Trabajamos por **TODOS**
los PERUANOS

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2018

LA INCLUSIÓN NOS HACE MÁS FUERTES

ÍNDICE

1. Carta del CEO 4
2. Somos Scotiabank Perú 8
   - 2.1. Nuestro propósito 8
   - 2.2. Iniciativas externas suscritas 11
   - 2.3. Afiliación a asociaciones 11
   - 2.4. Premios y reconocimientos 2018 13
3. Gobernanza corporativa y ética 16
   - 3.1. Gobernanza 16
   - 3.2. Gestión de riesgos 26
   - 3.3. Ética e integridad 27
   - 3.4. Anticorrupción y antisoborno 28
   - 3.5. Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo 31
   - 3.6. Cumplimiento normativo 32
4. Nuestra gestión económica 34
5. Nuestro enfoque de sostenibilidad 36
   - 5.1. Nuestro enfoque de sostenibilidad 36
   - 5.2. Nuestros grupos de interés 38
   - 5.3. Enfoque de participación con nuestros grupos de interés 40
   - 5.4. Nuestro alineamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 45

Scotiabank®

6. Nuestros Scotiabankers 46
6.1 Nuestros Scotiabankers 46
6.2. Beneficios a nuestros Scotiabankers 49
6.3. Negociación colectiva 58
6.4. Cuidamos lo que más valoramos: nuestros Scotiabankers 59
6.5. Capacitamos a nuestros Scotiabankers 62
6.6. Equidad, diversidad e inclusión 68
6.7. Clima laboral 75

7. Nuestros clientes 78
7.1 Nuestros productos y servicios 78
7.2 Soluciones al cliente 88
7.3 Cuidamos la privacidad de los datos de nuestros clientes 90
7.4 Prácticas de seguridad física 92
7.5 *Marketing* responsable 93

8. Emprendiendo sueños con la comunidad 96
8.1. Educación 96
8.2. Deporte 103
8.3. Innovación 106
8.4. Voluntariado corporativo 106
8.5. Obras por impuestos 108

9. Nuestra cadena responsable de suministro 110
9.1. Nuestros proveedores 110
9.2. Soporte en las adquisiciones de las subsidiarias 111

10. Nuestra gestión ambiental 112
10.1 Huella ambiental: Scotiabank ecoeficiente 115
10.2. Consumo de energía 116
10.3. Consumo de agua 117
10.4. Gestión de residuos sólidos y efluentes 117
10.5. Nuestras políticas ambientales y sociales 118

11. Acerca del Reporte 120

12. Índice de contenido GRI 124

SCOTIABANK PERÚ EN CIFRAS

ACTIVOS TOTALES
S/ 63,814
MILLONES

INGRESOS TOTALES
S/ 3,812
MILLONES

COLOCACIONES
S/ 46,015
MILLONES

UTILIDAD NETA
S/ 1,281
MILLONES

DEPÓSITOS
S/ 37,029
MILLONES

12%
CRECIMIENTO ANUAL DE LAS COLOCACIONES, FRENTE A 10% DEL SISTEMA

213 AGENCIAS
BANCA RETAIL:
33% EN PROVINCIAS

5,943
SCOTIABANKERS

54%
MUJERES
SCOTIABANKERS

8.5%
SCOTIABANKERS
LGBT+

1,470
VOLUNTARIOS
ACTIVOS

11,542
HORAS DE
VOLUNTARIADO

+ 142 MIL
BENEFICIADOS
EN PROYECTOS
EN COMUNIDAD

Scotiabank®

1. CARTA DEL CEO

BIENVENIDOS TODOS

En Scotiabank estamos comprometidos en convertirnos en el banco más fuerte y sólido del mercado local; líder en ofrecer una experiencia simple, ágil y segura para todos nuestros clientes, reconociendo que cada uno de ellos es único, con diferentes necesidades que atender y diversas soluciones por brindar.

El 2018 fue un año en el que atravesamos un contexto de inestabilidad política; aun así, la economía del país creció 4%, tasa superior a la del 2017. A pesar de este contexto desafiante, logramos un crecimiento de 11.8% en colocaciones y ganamos una participación importante en productos clave como préstamos personales y corporativos, en los que, como grupo, alcanzamos el primer y segundo lugar en el mercado, respectivamente.

Entre los hitos más relevantes, firmamos el acuerdo entre Scotiabank Perú y Cencosud Perú para la transferencia del 51% de las acciones de Banco Cencosud a favor de Scotiabank en un monto de 100 millones de dólares, aproximadamente. Esta adquisición forma parte de la estrategia de penetrar en segmentos de *retail* más rentables y de rápido crecimiento. Nos permitirá ofrecer productos adicionales y servicios a los clientes de Cencosud y mejorar nuestra posición consolidada en tarjetas, al pasar de 18.1% a 21.7% de participación de mercado, con lo cual alcanzaremos el segundo lugar. Esta operación aún está pendiente de aprobación por la SBS.

Durante el 2018, en Scotiabank Perú alcanzamos una utilidad neta de S/ 1,281 millones, 5% mayor a la alcanzada el 2017. Sin embargo, además

de entregar resultados financieros atractivos y sostenibles y preservar una cultura de gestión de riesgo sólida, nos mantenemos como el más eficiente de los cuatro bancos más grandes del sistema. Nuestro índice de eficiencia es del 36.6% como resultado de un adecuado control de gastos, basado en la transformación de costos estructurales que hemos venido implementando. Hemos continuado con la ejecución de esta estrategia, cuyo punto principal continúa siendo el enfoque en los clientes, con mejoras en la oferta de valor y mayor productividad de los equipos comerciales.

Continuamos en proceso de acelerar nuestra transformación digital. Uno de los hitos que logramos en el 2018 fue el lanzamiento de la nueva app de banca móvil como parte de la estrategia de explotar el potencial transformador de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente y garantizar que el banco sea aún más ágil y eficiente. Estos logros se deben al gran equipo de Scotiabankers, integrado por personas talentosas y dedicadas.

Queremos compartirles también que obtuvimos logros que nos llenan de orgullo como organización. Las cuatro empresas más grandes del grupo Scotiabank fueron reconocidas por estar entre las mejores para trabajar en el Perú por Great Place to Work Institute. Asimismo, nuestra campaña "El Precio de la Igualdad" fue premiada con el primer León de Cannes para Scotiabank a nivel mundial. Por segundo año consecutivo nos otorgaron el Premio a las Empresas Más Admiradas del país, por parte de la *Revista G de Gestión* y *PwC*; y también, fuimos reconocidos nuevamente entre las empresas con mejor gobierno corporativo por EY.

Los Scotiabankers son nuestro grupo de interés más importante. Hemos continuado atrayendo y desarrollando talento excepcional y diverso. En el 2018 fuimos reconocidos por tercer año consecutivo en el top 10 del *ranking* PAR "Equidad de género en las organizaciones" entre más de 180 instituciones y subimos dos posiciones en el año, hasta el puesto 6. De igual manera, fuimos ganadores del Premio ABE a la Responsabilidad Laboral en la categoría Igualdad de Género, otorgado por la Asociación de Buenos Empleadores de la Cámara de Comercio Americana del Perú.

Quisiera concluir este importante recuento de nuestros resultados, agradeciendo a los clientes y accionistas por la confianza depositada en nosotros. Asimismo, agradecer a los Scotiabankers, que son la esencia y la fuerza que mueve nuestro negocio.

Desde la gran familia Scotiabank miramos el 2019 con optimismo. Seguiremos comprometidos en construir el mejor banco del Perú, trabajando como un equipo ganador y diverso, para que nuestros clientes alcancen sus sueños.

Atentamente,

Miguel Uccelli
CEO – Country Head Perú

(GRI 102-5), (GRI 102-7), (GRI 102-12), (GRI 102-13)

2. SOMOS SCOTIABANK PERÚ

Creemos firmemente que TODOS nuestros clientes tienen el derecho a estar mejor y alcanzar sus sueños. Como Scotiabankers esto es lo que nos motiva y lo que nos define.

Con este propósito nos encaminamos todos los días para lograr que la experiencia de los clientes pase a un siguiente nivel, consolidar nuestra cultura corporativa, continuar liderando en eficiencia y transformar nuestra banca digital, viviendo valores que rigen a esta organización.

2.1. Nuestro propósito

En Scotiabank estamos comprometidos con las aspiraciones de todos nuestros clientes y cuando las alcanzamos, impulsamos nuestro éxito y el del Perú, y ellos nos permiten seguir construyendo el mejor banco del país y un gran lugar donde todos quieran trabajar.

Somos SCOTIABANK PERÚ S. A. A., en adelante, Scotiabank.

Nuestra principal función es realizar operaciones de intermediación financiera permitidas a los bancos múltiples, 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 es aplicable.

Es importante precisar que el presente reporte también considera las actividades de nuestras subsidiarias: Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Titulizadora, las cuales complementan la oferta de valor de productos y servicios bancarios de Scotiabank Perú, y mantienen una estrategia comercial, integrada a la del banco, como sociedades-producto. Asimismo, son supervisadas organizacionalmente por el área de *Wholesale Banking* del Banco.

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 489, piso 8, San Isidro, Lima.

Scotia Bolsa

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 489, piso 8 y 9, San Isidro, Lima.

Scotia Fondos

SCOTIA SOCIEDAD TITULIZADORA S.A. (en adelante Scotia Titulizadora). Actos, contratos, negocios y operaciones permitidos a las sociedades titulizadoras por la legislación del mercado de valores. Sede principal: avenida Dionisio Derteano 102, San Isidro, Lima.

Scotia Titulizadora

2.2. Iniciativas externas suscritas

Estamos suscritos a las siguientes iniciativas externas, 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 el 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)

2.3. Afiliación a Asociaciones

Scotiabank se encuentra afiliada a las siguientes Cámaras de Comercio y Asociaciones de Lima y provincias:

- Asociación de Empresas del Parque Industrial de Arequipa (ADEPIA)
- Asociación de Exportadores (ADEX)
- 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 de 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
- Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO)
- Sociedad de Comercio Exterior (COMEXPERÚ)
- Comité Nacional de Miembros y Usuarios Swift (CONASP)
- InPerú
- Instituto de Auditores Internos del Perú
- Instituto Peruano de Derecho Tributario
- Instituto Peruano de Economía
- Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE)
- Patronato Perú 2021
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía
- Sociedad Nacional de Pesquería, Clubes de Lima y Provincias
- Promotora Club Empresarial S.A.
- Club de Arequipa
- Jockey Club de Chiclayo
- Country Club de Piura
- Asociación Club La Arboleda
- Club Punta Arenas
- Golf y Country Club de Trujillo
- Interactive Advertising Bureau (IAB)
- Asociación de Empresas Inmobiliarias (ASEI)

2.4. Premios y reconocimientos

Recibimos el reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y EY como empresa con Buen Gobierno Corporativo (cuarto año consecutivo).

Top 10 de las Empresas Más Admiradas del Perú (Premio EMA 2018) otorgado por *PwC* y *G de Gestión* (por segundo año consecutivo).

Puesto 7 en las empresas con mejor responsabilidad social y gobierno corporativo en el Perú.
Puesto 6 en el *ranking* de las empresas con mejor reputación del país.
Puesto 9 en la categoría Empresas con mejor capacidad para atraer y retener talento en el Perú.

Ganadores del Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral en la categoría Igualdad de Género.

Ranking de las 20 Mejores Empresas para Trabajar para las Mujeres.
Puesto 9 en la categoría Empresas con mejor capacidad para atraer y retener talento en el Perú.

Recibimos el Premio al Mejor Programa de Igualdad de Género por AmCham Perú.

Campaña "El Precio de la Igualdad" nos significó cinco grandes premios:

- Effie de Plata en los Effie Awards 2018, categoría de promociones de servicios-bajo presupuesto.
- En el Cannes Lions 2018 nos llevamos un León de Bronce en la *media-social corporate responsability*.
- Premio FOMLA de Bronce (Festival Of Media Latam).
- Premio Ojo de Oro (Ojo de Iberoamérica).
- Top Influencers 2018 en la categoría Mejor campaña social.

Puesto 6 (subiendo dos posiciones en relación al resultado del año anterior) entre más de 180 instituciones. Este año todas las empresas del grupo Scotiabank se ubicaron en el *top* 10 del *ranking*.

