

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2017



Informe de
Responsabilidad Social
Corporativa
2017

Descripción del desempeño económico, ambiental y social acorde a la metodología de elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (Estándares GRI: opción Esencial)



Contenido



Acerca de
Scotiabank Perú



A nuestros
Grupos de Interés



Acerca de
este **Reporte**



Cadena
de **Valor**



Compromiso con nuestros
Grupos de Interés



Gobernanza
Corporativa y Ética



Desempeño
Económico



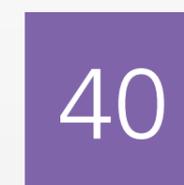
Clientes



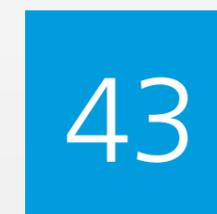
Scotiabankers



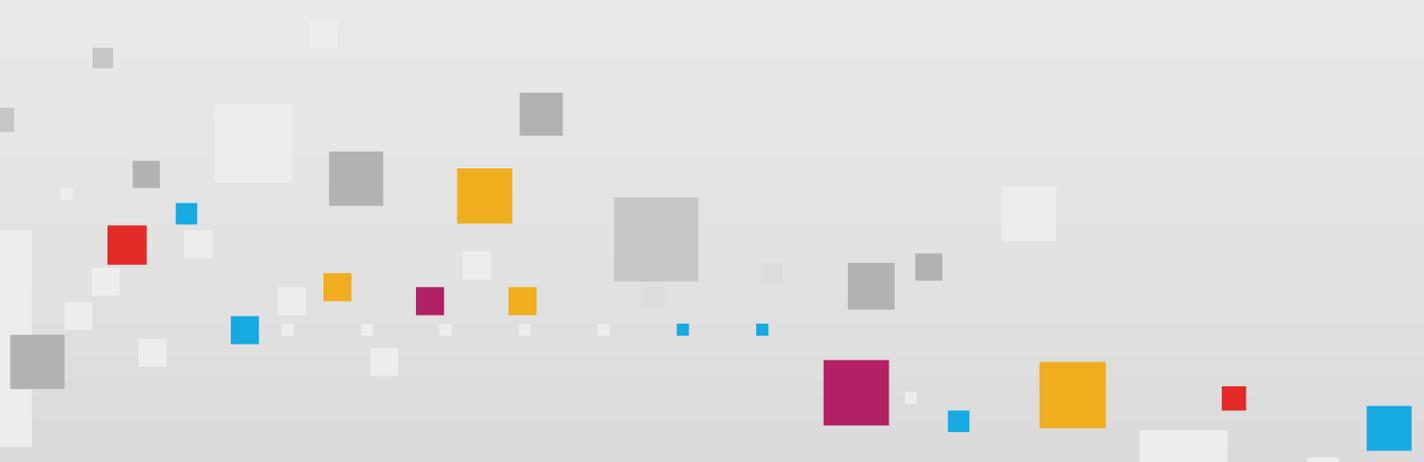
Comunidad



Medio Ambiente



Índice de Contenidos
del **Global Reporting
Initiative**





1. Acerca de **Scotiabank Perú**

Como Scotiabankers compartimos un propósito que nos define como Institución y es el motor detrás de cada una de nuestras acciones: **“Creemos que nuestros clientes tienen el derecho a estar mejor”**.

JUNTOS vamos detrás de este propósito todos los días para llevar la experiencia de nuestros clientes a un siguiente nivel, consolidar nuestra cultura y liderazgo, continuar liderando en eficiencia y transformar nuestra banca digital; viviendo valores fundamentales que nos rigen como organización: **respeto, integridad, pasión y responsabilidad**.

Estamos comprometidos con las esperanzas, sueños y aspiraciones de nuestros clientes y al conseguirlos impulsamos nuestro éxito y el del país, para seguir construyendo el mejor banco del Perú y el mejor lugar para trabajar.

Este año, JUNTOS vamos por más.

Somos SCOTIABANK PERÚ S.A.A., en adelante, Scotiabank. Realizamos operaciones de intermediación financiera permitidas a los bancos múltiples¹, de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Cumplimos con lo regulado por la Ley del Mercado de Valores, en lo que le es aplicable. Operamos en el territorio peruano.

Nuestra Sede Principal se ubica en Av. Dionisio Derteano N° 102 San Isidro, Lima.

NUESTRAS CIFRAS	
OPERACIONES EN PERÚ	
SEDES ADMINISTRATIVAS	9
214 AGENCIAS	139 en Lima (incluye 2 de Banca Patrimonial) 75 en provincias (incluye 1 agencia de centro de negocios)
964 CAJEROS AUTOMÁTICOS	646 en Lima 318 en provincias
8,631 CAJEROS CORRESPONSALES	4,123 en Lima 4,508 en provincias
5,660 COLABORADORES	54% mujeres 46% hombres
INGRESOS NETOS² S/ MM 3,682	
PASIVO²	S/ MM 49,516
PATRIMONIO²	S/ MM 8,235
ACTIVOS TOTALES² S/ MM 57,750	

Este informe también considera, en donde se indica, las actividades de las subsidiarias Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Tituladora. Estas subsidiarias son supervisadas organizacionalmente por el área Wholesale Banking del Banco.

Scotia Bolsa

SCOTIA SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

(en adelante Scotia Bolsa).

Intermediación en la Bolsa de Valores de Lima y en cualquier otra Bolsa que pudiera establecerse en el Perú.

Sede Principal: Calle Coronel Andrés Reyes N°489, piso 8°, San Isidro, Lima.

Scotia Fondos

SCOTIA FONDOS SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS MUTUOS S.A.

(en adelante Scotia Fondos).

Constitución y administración de fondos mutuos de inversión en valores de acuerdo a lo establecido por la Ley del Mercado de Valores.

Sede Principal: Calle Coronel Andrés Reyes N°489, piso 8 y 9, San Isidro, Lima.

Scotia Tituladora

SCOTIA SOCIEDAD TITULIZADORA S.A.

(en adelante Scotia Tituladora).

Actos, contratos, negocios y operaciones permitidos a las sociedades tituladoras por la legislación del mercado de valores.

Sede Principal: Dionisio Derteano N° 102, San Isidro, Lima.

¹ Situación jurídica especial que permite a las instituciones de crédito realizar por sí solas las funciones de banco, financiera, hipotecaria, fiduciaria y compraventa de valores (<http://www.definicion.org/banca-multiple>).

² Corresponde a información financiera del Banco

INICIATIVAS EXTERNAS SUSCRITAS

A través de nuestra casa matriz:

- *Carbon Disclosure Project* (desde 29/02/2004)
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (desde 11/02/2005)
- Pacto Mundial (desde 15/06/2010)
- Principios de Ecuador (desde 25/09/2006)

Certificación SOX en Perú (Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos) (desde 2007)

Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, dando cumplimiento a los compromisos internacionales abordados por:

- Ley FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*)
- Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)
- *The Office of the Superintendent of Financial Institutions* (OSFI, Canadá)
- *Office of Foreign Assets Control* (OFAC)
- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito (UN)
- Unión Europea (UE)
- *Egmont Group* (E)

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

Cámaras de Comercio y Asociaciones de Lima y provincias:

- ADEPIA - Asociación de Empresas del Parque Industrial de Arequipa
- ADEX - Asociación de Exportadores
- ANDA - Asociación Nacional de Anunciantes
- ANDA - Asociación Nacional de Anunciantes – CONAR
- Asociación Automotriz del Perú (Leasing, Centro Vehicular y Productos)
- Asociación de Representantes Automotrices del Perú – ARAPER

- Asociación Fiscal Internacional – IFA
- Asociación Peruana de Recursos Humanos
- Cámara Binacional de Comercio e Integración Perú-Brasil (Nov. 2013)
- Cámara Chinchana de Comercio, Industria, Turismo, Servicios y Agricultura
- Cámara de Comercio Americana del Perú
- Cámara de Comercio Americana del Perú – ABE
- Cámara de Comercio Canadá-Perú
- Cámara de Comercio de España en el Perú
- Cámara de Comercio de Huancayo
- Cámara de Comercio de La Libertad
- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Comercio de Pisco
- Cámara de Comercio e Industria de Arequipa
- Cámara de Comercio e Industria de Ilo
- Cámara de Comercio e Industria de Moquegua
- Cámara de Comercio e Industria Peruano-Francesa
- Cámara de Comercio Italiana del Perú
- Cámara de Comercio Peruano-Británica
- 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 San Román – Juliaca
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ancash
- 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
- CAPECO - Cámara Peruana de la Construcción
- COMEXPERU - Sociedad de Comercio Exterior
- CONASP - Comité Nacional de Miembros y Usuarios Swift
- InPerú
- Instituto de Auditores Internos del Perú
- Instituto Peruano de Derecho Tributario
- Instituto Peruano de Economía
- IPAE - Instituto Peruano de Administración de Empresas
- Patronato Perú 2021
- Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía
- Sociedad Nacional de Pesquería

Clubes de Lima y provincias:

- Promotora Club Empresarial S.A.
- Club de la Banca y Comercio
- Los Inkas Golf Club
- Club Great Place to Work
- Club de Arequipa
- Jockey Club de Chiclayo
- Club Tennis Iquitos
- Country Club de Piura
- Asociación Club La Arboleda
- Club Punta Arenas
- Golf y Country Club
- Club Tennis Huacho

2. Carta de la Alta Dirección a nuestros Grupos de Interés



Estimados Stakeholders,

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 2017 expone el desempeño y los logros con respecto a nuestras prioridades medio ambientales, sociales y de gobierno interno.

Nuestra estrategia de RSC forja relaciones con todos los grupos de interés y, en ese sentido, nuestro Informe de RSC describe cómo generamos valor para nuestra institución, clientes, accionistas, Scotiabankers y la sociedad promoviendo impactos sociales positivos.

Por noveno año consecutivo, hemos utilizado la metodología del *Global Reporting Initiative* (GRI) para la elaboración de informes de sostenibilidad, en esta oportunidad bajo los nuevos Estándares GRI.

Durante el 2017 reafirmamos nuestro compromiso con la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Por medio de este documento, compartimos nuestro informe de progreso, en el que describimos las medidas que hemos tomado para integrar los principios del Pacto Mundial en nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

Desde el punto de vista económico, nuestras colocaciones y depósitos al 31 de diciembre de 2017 mostraron un satisfactorio crecimiento. Alcanzamos una utilidad récord de S/ 1,221 MM, manteniendo al mismo tiempo un elevado respaldo patrimonial. Esta utilidad neta fue superior en 5% al 2016, mostrando un desempeño superior al del sistema, cuya utilidad neta creció en 3%.

Continuamos empoderando a nuestros Scotiabankers en todo sentido, apostando por la capacitación, la equidad, diversidad e inclusión. Es así que recibimos cuatro importantes reconocimientos:

- Ranking PAR - Equidad de género en las organizaciones. Fuimos el único banco dentro del Top10.
- Premio Buenas Prácticas Laborales 2017 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): Otorgamiento de beneficios a los trabajadores (primer puesto) y Eficiencia en la gestión de remuneraciones y política salarial (segundo puesto).
- Great Place to Work Institute® (GPTW): puesto 7 en el ranking de las mejores empresas para trabajar, en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores.
- Merco Talento: puesto 8 en el ranking de las 100 empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento.
- Merco Responsabilidad Social: puesto 8 en el ranking de las 100 empresas con mejor Responsabilidad social.

Enfocados en el beneficio de la comunidad, continuamos con nuestros proyectos:

- Formando emprendedores del mañana, el cual beneficiará en tres años a 120 instituciones educativas; 120,000 estudiantes y 5,400 docentes de diferentes distritos de Lima y Piura.
- Educación para el desarrollo e inclusión financiera, el cual beneficiará en tres años a 3,543 familias en situación de pobreza; 5,000 estudiantes, 10 instituciones educativas de diferentes distritos de Arequipa, La Libertad, Lambayeque y Junín.
- Llevamos a cabo la segunda edición del Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank con alcance en 6 departamentos del país, con la participaron de más de 2,300 niños.
- Debido al fenómeno de El Niño Costero nuestros esfuerzos se orientaron a apoyar al Estado en el proceso de reconstrucción de las zonas afectadas y familias damnificadas. Por ello, activamos la campaña de recaudación de fondos **#YoPongo** e hicimos importantes donaciones al Cuerpo General de Bomberos, así como una alianza con TECHO para la construcción de viviendas de emergencia a cargo de nuestros Scotiabankers voluntarios, lo que nos permitió recibir un reconocimiento del Ministerio de Defensa y del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

- Desarrollamos una alianza con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú, a través de ASBANC, con el objetivo de modernizar una serie de comisarías a nivel nacional.

Durante el 2017, seguimos apostando por un sistema integral de ecoeficiencia que busca reducir nuestra huella medio ambiental y continuamos integrando la dimensión ambiental en la oferta de nuestros productos y servicios financieros.

Nuestros esfuerzos en mantener un sólido liderazgo en la responsabilidad social corporativa, entre otros importantes atributos, nos permitió en el 2017 obtener nuevamente el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), recibir por tercer año consecutivo el premio de empresa con Buen Gobierno Corporativo, ingresar al Top 10 del ranking Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) y ser reconocida por primera vez entre las 10 Empresas Más Admiradas del Perú (EMA).

Nuestro gran equipo de Scotiabankers hace todos estos logros posibles. Con su compromiso y entusiasmo son pieza importante para que Scotiabank se desarrolle y se consolide como el banco más eficiente y el tercer banco más importante del Perú, beneficio que trasladamos a nuestros accionistas, clientes y a la comunidad en general. En ese sentido, mi agradecimiento profundo por asumir el compromiso de una gestión a favor del fortalecimiento económico, social y ambiental para el crecimiento sostenible de nuestro país.



Miguel Uccelli
Director y Gerente General
Scotiabank Perú

3. Acerca de este reporte

Nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una publicación anual, que en esta oportunidad abarca el año calendario 2017.

El último informe fue publicado en el año 2016 y puede ser ubicado en nuestra página web <https://www.scotiabank.com.pe/RSS/informes>.

Cualquier comunicación con respecto a este informe puede ser dirigida a: Gerencia de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social. Av. Dionisio Derteano 102, piso 12, San Isidro, Lima. E-mail: responsabilidadsocial@scotiabank.com.pe.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial y del Suplemento de declaraciones del sector financiero, versión G4, ambos documentos publicados por el *Global Reporting Initiative* (GRI).

Este informe cuenta con la revisión del GRI (*GRI Materiality Disclosure Service*). En esta oportunidad, nuestro informe no ha sido verificado por ninguna organización externa. Al momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros Informes de RSC.

Los estados financieros consolidados de Scotiabank Perú consideran a las siguientes organizaciones:

- Scotiabank Perú S.A.
- Scotia Fondos
- Scotia Bolsa
- Scotia Titulizadora
- CrediScotia Financiera
- Servicios de Cobranzas - SCI

Nuestro Informe de RSC considera solo la información financiera del Banco (Scotiabank Perú) e incluye actividades realizadas por las subsidiarias Scotia Fondos, Scotia Bolsa y Scotia Titulizadora en donde se indique.

3.1 Definición del contenido y cobertura

La definición del contenido de nuestro informe se llevó a cabo a través de los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN

Se identificaron los temas relevantes posibles de incluir en el informe. Se revisaron los siguientes documentos que toman en cuenta los principios de contexto de sostenibilidad y de participación de los grupos de interés:

- **Objetivos de desarrollo sostenible.** Relación de los objetivos de desarrollo sostenible con los contenidos de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y aspectos sectoriales (www.sdgcompass.org).
- **Pacto Mundial.**

- **Estándares GRI.** Temas contenidos en los estándares, incluidos aspectos del sector financiero (G4).
- **Descifrando el futuro.** Las claves de la transformación de la banca en Latinoamérica en un mundo global. Informe del Centro del Sector Financiero de PwC e IE Business School (Enero 2014).
- **Resolución SMV N° 033-2015-SMV/01,** sobre la incorporación del anexo adicional a la Memoria Anual: "Reporte de Sostenibilidad Corporativa" (Resolución N° 211-98-EF/94.11).

PASO 2. PRIORIZACIÓN

La priorización de temas se realizó a través de:

- **Consultas con los grupos de interés:** Se realizó un panel de diálogo con los siguientes grupos de interés: Proveedores, Gobierno y Comunidad, a quienes se les hicieron consultas sobre los temas económicos, ambientales y sociales (prácticas laborales, derechos humanos, relaciones con la sociedad y responsabilidad sobre productos).
- **Taller de trabajo interno:** Se revisaron los impactos del Banco tomando en cuenta los temas de sostenibilidad importantes en el sector financiero y los objetivos estratégicos del mismo.
- **Aspectos materiales priorizados:** Producto de esta priorización, se obtuvieron los resultados que se señalan en el Gráfico No.1. Aquellos localizados en el cuadrante superior derecho son los temas priorizados en esta etapa.

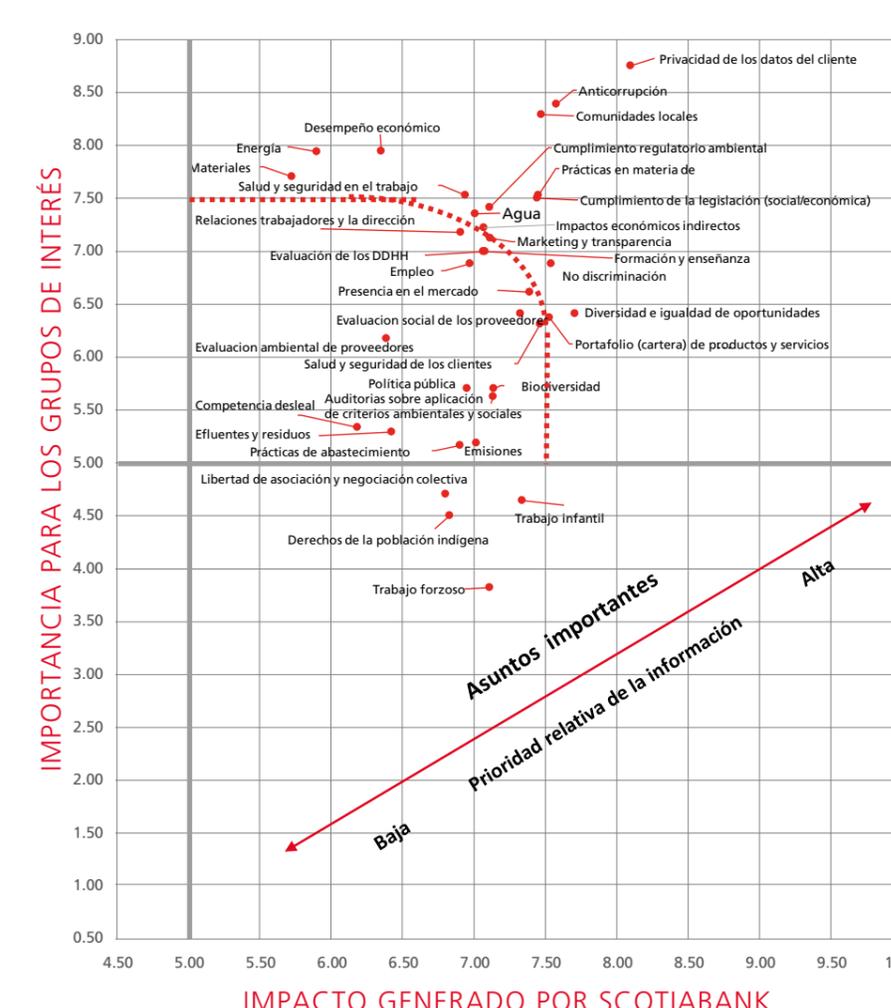
PASO 3: VALIDACIÓN

A los temas de sostenibilidad priorizados en el paso anterior se adicionaron los temas de sostenibilidad requeridos por la Superintendencia del Mercado de Valores no incluidos en dicha priorización:

- **Ambiente:** específicamente energía, emisiones y generación de residuos.
- **Sociales:** clima laboral (no GRI), prácticas de abastecimiento y atención al cliente (reclamos) (no GRI).

Los temas y contenidos de sostenibilidad resultantes fueron validados por el área de Responsabilidad Social del Banco.

GRÁFICO NO. 1 : PRIORIZACIÓN DE TEMAS

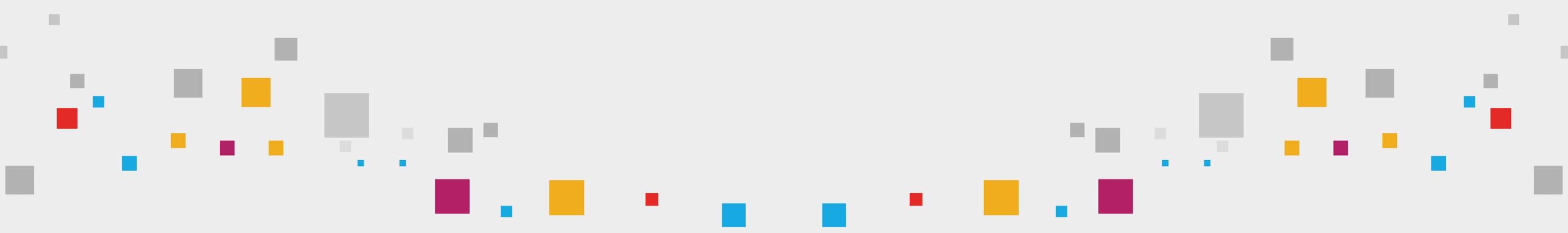


3.2 Temas materiales y cobertura

TEMAS MATERIALES	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
ECONÓMICO		
Desempeño económico	Interna y Externa	Todos los grupos de interés
Impactos económicos indirectos	Externa	Clientes, Proveedores, Comunidad
Prácticas de abastecimiento	Externo	Proveedores
Anticorrupción	Interna y Externa	Todos los grupos de interés

MEDIO AMBIENTE		
Materiales		
Energía, agua y emisiones	Interna y Externa	Todos los grupos de interés
Efluentes y residuos		
Cumplimiento regulatorio		

TEMAS MATERIALES	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
SOCIAL		
Salud y seguridad en el trabajo	Interna	Scotiabankers
Formación y enseñanza	Interna	Scotiabankers
Diversidad e igualdad de oportunidades	Interna	Scotiabankers
No discriminación	Interna y Externa	Clientes, Scotiabankers, Comunidad
Prácticas en materia de seguridad	Interna y Externa	Clientes, Scotiabankers
Comunidad locales	Externa	Comunidad
Marketing y etiquetado	Externa	Clientes
Privacidad de los clientes	Externa	Clientes
Cumplimiento socioeconómico	Interna y Externa	Todos los grupos de interés
Portafolio de productos	Externa	Clientes



4. Cadena de Valor

4.1. Scotiabank Perú

La cadena de suministro de Scotiabank Perú³ sigue el siguiente flujo:

1. Unidad organizacional: Solicita el bien o contratación del servicio y supervisa la conformidad de la compra.
2. Unidad Especializada: Realiza el seguimiento a la ejecución presupuestal y apoya en la identificación del proveedor.
3. Gerencia de Compras y Contratos: Identifica y negocia con el proveedor y genera la orden de compra o contrato.
4. Comité de Compras: Autoriza compras o contratación de servicios superiores a US\$ 10M. Participan las unidades de Compras y Contratos, y Finanzas.

Nuestra cadena de suministro es de 2,500 proveedores aproximadamente. El valor monetario de las compras durante el 2017 fue de US\$ 169.28 MM.

Trabajamos con los siguientes tipos de proveedores:

- Consultores
- Distribuidores
- Mayoristas
- Contratistas
- Fabricantes
- Minoristas

Nuestros proveedores cuentan con conocimientos muy especializados (por ejemplo, servicios de asesoría legal externa). También trabajamos con proveedores de bienes o activos en los que buscamos características como experiencia, solvencia económica, certificados de calidad, entre otros.

El Banco contrata a un porcentaje significativo de empresarias independientes y mujeres ejecutivas de empresas.

