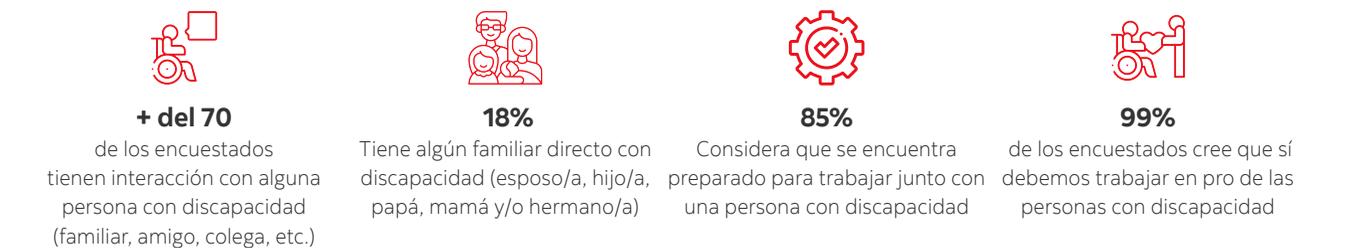
El levantamiento de información de esta encuesta duró dos semanas. Como resultado, se encontró que el 12% de colaboradores se reconocían como miembros de la comunidad LGBT+ y en el Grupo se reflejó en un 10%. Nos sentimos orgullosos de apoyar la inclusión de LGBT+ todos los días del año y abrazar las diferencias que nos unen.

### Personas con discapacidad

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

### Día de personas con discapacidad

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



### Sensibilización al Comité de Gerencia

Dado que tenemos como objetivo seguir desarrollando este pilar con el fin de dar accesibilidad a personas con discapacidad, decidimos que el cambio debe partir de nuestros líderes. Las prácticas que describimos son nuestra forma de concientizarnos e ir impactando en los grupos de interés más cercanos.

Sobre la discapacidad	Sobre equidad de género
Diseñamos junto con Donnie, un colaborador de la Fábrica Digital con discapacidad visual, una capacitación al Comité de Gerencia para presentarle los mitos alrededor de las personas con discapacidad. Asimismo, ofrecimos un marco teórico para comprender los temas directamente relacionados con ello.	La generación de conciencia sobre los sesgos inconscientes, el empoderamiento de la mujer, el desarrollo de líderes inclusivos, comunicaciones internas que concientizan, entre otras acciones, cuentan con la participación y apoyo de nuestro Gerente General, vicepresidentes, casa matriz y el Comité de Inclusión, a fin de asegurar una implementación que genere un impacto positivo y de mayor alcance.

Solo así podremos ser un mejor lugar para trabajar, donde todos podamos sentirnos libres y orgullosos de ser quienes somos y contribuyamos con el máximo potencial de nuestro talento al éxito del Banco y al propio.

## Salud y seguridad en el trabajo

En Scotiabank, cuidar a los Scotiabankers y velar por su bienestar es una de nuestras principales preocupaciones. Contamos para ello con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual tiene como propósito promover una cultura de prevención de riesgos laborales garantizando un ambiente de trabajo seguro y libre de accidentes. Este está constituido por un conjunto de políticas, objetivos, metas, indicadores, planes y programas para mantener los ambientes de trabajo en condiciones adecuadas.

Nuestra política de seguridad y salud en el trabajo cumple cinco pilares fundamentales:



En Scotiabank, contamos con los siguientes instrumentos para gestionar la seguridad y salud en el trabajo de los Scotiabankers:

- **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 Scotiabankers, firmados por la Gerencia General.
- **Plan SST:** detalla el 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.**

## Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

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



Se realizaron  
**3,400**  
exámenes médicos  
ocupacionales

Asimismo, durante el 2019:

- **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.
- **Capacitamos a miembros titulares del Comité de SST** en (i) funciones y responsabilidades; (ii) introducción al sistema de gestión; (iii) primeros auxilios, evacuación de instalaciones y prevención; (iv) protección contra incendios, e (v) inspecciones de SST.
- **Realizamos inspecciones internas de SST a nivel nacional**, ejecutadas por el área de SST, el Comité de SST y consultores de seguridad y salud en el trabajo.
- **Impartimos capacitaciones virtuales** a nivel nacional en materia de SST (i) en respuesta ante emergencias, (ii) sobre buenas prácticas posturales y pausas activas, (iii) en prevención de riesgos laborales y (iv) en factores psicosociales y técnicas para evitar el estrés. Adicionalmente, se efectúa una **capacitación presencial a todos los brigadistas** de Scotiabank.
- **Brindamos mantenimiento a todos los registros obligatorios de SST**, entre ellos, a los registros de accidentes y su investigación correspondiente, donde se identifica a través de algún esquema las causas posibles para evitarlas en el futuro.
- **Ofrecemos soporte y orientación nutricional** a nuestros colaboradores.

### Programa de prevención de riesgos laborales y de ergonomía

- En el 2019, visitamos 125 agencias para monitorear riesgos laborales con 1,390 Scotiabankers. De ellos, 750 recibieron soporte psicológico individual en sedes y 480 recibieron soporte psicológico.
- 930 colaboradores fueron evaluados en agencias y en áreas internas, 118 colaboradores con evaluación ergonómica.

### Exámenes médicos ocupacionales

- Se realizaron 3,400 exámenes médicos ocupacionales a administrativos y 822 exámenes médicos ocupacionales al personal de las agencias.

### Negociación colectiva

En Scotiabank, creemos que el cumplimiento de la normativa sociolaboral es de suma importancia. Entre los beneficios que hemos otorgado a los diferentes grupos involucrados, se encuentran el incremento del bono económico sindical, el bono por aniversario sindical y el aporte para el desarrollo institucional, entre otros.

La Unidad de Relaciones Laborales mantiene consolidadas las relaciones con las organizaciones sindicales de la empresa, a través del contacto cercano y la comunicación permanente en salvaguarda de la paz laboral.





## 5.3 Nuestro esfuerzo por desarrollar el talento

### Aprendizaje <PÁGINA 12

Nos preocupamos por el crecimiento y desarrollo tanto personal como profesional de los Scotiabankers. Nuestro compromiso es orientarlos de la mejor manera y proporcionarles las herramientas necesarias para potenciar su desarrollo.

Hemos diseñado un conjunto de iniciativas y programas que facilitan este objetivo. Un componente importante de la capacitación es el enfoque en la persona, procurando en todo momento transmitir a los Scotiabankers el respeto a la dignidad humana, cuyos derechos se establecen en la Carta Universal de los Derechos Humanos.



#### Universidad Scotiabank

Plataforma virtual que agrupa y organiza la oferta de aprendizaje disponible en Scotiabank. Es un espacio dinámico donde se actualiza la información de acuerdo con las necesidades de los Scotiabankers y las exigencias de nuestro entorno.



#### Escuela de Banca

Busca promover el aprendizaje específico de cada unidad de negocio, soporte y gobierno, a través de una oferta de aprendizaje a medida. En esta escuela destaca Scotiamatch, una app gamificada que busca potenciar el conocimiento de productos de los colaboradores de red con la finalidad de brindar un excelente servicio.