Obtuvimos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2018.

Ganadores del Premio IPAE 2018.

Recibimos el Premio CLARO PERÚ 2018.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

(GRI 102-5), (GRI 102-18), (GRI 205-1), (GRI 205-2), (GRI 205-3)

3. GOBERNANZA CORPORATIVA Y ÉTICA

Banco Wiese Ltdo
Se constituyó como Sociedad anónima abierta

1943

1999

Banco Wiese Sudameris
Banco Wiese Ltdo cambió su nombre por Banco Wiese Sudameris

Scotiabank Perú S.A.A.
Banco Wiese Sudameris cambió de razón social a Scotiabank Perú S.A.A.

2006

3.1 GOBERNANZA

Somos una sociedad anónima abierta que se constituyó en febrero de 1943 con la denominación de Banco Wiese Ltdo. Posteriormente, en el año 1999, cambiamos de nombre por el de Banco Wiese Sudameris. Años después, realizamos un proceso de reorganización simple: 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.

Scotiabank®

ACCIONISTAS Y GRUPO ECONÓMICO

Nuestros accionistas al 31 de diciembre del 2018 fueron:

GRUPO ACCIONISTA DE PROCEDENCIA	PARTICIPACIÓN 2018	PARTICIPACIÓN 2017	PARTICIPACIÓN 2016
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)			
NW Holdings S.A.(*) BAHAMAS	55.32%	55.32%	55.32%
Scotia Perú Holdings S.A. PERÚ	40.41%	40.41%	40.41%
The Bank of Nova Scotia CANADÁ	2.32%	2.32%	2.32%
Total Grupo BNS	98.05%	98.05%	98.05%
OTROS	1.95%	1.95%	1.95%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**

ESTRUCTURA DE LA GOBERNANZA

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas realiza sus actividades de acuerdo con 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 los estados financieros con cierre al 31 de diciembre de cada año.
- El dictamen de los auditores externos, que para el 2018 fue KPMG International. Estos son previamente aprobados por el Directorio.

Directorio

El Directorio está integrado por mínimo siete y máximo quince 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.

Respecto de la independencia de los directores, 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 y del cual los pagos recibidos por Scotiabank Perú o de sus subsidiarias representen más del 20% de sus ingresos.

Presidente del Directorio

Gianfranco Castagnola Zúñiga - Director Independiente

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

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 contiene 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, de Control de Riesgos y de Remuneraciones.

Comité de Auditoría

- Apoya al Directorio en el cumplimiento de la supervisión del control interno, incluidas las subsidiarias.

- Está integrado por al menos tres miembros del Directorio que no desempeñen cargo ejecutivo (para el ejercicio 2018 se eligieron tres directores independientes).

También participan:
- Gerente General.
- Auditor General Interno.
- *Chief Financial Officer* o el 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.
- Está integrado por al menos tres miembros del Directorio, que no realicen actividades de gestión en la empresa. Uno de ellos lo presidirá, no pudiendo este presidir ningún otro comité con el que pudiera presentar conflicto (para el ejercicio 2018 se eligieron tres directores independientes).

También participan:
- Gerente General.
- Vicepresidente Sénior de Riesgos.
- Gerente Principal de Gestión Integral de Riesgos.

Comité de Remuneraciones
- Supervisa el diseño y adecuado funcionamiento del Sistema de Remuneración del Banco.
- Está integrado por al menos tres miembros. Uno de ellos deberá ser un director independiente, el Gerente General y el Vicepresidente de Recursos Humanos, quien lo presidirá (para el ejercicio 2018 se eligió a un director independiente).

También participan como invitados:
- CFO & Vicepresidente Senior *Business Support* o el responsable de Finanzas
- Vicepresidente Senior de Riesgos.
- Vicepresidente de Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General, como invitado permanente, quien además actúa como secretario

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 de la información sobre los resultados y el cumplimiento de las metas y del presupuesto que expone la Gerencia General. En el 2018, se efectuaron trece sesiones. La toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales está a cargo del Directorio.

Sobre nuestras empresas subsidiarias
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)

Cabe resaltar que el presente Reporte de Sostenibilidad considera solo 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 2018.

GRUPO ACCIONISTA PROCEDENCIA	PARTICIPACIÓN
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)	
Scotiabank Perú S.A.A.	100%
TOTAL	**100%**

La casa de bolsa cuenta con S/ 3,371 MM en volumen negociado durante el 2018 y una participación equivalente al 8.34% de la negociación de la Bolsa de Valores de Lima (BVL), lo que la ubica como la tercera sociedad agente de bolsa del mercado peruano. El 85% de los montos negociados localmente por Scotia Bolsa se realiza a través de la BVL y el resto a través de operaciones en mercados internacionales. La mayor parte de sus ingresos proviene de operaciones de personas naturales y en menor medida de personas jurídicas, fondos mutuos y administradoras de fondos de pensiones.

Estructura de la gobernanza

Directorio

El Directorio está integrado por un mínimo de tres y hasta un máximo de cinco miembros., que son 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 tres el número de miembros del Directorio, todos ellos son directores independientes. Durante el ejercicio 2018, se mantuvieron los mismos directores.

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., modificó su denominación social por la de 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.

Accionistas y grupo económico

Accionistas y Grupo Económico al 31 de diciembre del 2018.

GRUPO ACCIONISTA PROCEDENCIA	PARTICIPACIÓN
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)	
Scotiabank Perú S.A.A.	100%
TOTAL	**100%**

Empresa administradora de 32 fondos mutuos con patrimonios que sumados alcanzan S/ 5,327 MM al cierre del 2018. Durante el año 2018, su estrategia estuvo enfocada hacia la generación de fondos mutuos de renta, fondos mutuos estructurados y

capital protegido tanto en soles como en dólares. La utilidad neta del ejercicio 2018 alcanzó los S/26.0 MM. La participación de mercado en fondos mutuos es de 17.75% (17.10% en personas naturales y 21.65% en personas jurídicas) en patrimonio administrado, ubicándose como la tercera mayor administradora de fondos mutuos del país.

Estructura de la gobernanza

Directorio

El Directorio está integrado por un mínimo de cinco y hasta un máximo de ocho miembros, que son 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 cinco el número de miembros del Directorio. Durante el ejercicio 2018, se mantuvieron los mismos directores.

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 2018:

GRUPO ACCIONISTA PROCEDENCIA	PARTICIPACIÓN
GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)	
Scotiabank Perú S.A.A.	100%
TOTAL	**100%**

Su objeto social es la realización de todos aquellos actos, contratos, negocios y operaciones permitidos a las sociedades titulizadoras por la legislación del mercado de valores. A diciembre 2018, administra dieciocho patrimonios autónomos por un monto de activos ascendente a S/ 2,155 MM.

Estructura de la gobernanza

Directorio

El Directorio está integrado por un mínimo de cinco y hasta un máximo de siete miembros, que son 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 cinco el número de miembros del Directorio. Durante el ejercicio 2018, se mantuvieron los mismos directores.

Presidente del Directorio

Miguel Uccelli Labarthe

Vicepresidente del Directorio

Stephen J. Bagnarol

Directores

Ignacio Aramburú Arias
Gonzalo Gil Plano
Francisco Rivadeneira Gastañeta

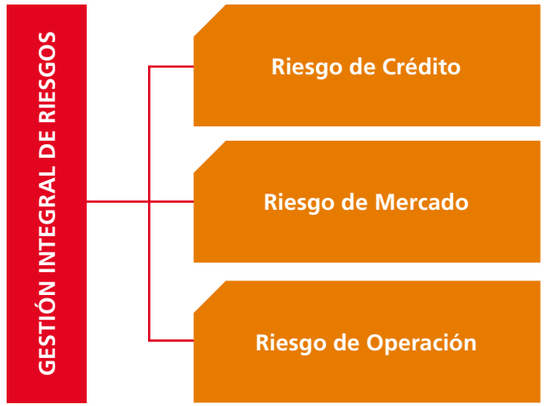
3.2 GESTIÓN DE RIESGOS

Hemos tenido un crecimiento importante a nivel mundial durante los últimos años. Uno de nuestros pilares es la generación de valor en un entorno de riesgos controlado; por ello, la División de Riesgos desempeña un papel clave en el logro de los objetivos del banco, pues contribuye a la administración y mitigación de los riesgos. De esta manera, colabora en la obtención de los mejores resultados, haciendo uso de diferentes estrategias para el mantenimiento de un portafolio saludable y diversificado.

Adicionalmente, la optimización de procesos clave, el alineamiento y la revisión periódica de políticas, así como el manejo eficiente de la gestión, son piezas que aportan significativamente al desempeño exitoso del banco, ya que ayudan a su consolidación en el sistema financiero y le permiten desarrollarse en los diferentes segmentos del mercado.

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

Por ello, tanto Scotiabank Perú como sus subsidiarias y vinculadas en forma individual tienen su propio Directorio. Cada Directorio asume 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.



3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD

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

Nuestros Scotiabankers tienen en cuenta la conducta ética como parte de su formación profesional. Nuestro Código de Conducta contiene los estándares de comportamiento ético que requiere cada uno de los Scotiabankers a fin de construir y mantener una cultura correcta en atención a los valores de Scotiabank Perú y para mantener un modelo de integridad y prácticas corporativas éticas.

Los valores de Scotiabank Perú consideran actuar con: Respeto, Pasión, Integridad y Responsabilidad.

Contamos con seis principios rectores alineados a nuestros valores:

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

3.4 ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

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 desarrollamos busca garantizar que las buenas prácticas sean sólidas y refuercen el valor de mantener la confianza de los 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, lo que no solo deterioraría su imagen, sino que, además, la expondría 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.

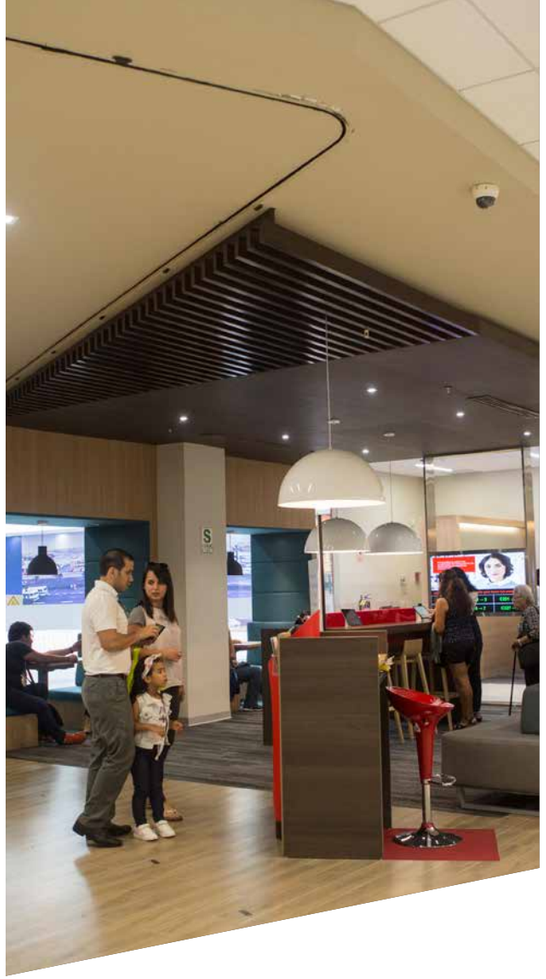
Las acciones que se adoptan a fin de mitigar posibles escenarios de prácticas de corrupción son las siguientes:

- Supervisar de modo permanente 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 una cultura de honestidad e integridad.
- Cumplir las normas éticas establecidas en el Código de Conducta y sus políticas complementarias, así como la Política Corporativa de Lucha contra el Soborno y la Corrupción, que establecen los lineamientos de comportamiento ético esperados.
- Capacitar 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.
- Controlar 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.

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

- *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.
- *Transgresión de derechos humanos.* Son actos o hechos que contravengan el espíritu de los derechos humanos o conduzcan a una forma de discriminación que incluye el acoso, comprendiendo el acoso sexual.
- *Fraude.* Se refiere a la notificación sobre sospechas de actividad fraudulenta (por ejemplo: robo, desfalco y pagos ilícitos o indebidos), así como el delito de uso de información privilegiada, manipulación de mercado, prácticas fraudulentas (por 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.
- *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.