Las prácticas de adquisición que establecemos son importantes porque garantizan la transparencia del proceso que llevamos a cabo al seleccionar a nuestros proveedores, basándonos en las pautas y manuales pertinentes.

Los lineamientos básicos para gestionar la relación con los proveedores se encuentran establecidos en los siguientes documentos:

- Pautas de conducta de proveedores en el marco de la Responsabilidad Social.
- Manual de compras y contratación de servicios.
- Manual de riesgo de contratación outsourcing y acuerdos similares.

Durante el 2017 hemos cumplido con las políticas de contratación indicados en dichos manuales.

La elección de proveedor se basa en criterios de calidad, experiencia, precio, oportunidad, fecha de entrega y solvencia moral y económica. El área de Compras Recurrentes viene realizando visitas a los proveedores dentro del marco de nuestra política "conociendo al proveedor".

Durante el 2017 hemos implementado políticas relacionadas al cumplimiento de políticas anticorrupción y protección de datos personales de parte de los proveedores que contratamos a través de órdenes de compra o contratos.

COMPROMISOS 2018

Para el año 2018 esperamos continuar con la política de compras, poniendo foco en la evaluación de proveedores que se encuentran en las listas de personas con tratamiento especial, alineados con nuestra política de lucha contra la corrupción.

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES

DESCRIPCIÓN	2017 US\$	2016 US\$
Monto de adquisiciones	169.28 MM	155.97 MM
Adquisiciones locales, provenientes de empresas peruanas	92%	95%
	155.74 MM	148.32 MM

Nuestros criterios y políticas existentes no especifican la preferencia por compradores locales; sin embargo, el mayor porcentaje de nuestras compras provienen de proveedores locales.

4.2. Subsidiarias

Las subsidiarias Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Tituladora cuentan con un contrato a través del cual 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 otros. De allí que políticas de compras desarrolladas por Scotiabank Perú le son aplicables:

- Pautas de conducta de proveedores en el marco de la Responsabilidad Social.
- Manual de compras y contratación de servicios.
- Manual de riesgo de contratación *outsourcing* y acuerdos similares.

Los proveedores de las subsidiarias poseen características similares a los de Scotiabank Perú en cuanto a tipo de proveedores y nivel de especialización.

Las tres organizaciones cuentan con 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*.

En el 2017, las compras a proveedores locales fueron las siguientes:

SCOTIA BOLSA

Monto de adquisiciones totales (S/)	1'856,840
Adquisiciones locales, provenientes de empresas peruanas (S/)	1'439,677
Porcentaje de adquisiciones locales	77.5%

SCOTIA FONDOS

Monto de adquisiciones totales (S/)	7'449,288.01
Adquisiciones locales, provenientes de empresas peruanas (S/)	7'109,305.66
Porcentaje de adquisiciones locales	95.4%

SCOTIA TITULIZADORA

Monto de adquisiciones totales (S/)	53,177.46
Adquisiciones locales, provenientes de empresas peruanas (S/)	53,177.46
Porcentaje de adquisiciones locales	100%

³ No aplica a las subsidiarias Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Tituladora.

5. Compromiso con nuestros Grupos de Interés

5.1 Creando valor para la sociedad y Scotiabank

Todos los clientes tienen derecho a estar mejor. Mediante nuestros compromisos de RSC, el diálogo con los grupos de interés y la fortaleza de nuestra gobernanza, nuestro objetivo es apoyar a nuestros clientes a cumplir sus metas, creando un futuro mejor para la sociedad y Scotiabank. Además, aprovechando nuestros recursos, alcance y experiencia para apoyar el crecimiento económico y el impacto social entre nuestros grupos de interés y comunidades, también fortalecemos la resiliencia de nuestro negocio.

NUESTRAS PRIORIDADES DE RSC:

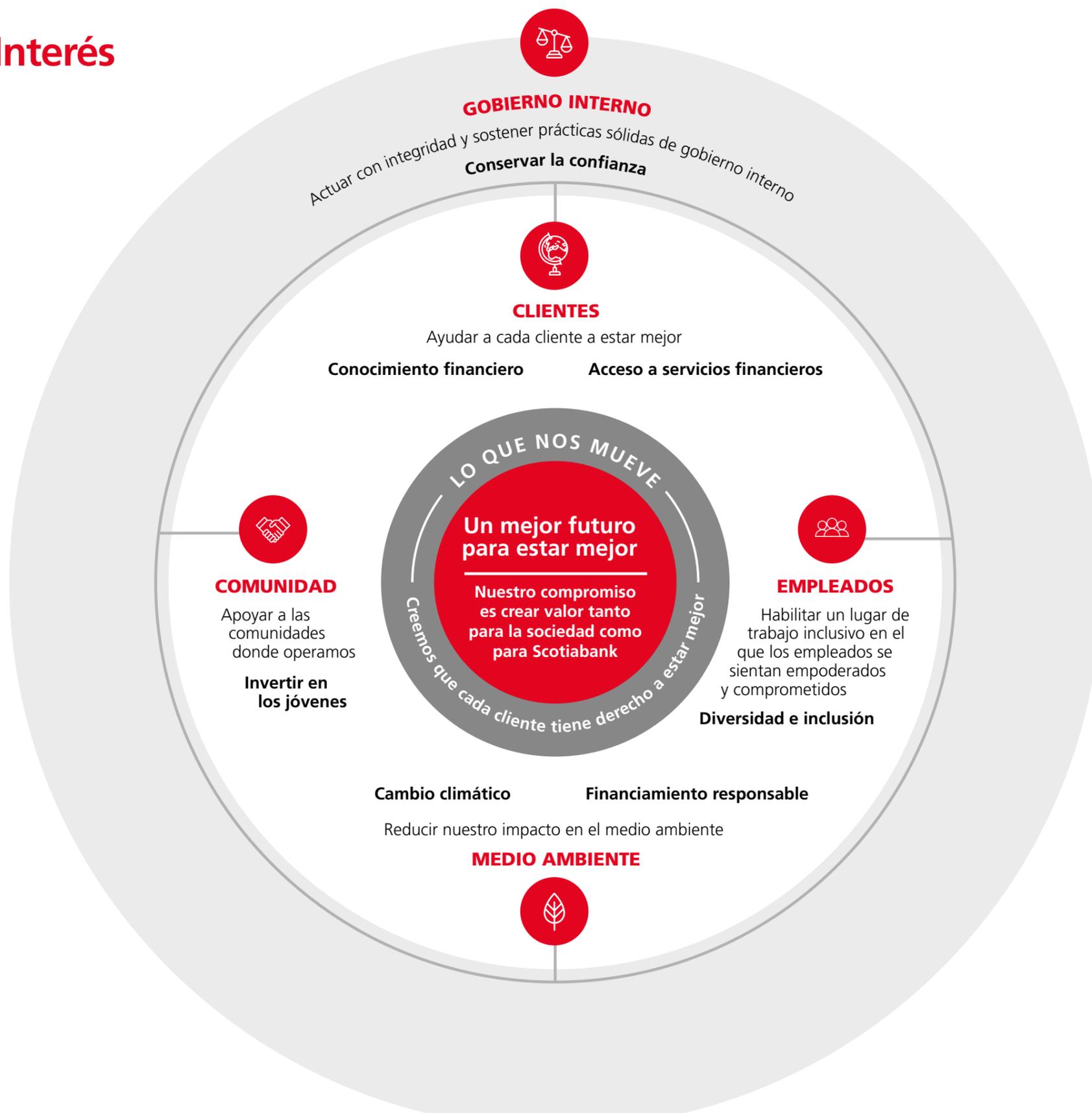
- Mantener la confianza
- Conocimiento financiero
- Acceso a financiamiento
- Invertir en gente joven
- Diversidad e inclusión
- Cambio climático
- Financiamiento responsable

5.2 Nuestros grupos de interés

- Gobierno interno
- Clientes
- Scotiabankers (colaboradores)
- Medio ambiente
- Comunidad

Los criterios utilizados para la identificación y priorización de estos grupos de interés fueron:

- Masividad: cantidad de miembros que pertenecen al grupo de interés.
- Efecto negativo de la empresa sobre ellos: posibles y/o reales consecuencias negativas que tienen las operaciones de Scotiabank sobre el grupo de interés.
- Diálogo con la empresa: existencia de algún tipo de diálogo con Scotiabank o si ya se han llevado a cabo algunas actividades conjuntas.
- Capacidad de afectar las operaciones de la empresa: potencial riesgo de que el grupo de interés pueda afectar, interrumpir o paralizar las operaciones de Scotiabank, en su afán de establecer sus prioridades en la operación normal de ella, ya sea con acciones de lobby con autoridades o por medio de acciones legales.
- Importancia para la empresa: importancia que se le da dentro de Scotiabank a la relación con el grupo de interés. Se basa en criterios de tipo estratégico.



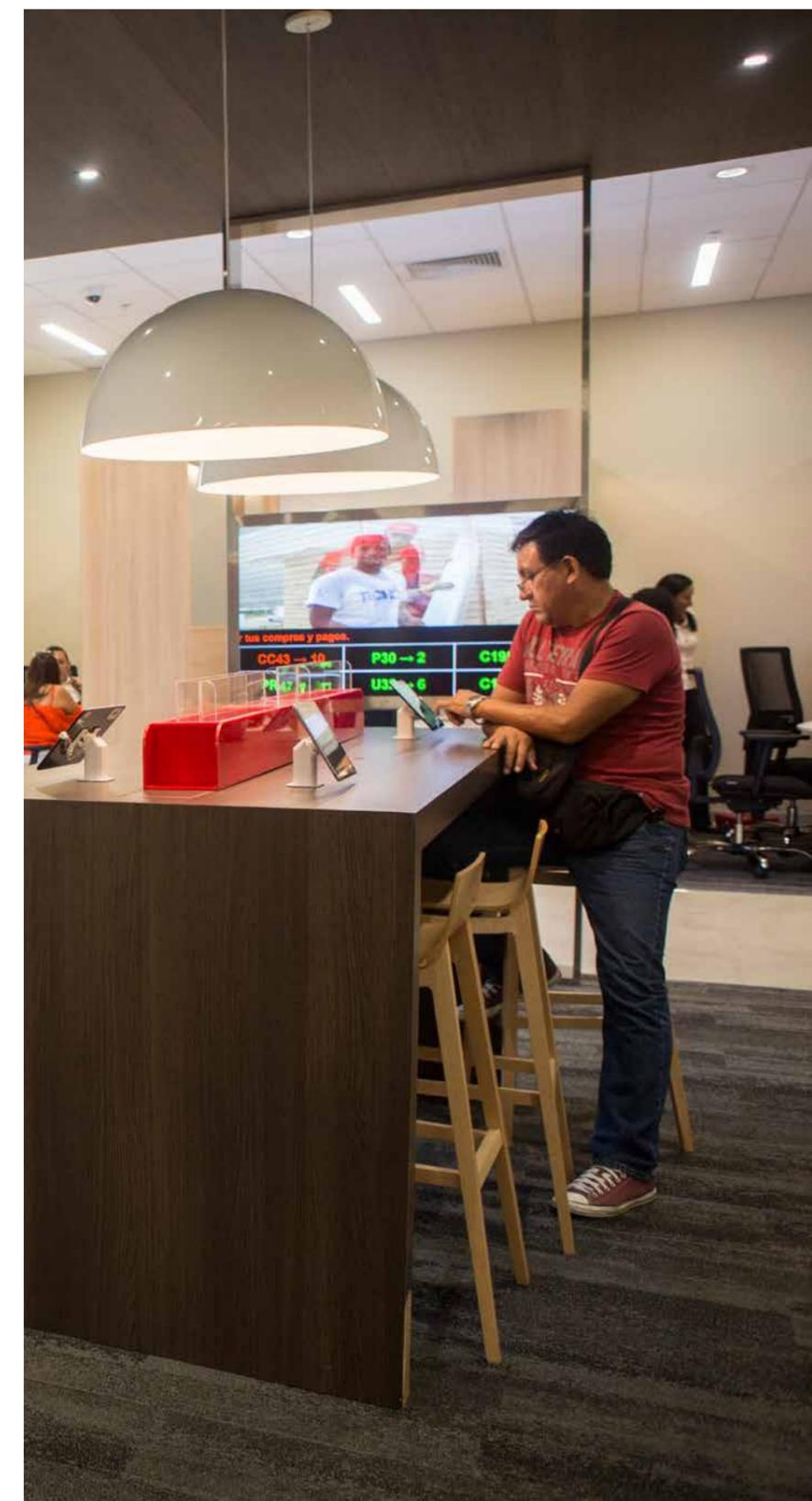
5.3 Comunicación con nuestros grupos de interés

ACCIONISTAS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
Junta General Obligatoria Anual de Accionistas	Anual	Durante el ejercicio 2017 no surgieron temas en particular.
Contacto directo de los accionistas con la Secretaría General	Permanente	
Memoria Anual	Anual	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual	
Página web (www.scotiabank.com.pe)	Permanente	
Página web de la Superintendencia del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe)	Permanente	
Publicación efectuada en la web con relación al procedimiento por ser S.A.A.	Anual	

CLIENTES – BANCA RETAIL

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
Funcionarios de Negocios, asesores financieros según segmento atendido	Permanente	Durante el ejercicio 2017 no surgieron temas en particular.
Ejecutivos de la Fuerza de Ventas	Permanente	
Encuestas de satisfacción de clientes	Trimestral	
Banca por teléfono	Permanente	
Resolución de reclamos en segunda instancia: <i>Customer Ombuds Office</i>	Permanente	
Buzón Contáctanos de Scotia en Línea	Permanente	
Buzón de 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 nuestros clientes, promoviendo productos y servicios:	Permanente	
• TV, radios, diarios, redes sociales	Permanente (auspicio)	
• TV, cable, radios, diarios, revistas, publicidad exterior, red social y buscador	En campaña (promedio trimestral)	
Desayunos ejecutivos con clientes	Permanente	
Página web (www.scotiabank.com.pe)	Permanente	
Memoria Anual	Anual	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual	





CLIENTES – WHOLESALE

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
Campañas publicitarias con orientación a brindar asesoría financiera a nuestros clientes, promoviendo productos y servicios: estados de cuenta y redes sociales	1 vez al año	Información sobre las transferencias interbancarias
Encuestas de satisfacción de clientes	Esporádicas	Calidad del servicio y/u otros relacionados a los productos ofrecidos
Desayunos ejecutivos Almuerzos con clientes Visitas	Permanente	Temas de actualidad para los clientes sobre los sectores a los que pertenecen Se hacen visitas periódicas a todos los clientes para estar más cerca de ellos y estar atentos a sus necesidades
Correo electrónico	3 veces al año	Banca Privada envió información sobre la Amnistía Tributaria
Memoria Anual	Anual	---
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual	Información sobre el desempeño en sostenibilidad del Banco

SCOTIABANKERS

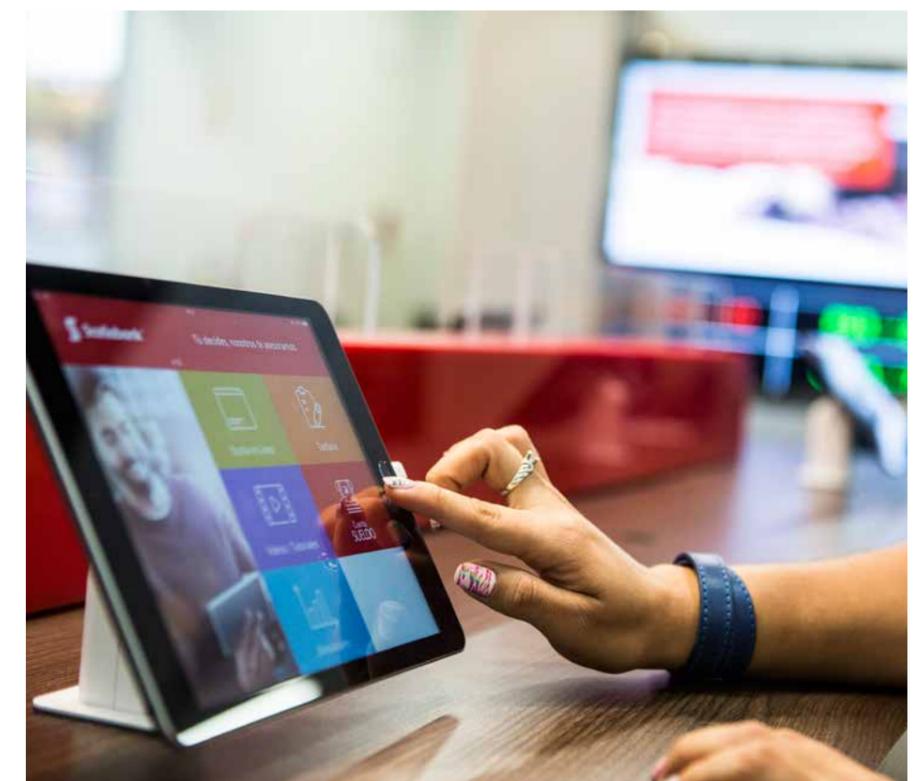
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
MEDIOS ESTRATÉGICOS:		
Scotiabank Summit (Encuentro con el CEO)	Anual	Compartimos los avances y resultados de las Divisiones. Son espacios que ayudan a profundizar sobre nuestro propósito como organización, la vivencia de nuestros valores corporativos, la importancia de nuestras funciones e impacto de nuestro trabajo en el éxito del Banco.
Town Hall de Gerencia General / Vicepresidencias	Trimestral	
Mensajes de nuestros altos ejecutivos (correo electrónico)	Permanente	



MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
MEDIOS INFORMATIVOS:		
Boletín Scotiabank al Día	De dos a tres veces por semana	Compartimos las noticias relacionadas a la oferta de valor de Recursos Humanos, la operatividad en los negocios y nombramientos de líderes.
Boletín Operaciones en Acción	Semanal	
Boletín Mundo <i>Retail Workplace</i>	Diario	
Intranet Scotiabank (Intranet Local)	Diario	
<i>Kick Off</i> de Red de Agencias / <i>Quick Meetings</i>	Permanente	
Correo Scotiabank Noticias	Permanente	
Programa Juntos en TV	Trimestral	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual	
MEDIOS DE FEEDBACK Y COLABORACIÓN:		
Alternativas de resolución (Cadena de Comunicación)	Permanente	Primeras fuentes de atención a temas y problemas clave. Gracias a la canalización de inquietudes a través de ellos, se puede tomar conocimiento y dimensionar su amplitud, complejidad y especialización, para generar un plan de acción.
Sistema de comunicación de incumplimiento a las pautas	Permanente	
Casillas de correo temáticas (Relaciones Humanas, Relaciones Laborales, Beneficios, Compensaciones, Administración de Personal, Aprendizaje, Liderazgo, etc.)	Permanente	
<i>Contact Center</i> de Recursos Humanos	Permanente	
Sesiones de <i>coaching</i> Líder-Colaborador	Permanente	
Scotiabank Live (Intranet Global)	Permanente	
Encuesta y Comentarios de Punto de Vista	Anual	
Sesiones de Plan de Acción de Punto de Vista	Anual	

PROVEEDORES

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
Correo electrónico	Diaria	Coordinaciones sobre las compras y contratos, políticas sobre plan de continuidad del negocio, protección de datos personales, confidencialidad, etc.
Llamadas telefónicas	Diaria	
Cartas	Semanal	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual	Información sobre el desempeño en sostenibilidad del Banco.



COMUNIDAD Y AMBIENTE

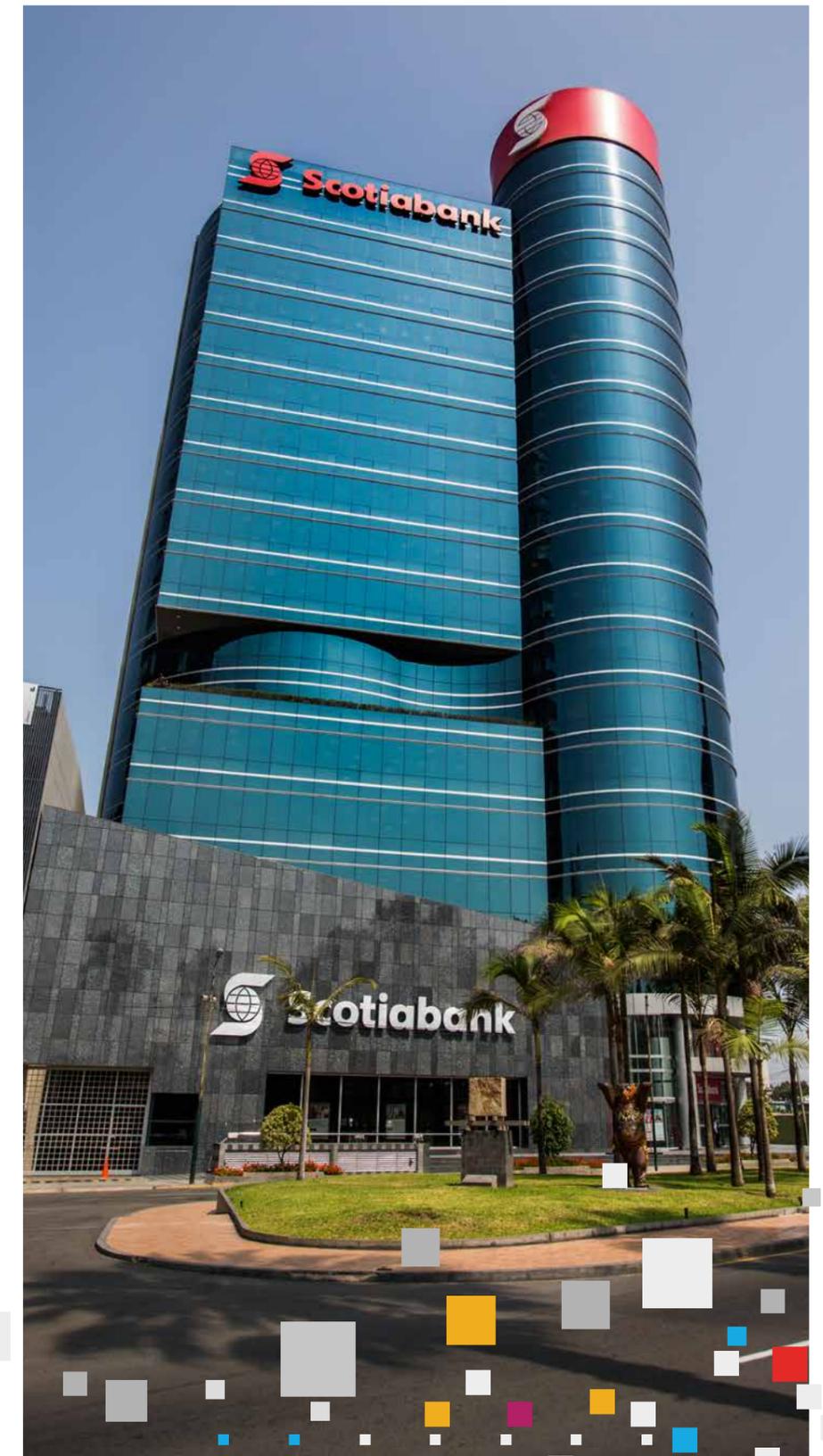
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
Alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas	Permanente	Durante el ejercicio 2017 no surgieron temas en particular.
Correo electrónico	A requerimiento	
Notas de prensa, entrevistas en medios de comunicación	Permanente	
Reuniones	A requerimiento	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual	

GREMIOS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
Correo electrónico directo y a través del Funcionario de Relación	Mensual	Facturación y asambleas ordinarias de asociados. Renovación de membresías.
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual	Información sobre el desempeño en sostenibilidad del Banco.