#### Escuela de Liderazgo

Tiene como objetivo promover el aprendizaje de nuestros líderes en todos los niveles a través de recursos prácticos, centrados en la gestión y desarrollo de equipos. **En el 2019, lanzamos el programa Leadership 101 que involucró a 850 colaboradores.**



#### Escuela de Innovación

Busca promover y desarrollar la mindset digital e innovadora que necesitamos para resolver retos mediante procesos ágiles y métodos de innovación. En el 2019 lanzamos **Service Design Track**, una certificación presencial enfocada en formar en el diseño de servicios, tales como UX, omnicanalidad, customer journey, prototipado y testeo de servicios para fomentar la innovación de servicios utilizando las últimas tendencias.



#### Tech & Code

Programa de educación tecnológica co-diseñado con la Fábrica Digital, con el que buscamos trascender en los más jóvenes para contribuir con una generación futura de profesionales tech, reforzando nuestro propósito como organización. En alianza con la startup educativa “Crack the Code”, hijas e hijos de los colaboradores entre 11 y 15 años aprendieron, en sesiones guiadas y a través de un reto, las bases de un lenguaje de programación, Design Thinking y UX.



#### Webinar e Innova talks

Estos espacios son una iniciativa alineada a la transformación del pensamiento de nuestros Scotiabankers hacia lo digital, las nuevas tecnologías y metodologías.

#### Programas a medida

Programas que se estructuran sobre la base de las necesidades especificadas.

#### Oferta global

Programas que se diseñan desde nuestra casa matriz.

#### Oferta local

Programas que atienden a requerimientos transversales de la organización.

#### Moocs, books y videos

Cursos masivos en línea de las mejores universidades disponibles dentro de plataformas.

Logramos un impacto de  
**365,000 horas**  
de entrenamiento

## Gestión del desempeño

La gestión del desempeño es un proceso que permite evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual y contribuye al desarrollo personal del colaborador. Los elementos del proceso son estos:



### Desempeño

Se identifica cuáles son los resultados que se espera en una determinada posición para el año.



### Competencias

Son los comportamientos que se esperan y ayudan a evaluar la manera como se realiza el trabajo:

- Enfoque en el cliente
- Enfoque en los resultados
- Conciencia de sí mismo y desarrollo personal
- Curiosidad
- Desarrollo de empleados talentosos.



### Desarrollo

Son las habilidades, conocimientos y competencias que el colaborador debe desarrollar, tomando en cuenta sus fortalezas y oportunidades de mejora, para el puesto actual o futuro.

El cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de las competencias corporativas se evalúa a través de una escala de estrellas que van del 1 al 4. Durante el 2019, **logramos evaluar al 96% de nuestros colaboradores** con esta metodología.

## Reconocimiento

Nuestros programas buscan la celebración de los logros individuales y de equipo de forma constante por parte de colaboradores pares y líderes. A continuación, detallamos los tipos de reconocimientos que pueden recibir los scotiabankers durante el año:

Scotiabank Applause	Programa por el cual reconocemos trimestral y anualmente a nuestros colaboradores. Los premiamos con Scotiapuntos y en los distintos <i>town halls</i> por sus líderes
Best of the Best	Premio internacional en el que 39 colaboradores, elegidos entre los ganadores anuales del programa Applause, nos representan junto con un familiar ante los más altos ejecutivos de BNS en el evento internacional Best of the Best.
Aplausos 2.0	Plataforma virtual que promueve el reconocimiento diario entre nuestros colaboradores, líderes y entre empresas del Grupo. Tiene un aplicativo móvil que permite reconocer en tiempo real y desde cualquier lugar (24/7).
Valores Summit	Nuestro CEO reconoce a cuatro colaboradores que hayan recibido más reconocimientos en el año por cada valor corporativo y tres que inspiran optimismo. Lo hace en el Summit anual, evento interno donde se presentan los resultados del año.
Winners del Perú	Cada trimestre, nuestro CEO reconoce con los trofeos Win a los equipos que han contribuido a través de proyectos de alto impacto al logro de prioridades estratégicas.
Jueves de Aplausos	Todos los jueves del año reforzamos la vivencia del reconocimiento en el Banco, impulsando a los líderes a reconocer a sus equipos y fomentando entre los colaboradores el uso de nuestro aplicativo Aplausos 2.0
Beca Talento	Becamos a 23 colaboradores destacados con becas de pregrado, posgrado y MBA que contribuyen a su desarrollo. Ellos son elegidos por un comité ejecutivo entre todos los colaboradores que postulan voluntariamente.
Cadena de Reconocimiento	Asignamos un presupuesto de puntos al 100% de colaboradores para que por un período determinado puedan vivir la experiencia de reconocer con puntos a sus pares, y estos a su vez repliquen esta acción.

A través de nuestro programa Scotiabank Applause y la plataforma digital Aplausos 2.0, se enviaron más de 30,000 reconocimientos durante el 2019 y que 850 colaboradores fueron reconocidos como Ganadores Applause, por su contribución a los resultados del negocio y la vivencia de nuestros cuatro valores. De ellos, 39 han sido premiados como Best of the Best (BoB) y representarán a Scotiabank Perú en el evento internacional de reconocimiento que organiza nuestra Casa Matriz.



## Cambio Climático

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



# 6.



## 6.1. Política y principios ambientales

Nuestra Política Ambiental describe los lineamientos y principios generales que seguimos en la gestión de asuntos que involucran temas ambientales. Esta es una parte integral de la estructura de control y gobierno interno de las empresas del grupo. El propósito es establecer un marco general para estos fines:

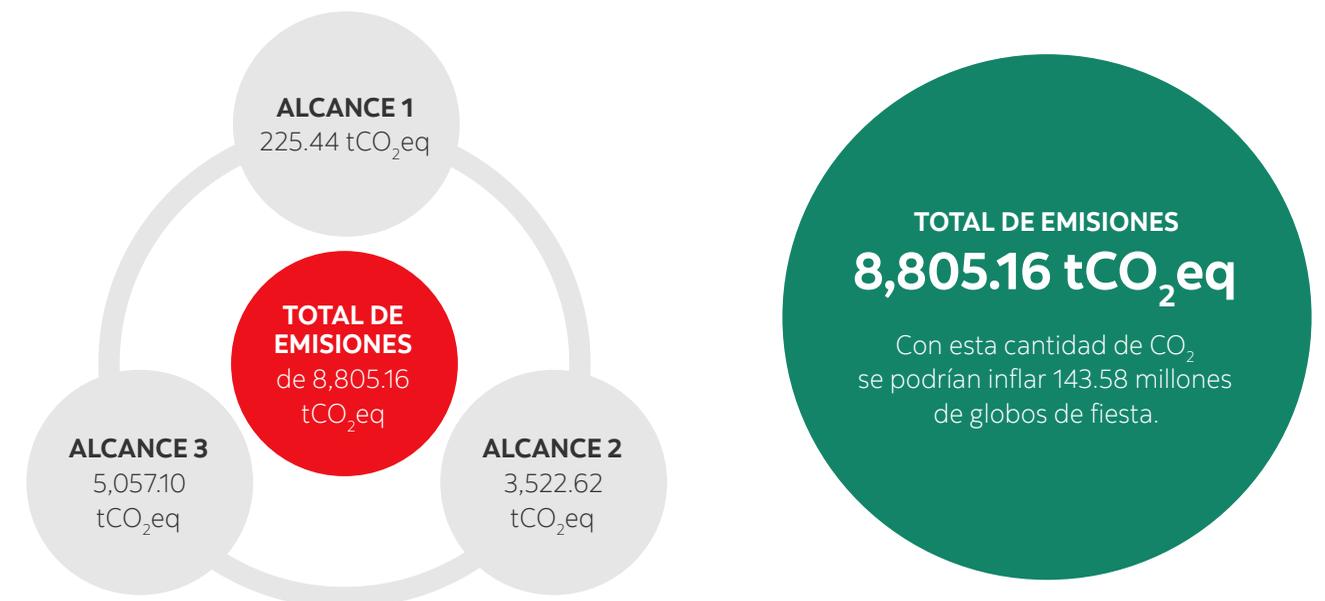


### Principios ambientales

- Cumplimos con las leyes y las regulaciones ambientales aplicables y con los estándares voluntarios adoptados por el Banco.
- Contribuir a la eficiencia operativa que se alinea con la reducción del impacto ambiental y la promoción de las acciones responsables.
- Incorporamos criterios de evaluación y mitigación de riesgos ambientales en los procedimientos de gestión de riesgo.
- Apoyamos con un diálogo continuo con las partes interesadas relevantes, entre ellas, los clientes, los empleados, el gobierno, las ONG y las asociaciones industriales.
- Medimos y reportamos públicamente el desempeño ambiental del Banco, por lo menos una vez al año.

## 6.2 Medición de nuestra huella de carbono <PÁGINA 12

Este año nos trazamos el objetivo de medir nuestra emisión de gases efecto invernadero. La medición de huella de carbono se realizó en el ámbito de nuestras operaciones en todas las sedes administrativas y agencias a nivel nacional.



### Alcance 1. Emisiones directas de GEI

Las emisiones de GEI consideradas dentro del alcance 1 son aquellas que provienen de fuentes que le pertenecen a la acción de Scotiabank o que son controladas por el Banco, mayormente vinculadas a su gestión administrativa.

### Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por electricidad

Emisiones generadas por la electricidad comprada, que es consumida por los equipos en los distintos locales del Banco.

### Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI

Actividades relacionadas con el transporte de colaboradores.

## 6.3 Ecoeficiencia <PÁGINA 12

Los objetivos de los lineamientos de ecoeficiencia son los siguientes:

- Reducir el consumo mensual de energía, agua y papel.
- Crear conciencia en los colaboradores sobre la importancia del reciclaje y el uso racional de recursos, a través de una metodología de disposición de desechos y la disminución del consumo de energía, agua y papel, con la finalidad de ser una entidad ecoeficiente (reducción del nivel de contaminación ambiental).
- Fomentar la participación de todos los colaboradores en sus oficinas y en la medida de lo posible también en sus hogares con prácticas ecoeficientes.

### Gestión de residuos y efluentes

Contamos con un sistema de segregación de residuos sólidos tanto en las sedes administrativas como en las agencias a nivel nacional. Los residuos son segregados por categoría: (a) plástico, vidrio y metal; (b) orgánico e inorgánico no reprovechable, y (c) papel y cartón.

Por otra parte, las aguas residuales que se vierten en las instalaciones se dirigen hacia la red de alcantarillado público. Dada la naturaleza de las actividades, se estima que el volumen es similar al volumen captado de la red pública.

### Consumo de energía

En Scotiabank, el consumo de energía proviene de dos fuentes. Un consumo directo, a través del consumo de combustible utilizado para el funcionamiento de vehículos pertenecientes al banco y grupos electrógenos de emergencia, y un consumo de energía indirecto, que proviene en su totalidad de la red del Sistema de Energía Interconectado Nacional.

En el 2019, el consumo fue 15,575.66 megawatts, lo que significó una reducción del 13% con relación al año anterior.

### Consumo de agua

Los consumos y gastos de agua se registran en el Sistema de Predios, el mismo que genera reportes por CDR y proveedor. La Unidad de Administración

de Activos coordina permanentemente con el área de Mantenimiento para verificar las instalaciones sanitarias y asegurar el consumo del servicio.

En el 2019, se registró un consumo de agua de 110,277 metros cúbicos. A lo largo del año sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre el uso de este recurso a través de comunicaciones internas que refuerzan en ellos el consumo responsable. Asimismo, gracias a nuestro programa de reciclaje, logramos evitar el consumo de 1'132,838.02 litros de agua.

### Programa de reciclaje

Durante el 2019 mantuvimos nuestras alianzas estratégicas a favor del reciclaje de residuos. En Lima, trabajamos con la Municipalidad de San Isidro, Ciudad Saludable, Reciamancaes y Emaús Ayudemos a Reciclar; mientras que en Arequipa con Mujeres Ecosolidarias. Gracias a ello impactamos de manera positiva en el planeta y a las personas que trabajan como recicladores, brindándoles la posibilidad de mejorar su calidad de vida.



### Residuos electrónicos

Asimismo, gracias a nuestra alianza con CLARO contamos con contenedores de reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) instalados en nuestras principales sedes y agencias en Lima, para que nuestros colaboradores y clientes puedan desechar celulares, cargadores, teléfonos fijos, módems, routers, tokens y demás equipos en desuso, con la seguridad de que tendrán una disposición final adecuada.

### Impacto ambiental por el reciclaje



**740 árboles**  
no talados



**8,169.97 litros**  
de petróleo no utilizado



**10,451.64 kg**  
de CO<sub>2</sub> no emitidos



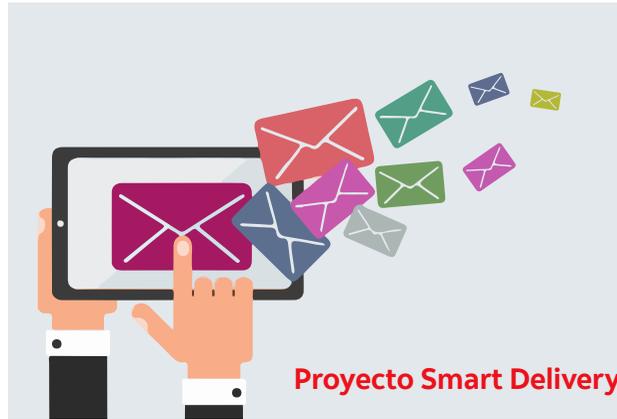
**1'132,838.02 litros**  
de agua no consumida



**36,142.89 kWh**  
de energía ahorrada



**+ de 100 kg**  
de RAEE recolectado



## Consumo de papel

En Scotiabank, continuamos con el compromiso de seguir tomando acciones y adoptando una cultura orientada a la racionalización en el consumo de recursos. Al respecto, es importante mencionar las iniciativas internas que se vienen desarrollando en el Banco para lograr la reducción de consumo de papel.