Y cualquier conducta fuera de los lineamientos del Código de Conducta, distinta de las antes mencionadas, también se considera incumplimiento.



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 o proveedor/contratista.
- El colaborador que realice actos contrarios a los lineamientos establecidos en el Código de Conducta podría ser objeto de despido justificado o recibir sanciones penales o civiles. Asimismo, cualquiera de las empresas, ya sea Scotiabank Perú o sus subsidiaras, podría estar en la obligación de denunciar determinado incumplimiento ante las autoridades policiales, judiciales o entidades reguladoras.
- Toda denuncia será tratada con la prontitud, seriedad y objetividad debidas.

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

- Se realizó un testeo a las distintas unidades y se revisó el estado de los hallazgos identificados en materia anticorrupción y antisoborno.
- Con el objetivo de brindar mayor claridad a los Scotiabankers respecto a las pautas de conducta que deben seguir al realizar negocios, en el 2018 se actualizó el Código de Conducta.
- También se elaboró una nueva Política Corporativa de Lucha contra el Soborno y la Corrupción (ABAC, por sus siglas en inglés), la cual tiene como propósito proporcionar orientación respecto a los sobornos, pagos y prácticas de corrupción. Esta nueva política, además de ser estricta en aspectos relacionados con anticorrupción, contiene aspectos específicos sobre antisoborno, sea entre privados o con entidades públicas. Un aspecto importante es la definición de roles de las tres líneas de defensa, lo que permite clarificar la responsabilidad de las unidades y, así, contar con una mejor gestión de este riesgo.
- Se planteó un procedimiento interno para que los Scotiabankers puedan evaluar y registrar eventuales situaciones de conflicto de interés en la dación y recepción de obsequios y beneficios por parte de clientes y proveedores.

Asimismo, cabe resaltar que en el 2018 no se identificaron casos confirmados de corrupción en ningún nivel.

3.5 PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

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; Scotiabank Perú, como institución financiera responsable, debe cumplir con las normativas locales e internacionales a fin de 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 al banco y sus subsidiarias de ser usados para el lavado de activos o el financiamiento del terrorismo. De igual manera, es importante precisar que esta política de Scotiabank Perú contempla evaluar la exposición del banco a posibles riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo para identificar y gestionar el riesgo mediante una metodología institucional de evaluación de riesgos sobre la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (PLAFT), que mide el riesgo de incumplimiento de PLA de manera consolidada, por línea de negocios y por unidad sujeta a evaluación.

Asimismo, durante el 2018:

- Continuamos en la implementación del programa de transformación en prevención de lavado de activos (AML, por sus siglas en inglés) en sus tres líneas de defensa.
- Para hacer frente a la prevención del lavado de activos, proseguimos innovando y reforzando los controles, beneficiándonos de la tecnología mediante procesos integrados para el conocimiento del cliente y la debida diligencia.
- Del mismo modo, hemos continuado la actualización de nuestras normativas internas conforme a las exigencias de los reguladores locales y haciendo nuestras también las recomendaciones internacionales.

Asimismo, durante el 2018:

- Continuamos en la implementación del programa transformación en prevención de lavado de activos (AML por sus siglas en inglés) en sus tres líneas de defensa.
- Para hacer frente a la prevención del lavado de activos, proseguimos innovando y reforzando nuestros controles, beneficiándonos de la tecnología mediante procesos integrados para el conocimiento del cliente y la debida diligencia.
- Del mismo modo, hemos continuado la actualización de nuestras normativas internas conforme a las exigencias de los reguladores locales y haciendo nuestras también las recomendaciones internacionales.

3.6 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Unidad de Cumplimiento ha implementado un sistema compuesto por procedimientos, políticas y controles que permiten satisfacer las exigencias regulatorias locales de la casa matriz y las regulaciones internacionales que pudieran tener algún impacto en el negocio de las empresas que conforman el grupo. 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 regulatorio, inherentes a las actividades del grupo.

Durante el 2018, se asumieron importantes retos:

1 En cumplimiento regulatorio y de la empresa:

- 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.
- Establecimiento de los marcos de riesgos de conducta.

2 En privacidad y protección de datos personales:

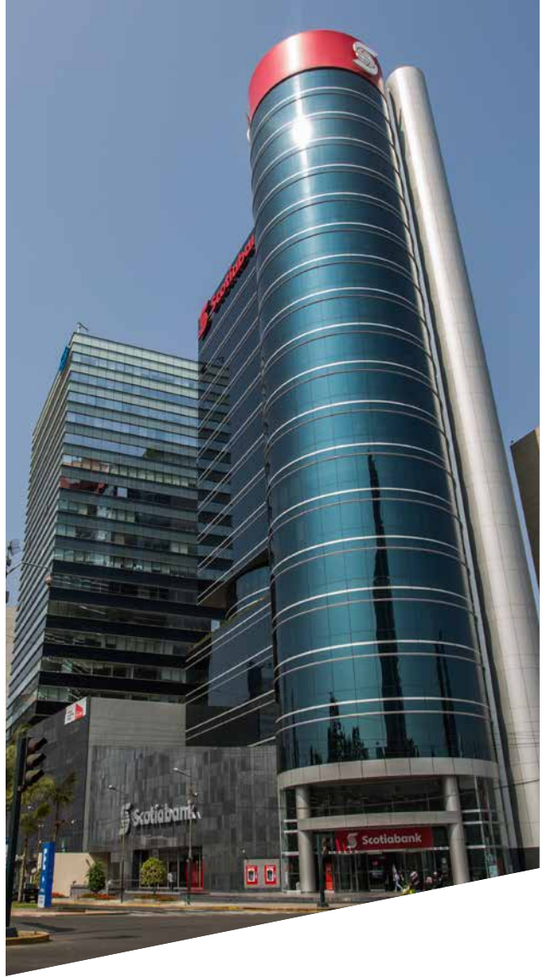
- Mayor participación en iniciativas de negocio para asegurar el cumplimiento de los marcos de privacidad y de la Ley de Protección de Datos Personales desde su concepción.
- Concientización en privacidad y protección de datos personales a equipos de trabajo con acceso a los mismos.
- Mejora en los mecanismos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

3 En monitoreo y testeo:

- Se llevaron a cabo más de dieciséis pruebas de controles de cumplimiento regulatorio, de conducta y de buenas prácticas.
- Se establecieron revisiones a todas las líneas de negocios y a las funciones de soporte.

4 En cumplimiento:

- Evaluación de controles y riesgos de cumplimiento aplicables a las diferentes líneas de negocios.
- Participación en las iniciativas comerciales tradicionales y digitales, desde su concepción.
- Cuestionamiento eficaz de los controles y procedimientos de cada línea de negocio.
- Ejecución de controles para el manejo de información privilegiada y conflictos de interés.
- Establecimiento de programas de supervisión y monitoreo: prácticas de ventas, monitoreo de transacciones personales, manejo de información privilegiada, etc.



(GRI 201-1), (GRI 203-2)

4. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

Debido a las estrategias aplicadas, las colocaciones y los depósitos al 31 de diciembre de 2018 muestran un satisfactorio crecimiento anual de dos dígitos, en el que hemos mantenido una cartera balanceada, así como un adecuado control de riesgo y más eficiencia. Esto se refleja en mayores ingresos y costos controlados, con lo que se alcanzó una utilidad récord de S/ 1,281 MM y se conservó al mismo tiempo un elevado respaldo patrimonial.

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

CIFRAS DE BALANCE (S/MILLONES)	2018	2017	2016
Total activos netos	63,814	57,764	55,452
Colocaciones brutas	46,015	41,166	38,626
Provisión para colocaciones	2,095	1,788	1,578
Colocaciones netas	44,172	39,586	37,245
Total depósitos	37,029	35,210	33,373
Patrimonio neto	8,861	8,235	7,248
EFICIENCIA OPERATIVA			
Índice de productividad (%)	36.6	36.6	36.9
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA) (%)	2.1	2.1	2.1
Rentabilidad sobre el Patrimonio Promedio (ROAE) (%)	15.3	15.9	17.4
PARTICIPACIÓN DE MERCADO			
Colocaciones (%)	17.0	16.8	16.4
Depósitos (%)	14.6	14.6	14.7

(*) Esta tabla presenta información solo de Scotiabank

IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

IMPACTO ECONÓMICO (S/MILLONES)	2018	2017	2016
Valor económico directo generado (VEDG)			
a) Ingresos[1]	5,143.02	4,949.47	4,679.47
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costos operativos (pago a proveedores)[2]	574.33	550.6	526.8
c) Retribución a colaboradores[3]	692.17	672.3	646.9
d) Pago a proveedores de fondos[4]	784.16	687.4	552.3
e) Pagos a Gobiernos[5]	431.42	406.7	404.8
f) Inversiones en la comunidad	2.40	2.44	1.89
Valor económico retenido (VER)			
Valor económico retenido (VER = VEDG – VED)	2,658.54	2,630.03	2,546.78

[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.

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

5. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

5.1 NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Creemos que el éxito a largo plazo del banco tiene una fuerte conexión con el éxito del país. Ponemos atención especial a las áreas en las que consideramos tener más impacto, generando valor económico, social y ambiental para nuestros clientes, empleados, comunidades y el planeta, además de ofrecer rendimientos para nuestros accionistas.

Por ello, el modelo de sostenibilidad que guía nuestra gestión se caracteriza por promover el respeto a los valores éticos, el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos. De igual manera, esta propuesta de valor busca cumplir con hacer negocios de manera responsable para contribuir al crecimiento empresarial del país.

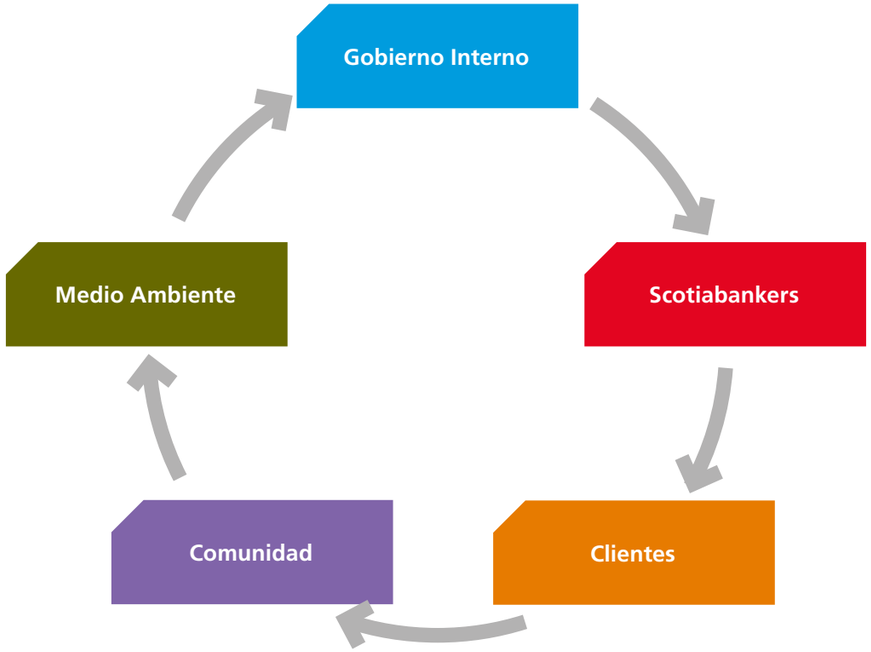
Contamos con el Manual Corporativo de Responsabilidad Social, que es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas que forman parte del Grupo Scotiabank y guía las iniciativas y estrategias para asegurar que estas se alineen a nuestro *core business*.

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

5.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 102-40), (GRI 102-42)

En Scotiabank creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor. Este compromiso también se materializa a través de proyectos de responsabilidad social, el diálogo con los grupos de interés y la fortaleza de la gobernanza como organización. Asimismo, gracias a nuestra experiencia, alcance y recursos contribuimos con el crecimiento económico y social de nuestros grupos de interés y comunidades.