GOBIERNO

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO O COMUNICACIÓN	TEMAS IMPORTANTES
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico.	Permanente	Durante el ejercicio 2017 no surgieron temas en particular.
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Portal del Supervisado, canal privado que pone a disposición la SBS.	Permanente	
MVNet: Sistema de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) para el envío de información.	Permanente	
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico.	Permanente	
Reuniones.	A requerimiento de alguna de las partes	



6. Gobernanza Corporativa y Ética

6.1 Gobernanza

SCOTIABANK PERÚ

Scotiabank Perú es una sociedad anónima abierta que se constituyó en febrero de 1943 con la denominación de Banco Wiese Ltda. Posteriormente, en el año 1999, cambiamos de nombre por el de Banco Wiese Sudameris. Años después, realizamos un proceso de reorganización simple por el cual el Banco Sudamericano aportó un bloque patrimonial al Banco Wiese Sudameris luego de que The Bank of Nova Scotia (Toronto, Canadá, 1832) adquiriera, directa e indirectamente, la participación mayoritaria que tenía Intesa Sanpaolo SpA en el Banco Wiese Sudameris y el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco Sudamericano S.A. El proceso terminó el día 13 de mayo del año 2006, al cambiar el Banco Wiese Sudameris su razón social por la de Scotiabank Perú S.A.A.

ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO

Nuestros accionistas al 31 de diciembre del 2017 fueron:

Grupo / Accionista PROCEDENCIA	Participación 2017	Participación 2016
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)		
NW Holdings S.A.(*) BAHAMAS	55.32%	55.32%
Scotia Perú Holdings S.A. PERÚ	40.41%	40.41%
The Bank of Nova Scotia CANADÁ	2.32%	2.32%
Total Grupo BNS	98.05%	98.05%
OTROS	1.95%	1.95%
TOTAL	100%	100%

El capital social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre del 2017, asciende a la suma de S/ 5,634'539,420.00 representado por 563'453,942 acciones comunes y nominativas con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 10.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.

Cabe señalar que el monto del capital social anterior ascendía a S/ 5,166'668,860.00 habiéndose incrementado en la suma de S/ 467'870,560.00, producto de la capitalización de resultados acumulados al 31 de diciembre del 2016 aprobada por el Directorio de la institución en sesión del 24 de julio del 2017, en virtud a las facultades delegadas por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 23 de marzo del 2017; lo cual implicó la distribución de acciones liberadas a los accionistas por aproximadamente 9.0556% por acción.

Previamente, en sesión de Directorio del 23 de marzo del 2017, se aprobó aumentar el capital social en la suma de S/ 350'000,000.00, es decir de S/ 4,816'668,860.00 a S/ 5,166'668,860.00, por la capitalización de parte de los resultados acumulados al 31 de diciembre del 2016, en virtud a las facultades delegadas por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 28 de marzo del 2016, lo cual implicó la distribución de acciones liberadas a los accionistas por aproximadamente 7.2664% por acción.

Por otra parte y con relación al pago de dividendos a favor de los accionistas, en la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 23 de marzo del 2017 se aprobó -en cumplimiento de la Política de Dividendos aprobada oportunamente y de las normas estatutarias y legales vigentes- el pago de dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes emitidas por el Banco por la suma de S/ 233'677,303.13 correspondientes a utilidades del ejercicio 2016, lo cual determinó que el monto del dividendo por acción sea de aproximadamente S/ 0.4851431614

ESTRUCTURA DE LA GOBERNANZA

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas realiza sus actividades de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Social del Banco. Anualmente, se pronuncia sobre la gestión social y los resultados económicos, revisando y aprobando:

- La Memoria Anual y Estados Financieros con cierre al 31 de diciembre de cada año.
- El dictamen de los auditores externos, que para el 2017 fue KPMG International⁴.

Estos son previamente aprobados por el Directorio.

Directorio

Nuestro Directorio está integrado por:

- Mínimo: 7 miembros.
- Máximo: 15 miembros.
- Elegidos por la Junta General de Accionistas por el plazo de un año; pueden ser reelegidos indefinidamente. La Junta General de Accionistas puede designar un director alterno para cada director titular que lo solicite.

En la elección anual se tiene en cuenta:

- Políticas de Buen Gobierno Corporativo.
- Personas de destacada trayectoria profesional y personal, e independientes del accionariado de Scotiabank Perú.

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 23 de marzo del 2017 se fijó en 8 el número de miembros del Directorio, 5 de los cuales son directores independientes.

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

James Tully Meek

VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Miguel Uccelli Labarthe (Vicepresidente del Directorio y Gerente General)

DIRECTORES

Gianfranco Castagnola Zúñiga - Director Independiente
Ignacio Bustamante Romero - Director Independiente
Elena Conterno Martinelli - Directora Independiente
Elsa Del Castillo Mory - Directora Independiente
Eduardo Sánchez Carrión Troncón - Director Independiente
Santiago Perdomo Maldonado

De acuerdo con las Políticas de Gobierno Corporativo y los Reglamentos de Comité de Auditoría y de Control de Riesgos, un director será considerado independiente si cumple con lo siguiente:

- No ser colaborador ni directivo de Scotiabank Perú ni de sus subsidiarias.
- No ser accionista que, sin ser colaborador o directivo de Scotiabank Perú o sus subsidiarias, tenga poder de mando sobre los directivos de las mismas.
- No ser socio o colaborador de sociedades o asociaciones que presten servicios de asesoría o consultoría a Scotiabank Perú y subsidiarias o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forman parte, del cual los pagos recibidos por Scotiabank Perú o de sus subsidiarias representen más del 20% de sus ingresos.

Podrá considerarse que los ex colaboradores del Banco y/o sus subsidiarias son independientes una vez que haya transcurrido un año desde su retiro.

⁴ Estos documentos se encuentran en: <https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/PDFs/acerca-de/2018/informacion-inversionista/memoria-SBP-2017.pdf>
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Consolidado%20Scotiabank%20Peru%20S.A.A.%202017.pdf>

Presidente del Directorio

No ejerce función ejecutiva. Sin embargo, el Gerente General tuvo la condición de Vicepresidente del Directorio; por ello, para evitar potenciales conflictos de interés entre el Directorio y la Gerencia, la mayoría de los Directores integrantes de los Comités de Directorio fueron independientes. Estos directores tienen contacto directo con la gerencia directa responsable de Riesgo y Control Interno, sin que la información que reciba sea objeto de filtro a través de la Gerencia General.

El Directorio se rige por el “Código de Conducta del grupo Scotiabank”, que contienen las normas y expectativas con respecto a la conducta comercial y ética apropiada de los directores, Scotiabankers y las subsidiarias. Estas pautas incluyen, entre otras, evitar los conflictos de interés.

Comités

Por acuerdos del Directorio se ha establecido, al interior del mismo, el funcionamiento de los Comités de Auditoría y de Control de Riesgos.

Comité de Auditoría:

- Apoya al Directorio en el cumplimiento de la supervisión del control interno, incluidas las subsidiarias.
- Integrado por tres miembros del Directorio; uno de ellos debe ser independiente (para el ejercicio 2017 se eligieron dos directores independientes).
- También participan:
 - Gerente General.
 - Auditor General Interno.
 - Responsable de Finanzas, como invitado permanente.
 - Vicepresidente de Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General, como invitado permanente, quien además actúa como secretario.

Comité de Control de Riesgos:

- Diseña y establece las políticas, metodologías y procedimientos para la identificación de los riesgos inherentes a nuestras actividades.
- Integrado por tres miembros del Directorio; uno de ellos debe ser independiente (para el ejercicio 2017 se eligieron dos directores independientes).
- También participan:
 - Gerente General.
 - Vicepresidente Sénior de Riesgos.
 - Gerente Principal de Gestión Integral de Riesgos.

El Directorio evalúa periódicamente la estructura organizativa y operativa; se asegura de que esté en línea con la estrategia del negocio y su perfil de riesgo. Se han establecido las líneas de reporte y mecanismos de coordinación que aseguren un adecuado gobierno corporativo.

En las sesiones de Directorio se realiza un seguimiento mensual a la información sobre los resultados y el cumplimiento de las metas y del presupuesto que expone la Gerencia General. En el 2017 se efectuaron 12 sesiones.

La toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales está a cargo del Directorio.

Nuestras empresas subsidiarias, de las cuales poseemos el 100% de las acciones, complementan la oferta de valor de productos y servicios bancarios, manteniendo una estrategia comercial integrada como Sociedades-Producto:

- Scotia Sociedad Agente de Bolsa S.A.
- Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A.
- Scotia Sociedad Titulizadora S.A.
- CrediScotia Financiera S.A.
- Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. (SCI)

Este Informe de Responsabilidad Social Corporativa considera a las tres primeras.

SCOTIA BOLSA

Scotia Bolsa se constituyó el 23 de julio de 1993 bajo la denominación social de Wiese Sociedad Agente de Bolsa S.A. En el año 1999, como consecuencia del proceso de fusión con Sudameris Perú S.A., cambió su denominación social por la de Wiese Sudameris Sociedad Agente de Bolsa S.A. Posteriormente, en el año 2004 cambió su denominación social por la de BWS Sociedad Agente de Bolsa S.A.

Mediante acuerdos de Junta General de Accionistas realizada el 17 de abril del 2006, se aprobó la fusión por absorción de BWS Sociedad Agente de Bolsa S.A. con la empresa Sudamericano Sociedad Agente de Bolsa, actuando Scotia Bolsa como sociedad absorbente. La fusión entró en vigencia el 13 de mayo del 2006. Posteriormente, en agosto de ese mismo año, la sociedad aprobó modificar su denominación social por la de Scotia Sociedad Agente de Bolsa S.A. o Scotia Bolsa.

ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO

Accionistas y Grupo Económico al 31 de diciembre del 2017:

Grupo / Accionista	Participación
PROCEDENCIA	
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)	
Scotiabank Perú S.A.A.	100%
PERÚ	
TOTAL	100%

El capital social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre del 2017, asciende a la suma de S/ 21'697,186.00 representado por 21'697,186 acciones comunes y nominativas con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 1.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.

ESTRUCTURA DE LA GOBERNANZA

Directorio

El Directorio está integrado por:

- Mínimo: 3 miembros.

- Máximo: 5 miembros.
- Elegidos por la Junta General de Accionistas por el plazo de un año; pueden ser reelegidos indefinidamente.

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 10 de abril del 2017 se fijó en 3 el número de miembros del Directorio, todos ellos son directores independientes.

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Julio César Pérez Vargas

DIRECTORES

Susan Castillo Loo

Aldo Reggiardo Denegri

SCOTIA FONDOS

Scotia Fondos se constituyó el 26 de febrero de 1998 bajo la denominación social de Sudameris Perú S.A. Sociedad Administradora de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y Fondos de Inversión. En el año 2000, como consecuencia del proceso de fusión con Wiese Sociedad Administradora de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y Fondos de Inversión S.A., cambió su denominación social por la Wiese Sudameris Fondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos. Posteriormente, en el año 2004 cambió su denominación social por la de BWS Fondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos.

En agosto del 2006, como consecuencia de la reorganización simple realizada en Scotiabank Perú -único accionista de la Sociedad- se aprobó modificar su denominación social por la de Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos S.A. o Scotia Fondos. Posteriormente, en febrero del 2016, se aprobó la modificación de la denominación social por la de Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A.

ACCIONISTA Y GRUPO ECONÓMICO

Accionistas y Grupo Económico al 31 de diciembre del 2017:

Grupo / Accionista	Participación
PROCEDENCIA	
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)	
Scotiabank Perú S.A.A.	100%
PERÚ	
TOTAL	100%

El capital social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre del 2017, asciende a la suma de S/ 15'450,008.00 representado por 15'450,008 acciones comunes y nominativas con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 1.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.

ESTRUCTURA DE LA GOBERNANZA

Directorio

El Directorio está integrado por:

- Mínimo: 5 miembros.
- Máximo: 8 miembros.

Elegidos por la Junta General de Accionistas por el plazo de un año; pueden ser reelegidos indefinidamente.

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 11 de abril del 2017 se fijó en 5 el número de miembros del Directorio, todos ellos son directores independientes.

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Miguel Uccelli Labarthe

VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

James Tully Meek

DIRECTORES

Gonzalo Presa Carbajal
Ignacio Quintanilla Salinas
Luis Felipe Flores Arboccó

SCOTIA TITULIZADORA

Scotia Titulizadora se constituyó el 29 de enero de 1999 bajo la denominación social de Wiese Sociedad Titulizadora S.A. En mayo del 2003, la Junta General de Accionistas aprobó la modificación de la denominación social por la de Wiese Sudameris Sociedad Titulizadora S.A. y posteriormente, en el año 2004, cambió su denominación social por la de BWS Sociedad Titulizadora S.A.

En agosto del 2006, como consecuencia de la reorganización simple realizada en Scotiabank Perú -único accionista de la Sociedad- se aprobó modificar su denominación social por la de Scotia Sociedad Titulizadora S.A. o Scotia Titulizadora.

ACCIONISTA Y GRUPO ECONÓMICO

Accionistas y Grupo Económico al 31 de diciembre del 2017:

Grupo / Accionista	Participación
PROCEDENCIA	
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)	
Scotiabank Perú S.A.A. PERÚ	100%
TOTAL	100%

El Capital Social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre del 2017, asciende a la suma de S/ 2'400,000.00 representado por S/ 2'400,000 acciones comunes y

nominativas con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 1.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.

ESTRUCTURA DE LA GOBERNANZA

Directorio

El Directorio está integrado por:

- Mínimo: 5 miembros.
- Máximo: 7 miembros.

Elegidos por la Junta General de Accionistas por el plazo de un año; pueden ser reelegidos indefinidamente.

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 11 de abril del 2017 se fijó en 5 el número de miembros del Directorio, todos ellos son directores independientes.

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Miguel Uccelli Labarthe

VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Stephen J. Bagnarol

DIRECTORES

Ignacio Aramburú Arias
Gonzalo Gil Plano
Francisco Rivadeneira Gastañeta

6.2 Gestión de riesgos

La Gestión Integral de Riesgos del Grupo Financiero Scotiabank Perú (en adelante "el Grupo") es parte integral de las buenas prácticas, principios y políticas corporativas de su casa matriz *The Bank of Nova Scotia* (BNS), que se extienden a las empresas del grupo, por lo que se efectúa tanto a nivel de sus Directores como de la Gerencia y Scotiabankers. Es un proceso continuo que permite identificar los eventos que pueden afectar la operatividad de cada subsidiaria y el impacto que pueda tener a nivel del conglomerado; de esta manera, se define la estrategia y el apetito por el riesgo para proveer una seguridad razonable en el logro de los objetivos.

La gestión y mitigación de riesgos es un objetivo principal para mantener la confianza en el Grupo por parte de los clientes, accionistas, proveedores, autoridades, entre otros, lo cual es una situación crítica para el éxito del Grupo en el logro de sus metas.

Tanto Scotiabank Perú como sus subsidiarias y vinculadas en forma individual tienen su propio Directorio. Cada Directorio tiene la responsabilidad de supervisar la administración de los negocios y actividades de cada empresa, así como de garantizar que las políticas de gestión de riesgos sean adecuadas y que existan los procedimientos necesarios para cada subsidiaria. El Directorio de cada subsidiaria es responsable de velar por el establecimiento de una Gestión Integral de Riesgos.

6.3 Ética e integridad

Las normas de conducta ética que deben observar todos los colaboradores de Scotiabank Perú y sus subsidiarias se encuentran contempladas en su Código de Conducta, a través de la cual se establece el compromiso de Scotiabank Perú de mantener un modelo de integridad y prácticas corporativas éticas. El código contiene los estándares básicos de comportamiento ético que se requiere cumpla cada uno de los Scotiabankers a fin de construir y mantener una cultura correcta en atención a los valores que como parte de una comunidad se practican.

Los valores de Scotiabank Perú consideran actuar con respeto, pasión, integridad y responsabilidad en todo lo que hace con el objetivo principal de mantener el buen nombre de la empresa y como parte del reconocimiento que Scotiabank Perú hace al derecho de los clientes de conseguir una mejor situación.

Scotiabank cuenta con seis principios rectores los cuales se encuentran alineados con sus valores que en conjunto forman los cimientos sobre los cuales se rige, siendo ellos los siguientes:

1. Cumplir con la Ley en cualquier lugar donde Scotiabank hace negocios.
2. Evitar poner a Scotiabank en una posición de conflicto de intereses.
3. Comportarse honestamente y con integridad.
4. Respetar la confidencialidad, y proteger la integridad y seguridad de activos, comunicaciones, información y transacciones.
5. Tratar a todos con justicia, imparcialidad y profesionalismo, ya sean clientes, proveedores, empleados u otros que tratan con nosotros.
6. Honrar nuestros compromisos en las comunidades en las cuales operamos.

6.4 Anticorrupción

La gestión de prevención de conductas de anticorrupción y promover el cumplimiento del Código de Conducta son mecanismos utilizados por Scotiabank Perú y sus subsidiarias para alcanzar los más altos estándares de buena conducta, ética y reputación de todas y cada una de las empresas que lo conforman a través de la cual se logra proteger la confianza de nuestros clientes.

Reconocemos como institución financiera peruana que es indispensable implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo tanto en nuestra institución como en sus subsidiarias. La Política Corporativa de Lucha contra la Corrupción que actualmente desarrolla busca garantizar que las buenas prácticas sean sólidas y refuercen el valor de mantener la confianza de nuestros clientes.

Una práctica de corrupción puede dañar severamente la reputación con la que cuenta actualmente Scotiabank Perú como una empresa que se conduce en sus negocios de manera ética, deteriorando no sólo su imagen sino además provocando su exposición a posibles sanciones.

La Política Corporativa ha sido diseñada para gestionar el Sistema Anticorrupción estableciendo medidas de prevención cuyo propósito es evitar la ocurrencia de hechos

o situaciones que puedan significar la comisión de prácticas no deseadas, aplicable a todo colaborador, en especial para aquellos cuyas responsabilidades laborales los colocan en una posición de mayor riesgo.

Los principales objetivos del Sistema Anticorrupción son:

- Mantener los altos estándares de buena conducta, ética y reputación de Scotiabank Perú y sus subsidiarias.
- Proteger la confianza de nuestros clientes.
- Prevenir las prácticas de corrupción a todo nivel.
- Desarrollar el procedimiento que señala el Manual de Gestión del Riesgo - Acuerdos de Contratación Externa y Similares mediante el cual se lleva a cabo el conocimiento y debida diligencia de aquellos proveedores de servicios que puedan tener la representación de Scotiabank Perú y sus subsidiarias frente a entidades o funcionarios públicos.
- Establecer un procedimiento que asegure que los Scotiabankers que por la naturaleza de sus funciones y responsabilidades puedan tener contacto directo o indirecto con entidades o funcionarios públicos o participen en la contratación de servicios o personal, cumplan a cabalidad con la Política.
- Definir las sanciones y consecuencias que conlleva el incumplimiento de las Políticas Anticorrupción.

Las acciones por adoptar a fin de mitigar posibles escenarios de prácticas de corrupción son las siguientes:

- Supervisión permanente por parte de la Gerencia de Cumplimiento o Funcionarios de Enlace y los demás órganos de gobierno corporativo correspondientes, respecto de la implementación de controles para mitigar los riesgos y conductas indebidas que pudieran estar relacionadas con prácticas de corrupción. En este sentido, la alta administración debe exhibir una conducta ética y alentar a una cultura de honestidad e integridad.
- Cumplir las normas éticas establecidas por Scotiabank. Al respecto, el Código de Conducta y sus políticas complementarias, así como la Política y Orientación de Anticorrupción, establecen los lineamientos de comportamiento ético esperados.
- Capacitación. Scotiabank Perú y sus subsidiarias cuentan con un programa de capacitación en los aspectos señalados en la Política, que forma parte de un Programa Global de Aprendizaje Obligatorio que se rinde una vez al año, y tiene como finalidad informar a todos los Scotiabankers que califiquen como personal sensible, su responsabilidad y la importancia del cumplimiento de los procedimientos y políticas en esta materia.
- Control de los riesgos específicos en los procesos. Scotiabank Perú cuenta con procedimientos específicos de control para aquellos terceros proveedores que nos representan ante funcionarios públicos y para el personal sensible, en concordancia con lo establecido en el Manual de Gestión del Riesgo - Acuerdos de Contratación Externa y Similares.

De otro lado, contamos con canales de comunicación a través de los cuales se puede emitir alertas o comunicar en forma anónima los incumplimientos al Código de Conducta y sus Políticas complementarias.

Al respecto, se considera 5 principales incumplimientos:

1. Conflicto de intereses, esta situación puede presentarse cuando en el ejercicio de las labores, sobreviene una contraposición entre los intereses propios del colaborador frente a los de Scotiabank Perú o sus subsidiarias no permitiéndole al colaborador desempeñar plena y objetivamente sus funciones y responsabilidades, o cuando una acción realizada haga suponer a otros que alguien se encuentra en una situación de conflicto de intereses.
2. Transgresión de derechos humanos, actos o hechos que contravengan el espíritu de los derechos humanos o conlleven a una forma de discriminación que incluye el acoso, comprendiendo el acoso sexual.
3. Fraude, se refiere a la notificación sobre sospechas de actividad fraudulenta (ejemplo: robo, desfalco y pagos ilícitos o indebidos), así como el delito de uso de información privilegiada, manipulación de mercado, prácticas fraudulentas (ejemplo: sobornos), prácticas de venta ilegales, engañosas o anticompetitivas, otros tipos de violación de la regulación existente y de no adhesión a las políticas internas de cumplimiento.
4. Reclamos sobre contabilidad, se refiere a la notificación de supuestas irregularidades sobre la información financiera, realización de una contabilidad incorrecta, cuestionable o falsa en documentos formales que puedan perjudicar a Scotiabank Perú o sus subsidiarias.
5. Otros incumplimientos, cualquier conducta fuera de los lineamientos del Código de Conducta, distinta a las antes mencionadas.

Lineamientos que los Scotiabankers deben seguir:

- Todos los Scotiabankers tienen la obligación de notificar de manera inmediata, cualquier incumplimiento, comprobado o potencial del Código de Conducta, por parte de otro colaborador, funcionario, director y/o proveedor/contratista. Asimismo, se debe notificar toda falla o deficiencia severa en las políticas, procedimientos o controles de Scotiabank Perú o cualquiera de las otras empresas comprendidas en el Código de Conducta, que puedan facilitar su incumplimiento o impedir su detección.
- El colaborador que realice actos contrarios a los lineamientos establecidos en el Código de Conducta, entre los que se encuentra los temas de corrupción, podría ser objeto de despido justificado o recibir sanciones penales o civiles. Asimismo, cualquiera de las empresas, ya sea Scotiabank Perú o sus subsidiarias, podría estar en la obligación de denunciar determinado incumplimiento ante las autoridades policiales, judiciales o entidades reguladoras.
- Toda denuncia será tratada con prontitud, seriedad y objetividad debida.

Se espera que los colaboradores de Scotiabank Perú y sus subsidiarias, principalmente de las Unidades de Negocio y Gerencias, tengan conocimiento sobre las políticas y los procedimientos internos que competen a sus funciones. También se espera que conozcan las prácticas del mercado, riesgos emergentes, regulaciones y observaciones que podrían tener un impacto reputacional. Con base a este conocimiento y experiencia, se confía en que las Unidades de Negocio estén continuamente a la expectativa de los eventos de riesgo reputacional significativos entre los que se encuentran los temas de corrupción.

En relación al tema de donaciones, Scotiabank Perú recibe la solicitud, ya sea por email o por escrito, en la que se especifica la causa social o ambiental que la organización benéfica busca apoyar con la donación. Esta solicitud, y todas las que se reciban en las Unidades de la empresa, deben ser derivadas al área de Responsabilidad Social del Banco para su respectiva evaluación según los criterios establecidos en la política correspondiente. Es importante precisar que Scotiabank Perú ha definido límites para realizar donaciones, atendiendo al riesgo que este puede implicar, bajo la premisa de no sólo no realizar donaciones si se detectan conductas indebidas sino también evitar aquellas que no siéndolo pueden tener dicha apariencia.

Finalmente, Scotiabank Perú y sus subsidiarias se encuentran en un proceso de mejora continua tras realizar la revisión de los procedimientos, procesos y la notificación a las áreas respectivas, para la adopción de medidas tendientes a minimizar y mitigar incidencias.