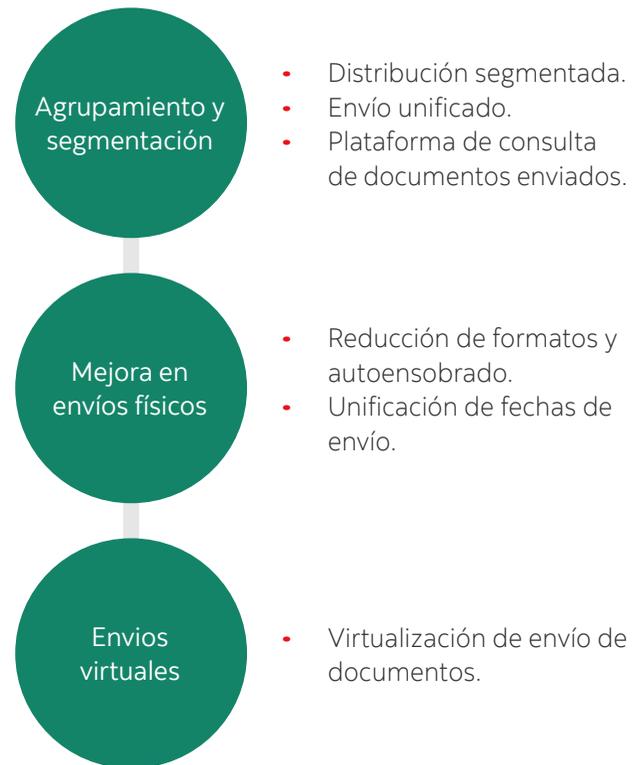
El aspecto más resaltante del 2019 fue la iniciativa Smart Delivery.

En el marco de las acciones para reducir el consumo de papel, el proyecto Smart Delivery busca enviar los documentos a clientes de forma inteligente, lo que permite mejorar la propuesta de valor a los clientes y generar eficiencias en los procesos del Banco.

Es un proyecto cuyo principal objetivo es enviar los documentos a nuestros clientes de forma inteligente, ya sea por medios físicos o virtuales.

Ventajas: contribuimos al cuidado del medio ambiente, mejoramos la propuesta de valor y generamos eficiencias.

## ¿Cómo lo ejecutamos?



## ¿Qué hemos logrado en el 2019?

- Se redujo el tamaño de formatos y el uso de autoensobrado para notas de operación, estados de cuenta corriente y estados de situación de préstamos.
- Se cambió el envío físico por envío virtual para los estados de cuenta CTS para los clientes que tienen correos electrónicos.

## ¿Cómo impactamos?

### Menos papel, cuidamos nuestro planeta

Salvamos 306 árboles al año por la reducción de uso de papel en más de 2.6 millones de documentos anuales.

### Más eficientes en nuestras operaciones

Ahorro anual de 160,000 soles por la reducción del costo de papel y la eliminación de la impresión de documentos que se envían virtualmente.

### Mejoramos la experiencia del cliente

Más de 100,000 clientes que pueden ver sus estados de cuenta CTS en el momento y lugar que quieren, a través de sus correos electrónicos afiliados.

## 6.4 Movilidad sostenible

Por segundo año consecutivo, reafirmamos nuestro compromiso de fomentar el uso de un transporte sostenible con la firma del **Pacto de Movilidad con la Municipalidad de San Isidro**.

En el marco de este compromiso, inauguramos nuestra nueva estación de bicicletas en la sede principal y llevamos a cabo acciones de sensibilización a fin de introducir la **bicicleta** como un medio de transporte alternativo para los colaboradores.

De esta manera, los colaboradores serán más **eficientes en el tiempo de traslado** al lugar de trabajo y su impacto en el medio ambiente disminuirá.





## 6.5 Iniciativas ambientales

Como todos los años, apagamos las luces de nuestras sedes y agencias a nivel nacional. Este año realizamos el conteo regresivo a través de las luces de la fachada para incentivar la conciencia en la comunidad.

**La Hora del Planeta**  
**#ConéctateConLaNaturaleza**



### La Hora del Planeta

Como todos los años, participamos en la campaña mundial La Hora del Planeta, realizada por la WWF.

- Enfocamos los esfuerzos en la concientización de los colaboradores y la población en general sobre el apagado de luces.
- Realizamos un concurso interno, donde premiamos a la foto más creativa de nuestros colaboradores viviendo La Hora del Planeta.
- Se realizaron comunicaciones en todas nuestras redes para concientizar sobre este movimiento ambiental e invitar a todos a ser parte de él.



### Mes ambiental

El objetivo fue involucrar a los colaboradores del Grupo Scotiabank en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) a través de tres actividades de sensibilización y educación ambiental: el taller de movilidad sostenible, el reciclátón interagencias y la feria de consumo responsable.

#### Taller de movilidad sostenible

Con el fin de impulsar el uso de medios de transporte alternativos entre nuestros colaboradores e informarles sobre las medidas de seguridad al utilizarlos, realizamos el taller de movilidad urbana sostenible, junto a la Municipalidad de San Isidro y la empresa de scooters Grin.

#### Agenda

- Movilidad urbana sostenible - MSI
- Uso adecuado de scooters en Lima - GRIN



#### Reciclatón interagencias

Incentivamos el reciclaje de papel en las agencias de Lima con el concurso “Reciclatón interagencias”. Se logró el reciclaje de más de 3.9 toneladas de papel.

#### Feria de consumo responsable

La feria tuvo como objetivo enseñar a los colaboradores del Grupo a ser más conscientes a la hora de elegir un producto. En la feria se presentaron diez marcas que explicaron cómo podemos contribuir al cuidado del medio ambiente desde el consumo solidario y sostenible.



## Semana de la Sostenibilidad

El objetivo de las actividades realizadas durante esta semana en el mes de septiembre fue incentivar en los colaboradores una cultura sostenible a favor del planeta, a través de acciones de sensibilización y educación ambiental.

**+100 asistentes**  
de Scotiabank

**10 marcas**  
de consumo responsable



Charla: “Gestión sostenible del reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)”

En la semana de la sostenibilidad del 2019, desarrollamos la charla “Gestión sostenible del reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)” a cargo de Claro y Commitel.

**25 asistentes del Grupo Scotiabank.**



Feria sostenible

Durante la Semana de la Sostenibilidad impulsamos el consumo responsable a través de una feria para colaboradores en la que se promovieron opciones de productos naturales, saludables y de impacto positivo en el planeta; y se llevó a cabo un concurso entre los colaboradores que hicieron consumos responsables premiándolos con productos de la feria.



Día Mundial sin Automóvil

En la semana de la sostenibilidad difundimos comunicaciones internas para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre los beneficios de optar por medios alternativos de transporte, en conmemoración del Día Mundial sin Automóvil.

## Compromiso con la comunidad

Scotiabank está comprometido en ayudar a los niños, niñas y jóvenes a alcanzar su potencial infinito. Por ello, implementamos iniciativas que promueven y estimulen su desarrollo a través de la educación y el deporte.

### 7.1 Educación <PÁGINA 12

A través de nuestros programas sostenidos en educación emprendedora, financiera y previsional, llegamos a impactar en **464 escuelas, 214,641 estudiantes, 7,280 docentes y 570 periodistas** a nivel nacional.

#### Formando Emprendedores del Mañana

Este proyecto, que empezó en el 2017, tiene por objetivo contribuir a desarrollar las capacidades sociales y económicas, así como las habilidades para la vida de niños, niñas y adolescentes; por ello, promueve una cultura emprendedora, social, económica, financiera y previsional básica y relevante, que genere cambios en los futuros ciudadanos y los ayude a una toma de decisiones futuras con respecto a su plan de vida.

El proyecto se desarrolla en alianza con Plan International, en las regiones de Lima y Piura. Cuenta con aliados como la Dirección Regional de Lima Metropolitana (DRELM), la Dirección Regional de Educación de Piura (DREP), las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) 01, 02, 04 y 05 de Lima y la Unidad de Gestión Educativa de Sullana.