(GRI 102-42)

Los criterios que hemos empleado para la identificación y priorización de nuestros grupos de interés fueron los siguientes:

- **Masividad.** Cantidad de miembros que pertenecen al grupo de interés.
- **Efecto negativo de la empresa sobre ellos:** posibles 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 ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 102-43)

ACCIONISTAS

Canales de comunicación	Frecuencia
Junta General Obligatoria Anual de Accionistas	Anual
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.	Permanente

GOBIERNO

Canales de comunicación	Frecuencia
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico	Permanente
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): portal del supervisado, canal privado que pone a disposición la SBS	Permanente
MVNet: sistema de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) para el envío de información	Permanente
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico	Permanente
Reuniones	A requerimiento de las partes

(GRI 102-43)

SCOTIABANKERS

Medios estratégicos

Canales de comunicación	Frecuencia
Scotiabank *Summit* (encuentro con el CEO)	Anual
Town Hall de Gerencia General/vicepresidencias	Trimestral
Mensajes de nuestros altos ejecutivos (correo electrónico)	Permanente

Medios informativos

Canales de comunicación	Frecuencia
Boletín *Scotiabank al Día*	De dos a tres veces por semana
Boletín *Operaciones en Acción*	Semanal
Boletín *Mundo Retail*	Diario
Workplace #WIN Perú	Diario
Intranet Scotiabank (intranet local)	Diario
Kick off de red de agencias/*quick meetings*	Permanente
Correo *Scotiabank Noticias*	Permanente
Programa Juntos en TV	Trimestral
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual

(GRI 102-43)

Medios de feedback

Canales de comunicación	Frecuencia
Alternativas de resolución (cadena de comunicación)	Permanente
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
Contact center de recursos humanos	Permanente
Sesiones de coaching 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

GREMIOS

Canales de comunicación	Frecuencia
Correo electrónico directo y a través del funcionario de relación	Mensual
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual

(GRI 102-43)

Clientes – Banca Retail

Canales de comunicación	Frecuencia
Funcionarios de negocios, asesores financieros según segmento atendido	Permanente
Ejecutivos de la fuerza de ventas	Permanente
Encuestas de satisfacción de clientes	Trimestral
Banca por teléfono	Permanente
Resolución de reclamos en segunda instancia: *Customer Ombuds Office*	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 los clientes, promoviendo productos y servicios: TV, cable, radios, diarios, revistas, publicidad exterior, red social y buscador	Permanente

Clientes - Wholesale

Canales de comunicación	Frecuencia
Campañas publicitarias con orientación a brindar asesoría financiera a los clientes, promoviendo productos y servicios: estados de cuenta y redes sociales	Anual
Encuestas de satisfacción de clientes a las pautas	Esporádicas
Visitas liderazgo	Permanente
Correo electrónico	Permanente
Memoria anual	Anual
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Anual

(GRI 102-43)

Proveedores

Canales de comunicación	Frecuencia
Correo electrónico	Diaria
Llamadas telefónicas	Diaria
Visitas	Permanente
Presentaciones, capacitaciones y ferias	Permanente
Plataforma de cotizaciones	Permanente
Carta	Semanal
Informe de Responsabilidad Social	Anual

Comunidad y Ambiente*

Canales de comunicación	Frecuencia
Alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas	Permanente
Correo electrónico	A requerimiento
Notas de prensa, entrevistas en medios de comunicación	Permanente
Reuniones	A requerimiento
Informe de Responsabilidad Social	Anual

* En el caso del stakeholder Ambiente, la comunicación se mantiene con organizaciones que velan por la protección del ambiente y con la sociedad.

5.4. NUESTRO ALINEAMIENTO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Hemos priorizado siete Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuimos a través de proyectos e iniciativas de alto impacto:

(GRI 401-1), (GRI 401-2), (GRI 401-3), (403-1), (GRI 403-2), (GRI 401-1), (GRI 404-1), (GRI 404-2), (GRI 405-1), (GRI 406-1)

6. NUESTROS SCOTIABANKERS

6.1 NUESTROS SCOTIABANKERS

(GRI 401-1)

En Scotiabank estamos comprometidos con lograr una experiencia laboral positiva, inclusiva y retadora, que nos motive constantemente hacia la excelencia en el desempeño de TODOS los Scotiabankers y los inspire día a día a desarrollar el máximo de su potencial. De esta forma, buscamos contribuir a la ejecución exitosa de nuestra estrategia de negocios y garantizamos la mejor experiencia de servicio para los soñadores: nuestros clientes.

Somos una organización con propósito, convencidos de que primero son las personas, pues creemos que todos tienen derecho a estar mejor. Nos preocupamos por la experiencia de cada Scotiabanker, ofreciéndole una propuesta de valor que le permita jugar para ganar con alegría y motivación, con un desarrollo continuo, una cultura y ambiente de trabajo ganador, y un aprendizaje y desarrollo que se ajusta a la medida de sus necesidades. Todo esto complementado con la satisfacción y orgullo de ser parte de una organización global sólida que nos permite crear valor por nosotros, nuestros clientes y nuestro país.

Somos 5,943 Scotiabankers a nivel nacional, de los cuales el 54% son mujeres. En esta cifra, se encuentran los colaboradores de Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Titulizadora.

[1] Total de colaboradores en Planilla

SCOTIABANKERS POR CONDICIÓN LABORAL Y SEXO

Descripción	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total de colaboradores	2,787	3,349	2,691	3,164
Por condición:				
Plazo indefinido: tiempo completo	2,310	2,644	2,146	2,296
Plazo indefinido: tiempo parcial	16	48	14	41
Plazo fijo: tiempo completo	350	563	419	728
Plazo fijo: tiempo parcial	2	10	2	14
Total de planilla	2,678	3,265	2,581	3,079
Practicantes: tiempo parcial	56	42	53	46
Intermediación laboral: tiempo completo	53	42	57	39

SCOTIABANKERS POR REGIÓN Y SEXO

Descripción	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por región	2,734	3,307	2,634	3,125
Lima	2,238	2,653	2,121	2,471
Provincias	496	654	513	654

NUEVOS COLABORADORES CONTRATADOS POR REGIONES Y SEXO EN 2018

Descripción	Hombres	Mujeres
Lima	667	503
Provincias	142	103

ROTACIÓN ANUAL POR SEXO

Descripción	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Porcentaje de rotación	23.28%	20.61%	19.60%	19.97%

6.2. BENEFICIOS A NUESTROS SCOTIABANKERS

(GRI 401-2)

Brindamos los beneficios de ley a todos los Scotiabankers. Asimismo, nos esforzamos por brindarles otros beneficios adicionales que nos permitan incrementar su satisfacción con la empresa.

Reconocimientos Scotiabank	
Scotiabank *Applause*	Principal programa de reconocimiento, por el cual motivamos a nuestro personal a la excelencia, tanto en el desempeño de sus funciones como en la vivencia de nuestros valores corporativos dentro y fuera de la organización. Reconocimiento local. Cada trimestre reconocemos a los mejores Scotiabankers hasta llegar a 360 en un año. Ellos son premiados con 3,000 Scotia Puntos y una estatuilla mini-*Applause*. En la cena anual de reconocimiento, distinguimos adicionalmente a los 90 mejores del año. Reconocimiento internacional. Los ganadores anuales del reconocimiento local representan a Scotiabank Perú en el evento de reconocimiento internacional: Mejor de lo Mejor o *Best of the Best* (BoB). En el último año, de los 250 ganadores del mundo, la delegación peruana, conformada por Scotiabank y subsidiarias, estuvo compuesta por 53 miembros, 68% representante del banco.

Aplausos 2.0	Aplausos 2.0 promueve el reconocimiento diario. Este último año implementamos métricas que, acompañadas de campañas de refuerzo, nos ayudan a seguir adelante. Asimismo, mejoramos nuestra plataforma global con un *look & feel* similar al de Facebook, en la que los colaboradores pueden acceder no solo desde nuestra intranet y medios internos, sino también desde cualquier dispositivo móvil gracias a la app Achievers. • Medimos a los líderes que envían más de un reconocimiento al mes. Nos hemos puesto por meta que este ratio sea > 54%. • También medimos el ratio promedio de reconocimientos enviados por líderes. La meta es que sea 2.2 reconocimientos por líder.
Valores *Summit*	Valores *Summit* reconoce al top 3, aquel colaborador con más reconocimientos por cada valor corporativo. Este es reconocido por nuestro CEO en el *Summit* anual, que es un evento donde se presentan los resultados del año con todos los líderes del banco y se transmite en vivo a todos los equipos. Cabe destacar que esta premiación no es esperada por el colaborador.
El Aplausómetro	Así como distinguimos a los colaboradores que reciben más reconocimientos por la plataforma, reconocemos a los líderes que más envían reconocimientos. Mes a mes publicamos el top 3 que más envía reconocimientos de cada Gerencia y muchos de ellos también son distinguidos por la plataforma, por sus líderes e incluso por sus pares. La plataforma alberga a colaboradores de áreas operativas hasta vicepresidentes, quienes contribuyen a nuestra cultura. Esta práctica permite incrementar las métricas de Aplausos 2.0 y aumentar la cantidad de reconocimientos enviados y recibidos cada mes.
Cadena de Reconocimiento	Así como nuestros líderes tienen la oportunidad de reconocer con puntos a los pares por la plataforma Aplausos 2.0, desde el 2017 implementamos la Cadena de Reconocimiento, donde asignamos un presupuesto de puntos a los colaboradores para que vivan la misma experiencia de los líderes al enviar un reconocimiento a sus pares. La esencia de la práctica está en que cuando un colaborador recibe un reconocimiento, con puntos de otro compañero, envíe a su vez un reconocimiento a otro de sus pares y así sucesivamente, generando una Cadena de Reconocimiento. Durante el 2018, lanzamos la primera Cadena de Reconocimiento, en la cual hicimos 4,092 reconocimientos, es decir, más de 2,500 reconocimientos adicionales a los que regularmente logramos.
Super Coach	Con esta novedosa práctica asignamos puntos a los colaboradores para que puedan enviar hasta tres reconocimientos con puntos a los Scotiabankers que siguen los siguientes comportamientos: • Brindar *coaching* de manera proactiva a los demás mediante una retroalimentación oportuna y específica. • Manifestar una apertura para dar y recibir retroalimentación de colegas de todos los niveles y departamentos. • Demostrar escucha activa, empatía y apoyo a los colegas. • Reconocer y agradecer frecuentemente el aporte de los demás. Un *Super Coach* puede ser un gerente, supervisor, colega o un compañero de área. Con esta práctica reconocimos a 1,028 personas, de las cuales 367 fueron líderes que tuvieron el privilegio de haber sido reconocidos por algún miembro de su equipo; ellos representan el 37% del total de los líderes del banco.
Jueves de Aplausos	Nueva práctica en la que todos los jueves del año reforzamos la vivencia del reconocimiento en el banco: • Recordatorios a los líderes para que envíen reconocimientos con puntos. • Invitación a registrarse en Aplausos 2.0. • Comunicación de ganadores trimestrales y anuales. • Lanzamiento de campañas (Cadena de Reconocimiento). • Extrañamos tus Aplausos: dirigido a quienes no suelen ingresar a la plataforma. • Canjea tus puntos por Scotia Puntos.
***Winners* del Perú para el Mundo**	Inspirados en la filosofía *Win*, cada trimestre, nuestro CEO reconoce con los trofeos *Win* a los equipos que han contribuido a través de proyectos de alto impacto al logro de prioridades estratégicas. A la fecha, 46 Scotiabankers han sido reconocidos como *winners*.

Scotiabank Grade	Reconocemos la voluntad de crecimiento y superación profesional de los colaboradores, a través de un programa potenciado que destaca los resultados, desempeño y contribución al banco. Así nace Scotiabank *Grade*, programa de becas que reconoce y desarrolla el talento, para lo cual ofrece cada año nuevas oportunidades de estudio y beneficia así a más personas. El último año otorgamos 12 becas de pregrado por S/12,000 y un bono plus de S/3,000 por excelencia académica (cuando el becado ocupa el primer puesto de su promoción) y 12 becas de posgrado por S/30,000 y un bono plus de S/5,000 por excelencia académica (cuando el becado ocupa el primer puesto de su promoción). Además, otorgamos las becas Young Leader Award. Este año tuvimos un triple empate, por lo que beneficiamos a 3 ganadores con becas de 30,000 dólares cada una. Desde el lanzamiento del programa en el 2010 a la fecha, hemos recibido más de 900 postulaciones y ya tenemos 157 becados.
Quinquenios	La cultura de reconocimiento es esencial para nosotros y más cuando se trata de un Scotiabanker "camiseta", que viene compartiendo nuestra pasión por varios años. Cuando un colaborador cumple cinco años o más en el banco, nos aseguramos de que lo celebre de una manera especial junto a sus compañeros y líderes. Por ello, contamos con el programa potenciado Quinquenios, que reconoce el compromiso y trayectoria profesional. Al cierre del 2018, reconocimos a 877 personas.