Anualmente se realiza la ejecución del proceso “Declaración Jurada de Lucha contra la Corrupción”, mediante la cual se busca confirmar la adhesión, conocimiento y cumplimiento del “Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción”, así como de la “Política para la Lucha contra la Corrupción” por parte de los colaboradores de Scotiabank Perú.

A través de dicha “Declaración” los Scotiabankers no sólo confirman conocer “la Política” y “el Manual” sino además se comprometen a observar y cumplir los lineamientos descritos en los documentos antes citados.

Durante el 2017, la Unidad de Cumplimiento Normativo trabajó conjuntamente con las unidades de la empresa con el objetivo principal de identificar en sus procesos y procedimientos, mejoras necesarias a fin de contribuir en el manejo del riesgo de incumplimiento así como reforzar aquellas debilidades que podrían evidenciarse. En este sentido, en atención al Plan corporativo, la Unidad de Cumplimiento Normativo realizó diversas actividades tales como la emisión de comunicados por medio de afiches y correos transmitidos a través del Scotiabank Noticias a fin de difundir de manera continua las Políticas existentes.

De otro lado, la Unidad de Cumplimiento Normativo, como parte de las funciones encomendadas, tiene la responsabilidad de implementar las políticas y mejores prácticas del grupo Scotiabank. Es así que, en enero del 2014, desarrolló e implementó, con el apoyo de las unidades impactadas, el “Manual Corporativo de Lucha contra la Corrupción”. Dicho Manual, el cual describe los lineamientos generales y procedimientos necesarios para implementar la política complementaria denominada “Política para la Lucha contra la Corrupción”, fue revisado y debidamente actualizado durante los meses de febrero y marzo del 2017.

Así mismo, durante el último semestre, Scotiabank Perú realizó los testeos en materia de riesgos de incumplimiento regulatorio, de acuerdo a las matrices legislativas establecidas y a la autoevaluación de riesgos y controles llevadas a cabo en este semestre también. De esta manera, se realizó el testeo del proceso “Política Anticorrupción”: contratación con terceros, encontrando oportunidades de mejora como parte del compromiso que tiene el Banco de mantener un modelo de integridad y prácticas corporativas éticas.

COMPROMISOS 2018

- Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Trabajo 2018 sobre el Código de Conducta, que busca establecer las actividades a realizar durante el año para que el Código de Conducta sea tomado en cuenta siempre por todos los Scotiabankers.
- Implementar el Programa Anual de Trabajo para el Sistema de Lucha Contra la Corrupción 2018, como medio de control clave y eficaz contra la corrupción y riesgos de soborno.
- Ejecutar el proceso Declaración Jurada 2018, que permite confirmar la adhesión, conocimiento y cumplimiento durante todo el año 2018 de nuestro Manual Corporativo Lucha contra la Corrupción, así como la Política para la Lucha contra la Corrupción.
- Emisión de comunicados relacionados a la Política para la Lucha contra la Corrupción.

Las áreas evaluadas con respecto a riesgos de corrupción fueron:

- Asesoría legal, cumplimiento y secretaría general
- Centro de seguros
- *Customer ombuds office*
- Finanzas
- Gestión patrimonial
- Global capital *markets*
- Negocios *retail*
- Operaciones y administración - administración
- Operaciones y administración - banca de servicios
- Recursos humanos
- Relaciones institucionales y Responsabilidad Social
- Riesgos
- Tesorería
- *Wholesale banking* - banca comercial e institucional
- *Wholesale banking* - Finanzas corporativas
- *Wholesale banking* - *Global Transaction Banking* (GTB) & *Leasing*
- *Wholesale banking* - Infraestructura, manufactura & industrias diversas
- *Wholesale banking* - recursos naturales, instituciones financieras & multinacionales
- *Wholesale banking* - soluciones de crédito corporativas & e2e (*end to end*)

El riesgo significativo relacionado con el tema de corrupción es el riesgo reputacional, el cual puede presentarse ante una publicidad negativa con respecto a las prácticas de negocio de Scotiabank Perú y sus subsidiarias, sea esta verdadera o falsa, afectando como consecuencia los resultados financieros, las operaciones y la imagen que los clientes tienen de la empresa. Así también, puede ocasionar la ocurrencia de costos por litigios u otras medidas para la defensa de Scotiabank Perú y sus subsidiarias.

Durante el año 2017:

- No se identificaron casos confirmados de corrupción en ningún nivel.
- No se despidió a algún empleado por un caso confirmado de corrupción.

- No se rescindió o dejado de renovar un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- No se han presentado demandas judiciales por corrupción contra Scotiabank Perú o sus colaboradores.

6.5 Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Es un tema importante para Scotiabank Perú debido a que las consecuencias legales, económicas y sociales perjudiciales de las actividades vinculadas al lavado de activos y financiamiento del terrorismo afectan a los gobiernos de todo el mundo y Scotiabank Perú como institución financiera responsable, debe cumplir con las normativas locales e internacionales a fin de lograr reducir la capacidad de los criminales y terroristas para obtener beneficios de sus actividades delictivas y mitigar la inserción de fondos de origen ilícito, a través de las instituciones financieras, en la economía formal.

La política para la Prevención del Lavado de Activos (PLA) y del Financiamiento del Terrorismo de Scotiabank, establece los principios rectores para proteger Scotiabank Perú y subsidiarias de ser usado para el lavado de activos o el financiamiento al terrorismo, cumplir las regulaciones de Prevención "PLA" a los cuales la institución está sujeta, cumplir las normas internacionales, y promover un enfoque uniforme de cumplimiento de PLA en todo Scotiabank Perú.

De igual manera, es importante precisar que la política de Scotiabank Perú contempla evaluar la exposición del Banco a posibles riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo para identificar y gestionar el riesgo mediante una Metodología Institucional de Evaluación de Riesgos sobre la Prevención del Lavado de activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), que identifica el riesgo de incumplimiento de PLA de manera consolidada, por línea de negocios y por unidad sujeta a evaluación. Además de identificar el riesgo de incumplimiento de PLA, la evaluación de riesgos de PLA/PFT ayuda a garantizar que los controles del programa permanezcan adecuadamente calibrados con el entorno de riesgos.

Por otro lado, implementamos la Política Institucional de "Conozca a su Cliente", la cual ha sido establecida para cumplir con los requisitos de identificación de clientes de conformidad con la legislación local e internacional. Dicha Política forma parte de nuestras normas institucionales y contempla no aceptar clientes cuya identidad y/o participación no puede determinarse, a fin de evitar el uso de nuestros servicios financieros a personas (naturales o jurídicas) cuyo dinero se cree que proviene producto de actividades delictivas, o se cree que se usará para actividades ilegales; identificando clientes y tipos de operaciones prohibidos (por ejemplo, bancos ficticios); y no ayudar intencionalmente a clientes en la estructuración de operaciones para ocultar la fuente ilícita de fondos.

La evaluación institucional del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo que aplica Scotiabank Perú cumple con las exigencias regulatorias vigentes y comprende la aplicación de tres componentes que mencionamos a continuación:

- Riesgo inherente; que corresponde a riesgos actuales y futuros integrados en el perfil de Scotiabank Perú (antes de la aplicación de los controles) relacionados con

la composición de la clientela, productos y servicios, canales de venta, geografía, actividad comercial, y nuevos desarrollos con respecto al impacto de las nuevas tecnologías en cualquiera de estos.

- Eficacia de los controles; Es una autoevaluación de la eficacia de los controles internos clave de PLA, tomando en cuenta los factores que han facilitado los resultados de auditoría interna, externa, de los organismos reguladores, los cambios normativos, patrones y tendencias de actividad de operaciones sospechosas o deficiencias identificadas en la validación de sistemas.
- Residual; que es la determinación de la calificación; alta, moderada o baja, determinada mediante la aplicación de controles eficaces a los factores de riesgo inherente.

Los compromisos 2017 de Scotiabank Perú en materia de PLA se cumplieron, mediante la ejecución del Programa Anual de Trabajo 2017 (PAT) a cargo de la Unidad de Prevención del Lavado de Activos, la cual estableció una metodología basada en actividades que fueron desarrolladas para la revisión del nivel de cumplimiento del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT) y fue diseñado teniendo en cuenta las mejores prácticas y estándares internacionales que son homologados con las normas a nivel del grupo Scotiabank, así como las normas específicas establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Unidad e Inteligencia Financiera (UIF).

En ese sentido, una de las actividades a ejecutar correspondió a la revisión de la metodología por riesgo en PLAFT de Scotiabank Perú S.A.A., la cual se desarrolló a través de una matriz por riesgo y dentro de ella, el Conocimiento del Cliente, Producto, Canales y Zona Geográfica forman parte fundamental del cumplimiento del Sistema de PLA/FT, conformado adicionalmente por códigos, políticas, controles, capacitaciones, auditorías y otros mecanismos y herramientas de monitoreo que permitieron el cumplimiento eficaz de las exigencias normativas vigentes, así como, la responsabilidad y cumplimiento de manera integral por parte de todos los Scotiabankers.

COMPROMISOS 2018

Los compromisos para el 2018 se ejecutarán mediante la aplicación del programa de trabajo 2018 del Oficial de Cumplimiento Corporativo y con el apoyo de la Unidad de Prevención del Lavado de Activos – UPLA, y tiene principalmente como objetivo desarrollar las actividades siguientes:

- Revisar nuestras políticas, manuales, códigos de conducta y procesos a fin de mantenerlos alineados con la regulación local y estándares internacionales,
- Vigilar el adecuado funcionamiento de nuestras herramientas de monitoreo y escaneo de clientes,
- Capacitar a todo el personal ingresante y personal en general, sobre los riesgos clave para prevenir el LA/FT y el cumplimiento de regímenes de sanciones.
- Asegurar el cumplimiento en el envío de informes regulatorios e información solicitada por los entes reguladores.
- Validar en nuestra red de oficinas una adecuada aplicación de las políticas de PLA,
- Revisar la metodología para la generación del scoring conforme a la regulación local y políticas del grupo Scotiabank.

Durante el periodo 2017 se generaron 16,444 alertas a través de nuestro sistema de monitoreo en el Banco (automatizadas y manuales) las cuales fueron evaluadas y atendidas al 100%.

La metodología institucional de evaluación de riesgos sobre la prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo ha permitido identificar 2,494 clientes considerados de alto riesgo por su comportamiento o actividad y 9,131 clientes PEP (personas expuestas políticamente).

Las políticas institucionales de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y de sanciones fueron comunicadas y aprobadas por el Comité de Riesgo a la Junta de Directores en el mes de octubre del 2017 con la finalidad de que las líneas de negocio y las jurisdicciones cumplan totalmente con esta política a partir del 01 de Noviembre del 2017.

Todo el personal ingresante y personal en general ha sido capacitado sobre los riesgos clave para prevenir el LA/FT y el cumplimiento de regímenes de sanciones.

Tenemos establecido que se debe contratar solamente con aquellos proveedores que mantienen estándares de conducta de negocios comparables a los nuestros, asimismo, debemos cumplir con los procedimientos de debida diligencia durante la selección de los proveedores.

Cabe precisar que, en contratos con proveedores de servicio identificados por la Unidad Especializada como críticos, Scotiabank Perú, en cumplimiento del Reglamento para la Administración de los Riesgos de Operación y del Manual de Gestión de Riesgos Acuerdos de Contratación Externa y Similares, se incluyen cláusulas de riesgos, así como también, de prevención del lavado de activos.

En Scotiabank Perú y sus subsidiarias hemos desarrollado distintas actividades de capacitación durante el año 2017, las cuales estuvieron destinadas a fortalecer los mecanismos de conocimiento del cliente - KYC, mediante un desarrollo temático especializado, enfocado en cada Unidad de Negocio, así como para el personal en general, a través de charlas presenciales, conferencias vía telefónica, el centro internacional de capacitación (Certificación Anual) y charlas virtuales (por intranet), llegando a cubrir con ello al 100% del personal activo de las empresas del grupo.

Entre enero y diciembre del 2017 el Banco ha comunicado 290 operaciones sospechosas a la UIF, siendo las tipologías más recurrentes las siguientes: a) depósito en efectivo y retiro inmediato por debajo de los US\$10 M, b) Depósito en efectivo y salida inmediata de los fondos a través de transferencias al exterior y c) Utilización de tarjetas de crédito y pagos a cuenta inmediatos sin sustento.

Durante el año 2017 se terminaron las relaciones comerciales con 149 clientes del Banco por operaciones sospechosas comunicadas a la UIF.

No hemos tenido casos de despido ni casos jurídicos públicos sobre este tema.

6.6 Cumplimiento normativo

La Unidad de Cumplimiento ha implementado un sistema compuesto por procedimientos, políticas y controles que permiten satisfacer las exigencias regulatorias lo-

cales, de nuestra casa matriz y las internacionales que pudieran tener algún impacto en el negocio de Scotiabank Perú y sus subsidiarias.

Asimismo, busca 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, inherentes a sus actividades.

Para este propósito tenemos implementadas las siguientes áreas de trabajo: Cumplimiento Normativo, Privacidad y Protección de Datos Personales, *Control Room* y Monitoreo y Testeo.

Durante el ejercicio 2017 se han asumido importantes retos, reflejados en el desarrollo de las siguientes actividades:

1) Para el área de Cumplimiento Normativo:

- Comunicación oportuna de las diferentes normativas emitidas por el regulador a las áreas internas impactadas
- Certificación del Código de Conducta y sus Políticas complementarias
- Fortalecimiento de la Cultura Anticorrupción a través del nombramiento de un encargado del modelo de prevención de delitos en el grupo Scotiabank Perú, que se encargará de mantener un ambiente de control seguro mitigando de manera eficiente potenciales riesgos de corrupción y/o soborno

2) Para el área de Privacidad y Protección de Datos Personales:

- Mayor participación en iniciativas de negocio para asegurar el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales desde su concepción.
- Concientización en privacidad y protección de datos personales a equipos de trabajo con acceso a los mismos
- Mejora en los mecanismos de supervisión de terceros sobre el manejo de información

3) Para el área de *Control Room*:

- Ejecución de controles para el manejo de información privilegiada y conflictos de interés
- Contribución al mantenimiento de la regulación Volcker en el grupo: clasificación de las mesas, revisión de perfiles operativos de las mesas, certificaciones, implementación de controles, capacitación, testeo, entre otros
- Evaluación de controles y riesgos de cumplimiento aplicables a los equipos de *Global Banking and Markets*, entre otras
- Inclusión de controles en la negociación de deuda soberana por parte de las mesas de *Global Capital Markets* y Tesorería del Banco

Cabe precisar que, a fines del año 2017, se implementó una nueva área denominada Monitoreo y Testeo que se encarga de realizar pruebas y monitorear permanentemente que los procedimientos asociados al sistema de cumplimiento estén funcionando adecuadamente mitigándose de esa forma los riesgos a los que se puede ver expuesto Scotiabank Perú y sus subsidiarias. En el 2017 se llevaron a cabo 3 pruebas cuyos planes de acción están en marcha.

Durante el año 2017, no hemos tenido casos de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.



7. Desempeño Económico

Como resultado de las estrategias aplicadas, nuestras colocaciones y depósitos al 31 de diciembre de 2017 muestran un satisfactorio crecimiento, manteniendo una cartera balanceada, así como un adecuado control de riesgo y mayores eficiencias. Esto se refleja en mayores ingresos y costos controlados, alcanzando una utilidad récord de S/ 1,221 MM, y manteniendo al mismo tiempo un elevado respaldo patrimonial. Esta utilidad neta fue superior en 5% al 2016, mostrando un desempeño superior al del sistema, cuya utilidad neta creció en 3%.

Mantenemos un impacto económico indirecto, mejorando el bienestar de las personas. Los productos y servicios que ofrecemos fomentan inversión y empleo, que se traduce a nivel familiar en un ingreso sostenible que aumenta la capacidad de consumo, posibilitando de esta manera, mejoras en educación, salud entre otros. Por otro lado, nuestros programas de inversión social y los proyectos de obras por impuestos, generan impactos positivos en las comunidades donde operamos.

El desempeño económico es responsabilidad de nuestras Unidades de negocio, Operaciones y servicios compartidos y el área de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social.

El Directorio realiza una evaluación de la Memoria Anual y de los Estados Financieros auditados, los cuales pone a consideración en la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA 2017 (SCOTIABANK PERÚ):

CIFRAS DE BALANCE (S/ Millones)	2017	2016
Total Activos Netos	57,750.4	55,451.7
Colocaciones Brutas	41,165.8	38,626.4
Provisión para Colocaciones	1,787.6	1,578.2
Colocaciones Netas	39,585.8	37,245.0
Total Depósitos	35,209.9	33,373.0
Patrimonio Neto	8,234.6	7,248.1
EFICIENCIA OPERATIVA		
Índice de productividad (%)	36.6	36.9
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA) (%)	2.1	2.1
Rentabilidad sobre el Patrimonio Promedio (ROAE) (%)	15.9	17.4
PARTICIPACIÓN DE MERCADO		
Colocaciones (%)	16.8	16.4
Depósitos (%)	14.6	14.7

IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO GENERADO EN EL 2017 (SCOTIABANK PERÚ):

IMPACTO ECONÓMICO (S/ Millones)	2017	2016
Valor económico directo creado (VEC)		
a) Ingresos ¹	4,949.47	4,679.47
Valor económico distribuido (VED)		
b) Costos operativos (pago a proveedores) ²	550.6	526.8
c) Retribución a colaboradores ³	672.3	646.9
d) Pagos a proveedores de fondos ⁴	687.4	552.3
e) Pagos a gobiernos ⁵	406.7	404.8
f) Inversiones en la comunidad	2.44	1.89
Total del valor económico distribuido		
Tipo de cambio	3.241	3.356
Valor económico retenido (VER = VEC-VED)	2,630.03	2,546.78

Notas: (1) Incluye ingresos financieros, ingresos por servicios y otros ingresos, así como venta de activos.

(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.

8. Clientes

8.1 Productos y servicios

BANCA RETAIL

Atiende a clientes de los segmentos:

- Banca personal, cubre las necesidades de personas naturales definidas en 4 segmentos: Preferente premium, Preferente, Personal y Estándar.
- Banca de negocios, cubre a empresas que facturan hasta US\$ 5.7 MM.
- Banca de negocio inmobiliario, hipotecario y vehicular, comprende áreas de financiamiento de proyectos inmobiliarios, producto hipotecario y negocio vehicular.

Al cierre del año, logramos 2.5 millones de clientes atendidos a nivel nacional.

La Banca *Retail* contribuyó con el 60% de nuestros ingresos totales, lo que equivale a ingresos superiores a S/ 2,100 MM. Logró un crecimiento significativo en los volúmenes de colocaciones (5.3 %) y depósitos (5.6%).

DE LOS INGRESOS TOTALES:

Lima **65%**

Provincias **35%**

DE LOS COSTOS TOTALES:

Lima **63%**

Provincias **37%**

Productos ofertados por Banca *Retail*:

- Préstamos personales y vehiculares
- Préstamos hipotecarios
- Tarjetas de crédito y sub productos (extra-línea/compra de deuda)
- Cuentas de ahorro
- Cuentas de compensación por tiempo de servicio (CTS)
- Cuentas a plazo
- Fondos mutuos
- Préstamos pyme
- Activos empresariales
- Leasing
- Operaciones de comercio exterior
- Seguros

NEGOCIO HIPOTECARIO Y VEHICULAR

	HIPOTECARIO	VEHICULAR
Clientes atendidos	<ul style="list-style-type: none"> • PYME • Personal • Preferente • Premium 	<ul style="list-style-type: none"> • PYME • Personal • Preferente • Premium
Zonas	<ul style="list-style-type: none"> • Territorio Lima 1 (Lima) • Territorio Lima 2 (Lima) • Territorio Norte (Zona: Ancash, Chiclayo, Oriente, Piura, Trujillo) • Territorio Sur / Centro (Zona: Arequipa, Centro, Cusco, Ica, Sur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Territorio Lima 1 (Lima) • Territorio Lima 2 (Lima) • Territorio Norte (Zona: Ancash, Chiclayo, Oriente, Piura, Trujillo) • Territorio Sur / Centro (Zona: Arequipa, Centro, Cusco, Ica, Sur)
Sectores	<ul style="list-style-type: none"> • Segmento Banca Personas • Segmento Banca Premium • Segmento Banca PYME 	<ul style="list-style-type: none"> • Segmento Banca Personas • Segmento Banca Premium • Segmento Banca PYME
Valor del portafolio	Saldo Hipotecario – S/ 6,878.76 MM	Saldo Vehicular – S/ 278,534 (expresado en miles)

En los negocios hipotecario y vehicular no se identificaron zonas o sectores atendidos que hayan podido producir impactos ambientales y/o sociales, que requieran evaluaciones de impacto ambiental y/o social para poder ser atendidos por el Banco.

NOVEDADES DEL 2017

- Desde el 5 de enero, Scotiabank no cobra comisión interplaza por depósitos, retiros ni transferencias en ventanilla para las cuentas *Travel*.
- Un ganador mensual de una experiencia de viaje valorizada en US\$ 20,000 por recomendar la Cuenta *Travel* a familiares y amigos.
- **Nueva cuenta de ahorro hipotecario:** Cuenta Ahorro Hipotecario es una cuenta en la que, una persona que tenga ingresos adicionales a los que recibe por ingresos de 4ta, 5ta Categoría o RUS, podrá ahorrar una cuota definida durante un mínimo de 6 meses consecutivos para demostrar su capacidad de pago, y poder así calificar a un crédito hipotecario.
- **Viajes con Scotiabank y Cabify:** La campaña “Viajes GRATIS con Cabify y Scotiabank”, fue ampliada hasta el mes de diciembre, ofreciendo por cada 9 viajes en Cabify, 1 viaje GRATIS con sus Tarjetas de Crédito y Débito Scotiabank.

- **Plazo Online APP! Vive RUSIA 2018:** Desde setiembre nuestros clientes pudieron abrir sus depósitos Plazo Online desde los canales Scotia en Línea o APP Banca Móvil.
- **Programa de fidelidad Scotia Puntos:** Se realizaron diferentes promociones de entrega de Scotia Puntos de acuerdo a niveles de consumo con las tarjetas del Banco.
- Feria Scotiabank se realizó en el mes de noviembre.
- **Campañas diversas con tarjetas del banco:**
 - Campaña 70% de devolución en tu Primera Compra, haciendo uso de las tarjetas del Banco.
 - Nueva Tarjeta de crédito SMART, que le permite ahorrar a los clientes en las categorías que ellos más usan.
 - Scotiacard Empresas Débito, ahora Visa.
 - Retiros libres en cajeros de otros bancos para clientes Cuenta Sueldo.
 - Tarjetas de Crédito Scotiabank permitieron ingresar a las salas VIP desde el 1 de noviembre, sin necesidad de otra tarjeta de ingreso.
 - Nueva MC *Platinum AAdvantage* y MC *Black* Puntos con nuevo BIN.

• Campañas:

- Campaña Préstamo Navidad, con 30 premios por sorteo.
- Campaña Armagedón aprobada para Préstamos Vehiculares: financiamiento de hasta el 100%, sin cuota inicial, siempre que el monto aprobado cubra el precio del auto.
- Campaña de Raspa y Gana estuvo vigente hasta fines de diciembre para los clientes Pyme, por la cual se le entregó a cada cliente que adquiera un Seguro Protección Total un Raspa y Gana con premio.
- Campaña de Depósito a Plazo Tradicional, con intereses diferenciados según el monto del depósito.

CANALES DE ATENCIÓN FÍSICOS

RED DE SUCURSALES Y AGENCIAS

	2017	2016
Lima	137	145
Provincias	74	72
TOTAL	211	217

CAJEROS AUTOMÁTICOS

	2017	2016
Lima	614	612
Provincias	350	336
TOTAL	964	948

CAJEROS CORRESPONSALES

	2017	2016
Lima	4,534	4,979
Provincias	4,480	5,349
TOTAL	9,014	10,278

AMPLIACIÓN DE ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La red de Cajeros Corresponsales brinda la flexibilidad de ingresar en zonas poco accesibles o lugares donde el Banco tiene escasa información económica que dificulte tomar la decisión de implementar un canal tradicional como Agencias.