# 7.



Entre las principales actividades desarrolladas en el 2019 tenemos las siguientes:

### Aplicación de la prueba de entrada y salida del proyecto

Aplicación de una prueba de entrada y de salida del proyecto a una muestra representativa de estudiantes y docentes. Estas pruebas arrojaron resultados muy positivos sobre la intervención realizada.

### Capacitación a los directivos y docentes guías

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

### Concurso Premio Scotiabank al Emprendimiento

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

### Pasantías regionales

Pasantías regionales entre las IE de las diferentes UGEL, e interregionales y las escuelas de cada Dirección Regional de Educación, para intercambiar buenas prácticas y lecciones aprendidas entre los docentes. Se consideró importante involucrar a otros actores clave, como directivos, padres y madres de familia, y estudiantes, ya que todos ellos contribuyen al logro de los resultados del proyecto.

### Ferias por el Día del Logro

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

## Participación en la Feria Scotiabank 2019

En su decimoquinta edición, la Feria Scotiabank contó con un stand del proyecto Formando Emprendedores del Mañana. Por segundo año consecutivo, **seis colegios presentaron sus proyectos de emprendimiento** innovadores, creativos y amigables con el medio ambiente, de tal manera que lograron experimentar el proceso de comercialización, potenciando así sus capacidades emprendedoras. Todos los estudiantes recibieron un taller de capacitación en técnicas de ventas a cargo de una universidad local.



“Ir a la universidad ha sido muy bonito, me he sentido muy cómoda y siento que he aprendido mucho, primero a conocer a otros niños y niñas que hacen lo mismo que en mi escuela, y que sus productos son muy buenos, pero también me ha ayudado a estar más segura de mí misma. Por eso cuando estuve en la feria fue increíble, logramos vender casi todo y no solo nuestro producto, sino de los demás”.

**A. I. de 9 años**





## Cómo impactamos

### MÉTRICAS 2017-2019



## Educación para el Desarrollo y la Inclusión Financiera

Este proyecto se lleva a cabo en alianza con Care Perú en los departamentos de Arequipa, Junín, Lambayeque y La Libertad. Cuenta con dos líneas de acción: desarrollo económico y educación. El 2019 ha sido su tercer año de implementación.

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

### Línea de acción: Desarrollo económico

Participaron más de 3,500 emprendedores, organizados por rubro económico, y se logró la conformación de 133 organizaciones en las cuatro regiones. Los participantes fortalecieron sus habilidades de gestión empresarial para consolidar sus negocios y así mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

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

### Ingresos económicos de emprendedores

Global	Ingresos económicos (S/)		
	Base	Final	%
Grupo meta	1,560.36	2,426.09	55.50%
Grupo control	1,715.23	1,987.01	15.80%



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

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

Se elaboraron 46 planes de negocio en total, de los cuales 10 fueron financiados por entidades públicas.



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

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

Organizaciones lideradas por mujeres

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

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

Línea de acción: Educación

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

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

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

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

## Métricas 2017-2019

### Educación

- **287 instituciones** educativas.
- **594 docentes** capacitados.
- **74,037 estudiantes**.
- **71% de estudiantes** de quinto de secundaria han desarrollado capacidades para emprender.
- **86 proyectos** de emprendimiento presentados.
- **12 ferias** de emprendimiento.

### Desarrollo económico

- **3,543 familias** beneficiadas.
- **133 grupos** organizados.
- **55.5% de incremento** en sus ingresos.
- **69% de participación** de mujeres.
- **59% de emprendimientos** liderados por mujeres.
- **84.9% de emprendimientos** están activos en el mercado.
- **46 planes de negocios** elaborados.
- **26 ferias y eventos** comerciales en asociación con gobiernos locales.
- **50 capitales semilla** entregados.



### Programa de Especialización para Periodistas

Entre los meses de julio y diciembre del 2019, se realizó el IV Programa de Especialización Ejecutiva en Innovación para Periodistas.

Consideramos ser parte de iniciativas disruptivas e innovadoras que fortalezcan a nuestros clientes, usuarios y, desde luego, a nuestros líderes comunicadores. En este contexto, las empresas del Grupo Scotiabank y UPC son socios estratégicos que tienen muchos objetivos comunes, uno de ellos es contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la educación. Desde que iniciamos nuestra alianza educativa en el 2012, hemos otorgado **más de 570 certificaciones a nivel nacional** y hemos llegado a ciudades como Piura, Trujillo, Iquitos, Huancayo, Arequipa, Cusco y Lima.

**+ 570**

certificaciones en  
Especialización Ejecutiva en  
Innovación para Periodistas

## 7.2 Deporte

A través del deporte fomentamos la pasión y los valores con el objetivo de ayudar a los niños y niñas a despertar su máximo potencial. Queremos ayudar a reforzar el respeto a la integridad, la diversidad, la responsabilidad y el compromiso. Todo esto es parte de nuestra filosofía de fútbol comunitario, una cultura de pasión con valores para construir una mejor sociedad.



A la fecha han participado  
**848 equipos y +8,700 niños**  
en el Campeonato Nacional de  
Fútbol Infantil Scotiabank

**+3,500 niños y niñas**  
participaron en el Festival FutbolNet

**Scotiabank®**





### Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank

En el marco de la plataforma global Scotiabank Fútbol Club, este año se llevó a cabo en nuestro país la cuarta edición del Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank, que convocó a equipos sub-11 de colegios nacionales, colegios particulares y equipos comunitarios.

El campeonato se desarrolló en ocho regiones del país: Cusco, Piura, Trujillo, Arequipa, Iquitos, Ica, Huancayo y Lima. A la fecha han participado 848 equipos y más de 8,700 niños.

Cabe destacar que mantenemos un acuerdo global con el Fútbol Club Barcelona (FCB) que nos permite patrocinar programas que promuevan valores en los jóvenes y contribuir a despertar el potencial infinito en ellos, compartiendo la filosofía de esta famosa academia deportiva.



### FutbolNet

Gracias a una alianza con la Fundación Barça, desarrollamos el Festival FutbolNet, que busca, a través del deporte y el juego, formar a niños, niñas y adolescentes en cinco valores: respeto, humildad, trabajo en equipo, superación y esfuerzo para que desarrollen su máximo potencial, creando condiciones favorables para la prevención de la violencia a través del deporte.

El Festival FutbolNet Scotiabank tiene como meta alcanzar a más de 18,000 niños y niñas de varios entornos socioeconómicos de América Latina. En la tercera edición participaron más de 1,100 niños y niñas de las escuelas públicas de los distintos distritos de Lima, sumando más de 3,500 niños y niñas que han participado en el festival a la fecha.



## 7.3 Voluntariado

Mediante las acciones implementadas, promovemos el desarrollo de competencias en nuestros colaboradores, a la vez que generamos impacto socioeconómico y medioambiental, con énfasis en niños, niñas, jóvenes, mujeres, microempresarios y medio ambiente.

Enfocados en fortalecer las capacidades sociales, financieras y emprendedoras de los jóvenes de nuestras comunidades, los voluntarios del Grupo Scotiabank despliegan sus diversos talentos participando activamente en el dictado de talleres para estudiantes y docentes de los colegios donde se desarrollan nuestros proyectos.