Reconocimiento por desempeño deportivo	El desarrollo profesional y personal debe ir acompañado de un buen estado físico y mental; por ello, y a lo largo del año, promovemos activamente la práctica del deporte y reconocemos a los Scotiabankers y equipos que sobresalen en los distintos eventos deportivos del banco y premiamos a los tres primeros puestos de cada una de las siguientes disciplinas: tenis de mesa o pimpón, vóleibol mixto, fútbol masculino y fútbol femenino con trofeos y medallas de oro, plata y bronce.
Corazón valiente	En la red de agencias, implementamos un nuevo programa de reconocimiento individual, que premia la excelencia en el servicio y la vivencia de nuestros valores y principios de venta a nivel nacional. Este programa es trimestral y participan alrededor de 3,500 colaboradores de la red de agencias y *contact center* de Scotiabank. Desde el lanzamiento de la práctica en febrero del 2018, hemos reconocido dos Corazones Valientes, uno de Lima y otro en Arequipa.
Applause Kids	Premiamos el desempeño de los hijos e hijas de nuestros colaboradores en cuatro categorías: primaria, secundaria, campeón de campeones primaria, secundaria y estudios superiores. Este año extendimos el programa a los hermanos e iniciamos la ampliación de la práctica hacia las otras empresas del grupo.

#MásBeneficios a nuestros Scotiabankers

#MásBeneficios es nuestra marca de beneficios adicionales que fortalece la oferta de valor y complementa las acciones realizadas en nuestro programa Sentirse Bien, pero con un mayor alcance, ya que las familias de nuestros colaboradores también los disfrutan. Estos beneficios pueden ser subvencionados por nosotros o a través de proveedores que ofrecen descuentos o tarifas corporativas. Comunicamos #MásBeneficios a través del boletín *Scotiabank Noticias* y la guía de #MásBeneficios.

#MásBeneficios Scotiabank	
Atención en Tópicos Dentro de las Sedes del Grupo	La atención a partir de enero del 2018 es descentralizada, los colaboradores de las cuatro empresas (Scotiabank, CrediScotia, Profuturo y SCI) podrán atenderse en cualquiera de los tópicos a nivel corporativo. Y a partir de junio del 2018, para colaboradores y cónyuges/convivientes afiliados en la EPS, la atención médica y medicamentos están cubiertos al 100%.

Actividades Deportivas a Nivel Nacional	Descentralizamos el alcance y realizamos dos actividades deportivas en el sur y el norte del país. Una vez al año llevamos a cabo actividades deportivas (torneos) en dos disciplinas: vóley y fútbol. Ofrecemos a los deportistas más destacados la oportunidad de pertenecer a la selección de vóley o fútbol; de esta manera, pueden participar en competencias nacionales. En nuestro último año contamos con 600 participantes en las disciplinas de fútbol, vóley y pimpón.
Scotiabank Dance	Está enfocado en brindar un momento agradable y divertido a través del baile, después de la jornada laboral. Con ello, buscamos contribuir a mejorar su salud y eliminar el estrés. Este año mejoramos nuestra oferta de valor al realizar una alianza con una academia.
Family & Friends Run	El objetivo es incentivar el deporte como medio de prevención en salud, sano esparcimiento e integración. Esta actividad se realiza una vez al año entre los meses de agosto y septiembre.
Tarifas y/o Descuentos Corporativos	Mediante alianzas con empresas de diferentes rubros, ofrecemos beneficios alineados a las necesidades de los trabajadores.
Productos Financieros	Ofrecemos nuestros productos financieros con condiciones preferenciales. Por ejemplo: tipo de cambio preferencial, transferencias al exterior con cero costo, compra de dos SOAT al año a un costo de S/ 65, seguro corporativo para autos, préstamos de estudio, personal, hipotecario, vehicular y tarjetas de crédito.

WAY WE WORK 2020:	Iniciativa global y local que busca la transformación de la forma como trabajamos y nos relacionamos. Tiene por objetivo empoderar a los líderes y equipos para lograr una mayor flexibilidad y equilibrio laboral-personal, mediante el trabajo en equipo, el respeto y la responsabilidad. **Horario flexible** Permite a los colaboradores elegir su horario de trabajo en coordinación con su líder, para lo cual solo deben llegar a un consenso, basado en la confianza y responsabilidad compartida del manejo de este beneficio. **Feriado plus** Brinda flexibilidad de poder elegir como vacaciones uno o dos días adicionales, previos o posteriores a la mayoría de los feriados nacionales. Con ello, buscamos seguir fomentado la calidad de tiempo del colaborador en su vida personal. A la fecha, contamos con más de 200 feriados plus utilizados. **Early fridays** Programa que brinda a los Scotiabankers de unidades de soporte y administrativos la oportunidad de salir temprano durante algunos viernes del verano (enero-marzo), en coordinación con su líder. Este año obtuvimos el 97% de satisfacción laboral con este programa. **Full day** Programa que brinda a los Scotiabankers la oportunidad de disfrutar de 2 días libres remunerados (no contados como vacaciones) para ser usados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en curso. Está dirigido a los colaboradores de red de agencias, ventas dirigidas o unidades internas que brindan soporte directo a dichos negocios. A la fecha, contamos con 1,034 full days utilizados.

#MásBeneficios en momentos especiales de nuestros Scotiabankers	
Lactancia Materna	Como buena práctica, otorgamos 1/2 hora adicional de lactancia durante el primer mes de retorno de las colaboradoras.
Detalle por nacimiento	Un nuevo miembro en la familia es un momento muy significativo; por ello, nos unimos a ese momento haciéndoles entrega de un obsequio especial que consta de un CD de estimulación para el bebé y dos babitas.
Licencia de Paternidad	Desde junio del 2017, como buena práctica, otorgamos diez días calendarios de licencia, seis más que lo solicitado por la ley. Estamos evaluando ampliar el plazo, dado que a partir de julio del 2018 la ley igualó nuestro beneficio.
Licencia por fallecimiento	Como buena práctica, otorgamos licencia remunerada en el caso de fallecimiento de cónyuge/conviviente, hijos, padres o hermanos.
Scotia Day	Celebramos y conmemoramos los cumpleaños; por ello, ofrecemos el beneficio que permite disfrutar de un día libre remunerado por motivo de su cumpleaños y de esta manera poder compartir junto a su familia y amigos este día especial.
Apoyo a hijos con habilidades diferentes	Este programa nace pensando en el bienestar, tranquilidad, y calidad de vida de las familias que tienen hijos con habilidades diferentes y brinda un apoyo económico mensual de S/ 500 como máximo, para contribuir en alguna medida a los gastos del tratamiento recibido. Hasta el momento contamos con 42 familias que gozan de este beneficio.
Soporte psicológico	Desde diciembre del 2017, se brinda soporte psicológico por fechas especiales. Tuvimos la participación de 52 colaboradores que tuvieron la oportunidad sentirse atendidos y escuchados.
Scotiabank Grade	Apoyamos los estudios de posgrado y pregrado de los colaboradores a través de una subvención económica, participando así de su desarrollo profesional.
Scotiabank Summer	Tiene como objetivo brindar alternativas de talleres de formación artística y práctica de deportes que permitan desarrollar las capacidades de los hijos de los Scotiabankers. Este programa dura desde enero hasta febrero de cada año (2 veces por semana) y está dirigido a niños entre seis y doce años. Este año contamos con la participación de 155 niños a nivel corporativo.
Asignación anual por escolaridad	Este beneficio tiene como objetivo apoyar a los colaboradores en la etapa estudiantil de sus hijos, brindándoles un bono anual extraordinario con la finalidad de contribuir en la inversión de su educación. Dicho bono se puede hacer efectivo entre enero y marzo del año en curso, previo registro de la solicitud y presentación de la constancia de la matrícula.
Tarifas y/o descuentos corporativos	Brindamos beneficios adicionales a los Scotiabankers que le permitan disfrutar de momentos importantes/especiales como son las vacaciones en familia o seguir desarrollándose profesionalmente. Para ello, tenemos convenio con una agencia de viaje y con universidades de prestigio para estudios de pregrado, posgrado e idiomas.

PERMISOS PARENTALES

Durante el 2018, 255 Scotiabankers ejercieron su derecho a permisos de maternidad y paternidad.

Permisos parentales Scotiabank				
Descripción	2018		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Colaboradores con derecho a permisos de maternidad/paternidad	2,734	3,307	2,634	3,125
Colaboradores que ejercieron su derecho a permisos de maternidad/paternidad	93	162	109	180
Colaboradores que se reincorporaron luego del permiso	93	159	109	178
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron por doce meses o más en el trabajo luego del permiso	75	130	92	145
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2017/2018	84	147	103	170
Índice de reincorporación (a diciembre del 2017/2018)	90%	91%	94%	94%
Índice de retención	100%	98%	100%	99%

6.3. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

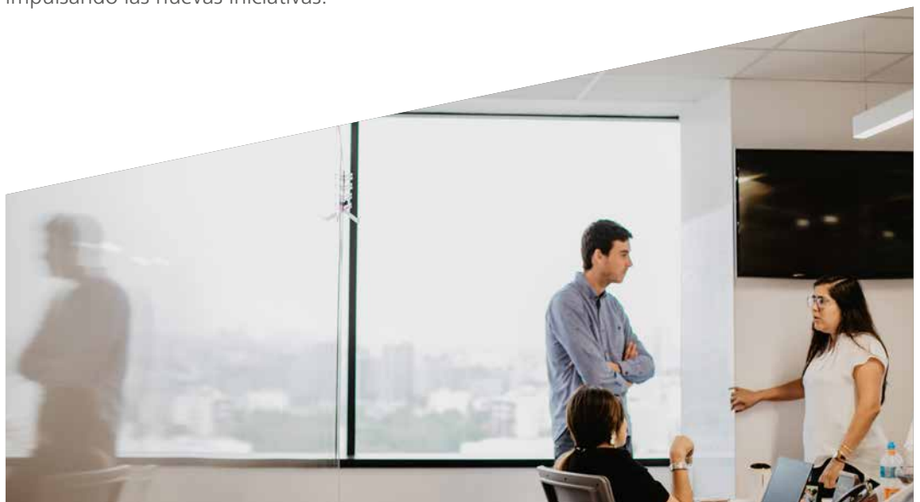
(GRI 102-41)

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

Año	2018	2017
Porcentaje de trabajadores afiliados al sindicato	5%	4.3%

(*) Sobre el total de colaboradores que se encuentran en planilla

La Unidad de Relaciones Laborales mantiene consolidadas las relaciones con las organizaciones sindicales de la empresa, teniendo contacto cercano y comunicación permanente en salvaguarda de la paz laboral. Un punto importante en el 2018 fue el cierre de las negociaciones colectivas con los sindicatos de la empresa en trato directo. Asimismo, se colaboró en el rediseño de políticas disciplinarias que incentivaron la productividad en nuestras áreas de negocio, impulsando las nuevas iniciativas.



6.4 CUIDAMOS LO QUE MÁS VALORAMOS: NUESTROS SCOTIABANKERS

(GRI 403-1), (GRI 403-2)

La seguridad y salud en el trabajo es uno de los aspectos fundamentales y que más valoramos en la actividad laboral de Scotiabank.

En Scotiabank estamos firmemente comprometidos con implantar programas de prevención de riesgos laborales. Por ello, a través del uso del esquema del ciclo de Deming (“planificar, hacer, verificar y actuar”), nos comprometemos a 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 y enfermedades laborales, y proteger la salud de los Scotiabankers y de los terceros que laboran en nuestras instalaciones.