En el 2017 hemos mantenido nuestra posición de liderazgo en cantidad de puntos de atención de cajeros corresponsales a nivel nacional.

Esto nos permite:

- Impulsar el crecimiento de los negocios afiliados y su calificación para acceder al crédito.
- Impulsar la actividad económica de la zona de influencia.
- Caminar hacia la bancarización.

Según la base de regiones con bajo índice de bancarización podemos observar cómo el canal Cajeros Corresponsales impulsa el acceso al servicio financiero:

AGENCIAS

Amazonas	0
Huancavelica	0
Madre de Dios	1
Pasco	1

CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM's)

Amazonas	0
Huancavelica	0
Madre de Dios	3
Pasco	3

CAJEROS CORRESPONSALES

Amazonas	50
Huancavelica	32
Madre de Dios	5
Pasco	62



INICIATIVAS PARA MEJORAR EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS PARA GENTE CON DESVENTAJAS

Nuestras nuevas agencias cuentan con ventanillas especiales para atención de personas en silla de ruedas. Son ventanillas a un nivel más bajo que las actuales. Durante el 2017 se tuvieron 2 Agencias con estas ventanillas que fueron en Cajamarca y Cusco. Estas ventanillas forman parte del nuevo formato de agencias.

CANALES VIRTUALES

- Servicios de transferencia automática (ATS – *Automatic Transfer Service*).
- Banca telefónica.
- Scotia en Línea (<http://www.scotiabank.com.pe/Personas/Default>).
- Banca móvil.

NÚMERO DE OPERACIONES POR CANALES FÍSICOS Y VIRTUALES

Año	Cajero automático (ATM's)	Cajeros corresponsales	Servicios de transferencia automática	Banca Telefónica	Scotia en Línea	Banca móvil
2017	47'974,260	19'407,553	4'378,211	114,327	87'238,999	70'101,819
2016	42'199,181	12'034,941	4'050,906	140,624	88'168,069	41'559,053

ACCIONES 2017:

- Clientes *payroll*: se permite el uso gratuito de las redes de ATMs de 3 bancos (BCP, BBVA e Interbank), permitiendo ampliar la atención en 6,324 ATMs.
- IDMs (*intelligent depository module*): se inicia el piloto con 2 equipos en las agencias del Centro Histórico y San Isidro para que nuestros clientes puedan realizar operaciones de Depósitos y Pagos de Tarjetas de Crédito en efectivo.
- *Branch customer experience* (BCE): En Agosto 2017 iniciaron operaciones dos agencias con el nuevo formato de atención BCE en Wanchaq (Cusco) y Real Plaza Cajamarca. Este formato mejora la imagen de nuestras agencias entregando un mensaje de modernidad por el uso de nuevos mobiliarios, pantallas interiores y una zona de autoservicio integrada a la agencia, además impulsa el uso digital al tener zonas de tablets y Wifi disponibles para nuestros clientes.

WHOLESALE BANKING

La División *Wholesale* atiende clientes Corporativos, Comerciales e Institucionales, Instituciones Financieras, Bancos Corresponsales y a *Wealth Management*. Su objetivo principal es construir sólidas relaciones a largo plazo con nuestros clientes, buscando satisfacer sus necesidades y requerimientos a la medida, con productos y servicios financieros tanto locales como internacionales, siempre maximizando los rendimientos y minimizando los riesgos de cada operación.

BANCA CORPORATIVA

Mantiene y gestiona relaciones con los clientes corporativos de Scotiabank Perú, siempre enfocados en apoyarlos en expandir su negocio, así como a lograr sus requerimientos de capital a través de estrategias de largo y mediano plazo con una gran variedad de productos corporativos diseñados a la medida de sus necesidades, los cuales pueden ir desde estructuras sencillas como bilaterales hasta emisiones de deuda en el mercado internacional y derivados. Banca Corporativa atiende a los siguientes sectores:

Sectores

- Minería
- Alimentos y Bebidas
- Distribución Mayorista
- Multinacionales
- Telecomunicaciones & Industrias Diversas
- Auto, Plásticos y Textiles
- Pesca y Agropecuario
- Petróleo y Gas
- Inmobiliario y Hotelería

BANCA COMERCIAL & INSTITUCIONAL

La estrategia de Banca Comercial está basada en el desarrollo de relaciones sólidas con sus clientes a través de la expansión, consolidación y mantenimiento de sus negocios y la gestión prudente del riesgo. Cubre las necesidades de las empresas comerciales en el Perú y se subdivide en cuatro Bancas:

- Grandes empresas
- Medianas empresas
- *Mid Market*
- Provincias

En el 2017 *Wholesale Banking* tuvo el siguiente desempeño a nivel de colocaciones totales y depósitos y otras obligaciones.

Expresado en Miles de Soles (S/)

Colocaciones Totales	Dic - 16	Dic - 17	Crecimiento	% Part
Banca Corporativa	16'317,231	18'276,164	1'958,933	12% 60%
Banca Comercial & Institucional	9'785,512	10'265,512	480,000	5% 34%
Grandes Empresas	3'202,014	3'621,978	419,964	13% 12%
Medianas Empresas	2'238,338	2'063,316	-175,022	-8% 7%
Mid-Market	1'081,009	1'061,241	-19,768	-2% 3%
Provincias Norte	1'116,178	956,158	-160,020	-14% 3%
Provincias Sur	970,162	1'123,893	153,731	16% 4%
Banca Institucional	1'167,575	1'428,860	261,285	22% 5%
Non Borrower	10,236	10,066	-170	-2% 0%
Instituciones Financieras	1'190,609	1'359,522	168,913	14% 4%
Corresponsalía	920,073	841,915	-78,158	-8% 3%
Total WSB	28'213,424	30'743,112	2'529,688	9% 100%

Depósitos y Otras Obligaciones	Dic - 16	Dic - 17	Crecimiento	% Part	
Banca Corporativa	5'359,659	5'087,085	-272,573	-5%	24%
Banca Comercial & Institucional	8'304,640	9'058,994	754,354	9%	44%
Grandes Empresas	809,470	757,152	-52,318	-6%	4%
Medianas Empresas	663,487	603,480	-60,008	-9%	3%
Mid-Market	400,315	290,976	-109,340	-27%	1%
Provincias Norte	204,790	245,802	41,012	20%	1%
Provincias Sur	379,972	576,054	196,081	52%	3%
Banca Institucional	5'689,309	6'088,996	399,686	7%	29%
Non Borrower	157,296	496,536	339,240	216%	2%
Instituciones Financieras	5'646,997	7'020,244	1'373,247	24%	34%
Corresponsalía	40,097	72,625	32,528	81%	0%
Total WSB	19'351,392	21'238,948	1'887,556	9.8%	102%



WEALTH MANAGEMENT

Atiende a clientes de los segmentos:

- Banca Privada (BP), 1,697 clientes (1,000 familias) aproximadamente, con activos administrables mayores a S/ 3,000 millones
- Scotia Bolsa-SAB (SB), negocio de bolsa de valores con 3,500 clientes activos de los cuales el 10% son considerados de alto valor por el nivel de negociación en el mercado.
- Scotia Fondos-SAF (SF), con 62,795 mil clientes distribuidos en los segmentos premium, preferente, personal estándar, pequeñas, medianas, corporativo e instituciones (financieras y otras).

SUBSIDIARIAS

SCOTIA BOLSA

Se dedica a la intermediación en la Bolsa de Valores de Lima y en cualquier otra Bolsa que pudiera establecerse en el Perú. Servicios que brinda:

- Operaciones en renta variable
 - Compra y venta de acciones en el mercado local y en el exterior.
- Operaciones en renta fija
 - Compra y venta de instrumentos de renta fija (certificados de depósito, papeles comerciales, bonos de gobierno, bonos del tesoro, bonos corporativos y otros) en el Mercado local y en el exterior.
- Operaciones extrabursátiles
 - Compra y venta de acciones y bonos en el mercado extrabursátil local
- Colocaciones primarias de instrumentos de renta fija, de emisores locales en el mercado local.

Resultados y clientes atendidos:

El volumen negociado por Scotia Bolsa al cierre del año 2017 fue de S/ 3,212.86 millones de nuevos soles, cifra que representó una variación positiva de 13.22% en relación al año anterior.

Los clientes de Scotia Bolsa están clasificados en 7 tipos:

- Personas naturales; estándar y premium
- Personas jurídicas (diferentes a fondos de pensiones o fondos mutuos);
- Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs);
- Fondos mutuos;
- Institucionales extranjeros; y
- Patrimonio autónomo.

Del análisis del volumen negociado por cliente durante el año 2017, el 10.91% de los volúmenes negociados han sido de personas naturales, seguido por las operaciones de personas jurídicas, AFP y Fondos Mutuos con una participación de 89.09%.

SCOTIA FONDOS

Se dedica a la administración de fondos mutuos. Atiende a clientes naturales y jurídicos, los que está ubicados en las siguientes zonas:

- Región Lima
- Zona Sur
- Zonal Ancash
- Zonal Arequipa
- Zonal Callao
- Zonal Centro
- Zonal Chiclayo
- Zonal Cuzco
- Zonal Ica
- Zonal La Molina
- Zonal Lima Centro
- Zonal Lima Cercado
- Zonal Lima Norte
- Zonal Lima Sur Este
- Zonal Miraflores
- Zonal Oriente
- Zonal Piura
- Zonal San Isidro
- Zonal Surco
- Zonal Trujillo

El Valor del portafolio que administra, calculado sobre el total, es el siguiente:

SCOTIA FONDO PREMIUM US\$	5.20%
SCOTIA FONDO CASH US\$	17.03%
SCOTIA FONDO CASH S/	13.79%
SCOTIA FONDO PREMIUM S/	3.43%
SCOTIA FONDO MIXTO BALANCEADO US\$	0.48%
SCOTIA FONDO ACCIONES S/	0.26%
SCOTIA FONDO DEPOSITO DISPONIBLE US\$	25.08%
SCOTIA FONDO DEPOSITO DISPONIBLE S/	20.90%
SCOTIA FONDO RENTA LATAM 4Y	1.53%
SCOTIA FONDO ESTRATEGIA LATAM	0.22%
SCOTIA FONDO DE FONDOS ACCIONES US\$	1.16%
SCOTIA FONDO RENTA DOLARES 2Y	0.59%
SCOTIA FONDO RENTA SOLES 5Y	0.59%
SCOTIA FONDO RENTA LATAM 4Y II	0.69%
SCOTIA FONDO RENTA LATAM 6Y	0.45%
SCOTIA FONDO RENTA SOLES 4.5Y	0.30%
SCOTIA FONDO RENDIMIENTO BINARIO DOLARES	0.70%
SCOTIA FONDO RENTA DOLARES 2Y II	1.23%
SCOTIA FONDO RENDIMIENTO BINARIO SOLES	0.30%
SCOTIA FONDO RENTA DOLARES 2Y III	1.16%
SF RENDIMIENTO BINARIO DOLARES IV	0.47%
SF RENDIMIENTO BINARIO SOLES II	0.54%
SF RENDIMIENTO BINARIO DOLARES III	0.21%
SF RENDIMIENTO MEJORADO SOLES II	0.37%
SF RENTA DOLARES 6M II	2.23%
SCOTIA FONDO DE FONDOS ACCIONES EUROPA	0.13%
SCOTIA FONDO DE FONDOS DEUDA IG	0.10%
SCOTIA FONDO DE FONDOS DEUDA HY	0.13%
SF RENDIMIENTO BINARIO DOLARES V	0.72%
SF RENDIMIENTO MEJORADO SOLES IV	0.00%

Alcanzando un total de activos bajo administración de US\$ 1,639 millones, que representó un incremento de US\$ 326 millones (23.8%) respecto al cierre del 2016.

SCOTIA TITULIZADORA

Administra fideicomisos de titulización. Atiende a clientes de la Banca Corporativa de Scotiabank Perú, ubicados principalmente en Lima y pertenecientes a los sectores inmobiliario, centros comerciales, energía y hoteles. Durante el 2017, administró 14 patrimonios de fideicomisos.

BANCA DIGITAL

La amplia y rápida adopción de tecnologías como internet y *smartphones* por parte de consumidores hiper conectados viene cambiando rápidamente las expectativas sobre la forma de cómo estos consumidores prefieren informarse, transar y ser atendidos. Estas tendencias crean nuevas oportunidades para diferenciar la propuesta de valor y redefinen los criterios de competencia en el sector financiero.

En este contexto, la transformación digital de Scotiabank Perú tiene como objetivo reimaginar y rediseñar la propuesta de valor para ser cada vez más relevantes para nuestros clientes y eficientes en sus operaciones. Ser más relevantes implica conocer a los clientes tanto como para anticipar sus necesidades y sorprenderlos con los productos y servicios que necesitan, en el momento y lugar precisos, y a través de los canales más convenientes y seguros, ya sean digitales, físicos o una combinación de ambos.

La estrategia digital de Scotiabank Perú inspira y alinea a toda la organización en la creación y gestión de experiencias digitales relevantes, alucinantes y confiables que, junto con las experiencias ofrecidas a través de nuestros canales presenciales, ayudan a los clientes a lograr sus metas. Esta estrategia se basa en la creación y fortalecimiento de una nueva cultura digital que sostenga y escale la transformación. Una cultura que contagie la obsesión por deleitar al cliente, que reconozca a los agentes de cambio, que promueva la curiosidad y el aprendizaje, y que atraiga al mejor talento del mercado. Si bien una transformación digital exige capacidades para explotar el potencial transformador de las nuevas tecnologías, no habrá transformación exitosa sin un profundo cambio cultural y un sostenido alineamiento organizacional.

DIGITAL FACTORY

En el 2017 se inauguró la *Digital Factory* en el Perú, una de las cinco fábricas digitales existentes en Canadá y en los países de la Alianza del Pacífico. Los más de 700 profesionales en Banca Digital destacados a estas fábricas se especializan en productos financieros, diseño de experiencia de usuario, desarrollo de software, marketing digital y ciencia de datos, entre otras áreas. El intercambio de conocimientos, buenas prácticas y avances tecnológicos entre los equipos de Banca Digital acelera la creación y lanzamiento de nuevos productos. Asimismo, estos equipos trabajan de la mano de emprendimientos en *FinTech* para acelerar aún más los procesos de innovación. En el 2017, Scotiabank firmó un convenio con *NXTP Labs*, reconocida aceleradora de *startups* en Latinoamérica, para colaborar con las *FinTech* más prometedoras de la región.

En menos de un año, el equipo de Banca Digital de Scotiabank Perú desarrolló y lanzó al mercado productos para depósitos a plazo y préstamos personales. En diciembre del 2017, uno de cada tres depósitos a plazo y uno de cada cinco préstamos personales se contrataron – de principio a fin – a través de la banca móvil y de la banca por internet. Asimismo, lanzó la apertura de cuentas de ahorro digitales.

Scotiabank ha formulado una estrategia digital clara y ambiciosa, y aspira a liderar la banca digital en el Perú, Canadá, Chile, México y Colombia. En el mediano plazo, dos de cada tres clientes interactuarán con el banco a través de canales digitales y más de la mitad de las ventas a consumidores se realizará a través de la banca móvil y banca por internet, lo que le permitirá a Scotiabank maximizar la satisfacción del cliente y la productividad de sus operaciones.

A todo nivel en la organización, el compromiso con la transformación digital no puede ser mayor.

8.2 Marketing responsable

La promoción de los productos y servicios de Scotiabank Perú, se hacen siguiendo los lineamientos de marca establecidos en el manual de marca, de esta manera se asegura la coherencia y consistencia de la comunicación del Banco.

Adicional a ello, hay un proceso que se sigue para que toda comunicación expuesta a los clientes cumpla los estándares y políticas internas, así como de los organismos reguladores.

Los nuevos productos se difunden de acuerdo con la estrategia que el área de Marketing establezca, dependiendo del tipo de producto o servicio; presupuesto, público objetivo, objetivo comercial, etc. Algunos pueden tener una estrategia de medios masivos, semi masivos, digitales u otros que se establezcan para su mejor comunicación.

La publicidad y los contratos cumplen con las normas señaladas por:

- 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).

Scotiabank Perú, a través de sus procedimientos de Marketing y los Lineamientos de Publicidad de Productos y Servicios Financieros, establecidos desde la casa matriz. Incluye 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 son mencionadas en la publicidad de acuerdo al programa impulsado por cada una de estas entidades.

La información difundida incluye los detalles del producto, los cuales varían dependiendo del mismo:

Productos pasivos

- Entidad financiera que lo ofrece
- Plazo
- Tiempo de vigencia
- Tasa de rendimiento efectivo anual (TREA)
- Moneda (MN y ME)
- Fondo de Seguro de Depósito (FSD)
- Saldo Mínimo de Equilibrio para cuentas de ahorro.
- Impuesto a las transacciones financieras (ITF)
- Ejemplo explicativo
- Beneficios del Producto

Los productos están enfocados en los servicios financieros, dado que son intangibles, no existe información sobre su eliminación.

Productos y servicios de las Bancas

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

Los productos están enfocados en los servicios financieros, dado que son intangibles, no existe información sobre su eliminación.

Adicionalmente, contamos con la página web en la que se informa de las condiciones de los créditos.

Tarjetas de crédito:

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

8.3 Soluciones al cliente

En el sector financiero, uno de los factores determinantes del posicionamiento en el mercado guarda relación directamente con la calidad del servicio recibido por los clientes. Por lo cual la demora en la atención en los reclamos por quejas de servicio

5 Considera solo reclamos concernientes a Scotiabank Perú, no incluye subsidiarias.
6 Considera solo reclamos concernientes a Scotiabank Perú, no incluye subsidiarias.

puede ser determinante en caso el cliente evalué cambiar de proveedor de servicios de intermediación financiera.

En caso de demora en la atención de reclamos Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, o de la norma que la modifique o sustituya.

Los reclamos en Scotiabank Perú⁵ se ingresan por los siguientes canales:

- Red de agencias a nivel nacional,
- Call Center o
- Página web del banco.

De acuerdo a la naturaleza u origen del reclamo, se registran empleando la tipología que más se asemeje al quiebre del servicio identificado.

Los reclamos llegan a la unidad de Soluciones al Cliente, donde los solucionadores los atienden de acuerdo a las tipologías asignadas a cada uno de ellos.

Es importante indicar que el proceso de atención de reclamos se enmarca en la política “dueño del problema” por lo cual quien recibe el reclamo tiene responsabilidad de solucionarlo y/o hacer seguimiento hasta su solución.

Scotiabank Perú realiza inducciones al personal. Asimismo, se realizan capacitaciones periódicas de refuerzo con las respectivas evaluaciones virtuales sobre el tema, siendo estas de carácter obligatorio para todos los Scotiabankers vinculados con la atención al cliente.

La Unidad de Recursos Humanos, en coordinación con el área de reclamos, capacitan al personal de atención para absolver consultas y brindar información a los usuarios de la red de agencia cuando lo requieran.

Durante el 2017, los reclamos recibidos y atendidos fueron:

RECLAMOS RECIBIDOS Y ATENDIDOS		
	2017	2016
Recibidos	174,821	228,699
Atendidos	173,772	224,206

Acciones 2017:

- Se realizaron mejoras en el sistema de gestión de reclamos y solicitudes (SGRS), las cuales permiten a los usuarios un registro más dinámico de reclamos tipologías y productos.

- Se implementaron mejoras en registro de reclamos por operaciones no reconocidas permitiendo el ingreso de estos reclamos por Banca Telefónica.

Compromisos 2018:

- Contribuir, a través de la optimización de los procesos internos, con la mejora del nivel de recomendación de nuestros clientes.
- Mejorar los procesos internos, enfocados en la reducción del gasto y del tiempo dedicado a una actividad.
- Asegurar el cumplimiento regulatorio.
- Mejorar el proceso de gestión de reclamos, disminuyendo las apelaciones por error en las respuestas, mejorando el control de calidad e incrementando las transacciones.

CASOS ATENDIDOS		
	2017	2016
Reconsideraciones recibidas y atendidas	5,577	3,026

Customer Ombuds Office

Reclamos atendidos en segunda instancia por el área Customer Ombuds Office⁶:

El número de reconsideraciones presentadas y resueltas se incrementó en más del 84% con respecto al año anterior.

- El número de resoluciones a favor de los clientes este año representa el 21% de los casos resueltos (1,194 reconsideraciones) y en los otros casos (4,383 reconsideraciones), se brindó una explicación sobre por qué no se pudo resolver el caso a favor del cliente.

Acciones 2017:

- Mejora de los procesos internos e incremento del número de colaboradores en la unidad *Customer Ombuds Office* para poder hacer frente al número de reconsideraciones.
- Participación en diferentes comités para ayudar con las mejoras a los procesos, productos y servicios que brinda el Banco, principalmente en Tarjetas de crédito.

Compromisos 2018

- Mantener un exhaustivo nivel de análisis de los casos.
- Procurar responder oportunamente a los clientes, buscando reducir el tiempo de atención a 15 días en promedio.
- Buscar la eficiencia de atención a un 92% de reconsideraciones resueltas en plazo.
- Apoyar en diferentes comités a la mitigación de incidentes para reducir los requerimientos.

8.4 Privacidad de los datos del cliente

En Scotiabank Perú, la protección de la información personal es esencial para proteger nuestra sólida reputación y la confianza de nuestros clientes. Por esto, se promueve la colaboración en equipo para mantener la confidencialidad y seguridad de la información personal. Scotiabank Perú y sus subsidiarias mantienen un compromiso serio con la protección de datos personales a los que tiene acceso en el desarrollo de sus actividades. En este sentido, 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, cada empresa del grupo se encuentra dotada de los mecanismos adecuados para evitar, en la medida de lo posible, los accesos no autorizados, sustracciones, modificaciones no autorizadas y la pérdida de los datos, para lo cual se cuenta con un manual corporativo donde constan las políticas y lineamientos de seguridad de la información que se deben adoptar.

Adicionalmente, Scotiabank Perú y sus subsidiarias debe desarrollar una política de tratamiento de datos personales respetando los principios rectores establecidos en la Ley de Protección de datos personales (LPDP) y en el manual corporativo de la LPDP. Por ello, se debe respetar los siguientes principios:

- De acuerdo al principio de legalidad, no se recopilarán los datos personales de cualquier persona natural por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- Conforme al principio de consentimiento, en el tratamiento de los datos personales mediará el consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco.
- En atención al principio de finalidad, los datos personales se recopilarán para una finalidad determinada, explícita y lícita; estableciéndose claramente la misma, la que deberá ser informada al titular de datos personales.
- Los datos personales que vayan a ser tratados deberán ser veraces, exactos, y en la medida de lo posible, actualizada, necesaria, pertinente y adecuada respecto de la finalidad para la que fueron recopilados y se conservarán de forma tal que se garantice su seguridad.

Garantizamos el nivel adecuado de protección de los datos personales tratados para el flujo transfronterizo de datos personales, con un mínimo de protección equiparable a lo previsto por la LPDP o por los estándares internacionales en la materia.

Dada la importancia que para el Banco tiene la protección de datos personales, es adoptada por la primera línea gerencial de cada una de las empresas.

En Scotiabank Perú, todos los nuevos proyectos, iniciativas o nuevos usos de datos que requieren la recopilación, uso o divulgación de información personal deben ser sometidos a una evaluación de incidencia en la privacidad. La oficina institucional de la Privacidad realiza este proceso para determinar si la recopilación, utilización, divulgación, conservación o archivo de datos cumplirá con las exigencias de privacidad. Por medio del proceso de evaluación, los oficiales responsables de la privacidad identifican los potenciales riesgos y desarrollan las estrategias para eliminar o reducir estos riesgos. Este proceso está integrado como un requisito de la Evaluación de Riesgo de Nuevas Iniciativas (NIRA, por sus siglas en inglés).