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



### Voluntariado de economía para el éxito

Este voluntariado realizado en alianza con Junior Achievement se enfoca en ayudar a los estudiantes de secundaria a definir sus habilidades e intereses personales, explorar posibles profesiones, aprender las mejores formas de conseguir empleo y descubrir el valor que tiene la educación para el logro de sus objetivos. Adicionalmente, aprenden a elaborar presupuestos, administración financiera personal y familiar, así como las ventajas y desventajas del crédito. A través de actividades lúdicas, que se alojan en la plataforma virtual del programa, los participantes refuerzan sus habilidades para la toma de decisiones, metas profesionales, el consumo inteligente, el manejo de crédito y los beneficios y riesgos que corren al iniciar su vida financiera, así como la obtención de seguros y pólizas según sus necesidades.

41

Colegios impactados

86

Voluntarios Scotiabank

2571

Alumnos impactados



### Obras por impuestos

#### Centro de Alto Rendimiento de Surf

En el 2019, continuamos, bajo la denominación Consorcio CAR Punta Rocas, junto a Backus y Johnston S.A.A., Supermercados Peruanos S.A.A., Financiera Efectiva S.A., Unión Andina de Cementos S.A.A. y Unión de Concreteras S.A.A., con nuestro compromiso para la construcción del Centro de Alto Rendimiento de Surf, en la modalidad de obras por impuestos. Este se emprendió con el objetivo de ser un centro de entrenamiento y formación de los surfistas del país, así como brindar las condiciones adecuadas para la preparación de competencias nacionales e internacionales.

En julio del 2019, se realizó la entrega de los principales componentes del proyecto para el desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos Lima 2019, el evento multideportivo más importante de América. Así se contribuyó a complementar la preparación de los deportistas del surf.



#### Modernización de comisarías

Desde el año 2016, la Asociación de Bancos (Asbanc), junto con el consorcio formado por las empresas financieras asociadas, entre las que participa Scotiabank Perú, acordó con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú la ejecución de obras para la remodelación de comisarías localizadas en La Libertad, Huancavelica y Piura. Con este consorcio, fuimos el primer gremio promotor de obras por impuestos que firmó un convenio de inversión con una entidad del gobierno central.

En el 2019, continuamos el proceso de construcción de comisarías y se dio término a las ubicadas en Ayabaca, Paján y Chulucanas. Además, se obtuvo la aprobación de expedientes técnicos de las comisarías de Huancavelica y se avanzó con la ejecución de las obras.



## Acerca del Reporte

Presentamos la undécima edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad, que comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2019. Este documento se publica anualmente como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y se elabora de conformidad con los Estándares GRI: opción esencial.

El último reporte fue publicado en el año 2018 y puede ser ubicado en la página web: <https://www.scotiabank.com.pe/RSS/informes>

Cualquier comunicación con respecto a este reporte puede ser dirigida a la Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales: Av. Dionisio Derteano 102, San Isidro, Lima.

Correo electrónico: [sostenibilidad@scotiabank.com.pe](mailto:sostenibilidad@scotiabank.com.pe)

En esta oportunidad, el reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa. Al momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros Reportes de Sostenibilidad.

El reporte considera solo la información financiera del Banco (Scotiabank Perú) e incluye actividades realizadas por las subsidiarias Scotia Fondos, Scotia Bolsa y Scotia Tituladora en donde se indique.

# 8.



# Anexos

## 9.1 Métricas sociales

**Tabla 1. Distribución de miembros del Directorio por sexo (n.º)**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directorio Scotia Bolsa	2	1	2	1
Directorio Scotia Fondos	5	0	5	0
Directorio Scotia Titulizadora	5	0	5	0

**Tabla 2. Distribución de miembros del Directorio por sexo (%)**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directorio Scotia Bolsa	66.66%	33.33%	66.66%	33.33%
Directorio Scotia Fondos	100%	0	100%	0
Directorio Scotia Titulizadora	100%	0	100%	0

**Tabla 3. Porcentaje en posiciones de liderazgo por sexo en Scotiabank, Scotia Bolsa y Scotia Fondos**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
VP	81%	19%	74%	26%
Director	66%	34%	65%	35%
Senior Manager	58%	42%	57%	43%

**Tabla 4. Scotiabankers por condición laboral y sexo**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores	2,691	3,164	2,879	3,462
Por condición				
Plazo indefinido: tiempo completo	2,146	2,296	2,417	2,784
Plazo indefinido: tiempo parcial	14	41	15	69
Plazo fijo: tiempo completo	419	728	339	512
Plazo fijo: tiempo parcial	2	10	5	9
<b>Total de planilla</b>	<b>2,678</b>	<b>3,265</b>	<b>2,776</b>	<b>3,374</b>
Practicantes: tiempo parcial	56	42	47	47
Intermediación laboral: tiempo completo	53	42	56	41

**Tabla 5. Scotiabankers por región y sexo**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por región	2,734	3,307	2,879	3,462
Lima	2,238	2,653	2,217	2,629
Provincias	496	654	662	833

**Tabla 6. Nuevos colaboradores contratados por región y sexo**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Lima	667	503	379	416
Provincias	142	103	131	184

**Tabla 7. Rotación anual por sexo**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Porcentaje de rotación	23.28%	20.61%	14.05%	13.75%

**Tabla 8. Permisos parentales**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Colaboradores con derecho a permisos de maternidad/paternidad	2,734	3,307	2776	3374
Colaboradores que ejercieron su derecho a permisos de maternidad/paternidad	93	192	25	173
Colaboradores que se reincorporaron luego del permiso	93	159	25	170
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron por doce meses o más en el trabajo luego del permiso	75	130	24	150
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2018/2019	84	147	25	162
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2018/2019	90%	91%	100%	94%
Índice de retención	100%	98%	100%	98%

**Tabla 9. Media de horas de formación por Scotiabankers**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gerencia	44	46	78	66
Funcionarios	41	40	42	35
Empleados	53	56	44	50

**Tabla 10. Seguridad y Salud en el trabajo**

Indicador	2018		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Índice de accidentes con lesiones (antes tasa de accidentes)	0.10	0.03	0.05	0.28
Número de víctimas mortales	0	0	0	0

## 9.2 Métricas económicas <PÁGINA 12

**Tabla 11. Impacto económico directo generado S/MM**

Impacto económico	Impacto económico 2018	Impacto económico 2019
Valor económico directo generado (VEG)		
Ingresos <sup>1</sup>	5,105.82	5,797.97
Valor económico distribuido (VED)		
Costos operativos (pago a proveedores) <sup>2</sup>	574.33	631.56
Retribución a colaboradores <sup>3</sup>	692.17	753.14
Retribución a proveedores de fondos <sup>4</sup>	784.16	990.12
Pagos a gobiernos <sup>5</sup>	431.42	427.15
Inversiones en la comunidad	2.40	1.77
Total valor económico distribuido (VED)		
Valor económico retenido (VER = VEG - VED)	2,621.34	3,174.23

Nota: el importe registrado en los ingresos 2018 está siendo considerado de acuerdo a lo reportado en la SMV por ello lo encontrarán distinto en el Reporte de Sostenibilidad 2018.