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

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

En Scotiabank contamos con los siguientes instrumentos con los cuales gestionamos la SST de los Scotiabankers:

- *Política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)*. Están elaborados de acuerdo con la realidad del banco y comprensibles para los Scotiabankers, firmados por la Gerencia General.
- *Plan SST.* Detalla el SGSST; asimismo, presenta el resumen del estatus del SST, los procedimientos establecidos, los registros que se manejan, los indicadores y demás elementos.
- *Programa SST.* En él se describen los objetivos, metas, responsabilidades, recursos y los programas de seguridad y salud.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo

Asimismo, durante el 2018:

- Elaboramos las matrices IPER (identificación de peligros y evaluación de riesgos) para cada ambiente de trabajo y por cada puesto laboral, que cada colaborador revisa para conocer los peligros, riesgos y medidas de control que se tienen sobre ellos. Este instrumento nos sirve para determinar los programas de seguridad y salud que requerimos en el personal del banco, para que se logre disminuir la posibilidad de tener alguna enfermedad ocupacional o accidente.
- Capacitamos a jefes zonales en inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitamos a miembros titulares del Comité de SST en (1) funciones y responsabilidades; (2) introducción al sistema de gestión; (3) primeros auxilios, evacuación de instalaciones y prevención; (4) protección contra incendios, e (5) inspecciones SST.
- Realizamos cuatro capacitaciones virtuales a nivel nacional en materia de SST en (1) introducción al sistema de gestión de SST; (2) primeros auxilios, evacuación de instalaciones, prevención y protección contra incendios; (3) ergonomía y psicología en el trabajo, y (4) riesgos asociados al puesto de trabajo.
- Realizamos inspecciones internas de SST a nivel nacional, ejecutadas por el área de SST, Comité SST y jefes zonales.
- Realizamos una capacitación presencial a todos los brigadistas de Scotiabank.
- Brindamos mantenimiento a todos los registros obligatorios de SST, entre ellos, a los registros de accidentes y su investigación correspondiente, donde se identifica a través de algún esquema las causas posibles para evitarlas en el futuro.
- Realizamos monitoreos ergonómicos y monitoreos de riesgos sociolaborales en sedes y agencias.
- Brindamos soporte y orientación nutricional a nuestros colaboradores.
- Ejecutamos campañas de salud como parte del programa corporativo Sentirse Bien, despistajes, salud oral, salud digestiva, salud respiratoria, masajes, vacunación, etc.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y DE ERGONOMÍA

En el 2018, visitamos 89 agencias para monitorear riesgos laborales con 1,094 Scotiabankers, de los cuales 657 recibieron soporte psicológico individual, así como 370 Scotiabankers en las diferentes áreas internas.

Asimismo, visitamos 104 agencias para supervisar el programa con un total de 1,216 Scotiabankers de la red de agencias; y un total de 351 Scotiabankers en las diferentes áreas internas.

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

EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES

Se realizaron 1,987 exámenes médicos ocupacionales a administrativos y 822 exámenes médicos ocupacionales al personal de las agencias.

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En Scotiabank, contamos con un Comité de SST paritario formado por doce miembros, 50% representa a Scotiabank y el otro 50% a los Scotiabankers.

Este comité opera a nivel nacional, siendo una entidad autónoma que se reúne de manera mensual y a veces de manera extraordinaria cuando se considere oportuno.

NUESTROS INDICADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Indicadores en Seguridad y Salud en el Trabajo: Scotiabankers				
Indicador	2018		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Índice de accidentes con lesiones (antes tasa de accidentes)	0.10	0.03	0	1.27
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de días perdidos	6,443	14,296	0	108
Tasa de absentismo (mensual)	0.67%	0.80%	0	9.82
Número de víctimas mortales	0	0	0	0

Por otro lado, se realizaron 116 inspecciones internas y obtuvimos un 95.61% de cumplimiento del sistema de gestión de SST del Banco.

6.5. CAPACITAMOS A NUESTROS SCOTIABANKERS

(GRI 404-1), (GRI 404-2)

Nos preocupamos por el crecimiento y desarrollo tanto personal como profesional de los Scotiabankers. 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.

Contamos con un modelo de desarrollo en el que la oferta de aprendizaje para cada uno de los Scotiabankers es una pieza clave. Dicho modelo 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 los Scotiabankers como de nuestro negocio. Por ende, estos nuevos conocimientos adquiridos no solo ayudarán a los Scotiabankers a enfrentar nuevas posiciones, sino a reducir las brechas de aprendizaje necesarias para que ellos se perfeccionen en sus posiciones actuales.

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

Nuestros indicadores de capacitación para el 2018 fueron los siguientes (media de horas de formación por Scotiabanker):

Horas de formación por Scotiabankers				
Indicador	2018		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerencia	44	46	38	47
Funcionarios	41	40	33	36
Empleados	53	56	53	56

Número de colaboradores capacitados por sexo y categoría laboral				
Indicador	2018		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerencia	730	690	745	640
Funcionarios	880	770	820	710
Empleados	1,200	1,250	1,210	1,270

Scotiabank®

1. UNIVERSIDAD SCOTIABANK

Es una plataforma virtual que agrupa y organiza la oferta de aprendizaje disponible en Scotiabank Perú y promueve el desarrollo continuo de los Scotiabankers. Este espacio dinámico se irá actualizando y evolucionará de acuerdo con las necesidades de los Scotiabankers y las exigencias del 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 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 los Scotiabankers, centrada 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, los Scotiabankers encontrarán la siguiente segmentación/recursos para fomentar su autoaprendizaje sobre temas relacionados con el cliente y nuestro negocio:

- Programas a medida. Son 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 la casa matriz.
- Oferta local. Son los programas que Scotiabank Perú diseña localmente, que atienden a requerimientos transversales de la organización.
- MOOC (*Massive Open Online Course*), books y videos. Son cursos masivos en línea de las mejores universidades disponibles en plataformas, que dan acceso a los últimos conocimientos.

Horas anuales ejecutadas por la Universidad Scotiabank	
2018	**2017**
404,766	262,148
23,690	34,495

2. ESCUELA DE CLIENTE

El aprendizaje en esta escuela está dividido por cada unidad de negocio, soporte y gobierno. En ella, se construye una oferta variada de aprendizaje a la medida de las necesidades de la familia de Scotiabankers. Destacamos los siguientes programas de nuestra oferta local:

- Red de agencias. La Ruta de Aprendizaje del Promotor de Servicio es un programa diseñado tomando en cuenta las necesidades del puesto de promotor de servicios, el cual representa el 30% de la red de agencias. No solo busca asegurar la formación permanente y la especialización en el puesto de trabajo de los Scotiabankers, sino que se articula y organiza de tal forma que se alinea con carrera de los Scotiabankers. Utiliza una metodología *blended learning* que combina la capacitación presencial con recursos virtuales, los cuales fomentan un aprendizaje activo mediante la autoinstrucción.
- Scotiamatch. Es una aplicación 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.

Escuela de Liderazgo

3. ESCUELA DE LIDERAZGO

El concepto que enmarca todas las acciones de esta escuela es la frase "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. En esta escuela destacamos el siguiente programa:

- Programa global iLEAD (Instituto para el Desarrollo del Liderazgo). Busca mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue del liderazgo. Este programa ofrece herramientas para fortalecer y desarrollar diferentes competencias en etapas clave de transición de la carrera profesional de los Scotiabankers.

4. 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 los Scotiabankers puedan agregar valor en el trabajo con los equipos. Queremos brindar servicios ágiles y diferenciados para nuestros clientes externos e internos; esto es el motor de la Escuela de Innovación, a través de la cual pueden acceder a herramientas que facilitan el proceso de innovar y crear. En 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 con el desarrollo de nuestras capacidades digitales y de innovación como, por ejemplo, *Webinar e Innovatalks*. Es un nuevo espacio de aprendizaje abierto que se puede aplicar a las diversas áreas de la organización, en el cual los Scotiabankers podrán escuchar y dialogar sobre temas como la innovación, la digitalización y más. Estos espacios son una iniciativa alineada a la transformación del pensamiento de los Scotiabankers hacia lo digital, las nuevas tecnologías y metodologías.

Anualmente, elaboramos un programa de capacitación, el cual es revisado de manera trimestral.

Escuela de Innovación

Scotiabank®

6.6 EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

(GRI 405-1)

Somos conscientes de que nuestro éxito y el de nuestros equipos solo es posible si somos reflejo de la diversidad de los clientes y de la sociedad a la que servimos. Por ese motivo, estamos comprometidos con la promoción de la inclusión, en el sentido más amplio, valorando el aporte e impacto de estas prácticas en nuestra cultura organizacional.

Somos más de cinco mil Scotiabankers de diversos perfiles, géneros, edades, orientaciones sexuales, procedencias geográficas, razas, estratos socioeconómicos, orígenes étnicos e historias personales. Por ello, constantemente fortalecemos y propiciamos una cultura que respete y valore las diferencias.

Nuestras buenas prácticas parten de la difusión, promoción y desarrollo de una cultura de equidad, diversidad e inclusión bajo el lema: "La inclusión nos hace más fuertes", a través del cual buscamos ampliar el punto de vista de nuestros colaboradores sobre este concepto. De esa forma no solo buscamos que sean conscientes de la importancia del fomento de la diversidad, sino también de motivarlos a mirar más allá de sus sesgos inconscientes. Es nuestro rol como organización apoyarlos y orientarlos a ampliar su mirada y contribuir así a un mejor ambiente de trabajo con apertura y oportunidad para todos, como también a una sociedad más inclusiva.

El trabajo que realizamos busca fortalecer y desarrollar tanto en el ámbito interno y externo la cultura de inclusión y respeto que promovemos como banco. Para ello, definimos tres pilares de acción con diferentes públicos objetivos en los que constantemente nos encontramos trabajando.

NUESTROS PILARES DE LA INCLUSIÓN

- Equidad de género. Fortalecemos, a través de procedimientos, políticas y seguimiento de indicadores, la igualdad de oportunidades de desarrollo para todas y todos sin distinción. Para ello, realizamos seguimiento a nuestros procesos de selección y sucesión para asegurar que nos basemos en el mérito de los candidatos, y no en su género u otro atributo. Asimismo, diseñamos e implementamos talleres de empoderamiento para nuestras líderes y talleres de sesgos inconscientes.
- Comunidad LGBT+. Promovemos ambientes laborales seguros en los que cualquier persona pueda desenvolverse sin temor a mostrarse como realmente es. Para ello, facilitamos herramientas que propician una cultura de inclusión entre los Scotiabankers. Todas estas implementaciones se encuentran enmarcadas en nuestro valor del respeto.
- Personas con discapacidad. Brindamos todo el apoyo y oportunidades necesarias para que se desempeñen con su máximo potencial, en un ambiente que les permita desempeñar sus funciones y desarrollarse sin importar las diferencias. Para ello, velamos porque se realicen los ajustes necesarios que brinden la accesibilidad necesaria para trabajar.

Para poder poner en práctica nuestra cultura de inclusión, nos respaldamos en documentos corporativos como el Código de Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo. Con ellos nos aseguramos de que la convivencia en el banco y el trato a los clientes y *stakeholders* sean óptimos.

Otro elemento importante es el Comité de Inclusión, el cual fue implementado desde el 2007 y es la instancia referente en la práctica y promoción de la inclusión y diversidad, liderando su vivencia dentro del banco, las empresas del grupo y en la comunidad. Está compuesto por un equipo de líderes multidisciplinario que proponen y supervisan las implementaciones del plan de inclusión anual.

En Scotiabank hemos planteado una política de inclusión corporativa, donde aseguramos que los procesos internos (como revisiones salariales, contrataciones, desarrollo y prevención de violencia y acoso sexual) sean realizados siguiendo los lineamientos de meritocracia, sin distinciones de ningún tipo.

MEDIMOS LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En los indicadores estratégicos a los que hacemos seguimiento, incluimos la meta de *Advance of Women* (AoW), en la que se realiza el seguimiento del porcentaje de mujeres en posiciones que van desde directoras hasta vicepresidentas séniores. Estos resultados son presentados trimestralmente a la casa matriz y se comparan con la meta de representación de género que define. Acompañando este reporte, localmente llevamos el control evolutivo de AoW, en el que se muestran los cambios mensuales de las mujeres en posiciones de liderazgo, registrando los movimientos laterales, promociones, hasta movimientos dentro del Grupo Scotiabank a nivel nacional e internacional. De esta forma, reafirmamos el compromiso de equidad de género en nuestras posiciones de liderazgo.