En el último semestre del 2017, se presentaron dos reclamos relacionados a entrega de información confidencial a terceros. Sin embargo, ambos reclamos fueron cerrados como improcedentes debido a que no se pudo fundamentar que la información haya sido proporcionada por personal del Banco.

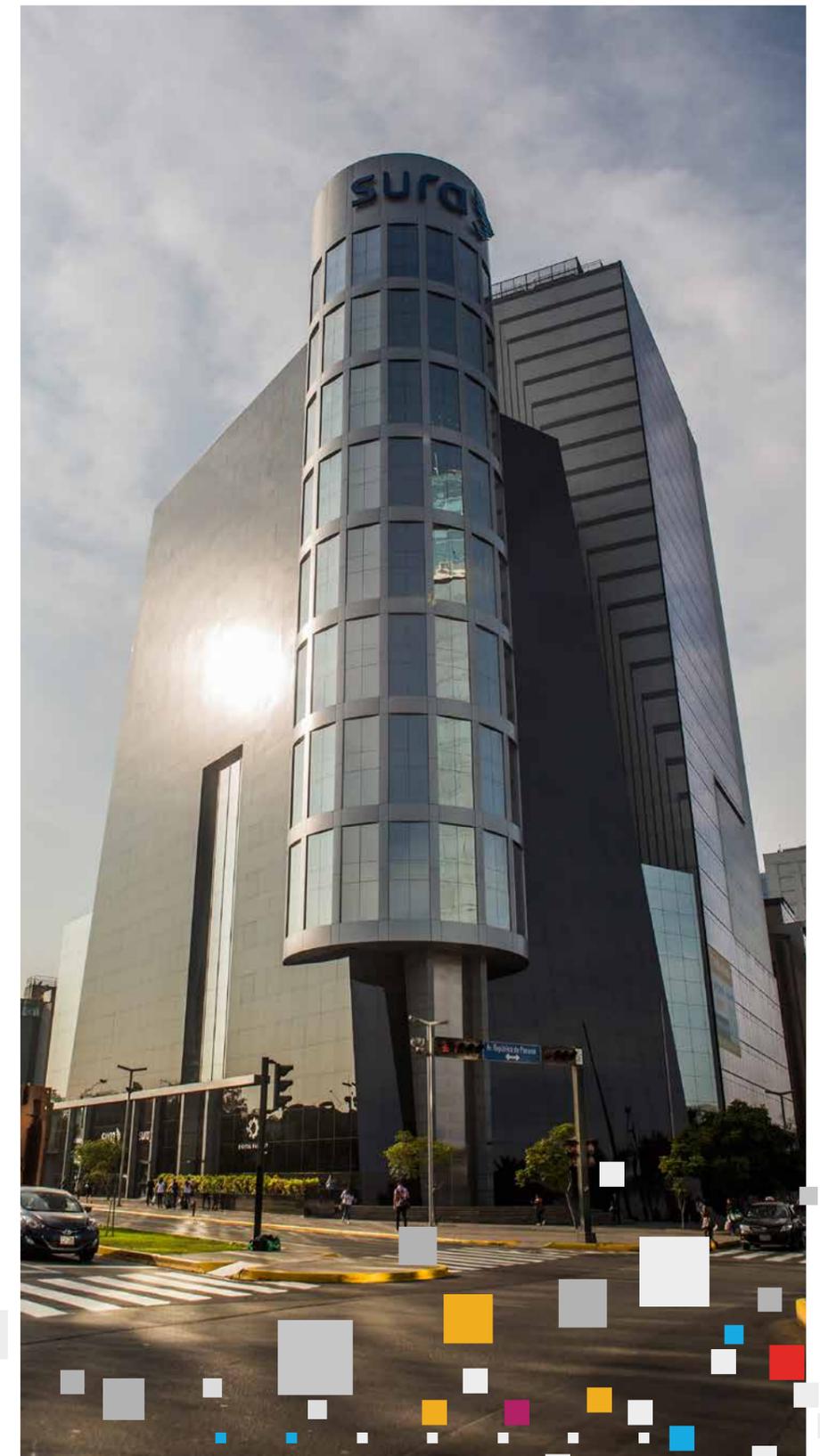
8.5 Prácticas en seguridad

Los servicios de seguridad con los que cuenta Scotiabank Perú y sus subsidiarias en lo referente a protección física son brindados por personal *outsourcing*, perteneciente a una compañía especializada en dichos servicios.

Esta compañía garantiza y respalda a su personal cumpliendo los estándares de calidad de servicio para empresas de primer nivel en nuestro medio. En tal sentido, todo su personal antes de ser destacado a nuestras instalaciones es capacitado para obtener la certificación correspondiente ante la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - Sucamec, siendo los inspectores de esta Superintendencia los que auditan los cursos y cumplimiento de normativas. Entre los distintos cursos de su malla curricular, existe uno referido a Constitución Política del Perú y Derechos humanos, por lo que el 100% de estos agentes han realizado estos cursos y periódicamente cada año deben reentrenarse en estos cursos y otros para mantener su certificación. Adicionalmente la compañía de Seguridad Física cuenta con su área de Capacitación complementando en su programa, cursos y charlas de atención al cliente referido a brindar soporte a los clientes del Banco, brindando un buen trato y respetando a clientes y usuarios, incluso si se presenta alguna situación de actitud dudosa y deba ser intervenido por la autoridad correspondiente.

Los procesos de intervención, en caso sean necesarios, cuentan con un protocolo establecido.

Se cuenta con un programa de auditorías por parte de las áreas de Cumplimiento, Gobierno Operacional y Recursos Humanos, quienes inspeccionan el cumplimiento de los procesos.



9. Scotiabankers

9.1 Nuestros Scotiabankers

Contamos con 5,660 Scotiabankers a nivel nacional, de los cuales el 54% son mujeres y el 46% hombres. Dentro de esta cifra, se encuentran los colaboradores de Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Titulizadora.

Estamos comprometidos con fomentar una experiencia laboral positiva, inclusiva y retadora, que motive la excelencia en el desempeño de nuestros Scotiabankers y los inspire a desarrollar el máximo de su potencial. De esta forma contribuimos a la ejecución exitosa de nuestra estrategia de negocios y garantizamos la mejor experiencia de servicio para nuestros clientes.

SCOTIABANKERS POR CONDICIÓN LABORAL Y SEXO

DESCRIPCIÓN	2017		2016	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Número de colaboradores (planilla)	2,581	3,079	2,574	3,056
Por condición:				
Plazo Indefinido: tiempo completo	2,146	2,296	2,041	2,199
Plazo Indefinido: tiempo parcial	14	41	15	39
Plazo Fijo: tiempo completo	419	728	504	803
Plazo Fijo: tiempo parcial	2	14	14	15
Total planilla	2,581	3,079	2,574	3,056
Practicantes: tiempo parcial	53	46	62	43
Intermediación laboral: tiempo completo ⁷	57	39	59	49
Total de colaboradores	2,691	3,164	2,695	3,148

SCOTIABANKERS POR REGIÓN Y SEXO

DESCRIPCIÓN	2017		2016	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Por región:				
Lima	2,121	2,471	2,117	2,463
Provincias	513	654	519	636

ROTACIÓN ANUAL POR SEXO

DESCRIPCIÓN	2017		2016	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Rotación	19.60%	19.97%	17.48%	19.94%

La información sobre nuestros Scotiabankers se encuentra registrada en nuestro Sistema de Recursos Humanos (Adryan) y nuestras bases mensuales de información.

⁷ Abarca personal que realiza trabajos complementarios o temporales de carácter auxiliar, no vinculados a la actividad principal, suplencia o servicios ocasionales que no corresponden al giro del negocio.

El 4.3% de nuestros Scotiabankers se encuentran afiliados al Sindicato de Scotiabank Perú; sin embargo, algunos beneficios aplicables son extendidos de mutuo acuerdo con el Sindicato al resto de Scotiabankers no afiliados.

9.2 Cuidamos a nuestros Scotiabankers

Nuestra gestión de salud y seguridad en el trabajo (SST) tiene por objeto la prevención de accidentes laborales a través de la puesta en marcha de la planificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante la aplicación de medidas y desarrollo de actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo a causa de condiciones y/o actos inseguros.

Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo impacta positivamente en nuestros Scotiabankers, proveedores (contratistas) y visitantes ya que:

- Mejora las condiciones de salud y seguridad en el ambiente de trabajo.
- Mejora la eficiencia del trabajador.
- Reduce las pérdidas generadas por accidentes.
- Reduce las pérdidas de personal calificado.
- Reduce el ausentismo laboral.
- Genera buen clima laboral.
- Genera confianza en las partes interesadas en la continuidad laboral.
- Mejora los vínculos con los contratistas y subcontratistas.

Scotiabank Perú se encuentra alineado a lo establecido en la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo está enmarcado en el principio de mejora continua, basado en el esquema de las etapas planificar, hacer, verificar y actuar; este esquema está comprometido en lograr y mantener una cultura de prevención de riesgos laborales, brindando las herramientas necesarias para realizar un trabajo seguro en todas sus unidades, a fin de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades laborales y proteger la salud de los colaboradores y de los terceros que laboran en nuestras instalaciones. La vigilancia de la salud se gestiona según información obtenida de los exámenes médicos ocupacionales.

En Scotiabank contamos con:

- Política y objetivos de SST, en el cual se evidencia el compromiso del Gerente General, con la prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.
- Reglamento Interno de SST, en el cual los Scotiabankers se comprometen a cumplir las normas establecidas.
- Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), elaborado por puestos de trabajo y actividades realizadas, siendo base para la planificación.
- Plan y Programa Anual de SST, evaluado y aprobado por el Comité de SST.

Los responsables de gestionar la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) son la Coordinadora de Seguridad y el Médico Ocupacional, quienes apoyan las decisiones del Comité de SST.

Nuestro Plan y Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017, consideró las siguientes actividades:

- 4 capacitaciones en SST.
- Inspecciones a agencias a nivel nacional.
- Inspección a sedes.
- Entrega de boletín en el día de la seguridad.
- Simulacro por sismo.
- Capacitaciones de primeros auxilios a cargo de Empresa PLENNO, en la cual se brindaron las siguientes charlas:
 - Evaluación de la escena y precauciones universales.
 - Pedir ayuda y uso de kit de emergencias.
 - Reanimación cardiopulmonar RCP (adulto).
 - Obstrucción de la vía aérea por cuerpo extraño (OVACE).
 - Heridas y hemorragias - ABC - para detenerlas.
 - Lesiones musculoesqueléticas.
 - Formación de Brigadas - Protocolo de atención de emergencias.
 - Evacuación de instalaciones, prevención y protección contra incendios.
 - Estaciones de destreza:
 - Práctica de RCP - OVACE.
 - Práctica de heridas, hemorragias e inmovilizaciones.
 - Práctica en manejo de extintores.

También se realizaron las siguientes Campañas de sensibilización generales:

- Capacitación de pausas activas.
- Capacitación de primeros auxilios en sedes / agencias de Lima y provincias.
- Capacitación de evacuación de instalaciones en sedes / agencias de Lima y provincias.
- Capacitaciones al comité de salud y seguridad en el trabajo.
- Capacitación de protección contra incendio en sedes / agencias de Lima y provincias.
- Investigación de accidentes e incidentes.
- Refuerzo de capacitaciones de Módulos I, II, III, según causa raíz del accidente e incidentes investigados.
- Programa psicosocial en agencias consideradas de mayor riesgo en Lima.
- Exámenes médico-ocupacionales de ingreso y periódicos.

Nuestro programa también considera las acciones a realizar en caso de asaltos o acciones de crimen organizado. Para ello a todos los Scotiabankers se les capacitó en robos, riesgos y prevención, dentro del que entre otras indicaciones, destacan:

- Mantener la calma y serenidad, agacha la vista, no opongas resistencia ni efectúes actos temerarios contra los agresores.
- Reportar el hecho a tu jefe directo y denunciar ante las autoridades.

A la fecha se cuenta con una clínica asesora que aporta soporte en Salud Ocupacional – Clínica del trabajador.

Con la nueva implementación de capacitaciones e inspecciones se lograron:

- Ejecución del 91% de inspecciones mensuales en Lima.
- Ejecución del 18% en inspecciones mensuales en provincia.
- Con el apoyo de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura se implementaron las acciones correctivas y preventivas observadas en el informe de inspección.
- Mayor involucramiento de los Gerentes y Jefes de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Mayor reporte de accidentes e incidentes a nivel nacional.

COMPROMISOS 2018:

- Lograr 100% de cumplimiento de capacitaciones e inspecciones.
- Mayor reporte de incidentes: lo cual nos ayuda a realizar una trazabilidad de prevención de futuros accidentes.
- Mayor involucramiento de Scotiabankers en simulacros de emergencia.

Scotiabank Perú cuenta con un comité paritario conformado por 12 miembros (6 representantes de la parte empleadora y 6 representantes de la parte trabajadora), los cuales representan al 100% de los Scotiabankers.

En el caso de Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Titulizadora, cada una cuenta con su Supervisor de SST respectivo, elegido por los propios colaboradores.

NUESTROS INDICADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: SCOTIABANKERS

INDICADOR	2017		2016
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE-MUJER
Índice de accidentes con lesiones (antes Tasa de accidentes)	0	1.27	0.758
Tasa de enfermedades profesionales (antes Enfermedades profesionales)	0	0	0
Tasa de días perdidos (antes días perdidos)	0	108	149
Tasa de absentismo (mensual)	0	9.826	16.307
Número de víctimas mortales	0	0	0

INDICADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: PROVEEDORES (CONTRATISTAS)

INDICADOR	2017	
	MUJER	HOMBRE
Índice de accidentes con lesiones	0	2
Tasa de enfermedades profesionales	0	0
Tasa de días perdidos	0	108
Tasa de absentismo	0	9.826
Número de víctimas mortales	0	0

En el caso de los incidentes con lesiones, se presentaron los siguientes tipos de lesión:

- Contusión de pie
- Esguinces
- Traumatismos
- Cortes

Para el registro y comunicación de accidentes, aplicamos lo indicado en la normativa legal anteriormente mencionada y lo indicado en nuestro Reglamento Interno de SST y Flujograma de reporte de accidentes.



9.3 Capacitamos a nuestros Scotiabankers

Porque pensamos y soñamos en grande, en Scotiabank Perú nos preocupamos por el crecimiento y desarrollo, tanto personal como profesional de nuestros Scotiabankers, ya que es un compromiso que asumimos cuando tomamos un colaborador para que tenga la mejor experiencia laboral con nosotros. Desde su proceso de *onboarding* hasta los siguientes pasos que tomen en sus carreras profesionales. Nuestro compromiso es orientarlos de la mejor manera y proporcionarles las herramientas necesarias para potenciar su desarrollo.

Como un elemento importante dentro de nuestro modelo de desarrollo, está la oferta de aprendizaje para cada uno de nuestros Scotiabankers. Este tiene el propósito de potenciar su crecimiento profesional y, para hacerlo, estas ofertas son variadas y están alineadas a una metodología didáctica que asegura el éxito tanto de nuestros Scotiabankers como de nuestro negocio. En consecuencia, este conocimiento no solo ayudará a nuestros Scotiabankers a enfrentar nuevas posiciones sino a reducir las brechas de aprendizaje necesarias para que los Scotiabankers se perfeccionen en sus posiciones actuales.

Para ello, hemos diseñado un conjunto de iniciativas y/o programas para facilitar su desarrollo. Un componente importante dentro de la capacitación es el enfoque hacia la persona, procurando en todo momento transmitir a nuestros Scotiabankers el respeto de la dignidad de la persona, cuyos derechos se establecen en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Desde la casa matriz se promueve actividades sobre discriminación, género, diversidad e inclusión y servicio al cliente.

Contamos con el siguiente mecanismo de capacitación:

UNIVERSIDAD SCOTIABANK: es una plataforma virtual que agrupa y organiza toda la oferta de aprendizaje disponible en Scotiabank Perú y promueve el desarrollo continuo de nuestros Scotiabankers. Este espacio dinámico se irá actualizando y evolucionará de acuerdo con las necesidades de nuestros Scotiabankers y las exigencias de nuestro entorno.

Para la constitución de nuestra Universidad, el primer paso fue reunir todo el contenido básico de aprendizaje y formación disponible en el Banco – a nivel local y global – y organizarlo en tres Escuelas que cubren nuestras prioridades estratégicas:

- Escuela de Cliente: Busca promover el aprendizaje específico de cada unidad del Banco, a través de, una oferta de aprendizaje a la medida de nuestros Scotiabankers centrados en el cliente y nuestro negocio.
- Escuela de Liderazgo: Busca promover el aprendizaje de nuestros líderes en todos los niveles, a través de recursos prácticos, centrados en la gestión y desarrollo de equipos.
- Escuela de Innovación: Busca promover y desarrollar el *mindset* digital e innovador que necesitamos para resolver los retos mediante procesos ágiles y métodos de innovación.

Dentro de cada una de las Escuelas, nuestros Scotiabankers encontrarán la siguiente segmentación/recursos para fomentar su autoaprendizaje sobre temas relacionados con el cliente y nuestro negocio:

- **Programas a medida:** programas que se estructuran de manera especializada para cada una de las unidades sobre la base de las necesidades especificadas.
- **Oferta global:** son programas internacionales que se diseñan desde nuestra casa matriz.
- **Oferta local:** son los programas que Scotiabank Perú diseña localmente, que atienden a requerimientos transversales de la organización.
- **Moocs, Books y Videos:** MOOC (*Massive Open Online Courses*): cursos masivos online de las mejores universidades disponibles dentro de plataformas, que dan acceso a los últimos conocimientos.

A continuación, describiremos en detalle la oferta de las tres Escuelas para todos los Scotiabankers:

- **Escuela de Cliente:** El aprendizaje en esta escuela está dividido por cada unidad de negocio, soporte y gobierno. En ellas, se construye una oferta variada de aprendizaje a la medida de las necesidades de nuestra familia de Scotiabankers. Destacamos los siguientes programas de nuestra oferta local:
 - **Red de Agencias:** Ruta de Aprendizaje del Promotor de Servicio. Programa diseñado tomando en cuenta las necesidades del puesto de Promotor de Servicios, el cual representa el 30% de la Red de Agencias. Dicho programa no solo busca asegurar la formación permanente y la especialización en el puesto de trabajo de nuestros Scotiabankers; sino que se articulan y organizan de tal forma que se alinean con la línea de carrera de nuestros Scotiabankers. Utiliza una metodología *'blended learning'* que combina la capacitación presencial con recursos virtuales los cuales fomentan un aprendizaje activo mediante la auto instrucción.
 - **Scotiamatch:** Es una app gamificada que desarrollamos ad hoc a la necesidad de la Red de Agencias. Busca potenciar el conocimiento de productos de los Scotiabankers de red con la finalidad de brindar un excelente servicio lo que se ve reflejado en la mejora del NPS.

Consiste en retar a Scotiabankers de su mismo puesto, cada partida cuenta con 10 preguntas. Una vez que los jugadores responden, se le otorga puntos al que tuvo la mayor cantidad de respuestas correctas, en caso de empate se otorga el punto al que lo realizó en menor tiempo.

La aplicación genera competencia dentro de la Red de Agencias que promueve el dominio en el conocimiento de los productos, pero además fomenta la colaboración, pues la agencia solo puede avanzar de nivel si es que todos los Scotiabankers que pertenecen a la misma tienen el puntaje mínimo requerido en dicho nivel.

- **Escuela de Liderazgo:** El concepto que enmarca todas las acciones de esta escuela es “Líderes al servicio del equipo”. Se busca cimentar el enfoque “From Me to We” que nos permitirá, a través del desarrollo y fortalecimiento de equipos con alto performance, alcanzar los objetivos estratégicos que se ha trazado la organización.

En Scotiabank Perú estamos yendo en este camino con un modelo de liderazgo que tiene como núcleo nuestras competencias globales, y que se traducen en tres cualidades que esperamos ver en cada líder de la organización. Dentro de esta escuela destacamos los siguientes programas:

- Programa global: iLEAD – Instituto para el Desarrollo del Liderazgo: Este se creó a partir de la necesidad de consolidar el liderazgo como una ventaja competitiva. Buscamos mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue de nuestro liderazgo. Este programa ofrece herramientas para fortalecer y desarrollar diferentes competencias en etapas claves de transición de la carrera profesional de nuestros Scotiabankers.
- **Escuela de Innovación:** Se enfoca en programas y recursos prácticos centrados en la gestión y desarrollo de equipos. Esta escuela busca hacer las cosas de manera diferente de forma que nuestros Scotiabankers puedan agregar valor en el trabajo con los equipos. Queremos brindar servicios ágiles y diferenciados para nuestros clientes externos e internos, ello es el motor de nuestra Escuela de Innovación, a través de la cual puedan acceder a herramientas que faciliten el proceso de innovar y crear. Dentro de esta escuela destacamos los siguientes programas:
 - Oferta global: En esta sección de la plataforma de la Universidad Scotiabank, se encuentran los canales *Digital Discovery Zone* y el *iLEAD Learning Series*. El primero es un nuevo espacio dedicado a temas del mundo digital y la comprensión de lo que implica la transformación digital en nuestra organización; mientras que el *iLEAD Learning Series*, son conferencias, *webinars*, sesiones informativas y talleres diseñados para aumentar el coeficiente digital de la organización.
 - Oferta local: En esta sección de la plataforma de la Universidad Scotiabank se encuentran distintos *workshops*, cursos virtuales y charlas abiertas relacionados al desarrollo de nuestras capacidades digitales y de innovación como, por ejemplo:

Webinar e Innovatalks: Nuevo espacio de aprendizaje abierto que se puede aplicar a las diversas áreas de la organización, en el cual nuestros Scotiabankers podrán escuchar y dialogar sobre temas relacionados a la innovación, digitalización y más. Estos espacios son una iniciativa alineada a la transformación del pensamiento de nuestros Scotiabankers hacia lo digital, las nuevas tecnologías y metodologías.

Aualmente, elaboramos un Programa de Capacitación, el cual es revisado de manera trimestral.

COMPROMISOS 2018

- Consolidar la oferta de la Universidad Scotiabank.
- Diseñar planes de formación más personalizados para los Scotiabankers.
- Desarrollo de herramientas y talleres para los líderes del Banco.
- Programa de practicantes, para nuevos ingresantes en esta posición, con el fin de trabajar con la cantera e identificar talentos.
- Programa de innovación, para incrementar la innovación y creatividad en la organización.
- Desarrollo de una aplicación móvil para entrenamiento y refuerzo de productos del Banco.

Nuestros indicadores de capacitación para el 2017 fueron (media de horas de formación por Scotiabanker):

INDICADOR	2017		2016	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Gerencia	38	47	46	45
Funcionarios	33	36	54	49
Empleados	53	56	50	53



9.4 Equidad, diversidad e inclusión

El grupo Scotiabank, liderado por su casa matriz en Toronto (Canadá), es una organización diversa y comprometida en propiciar un entorno en el que todos nuestros clientes y Scotiabankers tienen el derecho de estar mejor y alcancen su máximo potencial. Como empresa global, los Scotiabankers de más de 120 países, hablamos más de 100 idiomas y prestamos servicio a más de 23 millones de clientes en todo el mundo.

Para fomentar este compromiso vivimos una cultura de inclusión, atrayendo al mejor talento del mercado sin discriminar por género, edad, orientación sexual, habilidades especiales, procedencia geográfica, raza, estrato socioeconómico, cultura, experiencia, antecedentes, patrimonio, origen étnico e historia personal. Incorporando y desarrollándolos sobre la base de sus méritos, capacidades, habilidades, competencias y desempeño; buscando la equidad y meritocracia de nuestros procesos.

En Scotiabank Perú estamos convencidos del valor de la inclusión y su rol fundamental para reforzar el desempeño y como ventaja competitiva del Banco y sus subsidiarias. Reconocemos la importancia de contar con una cultura de trabajo inclusiva, valorando las diferencias, respetando las opiniones, creando entornos con iguales oportunidades para todos y potenciando el avance de la mujer. La promoción de la equidad, la diversidad e inclusión es un elemento clave en nuestra cultura orientada en el desempeño y centrada en el cliente.