1 Incluye ingresos por intereses, servicios financieros y el ROF. 2 Incluye gastos generales: publicidad, instalaciones, consultorías y otros. 3 Incluye gastos de personal: remuneraciones, bonificaciones, incentivos y otros. Así como beneficios sociales. 4 Proveedores de fondos: dividendos, intereses a proveedores de préstamos, intereses de cualquier forma de deuda, préstamos y pagos vencidos a accionistas. 5 Impuestos y sanciones

**Tabla 12. Compras locales**

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES SCOTIABANK PERÚ		
Año	2018	2019
Monto de adquisiciones (US\$)	174.59 MM	186.91 MM
Porcentaje de adquisiciones locales	91%	90%
Monto de adquisiciones locales (US\$)	158.14 MM	167.30 MM

**Tabla 13. Compras de subsidiarias a proveedores**

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES DE SUBSIDIARIAS						
Descripción	Scotia Bolsa		Scotia Fondos		Scotia Titularizadora	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Monto de adquisiciones totales (S/)	2.173 MM	1.723 MM	8.112 MM	8.332 MM	0.361 MM	0.659 MM
Monto de adquisiciones locales (S/)	1.564 MM	1.177 MM	7.849 MM	8.019 MM	0.361 MM	0.659 MM
Porcentaje de adquisiciones locales (S/)	72%	68%	97%	96%	100%	100%

**Tabla 14. Afiliaciones a asociaciones**

AFILIACIONES A CÁMARAS DE COMERCIO Y ASOCIACIONES DE LIMA Y PROVINCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación de Empresas del Parque Industrial de Arequipa (ADEPIA)</li> <li>Asociación de Empresas del Parque Industrial de Arequipa (Adepia)</li> <li>Asociación de Exportadores (ADEX)</li> <li>Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)</li> <li>Asociación Nacional de Anunciantes - CONAR</li> <li>Asociación Automotriz del Perú (Leasing, Centro Vehicular y Productos)</li> <li>Asociación de Representantes Automotrices del Perú (ARAPER)</li> <li>Asociación Peruana de Recursos Humanos</li> <li>Cámara Binacional de Comercio e Integración Perú-Brasil</li> <li>Cámara Chinchana de Comercio, Industria, Turismo, Servicios y Agricultura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cámara de Comercio Americana del Perú</li> <li>Cámara de Comercio Americana del Perú – ABE : Asociación de Buenos Empleadores</li> <li>Cámara de Comercio Canadá-Perú</li> <li>Cámara de Comercio de España en el Perú</li> <li>Cámara de Comercio de Huancayo</li> <li>Cámara de Comercio de La Libertad</li> <li>Cámara de Comercio de Lima</li> <li>Cámara de Comercio de Pisco</li> <li>Cámara de Comercio e Industria de Arequipa</li> <li>Cámara de Comercio e Industria de Ilo</li> <li>Cámara de Comercio e Industria de Moquegua</li> <li>Cámara de Comercio e Industria Peruano-Francesa</li> <li>Cámara de Comercio Italiana del Perú</li> <li>Cámara de Comercio Peruano-Británica</li> </ul>



- Cámara de Comercio Peruano-China
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca
- Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Huaura
- Cámara de Comercio y Producción de la Provincia del Santa
- Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque
- Cámara de Comercio y Producción de Piura
- Cámara de Comercio y Producción de Puno
- Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Jaén
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de Talara
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de San Román, Juliaca
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Áncash
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ica
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ucayali
- Cámara de Comercio, Industria, Servicios de Turismo y de la Producción de Cusco
- Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín, Tarapoto
- Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Sullana
- Cámara Peruana de la Construcción (Capeco)
- Sociedad de Comercio Exterior (ComexPerú)
- Comité Nacional de Miembros y Usuarios Swift (CONASP)
- InPerú
- Instituto de Auditores Internos del Perú
- Instituto Peruano de Economía
- Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE)
- Patronato Perú 2021
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía
- Sociedad Nacional de Pesquería, Clubes de Lima y Provincias
- Sociedad Peruana de Marketing
- Promotora Club Empresarial S.A.
- Club de Arequipa
- Jockey Club de Chiclayo
- Country Club de Piura
- Asociación Club La Arboleda
- Club Punta Arenas
- Golf y Country Club de Trujillo
- Interactive Advertising Bureau (IAB)
- Asociación de Empresas Inmobiliarias (ASEI)

**Tabla 15. Iniciativas externas**

INICIATIVAS EXTERNAS
Carbon Disclosure Project (desde el 29 de febrero del 2004)
Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (desde el 11 de febrero del 2005)
Pacto Mundial (desde el 15 de junio del 2010)
Principios del Ecuador (desde el 25 de septiembre del 2006)
Certificación SOX en Perú (Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos, desde el 2007)

**Tabla 16. Prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, dando cumplimiento a los compromisos internacionales**

COMPROMISOS INTERNACIONALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)</li> <li>The Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI, Canadá)</li> <li>USA Patriot Act AML Program</li> <li>Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UN)</li> <li>Unión Europea (UE)</li> <li>Egmont Group (E)</li> </ul>

## 9.3 Métricas ambientales

**Tabla 17. Consumo por tipo de material**

Consumo de materiales por tipo	Unidad	2018	2019
Papel bond para impresión y fotocopia	Tonelada	223	210
Cartuchos de tinta	Unidad	140	51
Cartuchos de tóner	Unidad	106	54
Formatos impresos	Miles	34,362	25,430
Rollos térmicos para cajeros automáticos	Unidad	59,443	44,563

**Tabla 18. Consumo por tipo de energía**

Consumo de materiales por tipo	Unidad	2018	2019
Gasolina	Galones	(90) 0 (95) 379.29 (98) 6,133.67	(98) 7,096.93
	Megajoules	858,147.08	1'121,594.07
Petróleo diésel B5	Galones	15,651.28	20,408.25
	Megajoules	2'062,212.81	3'225,319.83
Petróleo (grupos electrógenos)	Galones	-	2,867.00
	Megajoules	-	453,100.68
Gas licuado de petróleo (GLP)	Litros	0 (*)	0 (*)
	Megajoules	0 (*)	0 (*)
Energía eléctrica	Megawatts	17,871.39	15,575.66
	Megajoules	64'337,007.60	56'072,376.00

**Tabla 19. Consumo de agua**

Consumo de materiales por tipo Recurso	Unidad	2018	2019
Agua de la red pública total	Metros cúbicos	88,797	110,277

**Tabla 20. Residuos**

Año	2018	2019
Cartón (kg)	46,051.30	43,434.38
Papel (kg)	3,018.10	2,730.93
Plástico (kg)	321.30	127
Vidrio (kg)	603.80	695.35
Chatarra (kg)	46,051.30	46,987.66



# Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
Contenidos generales					
Perfil organizacional					
102-1	Nombre de la organización	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	Ninguna omisión	---	---
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Página 8 Página 35 y 36	Ninguna omisión	---	---
102-3	Ubicación de la sede	La oficina principal se encuentra ubicada en Av. Dionisio Derteano 102, San Isidro 15047	Ninguna omisión	---	---
102-4	Ubicación de operaciones	Página 8	Ninguna omisión	---	---
102-5	Propiedad y forma jurídica	La presencia del Grupo Scotiabank en el Perú data del año 1997, cuando ingresó al accionariado del Banco Sudamericano con una participación minoritaria del 35%. El 9 de marzo de 2006, el grupo canadiense elevó al 100% su participación en esa institución, convirtiéndose en su único y principal accionista.	Ninguna omisión	---	---
102-6	Mercados servidos	Página 8	Ninguna omisión	---	---
102-7	Tamaño de la organización	Páginas 8 y 104	Ninguna omisión	---	---
102-8	Información de empleados	Páginas 49 y 104	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	---
102-9	Cadena de suministro	Página 45	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	---
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han dado cambios significativos.	Ninguna omisión	---	---
102-11	Principio o enfoque de precaución	Páginas 30 y 77	Ninguna omisión	---	---
102-12	Iniciativas externas	Páginas 8 y 109	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	---
102-13	Membresías y asociaciones	Página 108	Ninguna omisión	Principios 1 y 2	---