Respecto a las brechas salariales, contamos con el respaldo de nuestra política de compensaciones que asegura que las remuneraciones se definirán de acuerdo con la posición y las funciones, mas no por quien ocupa el puesto. Para controlar que esto se esté dando, se monitorea la brecha salarial de manera mensual. Estos dos indiciadores son parte de nuestro HR Metrics, en el que llevamos el control de los principales KPI de la división de Recursos Humanos. Se presentan trimestralmente y de forma comparativa con la información de los trimestres previos.

Esta data nos permite llevar el control de las acciones que realizamos y asegurar el logro de la meta planteada. Además, brinda información importante para hacer los ajustes necesarios al plan de inclusión y las acciones por desplegarse. Continuamente estamos en proceso de revisión de nuestras prácticas, con el fin de fortalecer el lema: "La inclusión nos hace más fuertes".

Distribución de miembros del Directorio por sexo				
Descripción	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directorio Scotiabank Perú	5	2	6	2
Directorio Scotia Bolsa	2	1	2	1
Directorio Scotia Fondos	5	0	5	0
Directorio Scotia Titulizadora	5	0	5	0

Porcentaje de miembros del Directorio por sexo				
Descripción	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directorio Scotiabank Perú	60%	40%	75%	25%
Directorio Scotia Bolsa	66.66%	33.33%	66.66%	33.33%
Directorio Scotia Fondos	100%	0%	100%	0%
Directorio Scotia Titulizadora	100%	0%	100%	0%

Porcentaje en posiciones líderes por sexo en Scotiabank, Scotia Bolsa y Scotia Fondo				
Descripción	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
VP	81%	19%	80%	20%
Director	66%	34%	66%	34%
Senior Manager	58%	42%	60%	40%

Durante el 2018, ejecutamos diversas acciones que nos permitieron alcanzar importantes logros:

- Relanzamiento de la política de inclusión. Esta política busca propiciar una cultura que respete y valore las diferencias, al interior y exterior de la organización. Indica explícitamente la no discriminación por género, edad, orientación sexual, habilidades especiales, entre otros.
- Estrategia global *Advance of Women* (AoW). Anualmente se establecen de manera global objetivos de representatividad por cada uno de los niveles de alta gerencia (VP, directores y sénior mánager), ya que promueven el desarrollo y la igualdad de oportunidades laborales en la alta gerencia.
- *Girls Get Equal.* A finales del 2018, una joven piurana tomó el poder como gerente general del banco por un día como parte de la campaña "Niñas con igualdad", impulsada por Plan International. Este acto se realizó de manera simultánea en 72 países, en los que las niñas fueron jefas de Estado, ministras, CEO de empresas y líderes de medios de comunicación. Esta acción buscaba poner en evidencia que tanto niñas como niños pueden lograr alcanzar grandes posiciones de liderazgo gracias al esfuerzo y superación constante.
- El precio de la igualdad. Hemos trabajado junto con el equipo de *marketing* una serie de campañas para sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad sobre la diferencia salarial entre hombres y mujeres. Este

año, por el Día de la Mujer, lanzamos la campaña "El precio de la igualdad", en la que buscamos concientizar, a través de billetes mujer, la inequidad salarial que actualmente existe en el Perú entre hombres y mujeres. La campaña consistió en imprimir billetes que mostraban un valor menor a los billetes nacionales según el porcentaje de inequidad salarial. En paralelo, se devolvió el 29.2% (el porcentaje de desigualdad salarial de Perú en el 2017) de los pagos realizados con tarjetas de crédito y débito durante el Día de la Mujer en establecimientos afiliados a Club S de Scotiabank.

- Relanzamiento del Manual contra el Acoso y Hostigamiento Sexual. Este manual, de aplicación para todo el banco y subsidiarias, está orientado a propiciar un ambiente de equidad y respeto mutuo, libres de cualquier discriminación y violencia. Busca proteger la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales y promover el respeto a la libertad, al trabajo y la igualdad.

- *Workshop* Sesgos Inconscientes. Se compone de sesiones que dan a conocer los sesgos inconscientes que existen, fomentando la inclusión y permitiendo erradicar estereotipos de toda índole. Iniciamos el dictado en el 2017; en el 2018, comenzamos a impartir el curso con formadores internos y traídos de la casa matriz, haciendo mucho énfasis en cómo se vive la inclusión en la compañía. Está dirigido a líderes de procesos clave en los que necesitamos evitar los sesgos.

- Programa *Empowering Women*. Son espacios de capacitación enfocados en impulsar el talento femenino en el segmento ejecutivo, mediante los cuales trabajamos diversas dinámicas y espacios de discusión para su sensibilización, entendimiento y compromiso con el avance de la mujer en Scotiabank. Permite empoderar a la línea de gerentes principales y desarrollar a las líderes emergentes, consideradas sucesoras en posiciones de gerencia.

- Panel Empowering Women. Desde el 2017, invitamos a mujeres externas a Scotiabank, reconocidas por su éxito, para que nos cuenten su visión sobre el avance de la mujer en la sociedad.

- *Director Appointment Tracking*. Para asegurar que nuestros procesos de selección y desarrollo aseguren criterios objetivos, llevamos el control de estos a través de *Directors Appointment Tracking*. Este documento lleva la información de los procesos abiertos durante el año fiscal y reúne información sobre la vacancia de la posición y cómo fue cubierta. Indica la cantidad de postulantes hombres y mujeres, así como el número de entrevistados y el número de panelistas, también desagregado por género. Finalmente, indica la información del candidato seleccionado: si fue interno o externo y de qué género.

- Campaña *Scotiabank Proud*. Este 2018 decidimos enmarcar a escala global todas nuestras comunicaciones y acciones en pro de la comunidad LGBT+ a través de un mismo paraguas: #ScotiabankProud. Durante el mes de junio se fortalecieron las campañas de respeto por las personas y Scotiabankers con una orientación o identidad sexual diversa. Esto se capitalizó mediante comunicaciones por medios internos y de forma especial en nuestra comunidad en Facebook #WIN. Asimismo, demostramos a la sociedad nuestro apoyo a este colectivo, por lo cual colocamos en nuestra torre principal los colores de la bandera LGBT+, cambiando el logo en redes sociales por uno adaptado con los colores de la bandera y participando en la marcha del Día del Orgullo. Finalmente, tuvimos una activa participación de la Marcha del Orgullo junto con nuestros colaboradores, quienes asistieron voluntariamente a apoyar la causa.

- Bienvenidos todos. Durante el mes del Orgullo, decidimos hacer tangible nuestro compromiso de diversidad e inclusión a través de dos acciones. Primero, eliminamos la elección de género de los formularios, por lo cual reemplazamos, en las casillas de los formatos de reclutamiento y selección, la M y F de siempre por la frase "Bienvenidos todos". Asimismo, cambiamos las publicaciones de las convocatorias laborales en donde los cargos son presentados de forma masculina y femenina.
- Censo de Diversidad de Talento. En el 2018, realizamos el segundo Censo de Diversidad enmarcado en el Día del Orgullo LGBT+ (28 de junio). Esta iniciativa no era solo para conocer cuántos miembros de la comunidad LGBT+ trabajaban con nosotros, sino que también buscaba identificar oportunidades para saber cómo apoyarlos, siendo sus aliados en la igualdad de derechos y oportunidades. Tuvo como alcance todos los colaboradores de las cuatro empresas del grupo: Scotiabank, Profuturo, CrediScotia y SCI; y se envió una serie de comunicaciones durante las dos semanas que duró el levantamiento de información. En ese momento los colaboradores que se reconocían miembros de la comunidad LGBT+ ascendieron a 8.5% en Scotiabank y a 10% en todo el grupo. Nos sirvió para profundizar en la percepción de los equipos sobre nuestros avances en materia de inclusión y diversidad
- *Job Posting*. Creemos que nuestros colaboradores tienen el talento para poder crecer con nosotros. Por ello, comunicamos de forma masiva vía mail todos los martes y jueves las convocatorias internas (locales y globales), transversales a todas las empresas del grupo. Esto permite a nlos Scotiabankers continuar el desarrollo de sus carreras dentro del banco o en otras empresas del grupo.

Compromisos 2019

Uno de los compromisos que tenemos con la sociedad es generar cambios tangibles sobre lo que creemos que se puede mejorar. Caso concreto son las brechas salariales, las cuales venimos comunicando desde el 2017 al externo, haciendo presente la desigualdad de valoración del trabajo que se tiene entre los hombres y mujeres. En el 2019, nos comprometemos a hacer una acción que permita a otras instancias tomar cartas en el asunto y ser agente de cambio a través del Premio Igualitario.

6.7. CLIMA LABORAL

(GRI 102-16)

Nuestra cultura ganadora está basada en propósitos y valores globales que guían nuestras acciones.

RESPETO
Valora cada voz

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

INTEGRIDAD
Actuando con honor

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

PASIÓN
Da lo mejor de ti

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

RESPONSABILIDAD
Lógralo

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

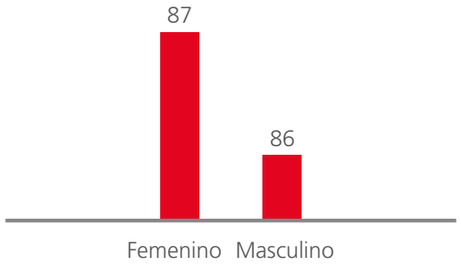
Nuestros valores son clave para reforzar los comportamientos que nos llevarán a lograr los objetivos que nos planteamos. Para lograr que todos los colaboradores interioricen estos valores, los capacitamos desde la inducción. En esta se realiza un taller de inmersión cultural donde se refuerza el propósito, la filosofía *Win*: "Jugar para ganar", y los valores que nos identifican y representan. Estos talleres se realizaron dos veces al mes y lograron 4,820 horas y 579 personas capacitadas en el 2018.

PUNTO DE VISTA

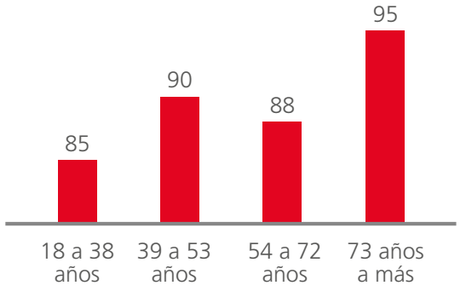
Punto de Vista es la encuesta anual de clima laboral de Scotiabank. En el 2018, obtuvimos un 85% de resultados en compromiso de los colaboradores (mismo porcentaje que en el 2017). Contamos con una participación alta en la elaboración y ejecución de los planes de acción, ambos por encima del 90%. Complementan los hallazgos dos importantes estudios de clima laboral:

- Great Place to Work Institute® (GPTW). Logramos en el 2018 la posición siete en el *ranking* de las mejores empresas para trabajar, en la categoría de empresas con más de 1,000 colaboradores.
- Merco Talento. Logramos la posición nueve en el *ranking* de las 100 empresas con mayor capacidad para atraer y retener el talento.

SATISFACCIÓN GÉNERO



SATISFACCIÓN GENERACIONAL



Compromisos 2019

Tenemos planteado implementar un programa de reinducción cultural que permita que los actuales colaboradores de Scotiabank interioricen nuestro propósito y valores. Esta implementación se debe reflejar en la mejora de nuestra posición de GPTW, dado que nuestra cultura está orientada a las personas.

(GRI 102-2), (GRI 102-6), (GRI 102-7), (GRI 410-1), (GRI 417-1), (GRI 418-1)

7. NUESTROS CLIENTES

7.1 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

(GRI 102-2)

En Scotiabank Perú, contamos con un portafolio de productos segmentados por tipos de clientes:

Banca Retail

Wholesale Banking

Nuestra banca *retail* asesora a clientes que pertenecen a los segmentos de Banca Personal y Pyme, y se orienta en construir una oferta de valor basada en las necesidades del cliente. Cuenta con una cobertura física actual de:

- 213 agencias: 142 en Lima, incluye tres agencias de Banca Patrimonial; y 71 en provincias, incluye una agencia de centro de negocios.
- 969 cajeros automáticos: 655 en Lima y 314 en provincias.
- 10,124 cajeros corresponsales: 4,998 en Lima y 5,126 en provincias.