Es así como el posicionamiento del Respeto, como uno de nuestros valores más importantes, reafirma el compromiso de construir cada día un ambiente de trabajo más positivo e inclusivo, donde todos nos sintamos seguros y valorados, y a la vez reflejemos la diversidad de nuestros propios clientes, impulsando nuestra estrategia de Inclusión & Diversidad.

Desde hace 11 años el Banco cuenta con un Comité de Inclusión Corporativo, conformado por un equipo diverso de Scotiabankers, el cual es responsable de liderar las iniciativas y estrategias locales y globales sobre la inclusión, siendo agentes de cambio y promotores de la equidad en el Banco y sus subsidiarias, compartiendo nuestros avances y fomentando una discusión abierta sobre los desafíos que tenemos como organización.

Trabajamos en actividades, programas y prácticas que favorecen el avance de la mujer, la equidad de género y el respeto e inclusión de personas en situación de discapacidad permitiendo que seamos percibidos como un lugar justo, con apertura y trato horizontal que ofrece igualdad de oportunidades para toda la población.

Estas estrategias, prácticas y políticas que son constantemente revisadas e implementadas tienen el propósito de continuar fortaleciendo y generando un entorno inclusivo donde las diversas perspectivas, antecedentes y experiencias, nos permiten

innovar y lograr nuestros objetivos. Afín de propiciar la diversidad, equidad e inclusión tenemos las siguientes iniciativas:

- **Política de inclusión corporativa:** Esta política busca propiciar una cultura que respete y valore las diferencias al interior y exterior de la organización, promoviendo el respeto tanto de la ley peruana como de la normativa interna de Scotiabank Perú.
- **Pride Connection Perú:** Somos miembros de esta red de organizaciones (IBM, Sodexo, Mead&Johnson y Accenture) que promueve ambientes laborales inclusivos que respetan y apoyan el desarrollo profesional de la comunidad LGBT+⁸.



- **Building Inclusive Leaders - Desarrollo de Líderes Inclusivos:** Programa de Desarrollo del Liderazgo de Banca Internacional trabajado desde casa matriz en Toronto, dedicado a promover la responsabilidad que tienen nuestros líderes en la construcción de un entorno de trabajo más inclusivo y diverso para todos, en el cual sus comportamientos y decisiones cumplen un rol crítico. Este programa está dirigido a altos ejecutivos y es dictado por especialistas de nuestra casa matriz, se compone de una serie de sesiones de capacitación, así como mesas redondas de conversación sobre retos y problemáticas vigentes en nuestros equipos sobre temas de inclusión. Apoyando el esfuerzo colectivo de llevar a Scotiabank Perú y sus subsidiarias a ser un genuino entorno de trabajo inclusivo y de alto desempeño.
- **Empowering woman (EWC):** Programa enfocado en impulsar el desarrollo del talento femenino, a través de espacios de capacitación, mediante los cuales se trabajaron diversas dinámicas y espacios de discusión para la sensibilización, entendimiento y compromiso con el avance de la mujer en Scotiabank Perú. Se



desarrollan temas específicos que abarcan desde su rol como líderes para tener más visibilidad, empoderarse, generar auto-confianza, y a nivel de equipo buscar la integración, *networking*, el avance de la mujer de las integrantes de su equipo, y fomentar una cultura inclusiva a todo nivel. Parte como iniciativa desde el segmento ejecutivo para desarrollar la línea de gerentes principales y de líderes emergentes.

- **Workshop de Inclusión "Cómo se vive la inclusión en Scotiabank" – Sesgos Inconscientes:** Sesiones para dar a conocer los sesgos inconscientes que existen sobre la equidad de género e igualdad de oportunidades, promoviendo la inclusión en este tema que tiene mayor impacto y luego abordar otros para erradicar estereotipos de toda índole.

La implementación de las iniciativas se mide en relación a los casos presentados sobre Inclusión por los diferentes grupos de influencia del grupo (Scotiabankers, líderes, clientes, proveedores, accionistas).

Los compromisos 2017 se implementaron al 100% a nivel Scotiabank Perú y subsidiarias.

COMPROMISOS 2018:

Se seguirán desarrollando las actividades de:

- *Empowering woman* a nivel de líderes emergentes femeninas.
- Despliegue de la política de inclusión.
- Sesiones de sesgos inconscientes en provincia.
- Seguir fortaleciendo la conexión con la comunidad LGBT+.
- Eliminación de la elección de género de sus formularios de empleo.
- Censo de diversidad de talento.
- Censo de población con discapacidades.

⁸ Siglas que designan colectivamente a lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero/transsexuales. El símbolo + deja abierta la consideración de otros grupos.

DISTRIBUCIÓN DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO POR SEXO

DESCRIPCIÓN	2017		2016	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Directorio Scotiabank Perú	6	2	6	1
Directorio Scotia Bolsa	2	1	No reportado	No reportado
Directorio Scotia Fondos	5	0	No reportado	No reportado
Directorio Scotia Titulizadora	5	0	No reportado	No reportado

PORCENTAJE DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO POR SEXO

CATEGORÍA	AÑO	MUJER (%)	HOMBRE (%)
Directorio Scotiabank Perú	2017	25	75
Directorio Scotia Bolsa		33.33	66.66
Directorio Scotia Fondos		0	100
Directorio Scotia Titulizadora		0	100

DISTRIBUCIÓN DE SCOTIABANKERS POR CARGO Y SEXO

DESCRIPCIÓN	2017		2016	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Número de colaboradores (planilla)	2,581	3,079	2,574	3,056
Por tipo de cargo:				
Gerencia	177	86	165	81
Funcionarios	1,125	881	1,009	823
Colaboradores	1,279	2,112	1,400	2,152

PORCENTAJE DE SCOTIABANKERS POR CARGO Y SEXO

CATEGORÍA	AÑO	MUJER (%)	HOMBRE (%)
Gerentes	2017	33	67
	2016	33	67
Funcionarios	2017	44	56
	2016	44	56
Empleados (colaboradores)	2017	62	38
	2016	61	39
Total general	2017	54	46

DISTRIBUCIÓN DE SCOTIABANKERS POR CARGO Y EDAD

CATEGORÍA	MAYORES DE 50 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MENORES DE 30 AÑOS
Empleados	169	1,545	1,677
Funcionarios	212	1,522	272
Gerentes	46	215	2

DISTRIBUCIÓN DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO POR EDAD

CATEGORÍA	MAYORES DE 50 AÑOS (%)	ENTRE 30 Y 50 AÑOS (%)	MENORES DE 30 AÑOS (%)
Directorio	62.5	37.5	0

9.5 No discriminación

En Scotiabank Perú buscamos concientizar a todos los Scotiabankers en que tienen la responsabilidad individual de cumplir con los procedimientos y políticas que se establezcan para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Poniendo en práctica constante nuestros valores de Respeto, Integridad y Responsabilidad, esperamos que ellos den aviso sobre cualquier práctica discriminatoria sospechosa; abstenerse de hostigar o intimidar a otros Scotiabankers, personal destacado bajo intermediación o tercerización laboral, clientes, proveedores o visitantes, entre otras.

Para gestionar estas conductas contamos con la Política de Inclusión que indica explícitamente la no discriminación por género, edad, orientación sexual, habilidades especiales, procedencia geográfica, raza, religión, estrato socioeconómico, cultura, experiencia, antecedentes, patrimonio, origen étnico e historia personal.

RESPONSABILIDADES:

- Todos los Scotiabankers tienen la responsabilidad individual de cumplir con los procedimientos que se establezcan para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, dar aviso sobre cualquier práctica discriminatoria sospechosa y abstenerse de hostigar o intimidar a otros colaboradores, personal destacado bajo intermediación o tercerización laboral, clientes, proveedores o visitantes.
- Todo líder debe demostrar la inclusión en sus acciones y equipos. El líder debe crear un entorno donde los Scotiabankers se sientan parte, respetados, valorados, conectados y donde puedan realizar su aporte auténticamente propio al trabajo para lograr el mejor resultado.
- El Comité de Inclusión es responsable de identificar y generar iniciativas para promover y seguir implementando un entorno inclusivo en la organización. Son los encargados de velar por la equidad y diversidad a todo nivel y en las actividades que se realizan con los Scotiabankers.
- Las respectivas gerencias de Recursos Humanos del grupo Scotiabank tienen la responsabilidad de implementar los objetivos de esta política y de promover su revisión, actualización y toda nueva iniciativa que no esté contenida en el acápite de género.
- Las Gerencias Generales del Banco y subsidiarias tiene la tarea de hacer cumplir la cultura de inclusión alineada a esta política. Proporcionar los recursos apropiados para establecerla y asegurar que ella sea adecuadamente comunicada y difundida.
- Los Directorios del Banco y subsidiarias tiene la tarea de reforzar los lineamientos e iniciativas para promover la inclusión.

Durante el 2017, no se reportaron casos de discriminación a nivel de los Scotiabankers.

9.6 Clima laboral

En lo que respecta a clima laboral, seguimos un ciclo de mejora continua para una adecuada y permanente gestión mediante nuestra encuesta Punto de Vista. Anualmente, realizamos una encuesta corporativa de compromiso a todos los empleados, de manera confidencial y voluntaria.

Sus resultados se entregan a todos los líderes un mes después de finalizada la encuesta. Luego de los cuales estos resultados se deben compartir con el equipo para desarrollar conjuntamente Planes de Acción, en función a las necesidades y/o oportunidades de mejora identificadas. Dichas acciones se planifican e ingresan a un sistema web que posteriormente son monitoreadas durante todo el año, buscando que repercutan de forma positiva en el clima del equipo.

Es importante mencionar que contamos no sólo con una participación alta en nuestra encuesta sino también en la elaboración y ejecución de los planes de acción, ambos por encima del 90%.

PUNTO DE VISTA 2017: RESULTADOS EN MATERIA DE COMPROMISO DE LOS COLABORADORES: 85%

Complementa este ciclo de mejora, la participación del Banco en dos importantes estudios de clima laboral que permiten profundizar en diversos aspectos de la experiencia laboral que ofrecemos, así como comparar las prácticas de gestión de personas con el mercado:

- Great Place to Work Institute® (GPTW): logrando en el 2017 la posición 7 en el ranking de las mejores empresas para trabajar, en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores.
- Merco Talento: logrando la posición 8 en su ranking de las 100 empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento.

En lo referente a la comunicación interna, es importante señalar que tenemos medios de comunicación que son aliados claves para el entendimiento y conexión de los Scotiabankers con la organización y sus decisiones, novedades o cambios. De manera especial, ponemos mucho foco en la promoción y refuerzo constante de nuestra cultura: propósito global, prioridades estratégicas, filosofía

de trabajo y valores esenciales. Ello impacta de forma directa no sólo en el Clima Laboral, sino también en la consolidación de una experiencia de trabajo positiva, inclusiva y retadora para todos.

Los *Town Halls* de cada una de las divisiones, a cargo de sus respectivos líderes, son reuniones donde se convoca a los equipos para compartir información y reflexiones sobre los resultados y avances de la estrategia. Tienen una duración aproximada de 1.5 horas y su impacto es positivo porque permiten una comunicación clara y directa por parte del líder hacia sus equipos.

Un segundo medio importante es #WINPERÚ, una comunidad de Scotiabankers en la plataforma *Workplace* de *Facebook*, la cual se ha convertido en una de las principales herramientas de trabajo para nuestros Scotiabankers a nivel global. Esta plataforma nos permite compartir información relevante de forma rápida, directa y en tiempo real, así como fomentar la interacción global de toda nuestra experiencia de trabajo, reconocimientos, nombramientos, logros, etc.

Finalmente, otro medio de comunicación a destacar son nuestras sesiones de *coaching* brindadas de forma periódica por nuestros líderes, lo cual permite el desarrollo competencias *hard* y *soft* en nuestros Scotiabankers maximizando su desempeño sobre la base de la escucha activa, el diálogo abierto y la retroalimentación mutua.

Nuestra gestión en Recursos Humanos recibió los siguientes reconocimientos en el 2017:

Por segundo año consecutivo, participamos en el Ranking PAR - "Equidad de género en las organizaciones". Fuimos reconocidos dentro del TOP10, ocupando el puesto 8 de 141 empresas privadas y públicas (52% nacionales y 48% transnacionales). Fuimos el único banco dentro del Top10. El año anterior obtuvimos el puesto 14 de 53 empresas participantes.

Nuevamente obtuvimos el Premio Buenas Prácticas Laborales 2017 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), en dos categorías: Otorgamiento de Beneficios a los Trabajadores y Eficiencia en la Gestión de Remuneraciones y Política Salarial.





10. Comunidad

Desde el año 2017, contamos con una estrategia de vinculación con la comunidad que nos acompañará hasta el 2019 y que se centra en nuestros territorios:

- **Educación:** Apostamos por una educación financiera, emprendedora y previsional de calidad, reforzando valores, con enfoque en niños y jóvenes, futuros líderes del país.
- **Deporte:** El fútbol es una pasión que nos une y lo compartimos con nuestros Scotiabankers, clientes y comunidades.
- **Inclusión:** Propiciar una cultura que respete y valore las diferencias, al interior y exterior de la organización, que promueva el respeto tanto de la ley peruana como de la normativa interna de Scotiabank Perú.

Nuestra estrategia se hace operativa a través del cumplimiento de nuestro Manual de Responsabilidad Social Corporativa. Su aplicación y cumplimiento es obligatoria y corresponde a todas las unidades de Scotiabank Perú y subsidiarias. El área de Responsabilidad Social de cada empresa es la responsable de identificar y construir el plan estratégico de Responsabilidad Social (RS) que responda a los estándares de The Bank of Nova Scotia (BNS) y a la vez es el facilitador de los conocimientos y procesos necesarios al interior de las empresas para que las vicepresidencias de las unidades responsables, y sus colaboradores, puedan implementar las acciones de RS pertinentes a ellos.

Particularmente en lo que respecta a la inversión social dentro del grupo de interés Comunidad, contamos con el Programa Comunitario Scotiabank, con el cual contribuimos con apoyo técnico y financiero a iniciativas que brindan los medios necesarios para que más personas puedan progresar de una manera autosostenible y alcanzar sus metas.

Nuestra gestión en este ámbito es evaluada a través del autodiagnóstico que completamos al participar en el Distintivo Empresa Socialmente Responsable. Para el año 2017, retomamos nuestra participación y lo obtuvimos con resultados satisfactorios, pero también con retos que debemos superar para mejorar en nuestra siguiente postulación.

EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO E INCLUSIÓN FINANCIERA

El resultado final del proyecto es lograr que familias en situación de pobreza hayan mejorado 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.

El modelo incluye desarrollo de habilidades sociales y emprendedoras, identificación de nuevas ideas de negocio o de áreas de fortalecimiento de negocios actuales de las familias; fortalecimiento o conformación de asociaciones y organizaciones económicas; desarrollo de capacidades, asesoramiento y asistencia técnica en gestión de los emprendimientos y de mercadeo; gestión financiera del negocio, la promoción del ahorro previsional, así como la provisión de capital semilla.

El fortalecimiento de las instituciones educativas enfatiza la integración del desarrollo de habilidades emprendedoras en la programación curricular y promover aprendizajes y una cultura emprendedora, financiera y previsional en adolescentes de tal manera que potencie el desarrollo social y económico en el presente y el futuro.

El proyecto se implementa en alianza con Care Perú y con el apoyo de gobiernos locales, promoviendo la inversión pública. Tiene una duración de tres años. El 2017 fue el primer año de su implementación.

Alcance:

DEPARTAMENTO	PROVINCIA
Arequipa	Arequipa
La Libertad	Trujillo
Lambayeque	Lambayeque Ferreñafe
Junín	Huancayo

Beneficiarios directos al finalizar el proyecto:

- 3,543 familias en situación de pobreza.
- 5,000 estudiantes
- 10 instituciones educativas
- 200 docentes
- 10 directores de escuelas
- 16 autoridades locales

Quiero agradecer a CARE Perú y a Scotiabank porque han llegado al colegio a ayudarnos a mejorar nuestro emprendimiento de la sala de ajedrez. Con sus consejos y su orientación estamos aprendiendo a administrar nuestros ingresos y a ahorrar

Oscar, 4ºA. Presidente del Club de Emprendedores

Todo lo que estamos aprendiendo en el manejo de nuestra sala de ajedrez nos va a servir en el futuro. Por ejemplo, yo quiero tener mi propio estudio de abogados cuando termine el colegio, y ya sabré administrarlo

Enit, 4ºA. Tesorera del Club de Emprendedores

Nuestro emprendimiento es la venta de marcyanos de pura fruta, a través de él estamos ofreciendo productos 100% naturales para que nuestros compañeros no consuman productos procesados en el recreo y se refresquen sanamente. Con las ganancias estamos ahorrando para pagar nuestro examen de admisión a la universidad

Pedro, 5ºA – Miembro del Club de emprendedores

Testimonios de Alumnos de la IE Luis Aguilar Romani – Huancayo, Junín

FORMANDO EMPRENDEDORES DEL MAÑANA

Este proyecto es la ampliación de la experiencia que se ejecutó con excelentes resultados en el período 2014-2016 en Lima Norte, específicamente en los distritos de Puente Piedra y Ventanilla.

Su propósito es mejorar las capacidades sociales y económicas de los niños, niñas y adolescentes del Perú en las regiones de Lima y Piura a través de una educación emprendedora, financiera y previsional.

De la mano de Plan Internacional y aliados como la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), Dirección Regional de Educación de Piura (DREP), las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) 01, 02, 04, 05 y la Unidad de Gestión Educativa Sullana se lleva a cabo la implementación del proyecto que espera obtener los siguientes resultados:

Beneficiarios Directos al finalizar el proyecto:

- 120 instituciones educativas
- 120,000 estudiantes
- 5,400 docentes

Alcance:

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
Lima	Lima	Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, San Martín de Porres, Independencia, Los Olivos, Carabayllo, Puente Piedra, Comas, San Juan de Lurigancho y El Agustino.
Piura	Piura Sullana	Piura, 26 de octubre y Castilla Sullana

¿Cómo funciona el proyecto?



Una persona emprendedora es aquella que toma la decisión e iniciativa de llevar a cabo sus sueños, aún cuando implique alguna dificultad. A sus 14 años, Angelo es uno de los estudiantes que integra el taller de panadería en su escuela. Él participa del proyecto Formando Emprendedores del Mañana.

Una de las cosas que más me ha gustado es poder trabajar en equipo desde la preparación de nuestro proyecto. Más adelante me gustaría formar mi propia empresa de gastronomía y dar a conocer los productos peruanos a los clientes.

Angelo, 14 años. Lima.

En Piura, Plan Internacional y Scotiabank están trabajando en 24 escuelas el proyecto Formando Emprendedores del Mañana. Dulce María, una de las participantes, está aprendiendo sobre mecánica de motos a partir de la implementación de un taller en su escuela.

Me gusta mucho que ahora tengamos clases]para aprender sobre emprendimiento y educación financiera, ahora sé cómo puedo formar mi negocio y tengo oportunidades para un mejor futuro. Una mujer emprendedora también puede estar en mecánica, construcción o maquinaria pesada

Dulce María, 15 años. Piura.

CAMPEONATO NACIONAL DE FÚTBOL INFANTIL SCOTIABANK

En el marco de la plataforma global Scotiabank Fútbol Club que nuestra Institución impulsa globalmente, del 22 de junio al 5 de noviembre se llevó a cabo en nuestro país la segunda edición del Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank, torneo que convocó a equipos Sub 12 de colegios nacionales, colegios particulares y equipos comunitarios de 6 regiones.

- Alcance: Cusco, Piura, Trujillo, Arequipa, Iquitos y Lima.
- Participantes: 192 equipos y más de 2,300 niños
- Ganador: Equipo del Colegio Ingeniería de Trujillo
- Impacto (premio): El equipo ganador vivió durante una semana una gran experiencia cultural y deportiva en el Centro de Formación del Fútbol Club Barcelona de España (La Masía).

Cabe destacar que el acuerdo global que para estos efectos firmaron Scotiabank y el Fútbol Club Barcelona (FCB) permite al Banco patrocinar programas que promuevan valores en los jóvenes, compartiendo la filosofía de esta famosa academia deportiva.

Estoy muy contento porque tenía mucha emoción de poder conocer un país como España y entrenar con los niños del Barcelona es una cosa muy excelente para mí... sé que tengo que entrenar mucho y tener bastante disciplina.

Me parece que Scotia está haciendo muy bien en realizar estos campeonatos, ya que hay niños que tienen mucho talento, pero no pueden demostrarlo porque no tienen dónde jugar... así el Perú descubre mucho talento.

Renato Gómez – Volante – IE Ingeniería de Trujillo

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Debido a los acontecimientos sucedidos a principios de año por el Fenómeno del Niño Costero nuestros esfuerzos de voluntariado como grupo Scotiabank estuvieron orientados a apoyar a las familias damnificadas. En alianza con TECHO Perú construimos más de 80 viviendas de emergencia en Lima, Piura y Chiclayo.

Asimismo, continuamos con nuestro enfoque de fortalecer las capacidades sociales, financieras y emprendedoras de los jóvenes de nuestras comunidades.

Resultados a nivel del grupo Scotiabank:

- 111 actividades realizadas.
- 2,701 participaciones de voluntarios.
- 21,491 beneficiarios.
- 17,360 horas de voluntariado.
- 120 organizaciones beneficiadas.
- US\$111,792 fondos recaudados por nuestros voluntarios.

Nota: Resultados correspondientes al período 1 de octubre 2016 al 30 de setiembre 2017.

Economía para el éxito

Este voluntariado se realiza bajo la metodología de Junior Achievement y consiste en el dictado de talleres a estudiantes de secundaria sobre finanzas personales y las opciones de carrera basadas en sus habilidades, intereses y valores. También demuestra los beneficios económicos de permanecer en la escuela.

Los talleres les dan a los estudiantes una comprensión básica de los principios de las finanzas y consejos prácticos sobre presupuestos, planificación y administración del dinero.

El programa cuenta con materiales interactivos para los estudiantes, ideales para llevar a casa.

Programa Comunitario Scotiabank 2017

Scotiabank otorga anualmente a nivel global premios que reconocen la labor de voluntariado ejercida por nuestros Scotiabankers. En esta oportunidad, Perú obtuvo 5 de los 7 premios que se otorgan:

- Desempeño sobresaliente en la comunidad. Premio como país: Perú.
- Mayor número de horas de trabajo voluntario.
- Mejor portavoz del programa comunitario.
- Premio liderazgo comunitario por equipo: Comité de Voluntariado GTB, Business Products & SME's Business.
- Premio liderazgo comunitario individual.

Estos premios reconocen nuestra constante pasión y responsabilidad. JUNTOS ayudamos a que más peruanos puedan estar mejor.

CAMPAÑAS DE RECAUDACIÓN DE FONDOS

Gracias a la alianza con la Asociación de Voluntarias por los Niños con Cáncer, en el 2017 participamos de la Campaña Magia, para apoyar con el tratamiento y el proceso de recuperación de niños y niñas que padecen esta enfermedad en nuestro país. Este año se recaudó más de S/ 30,000.

Esta campaña se desarrolló corporativamente en nuestras agencias y sedes administrativas a nivel nacional, con el objetivo de sensibilizar a nuestros clientes y Scotiabankers a donar a favor de esta noble causa.

CAMPAÑA #YOPONGO

Esta campaña interna de recaudación de fondos fue nuestra respuesta inmediata al Fenómeno del Niño Costero sucedido en los primeros meses del año.

Más de 3,600 colaboradores de las empresas del grupo Scotiabank contribuyeron con esta campaña. Se logró recaudar una importante suma de dinero que fue aumentada 10 veces por nuestra casa matriz logrando la suma de US\$ 500,000 que fueron donados a nuestros Scotiabankers afectados, a organizaciones como Techo Perú y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios.