Generales

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
Contenidos generales					
Estrategia					
102-14	Declaración de alto rango	Páginas 4 y 5	Ninguna omisión	---	---
Ética e integridad					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 21, 26 y 50	Ninguna omisión	---	---
Gobernanza					
102-18	Estructura de gobernanza	Páginas 21 a 25	Ninguna omisión	---	---
Participación de grupos de interés					
102-40	Lista de stakeholders	Página 13	Ninguna omisión	Principios 1 y 2	Objetivo 17
102-41	Acuerdos colectivos de negociación	Página 71	Ninguna omisión	Principio 3	---
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Páginas 11 y 12	Ninguna omisión	Principios 1 y 2	Objetivo 17
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 13 a 16	Ninguna omisión	---	---
102-44	Temas clave y preocupaciones planteadas	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 banca.	Ninguna omisión	---	---



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
Contenidos generales					
Prácticas para la elaboración de informes					
102-45	Entidades incluidas en el estado financiero consolidado	Los estados financieros consolidados incluyen a Scotiabank, Scotia Fondos, Scotia Bolsa y Scotia Titulizadora. La Información financiera Individual y Consolidada Auditada Anual y los Estados Financieros Intermedios, Individual y Consolidados, comunicados por el Banco a SMV y a la BVL se encuentran disponibles <a href="#">AQUÍ</a>	Ninguna omisión	---	---
102-46	Definición de contenido del informe y límites del tema	Página 103	Ninguna omisión	---	---
102-47	Lista de temas materiales	Página 11	Ninguna omisión	---	---
102-48	Reexpresiones de información	No se ha reexpresado la información del reporte del 2019	Ninguna omisión	---	---
102-49	Cambios en el reporte	No se han dado cambios en la elaboración de este reporte	Ninguna omisión	---	---
102-50	Periodo de reporte	2019	Ninguna omisión	---	---
102-51	Fecha del último reporte	2018	Ninguna omisión	---	---
102-52	Ciclo de reporte	Anual	Ninguna omisión	---	---
102-53	Contacto para preguntas sobre el informe.	Gerencia de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social sostenibilidad@scotiabank.com.pe	Ninguna omisión	---	---
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	Ninguna omisión	---	---
102-55	Índice de contenido GRI	Página 112	Ninguna omisión	---	---
102-56	Aseguramiento externo	El reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa	Ninguna omisión	---	---

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS
Contenidos generales					
Temas materiales					
Económico	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 4 <a href="#">Memoria Anual Scotiabank 2019</a> Página 9	Ninguna omisión	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 4 <a href="#">Memoria Anual Scotiabank 2019</a> Página 9	Ninguna omisión	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 4 <a href="#">Memoria Anual Scotiabank 2019</a> Página 9	Ninguna omisión	---
	201-1	Valor económico generado y distribuido	Página 107 <a href="#">Memoria Anual Scotiabank 2019</a> Página 8 (Principales indicadores anuales)	Ninguna omisión	Objetivo 8
Prácticas de adquisición	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 45 a 47	Ninguna omisión	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 45 a 47	Ninguna omisión	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45 a 47	Ninguna omisión	---
	204-1	Proporción de gasto en proveedores	Páginas 47 y 108	Ninguna omisión	Principios 3,4 y 5 Objetivo 8
Anticorrupción	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 26	Ninguna omisión	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 26	Ninguna omisión	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 26	Ninguna omisión	---
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 26	Ninguna omisión	Principio 10 Objetivo 16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 26	Ninguna omisión	Principio 10 Objetivo 16
	205-3	Incidentes confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Página 27	Ninguna omisión	Principio 10 Objetivo 16



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS	
Contenidos generales						
Temas materiales						
Materiales	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 80 a 83	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 80 a 83	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 80 a 83	Ninguna omisión	---	
	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Páginas 80 a 83 y 110	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	
Energía	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 78 a 79	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 78 a 79	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 78 a 79	Ninguna omisión	---	
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Página 80 y 111	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	Objetivo 13
Emisiones	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 77 a 79	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 77 a 79	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 77 a 79	Ninguna omisión	---	
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 79	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	---
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 79	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	---
Empleo	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 49 a 54	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 49 a 54	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 49 a 54	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 105	Ninguna omisión	Principio 4	Objetivo 8
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Páginas 55 a 57	Ninguna omisión	Principio 5	Objetivo 5
	401-3	Permiso parental	Páginas 55 y 106	Ninguna omisión	---	---

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS	
Contenidos generales						
Temas materiales						
Libertad de asociación y negociación colectiva	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 71	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 71	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 71	Ninguna omisión	---	
	407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva	Página 71	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	Objetivo 16
Salud y seguridad en el trabajo	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 68 a 71	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 68 a 71	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 68 a 71	Ninguna omisión	---	
	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales (trabajador-empresa) de salud y seguridad	Página 71	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	---
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 107	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
					Tasa de absentismo (mensual) Número de días perdidos Tasa de enfermedades profesionales	
Formación y enseñanza	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 72 a 73	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 72 a 73	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 72 a 73	Ninguna omisión	---	
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Página 106	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Páginas 72 a 73	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	---
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 74	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	---



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS	
Contenidos generales						
Temas materiales						
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 21 y 52 a 54	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 21 y 52 a 54	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 21 y 52 a 54	Ninguna omisión	---	
	405-1	Diversidad en órganos de Gobierno y empleados	Páginas 21, 58 y 104	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
No discriminación	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 52	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 52	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 52	Ninguna omisión	---	
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el 2019 se registró 01 incidente que fue atendido bajo los procedimientos del banco y cuyo status es cerrado	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5
Comunidades locales	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 89 a 101	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 89 a 101	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 89 a 101	Ninguna omisión	---	
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 89 a 101	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 1
						Objetivo 3
Inclusión financiera	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 35 a 36, 39 a 40 y 89 a 95	---	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 35 a 36, 39 a 40 y 89 a 95	---	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 35 a 36, 39 a 40 y 89 a 95	---	---	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a las ODS	
Contenidos generales						
Temas materiales						
Inclusión financiera	No GRI	Iniciativas para mejorar la educación financiera	Páginas 89 a 95	---	---	Objetivo 1 Objetivo 4 Objetivo 8
	No GRI	Servicios financieros accesibles	Páginas 35 a 36 y 39 a 40	---	---	Objetivo 1 Objetivo 8
Marketing responsable	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 43	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 43	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 43	Ninguna omisión	---	
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 43	Ninguna omisión	Principio 1	---
Privacidad del cliente	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 41 a 42	Ninguna omisión	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 41 a 42	Ninguna omisión	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 41 a 42	Ninguna omisión	---	
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 41	Ninguna omisión	Principio 1	---
Satisfacción del cliente	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37 a 39	---	---	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 37 a 39	---	---	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 37 a 39	---	---	
No GRI	Satisfacción del cliente	Página 37	---	---	---	
						No GRI

**Scotiabank<sup>®</sup>**