Adicionalmente, nos sumamos a la campaña del gobierno **#UnaSolaFuerza** entregando en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones donaciones de artículos de aseo para los damnificados.

AUSPICIOS CULTURALES

En forma ininterrumpida, el Banco viene apoyando el renombrado concurso de artes plásticas y visuales "Pasaporte para un Artista" y en el año 2017 se llevó a cabo la vigésima versión de este importante concurso que reúne a jóvenes talentos de diversas disciplinas de las artes visuales que convergen con su arte bajo un mismo tema plasmando toda su creatividad contemporánea con una alta calidad interpretativa. Este certamen tiene un impacto importante de 10,000 personas durante su desarrollo. Los artistas reunidos, en su mayoría jóvenes de bajos recursos económicos y gran talento, son premiados con un viaje a Francia para realizar estudios en su especialidad, así como con estudios en la Alianza Francesa de Lima. El evento es organizado por la Embajada de Francia y la Alianza Francesa con el apoyo de Scotiabank Perú y el Centro Cultural de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), con el propósito de seguir impulsando la creación artística contemporánea en el Perú.

MODERNIZACIÓN DE COMISARÍAS A NIVEL NACIONAL POR MEDIO DEL MECANISMO DE LAS OBRAS POR IMPUESTOS

Con la misión: "Comprometidos en consolidar y proteger la reputación de ASBANC y sus asociados a través de la inversión en la renovación de las comisarías del país. Un aporte a la seguridad nacional", desde el año 2016, la Asociación de Bancos (ASBANC) junto con el consorcio formado por 12 empresas financieras asociadas dentro de las que participa Scotiabank Perú, acordó con el Ministerio del Interior (MININTER) y la Policía Nacional del Perú (PNP) la ejecución de obras para

la remodelación de comisarías localizadas en La Libertad, Huancavelica y Piura. La modalidad de financiamiento fue a través del mecanismo de obras por impuestos, en el que participaron todas las entidades en mención, por medio de la firma de un solo convenio con el Estado.

El Programa de modernización de comisarías, promovido por el MININTER y la PNP, surge de la necesidad de cerrar la brecha de infraestructura existente en las comisarías de todo el país. Se ha identificado una brecha de 484 comisarías priorizadas en mal estado a nivel nacional. El informe de infraestructura y equipamiento del Censo Nacional de Comisarías 2015 señala que el 37.7% de las comisarías no dispone de servicios básicos adecuados (energía eléctrica, agua potable y desagüe); el 25% no cuenta con equipos de comunicación; el 58.4% no cuenta con conexión propia y adecuada a Internet y, en general, el 53.3% de las comisarías no cuentan con una infraestructura adecuada y en buen estado para la ejecución de sus servicios. El MININTER cuenta con un presupuesto aprobado para obras por impuestos del Fondo Especial de Seguridad Ciudadana (FES) y priorizó 7 proyectos de inversión pública (PIP's) para renovar la infraestructura y equipamiento de 12 comisarías, los cuales cuentan con la documentación y terrenos saneados. Estas comisarías se encuentran en las Regiones de Huancavelica (9 comisarías), Piura (2 comisarías) y La Libertad (1 División Policial en Paiján).

Para la ejecución de este Proyecto, ASBANC contrató los servicios de consultoría especializada tanto para la implementación del proyecto como para los Bancos participantes. El objetivo inmediato de este proyecto fue completar la modernización de las 12 comisarías en mención por más de 75 millones de soles. En el 2017 se inició el proceso de construcción de este primer paquete de comisarías que beneficiaría a más de 800 mil peruanos, así como el inicio de documentación para la ejecución del segundo paquete de comisarías. Al finalizar los próximos 5 años, se espera alcanzar la ambiciosa meta de 500 comisarías a nivel nacional.

ASBANC junto con el consorcio de 12 empresas financieras asociadas, se convierten en el primer gremio promotor de obras por impuestos, firmando el primer Convenio de Inversión de este tipo con una Entidad del Gobierno Central.

11. Medio Ambiente

La estrategia corporativa de responsabilidad social a nivel global tiene al cambio climático como una de sus prioridades. Pensar en cambio climático significa tomar acción en disminuir el impacto ambiental que ocasionamos al utilizar los recursos naturales y desperdiciarlos, generando agotamiento de estos o incrementando la contaminación. De alguna manera, estos impactos concluyen en cambio climático para nuestro planeta.

Contamos con una política medio ambiental que describe las políticas y principios generales que utiliza Scotiabank Perú y sus subsidiarias, en la gestión de asuntos que involucran consideraciones ambientales. Esta política establece un marco general para:

- Gestionar la huella medio ambiental de las operaciones del Banco (impacto medio ambiental directo). Bajo esta premisa, se cuenta con el Programa interno Scotiabank Ecoeficiente; y
- Considerar los riesgos ambientales asociados con las operaciones del negocio de cada cliente y de todo bien inmueble ofrecido como garantía (impacto medio ambiental indirecto). Bajo esta premisa, se cuenta con el capítulo 4 del Manual de Políticas de Créditos Comerciales, el cual tiene como propósito realizar un análisis del negocio del cliente y de los bienes inmuebles ofrecidos como garantía para determinar si existe algún tipo de riesgo ambiental que pueda influir de manera negativa en el préstamo, afectando la capacidad de pago del cliente, la continuidad del negocio y/o el valor de la garantía hipotecaria presentada o constituida.

Así mismo, como suscriptor de los Principios del Ecuador a través de la casa matriz, Scotiabank Perú incluye dentro de sus políticas estos principios bajo los cuales opera cuando corresponde. Por otro lado, también tiene incorporado dentro de su gestión la Resolución 1928-2015 de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), la cual busca establecer requerimientos mínimos para la gestión del riesgo social y ambiental.

11.1 Gestionar la huella medio ambiental de las operaciones: Scotiabank Ecoeficiente⁹

CONSUMO DE MATERIALES

MATERIAL	UNIDAD	2017	2016
Papel bond para impresión y fotocopia	t	240	240
Cartuchos de tinta	Unidad	95	241
Cartuchos de tóner	Unidad	134	149
Formatos impresos	Miles	45,179	41,697
Rollos térmicos para cajeros automáticos	unidad	63,182	63,791

⁹ Solo considera consumo de materiales del Banco. Scotia Bolsa y Scotia Fondos tienen sus sedes en las oficinas de Profuturo AFP, por lo que el consumo de energía eléctrica, agua y disposición de residuos sólidos se rigen bajo su administración.

CONSUMO DE ENERGÍA

- Primaria: combustible utilizado para el funcionamiento de vehículos, pertenecientes al Banco y grupos electrógenos de emergencia.
- Indirecta: energía eléctrica, cuyo origen proviene en su totalidad de la Red del Sistema de Energía Interconectado Nacional. Para el año 2017, la energía eléctrica consumida fue 56,62% de producción hidráulica, el 40,61% termoeléctrica (considera gas natural, diésel, residual y carbón), el 2,17% eólica y 0,59% solar¹⁰

RECURSO	UNIDAD	2017	2016
Energía térmica total (combustible)	megajoule	3'526,601.67	2'308,677.19
		(90) 15.362	
Gasolina	galones	(95) 248.87	4,343.12
		(98) 6,364.88	
	megajoules	873,451.80	564.97
Petróleo Diésel 2	galones	16,925.78	15,504
	megajoules	2'230,140.77	2'159,087.04
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	litros	2,887.04	5,456.25
	megajoules	423,009.10	149,025
Energía eléctrica	megajoules	15,579.60	17,491.73
	Megawatts	17,579.60	17,491.73

CONSUMO DE AGUA

RECURSOS	UNIDAD	2017	2016
Agua de la red pública total	metros cúbicos	104,962	90,987

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.

¹⁰ Fuente: www.coes.org.pe, Estadísticas anuales 2017, producción de electricidad, por tipo de generación.

GENERACIÓN DE EMISIONES

A partir de los consumos de combustible y energía eléctrica, se realizan los cálculos anuales de emisiones de gases de efecto invernadero:

Alcances ¹¹	Unidades	2017	2016
1	tCO ₂ e	182.88	176.226
2	tCO ₂ e	9,616.04	9,567.98
Total	tCO ₂ e	9,798.92	9,740.2023
Intensidad de emisiones	tCO ₂ e / Scotiabanker	1,73	1,73

Scotiabank Perú aún cuenta en sus instalaciones con equipos de aire acondicionado localizados en las sedes y agencias utilizan el gas refrigerante Freón R-22, que agota la capa de ozono, pero su uso es permitido en el Perú.

Consumo de gas de refrigeración por fugas

Gas refrigerante	Unidad	2017	2016
Freón R-22	kg	45	34

Acciones desarrolladas:

- Sensibilización interna a través de correos a nuestros Scotiabankers para reducir el consumo de agua, energía y papel.
- Monitoreo del consumo mensual de energía eléctrica, combustibles y agua. Sobre este aspecto, se ha implementado:
 - Política que el consumo mensual máximo de combustible debe ser de 60 galones por vehículo propio o rentado.
- Ante la detección de fuga de freón de los sistemas de aire acondicionado, la atención para la reparación tiene un plazo máximo de 72 horas.

11.2 Gestión de residuos sólidos y efluentes

Contamos con un sistema de segregación de residuos sólidos tanto en nuestras sedes administrativas como en nuestras agencias a nivel nacional. Éstos son segregados in situ en depósitos de colores:

- Blanco: Plástico, vidrio y metal

- Gris: Orgánico e inorgánico no reaprovechable
- Azul: Papel y cartón

Estos residuos se acopian en los sótanos de las sedes administrativas y en puntos verdes de las agencias Lima, para ser recogidos luego por las instituciones encargadas:

- Sedes administrativas: recojo asignado a la Asociación AMELITRAMERES coordinados por la ONG Ciudad Saludable¹² y a la Municipalidad de San Isidro.
- Agencias Lima:
 - ReciAmancaes, empresa social que se encarga del recojo del papel, plástico, vidrio y metal y con la venta de estos materiales apoya a la ONG Dios es Amor de Villa María del Triunfo que se dedican al apoyo social en su comunidad.
 - Asociación "Ayudemos a reciclar", organización de corte social que con la venta de los materiales realiza obras de apoyo social.
- Los desechos orgánicos y no reaprovechables son recogidos por las empresas municipales de cada distrito.
- Agencias de provincia: se realiza la diferenciación de desechos, pero aún no el recojo diferenciado.

Tipo de Residuo	2017	2016 (*)
Papel (kg)	51,283.80	41,749.00
Cartón (kg)		3,277.70
Plástico (kg)	3,172.50	1,957.75
Vidrio (kg)	89.30	126.00
Chatarra (kg)	191.80	51.90

(*) En 2016 incluye recojo de la Sede Centro Histórico y agencias Lima.

Beneficios logrados:

	Unidad	2017	2016
Tala innecesaria	árboles	873	674.79
Consumo irreparable de agua evitado	litros	1'340,165.00	1'174,665.90
Consumo de petróleo evitado	litros	8,590.35	9,378.03

Adicionalmente, apoyamos la campaña de reciclaje de papel, plástico y RAEE de la Municipalidad de San Isidro denominada "Recicla tus hábitos". El papel recolectado fue entregado a Aldeas Infantiles SOS y las botellas de plástico a la organización "Ayudando Abriendo".

Residuos peligrosos recolectados en los tópicos:

En las sedes Principal, Córpac y Centro Histórico de Scotiabank Perú se han recolectado aproximadamente 17 kg de residuos sólidos médicos. Estos residuos son dispuestos por la empresa que presta los servicios médicos.

11.3 Integramos la dimensión ambiental en la oferta productos y servicios financieros:

La Línea de Crédito Ambiental (LCA) es una iniciativa tripartita entre el sector privado (Scotiabank Perú es el operador financiero), el sector público (a través de la Secretaría de Estados de Asuntos Económicos de Suiza - SECO – quien pone a disposición un Fondo Fiduciario por US\$ 5 MM como garantía e incentivo financiero para clientes) y la sociedad civil organizada (a través del Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social – CER – de Grupo GEA, que es el operador técnico).

Está enfocada en promover la producción industrial sostenible de PYMES a través de la implementación de tecnologías limpias con implicancias económicas, ambientales y sociales.

La contribución de Scotiabank Perú para con la LCA, fueron de US\$ 7 MM financiados a través de la línea (12 clientes solamente en el año 2017), logrando ahorros económicos de US\$ 36 M promedio/empresa y aumento de productividad promedio de +731%, además de beneficios sociales y ambientales (energía y agua principalmente).

Gracias a este financiamiento, dos de nuestros clientes fueron ganadores de premios ambientales durante el 2017 (Metax e Inversiones Harod).

La LCA vence a inicios del año 2018 y será relanzada a fines del mismo año.

11.4 Políticas ambientales y sociales que aplican a los productos de Scotiabank Perú

El marco del gobierno interno relacionado con el medio ambiente en las empresas del grupo financiero comprende lo siguiente:

- Un Directorio que es responsable de un gobierno interno sólido y cumple diligentemente sus responsabilidades de garantizar la efectiva gestión y control de las empresas del grupo financiero.
- La Alta Dirección con sus áreas de responsabilidad claramente definida y responsable ante el Directorio por el desempeño de sus responsabilidades.

La responsabilidad en las respectivas líneas de negocios por la oportuna identificación, gestión y control de los asuntos ambientales importantes.

¹¹ Alcance 1: Emisiones directas, generadas por combustión de diésel en grupos electrógenos, de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en cocinas, de gasolina y diésel 2 en vehículos propios y por fugas no intencionadas de gases refrigerantes en sistemas de climatización. (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero).

Alcance 2: Emisiones indirectas ocasionadas por la generación y transmisión de energía eléctrica en el Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN). (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero).

¹² <http://www.ciudadasaludable.org>

Las áreas comerciales deben tener una visión general de las condiciones en las que opera el negocio, identificando el tratamiento que se realiza a las materias primas, productos, procesos y residuos de productos. La política de Scotiabank Perú tiene como propósito realizar un análisis del negocio del cliente y de los bienes inmuebles ofrecidos como garantía para determinar si existe algún tipo de riesgo ambiental, que pueda influir de manera negativa en el préstamo, afectando la capacidad de pago del cliente, la continuidad del negocio y/o el valor de la garantía hipotecaria presentada o constituida.

Adicionalmente, existen condiciones específicas establecidas en la resolución SBS 1928-2015 Reglamento para la Gestión del riesgo social y ambiental, el cual tiene como objetivo, establecer requerimientos mínimos para el financiamiento de proyectos y proveedores primarios de los mismos (detallado en el punto 4.5.9. Cumplimiento del Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental).

El Banco se encuentra expuesto a riesgos ambientales en la medida que:

- El cliente muestre incapacidad de pago de la deuda como resultado de los costos de limpieza ambiental.
- El valor de la garantía prendada se reduzca si se requiere una limpieza ambiental.
- Existan demandas gubernamentales contra el cliente, ya que los costos de una limpieza ambiental tendrían mayor prelación frente a deudas por pagar al Banco.
- Ejercer el control sobre el negocio del cliente o asuma el control sobre la propiedad contaminada (garantía del crédito).

Para todo crédito nuevo o revisión anual, los Funcionarios de Negocios deben asegurarse de que el Cliente cumpla con lo siguiente:

- Es consciente de los efectos de la responsabilidad ambiental.
- Entiende que la revisión que realiza el Banco de los riesgos ambientales asociados con su negocio es un factor para decidir si aprueba / renueva o no el crédito.
- Es una persona responsable que puede operar el negocio en un medio ambiente racional.
- Entiende que la revisión del Banco del riesgo ambiental no lo exonera de ninguna responsabilidad.
- Cumpla con el PAMA (Programa de Adecuación y Manejo Ambiental) y/u otras Regulaciones Locales equivalentes.

Tanto The Bank of Nova Scotia (BNS) como el grupo financiero adoptan una presencia activa a través del apoyo financiero a causas medioambientales; colaboran y dialogan activamente con las partes interesadas sobre temas clave relacionados con el medio ambiente. Si bien el Grupo Financiero en sí, no gestiona un negocio de alto riesgo medio ambiental, hay temas medio ambientales que producen un impacto en varias áreas de sus operaciones.

Para realizar el análisis ambiental e identificar los riesgos, el Banco debe realizar un *due diligence* que le permita:

- Identificar el actual/posible problema ambiental en la propiedad o negocio.
- Evaluar la severidad del problema.
- Identificar el manejo apropiado del problema ambiental en el análisis y estructuración del crédito.

Los procedimientos del Banco diseñados para mitigar el efecto del riesgo ambiental consideran:

- Revisiones iniciales y anuales. Revisiones interinas cuando Créditos y/o Negocios lo consideren necesario.

Asimismo, se cuenta con autonomías y escalamiento que considera riesgos ambientales y sociales para cumplir con lo estipulado tanto por el ente regulador local (SBS) como por casa matriz (BNS).

Para realizar una adecuada evaluación del riesgo ambiental, se debe identificar la clasificación de Riesgo Ambiental por Industria (IERR) para cada cliente, de acuerdo a la industria a la que pertenecen las actividades que realiza, la cual se refleja en el SIC CODE (siglas en inglés de Clasificación Industrial Estándar).

También existen formatos, procedimientos y cuestionarios en las políticas del Banco para mitigar el riesgo ambiental y social.

El área comercial, sin embargo, podrá solicitar que el cliente contrate los servicios de un consultor externo para llevar a cabo un análisis medio ambiental de sus negocios o de la propiedad cuando:

- Se ha identificado o se sospecha que existe un problema ambiental
- No se puede concluir que los riesgos ambientales son aceptables
- No se puede determinar si el cliente está gestionando adecuadamente el riesgo medioambiental.

Para casos de incumplimiento se procede con el escalamiento hasta el nivel del CRO y de ser necesario puede ser revisado en el Comité de Riesgo Reputacional que forma parte del ICC (*Internal Control Committee*).

Los procesos se encuentran detallados en los manuales del Banco, asimismo cabe mencionar que se llevan a cabo capacitaciones en temas ambientales y sociales periódicamente de acuerdo a requerimientos y/o modificaciones por parte de BNS y la SBS. Respecto a BNS, Toronto cuenta con diversos acuerdos internacionales firmados sobre temas ambientales a los cuales el Banco se adhiere. Localmente la última capacitación se dio en setiembre 2017 sobre la Res. SBS N° 1928-2015 "Reglamento para la Gestión del Riesgo Social y Ambiental" brindada por la empresa Alegre Consultores.

12. Índice de Contenidos del Global Reporting Initiative

Contenido	Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
GRI 101: Fundamentos 2017			
GRI 102: Contenidos Generales 2017			
1. Perfil de la organización			
GRI 102-1	Nombre de la organización	3,4	---
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	3,4,43,45, 47 A 51	---
GRI 102-3	Ubicación de la sede	3,4	---
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	3,4	---
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	23, 24, 27 a 30	---
GRI 102-6	Mercados servidos	43,45, 47 a 51	---
GRI 102-7	Tamaño de la organización:		---
	i) número de empleados	4	---
	ii) número de operaciones	3,4,43,45 a 51	---
	iii) ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para las organizaciones del sector público)	4 47 a 51	---
	iv) capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para organizaciones del sector privado)	4	---
	v) cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados	3,4,43,45 a 51	---
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros colaboradores:	59,60	---
	i) Número de empleados, por contrato laboral (permanente o temporal) y sexo		---
	ii) Número de empleados, por contrato laboral (permanente o temporal) y por región		---
	iii) Número de empleados, por tipo de contrato laboral (jornada completa o media jornada) y sexo		---
	iv) Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo colaboradores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los colaboradores que no sean empleados.	59,60	---
	v) Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c		---
	vi) Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.		---

Contenido	Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
GRI 102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización	13	---
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro:		---
	i) los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones;	45,46	---
	ii) los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado);	24,28 a 30	---
	iii) los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.	No hubo cambios	---
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	31	---
GRI 102-12	Iniciativas externas Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	4	---
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	4,5,6	---
2. Estrategia			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (carta que va al inicio)	11,12	---
3. Ética e integridad			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	31,32	---
4. Gobernanza			
GRI 102-18	a) La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno.	24 a 31	---
	b) Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.		---
5. Participación de los grupos de interés			
GRI 102-40	Lista de los grupos de interés.	16	---
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	60	---
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	17	---
GRI 102-43	Enfoque de la participación de los grupos de interés.	17 a 22	---
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	17 a 22	---
6. Prácticas para la elaboración de informes			

Contenido		Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	7	---	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	8,9	---	
	a) Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas.			
	b) Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe.			
GRI 102-47	Lista de temas materiales	10	---	
GRI 102-48	Reexpresión de la información	No se ha re expresado la información en este reporte	---	
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes: Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anterior en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.	No ha habido cambios	---	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	7	---	
GRI 102-51	Fecha del último Reporte (si procede)	7	---	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	7	---	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7	---	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7	---	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	89 a 98	---	
GRI 102-56	Verificación externa	7	---	

ESTANDAR TEMÁTICO: ECONÓMICO

	Desempeño económico.		---	
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	41	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 201: Desempeño económico 2017				
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	42	---	
	Impactos económicos indirectos.			
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión	41	---	
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura			
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			

Contenido		Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2017				
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	81		
	Prácticas de abastecimiento		---	
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión	13, 14	---	
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura			
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2017				
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	14,15	---	
	Anticorrupción		---	Principio 10
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión	32 a 38	---	
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura			
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	36 a 38		
GRI 205: Anticorrupción 2017				
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39	---	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	36,39		

ESTANDAR TEMÁTICO: AMBIENTAL

	Materiales			Principio 7, 8 y 9
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión	82		
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura			
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 301: Materiales 2017				
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	82,83		
	Energía		---	Principio 7, 8 y 9
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				

Contenido		Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 302: Energía 2017				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	83	---	
	Agua		---	Principio 7, 8 y 9
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 303: Agua 2017				
GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	83	---	
	Emisiones		---	Principio 7, 8 y 9
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 305: Emisiones 2017				
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	84	---	
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	84	---	
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	84		
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	84		
	Efluentes y residuos		---	Principio 7, 8 y 9
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82,85	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 306: Efluentes y residuos 2017				
GRI 306-2	Residuos por tipo y métodos de eliminación	82, 85	---	
	Cumplimiento regulatorio		---	Principio 7 y 8

Contenido		Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	39, 40	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 307: Cumplimiento regulatorio 2017				
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	40	---	

ESTANDAR TEMÁTICO: SOCIAL

Contenido		Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
	Salud y seguridad en el trabajo		---	
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60 a 62	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2017				
GRI 403-1	Representación de los colaboradores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	62	---	
GRI 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	63, 64	---	
	Formación y enseñanza		---	Principio 1
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	64 a 67	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 404: Formación y enseñanza 2017				
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	67	---	
	Diversidad e igualdad de oportunidades		---	Principio 6
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	67 a 69	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2017				
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	69 a 71	---	

Contenido		Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
No discriminación			---	Principio 6
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71, 72	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 406: No discriminación 2017				
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	72	---	
Prácticas en materia de seguridad			---	Principio 1 y 2
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	57, 58	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2017				
GRI 401-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	58	---	
Comunidad locales			---	Principio 1
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	74	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 413: Comunidades locales 2017				
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	74 a 80		
G4-FS13	Puntos de acceso en áreas de baja población o con desventajas económicas, por tipo	46		
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con desventajas	46		
Marketing y etiquetado			---	
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	53, 54	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2017				

Contenido		Página	Omisiones	Principio del Pacto Mundial (*)
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	53, 54	---	
Privacidad del cliente			---	
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	56,57	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 418: Privacidad del cliente 2017				
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	57		
Cumplimiento socioeconómico			---	
GRI 103: Enfoque de gestión 2017				
GRI 103	Enfoque de gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	39, 40	---	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2017				
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	40	---	
G4	Portafolio de productos.		---	
G4-FS6	Porcentaje del portafolio por líneas de negocio, por región específica, por tamaño (ejemplo: micro, pequeña y mediana empresa) y por sector	43 a 49 86 a 88	---	

(GRI 102-55)

(*) Principios del Pacto Mundial:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.