Por otro lado, la División *Wholesale* construye 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. Todo esto se logra con el conocimiento que tenemos de los clientes, lo que asegura una asesoría oportuna

y de calidad. Esta división atiende diversos clientes: corporativos, comerciales, institucionales, instituciones financieras o bancos corresponsales.

La División *Wholesale* atiende a clientes de los principales sectores de la actividad económica tanto en Lima como en provincias, algunos de los cuales cuentan con conexión internacional, lo que obliga a que tengamos unidades con alto grado de especialización en el desarrollo y estructuración de productos y servicios como finanzas corporativas, *Global Transaction Banking & Leasing* (*cash management*, comercio exterior, *leasing*, servicios fiduciarios) y se cuenta también con áreas de soporte al negocio como Soluciones de Créditos y Gestión de Portafolios.

En el 2018, nuestro principal enfoque fue en la gestión y lanzamiento de una propuesta digital.

BANCA DIGITAL

Scotiabank tiene una estrategia digital clara y ambiciosa para ser el banco digital líder en Canadá y los países de la Alianza del Pacífico. En el mediano plazo, dos de cada tres clientes interactuarán con el banco a través de app y web, más de la mitad de los productos se contratará digitalmente y solo una de cada diez transacciones monetarias se realizará en agencias. Nuestra transformación implica un sostenido alineamiento organizacional y sobre todo un profundo cambio cultural.

Seguiremos innovando para transformar nuestra propuesta de valor y ser cada vez más relevantes para los clientes, con la finalidad de brindarles servicios, opciones y soluciones a sus requerimientos cotidianos. Es importante para nuestra organización ser un banco de confianza que les ayude a alcanzar sus sueños. En todos los niveles de la organización, nuestro compromiso no puede ser mayor.

NUEVA APP

En Scotiabank Perú, el número de usuarios de banca móvil se ha duplicado en el último año. Por ello, lanzamos la nueva app de Scotiabank que sumó más de 350,000 usuarios luego de tres meses en el mercado. Este fue el primer paso en la ejecución de una estrategia con la que buscamos explotar el potencial transformador de nuevas tecnologías para entregar a nuestros clientes una propuesta de valor personalizada y una experiencia simple, intuitiva y segura.

La nueva app utiliza múltiples capas de seguridad que garantizan la autenticidad de cada transacción, luego de verificar la identidad del usuario, su dispositivo y su clave digital. Asimismo, cuenta con funcionalidades como "Mi lista", que simplifica y agiliza la realización de pagos y transferencias frecuentes, y "Billetera de tarjetas", que permite pagar tarjetas de crédito de Scotiabank y de otros bancos con un par de clics.

A. BANCA RETAIL

Los resultados del 2018, en comparación con los del año pasado, han sido positivos, ya que se registró un importante crecimiento del 9% en la productividad del equipo comercial y del 10% en la satisfacción del cliente. Asimismo, se lograron ingresos superiores a S/ 2,350 millones, acompañados por un incremento del 11.6% en el volumen de colocaciones.

+11.6%
Crecimiento Colocaciones Retail en 2018, versus 2017

+ 8.8%
Crecimiento Depósitos Retail en 2018, versus 2017

Los Productos ofertados por nuestra Banca Retail:

- Préstamos personales y vehiculares
- Préstamos hipotecarios
- Tarjetas de crédito y subproductos (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

Tarjetas de crédito

El negocio de tarjetas de crédito también creció durante el 2018, tanto en uso como en colocación de productos adicionales. Los saldos de tarjetas de crédito alcanzaron S/ 3,000 millones en diciembre del 2018, con lo cual se mantiene una participación de mercado del 13.6%. Este crecimiento se vio impulsado por la implementación de nuevos productos para segmentos masivos y prémium, como las tarjetas Smart y Beyond, respectivamente. Otro factor de impulso fue la consolidación de nuevos canales que permitió una mejora de productividad y mayores niveles de venta.

Préstamos personales

En el 2018, el saldo total de préstamos personales creció 11% con respecto a diciembre del 2017, alcanzando un promedio de S/ 4,239 millones y una participación de mercado de 19.0%. Este crecimiento se explica principalmente por tres factores. Primero, el incremento de posiciones de venta y de canales. Segundo, la mejora de la productividad de los canales de venta, que llegó a niveles récord. Y, tercero, la implementación en junio del 2018 del convenio con CAFAE del sector educación, que permitió mejorar la producción mensual.

Banca prémium

El enfoque estratégico de la banca prémium estuvo enfocado en reforzar la promesa: asesoría personalizada, conocimiento de nuestros clientes y acceso a los mejores productos y servicios. De igual manera, en línea con la estrategia del grupo, se sentaron las bases para la transformación digital del segmento.

Producto de los esfuerzos de expansión, se aumentó el número de clientes en 30% con respecto al 2017 y se cerró el año con 59 agencias en los 11 principales departamentos del Perú.

No quedándose atrás, los ingresos por seguros también crecieron en 8.3%, alcanzando los S/ 81 millones al cierre del año. La estrategia que permitió este crecimiento fue la de agregar a la oferta actual nuevos seguros de alto valor para el cliente.

Hipotecarios

El saldo total de préstamos hipotecarios creció en diciembre 10% con respecto al 2017, alcanzando un promedio de S/ 7,703 millones y una participación de mercado de 15.2%, con lo que logró aumentar en 13 bps con respecto al año anterior. Durante el año, hemos obtenido niveles récord de producción, llegando a crecer en 43% en el último trimestre. Por otro lado, continuamos con el proceso de solarización del portafolio, cerrando en 79% del total de las colocaciones en moneda nacional.

Préstamos a empresas (incluye pyme)

Durante el 2018 se siguió una estrategia basada en tres pilares:

- La optimización de la oferta de valor de productos y servicios
- La mejora en tiempos de atención
- La cobertura de atención a clientes a nivel nacional

En este sentido, se ha ampliado la oferta de productos. Ahora no solo se ofrecen préstamos a los clientes, sino también seguros para el negocio (con cobertura de hasta tres locales comerciales con un seguro a sola firma), POS para que nuestros clientes puedan captar más ventas, banca electrónica que permite una gestión eficiente de sus operaciones, con acceso vía app móvil. De igual modo, se agilizó el proceso de apertura de cuentas para facilitar la transaccionalidad. Como resultado, las colocaciones crecieron 8% y los depósitos 12%. Nos mantuvimos como el segundo banco en participación de colocaciones a pequeñas empresas, con una participación de mercado de 14.5%.

Distribución

La red de agencias se ha centrado en mejorar la calidad de servicio, aumentar la productividad y asegurar el conocimiento del cliente.

En calidad de servicio, hemos crecido 10% en la recomendación de clientes, siguiendo la estrategia de ser líderes del mercado. En productividad, la venta de productos por funcionario ha crecido en 9%, logrando reducir la dispersión de nuestros equipos. Finalmente, para asegurar el conocimiento del cliente se han desplegado importantes políticas de *know your customer* (KYC) y de prevención del lavado de activos.

Durante el 2018, se inició el cambio de formato de cuatro agencias para mejorar la experiencia del cliente y continuamos con el despliegue de cajeros automáticos receptores de efectivo. Asimismo, se crearon nuevas alianzas estratégicas con operadores y aliados para incrementar la presencia física en Lima y provincias. Este año se consolidó la red de cajeros corresponsales como la más grande a nivel nacional.

Además, se continuó con el modelo de venta por referencia de multicanal con *callback*, que permite comunicar a los clientes ofertas de productos como tarjetas de crédito, préstamos en ATM, Scotia en Línea y banca móvil. En la banca virtual, se desarrollaron nuevas funcionalidades para poder acceder a nuevos productos como pagos de préstamos, depósitos a plazo fijo, adelantos de sueldo a través de Scotia en línea, entre otros.

Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas con desventajas

Desde el año 2017, el formato para nuevas agencias se modificó e incorporó cambios en el mobiliario de las ventanillas. Así, en las nuevas agencias, tenemos una ventanilla dirigida a personas en sillas de ruedas, las cuales tienen un nivel más bajo para una mejor atención. Durante el 2018, se incorporaron dos nuevas agencias con este formato y de esta manera contamos con cuatro agencias que facilitan la atención.

Transacciones en canales físicos y virtuales

Año	Cajero Automático (ATM)	Cajeros Corresponsables	Scotia en Línea	Banca Móvil	Teleban-king
2018	42,060,924	17,899,191	6,072,145	4,133,220	12,748,708
2017	38,805,831	13,357,595	5,582,915	1,973,434	11,153,667
2016	32,472,741	11,432,335	4,731,552	885,060	9,643,232

(*) Medición sobre transacciones monetarias, no incluye transacciones de consultas ni administrativas.

B. WHOLESALE BANKING

Durante el año 2018, se logró alcanzar un volumen promedio de colocaciones directas *wholesale* de S/ 27,221 MM, lo que significó un crecimiento de S/ 1,626 MM, 6% más con respecto al año 2017.

Banca Corporativa

Nuestra banca corporativa mantiene y gestiona relaciones con los clientes corporativos de Scotiabank Perú, siempre enfocados en apoyarlos a 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.

La banca corporativa atiende a los siguientes sectores:

- Minería
- Alimentos y bebidas
- Distribución mayorista
- Multinacionales
- Telecomunicaciones e industrias
- Diversas
- Auto, plásticos y textiles
- Pesca y agropecuario
- Petróleo y gas
- Inmobiliario y hotelería

Nuestras colocaciones de créditos corporativos crecieron 26% en el año, logrando ganar 221 bps en participación de mercado hasta 22.6%, Así nos ubicamos en la posición número dos del mercado en dicho segmento.

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
- Banca empresas (mid + pyme A)
- Empresa provincias
- Banca institucional

Wealth Management

El negocio de *wealth management* de Scotiabank Perú está compuesto por dos unidades generadoras de productos: portafolios privados y Scotia Fondos (una unidad que brinda soporte operativo para la emisión de los portafolios privados y notas estructuradas como Scotia Bolsa y banca privada), y la unidad de distribución y atención a los clientes patrimoniales del banco.

Al término del 2018, nuestra banca privada gestiona un portafolio de 1,496 clientes con un volumen promedio de colocaciones directas de S/ 434 MM, depósitos por S/ 856 MM y *assets under management* por S/ 656 MM.

Con el fin de estar más cerca de los clientes en ambientes que permitan asesorar y gestionar su patrimonio de manera segura, reservada y cómoda, el modelo de atención se realiza a través de tres oficinas, de las cuales dos se encuentran en San Isidro (sede Salaverry y sede Córpac) y una en Santiago de Surco (sede Patio Panorama). Son 16 gerentes de relación quienes gestionan el portafolio y, a su vez, cuentan con el soporte de un equipo de *advisory l*ocal. En conjunto, ofertan soluciones de inversión y acompañan a nuestros clientes de manera cercana en la gestión de las mismas.

Alineados con la estrategia, durante el 2018, la banca privada creció en AUM (*assets under management*) S/ 216.8 MM en saldos promedio respecto al año 2017. En cuanto a colocaciones directas, creció S/ 126.1 MM innovando productos activos apalancados en las inversiones de los clientes. Dichos crecimientos, alineados a la gestión de los ingresos y el cuidado de los gastos, hicieron que como negocio la utilidad neta de la banca crezca 35.8% respecto al 2017 alcanzando S/ 14.7 MM, lo que representa el 25% de la utilidad neta del negocio de *wealth management* en Scotiabank Perú.

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 en el mercado local y en el exterior
- Operaciones en renta fija en el mercado local y en el exterior
- Operaciones extrabursátiles
- Colocaciones primarias de instrumentos de renta fija de emisores locales en el mercado local
- Préstamo de valores
- Emisiones privadas

Resultados y clientes atendidos:

El volumen negociado por Scotia Bolsa al cierre del año 2018 fue de S/3,371 MM, cifra al 8.34% de la negociación de la Bolsa de Valores de Lima (BVL), lo que la ubica como la tercera sociedad agente de bolsa del mercado peruano.

Los clientes de Scotia Bolsa están clasificados en siete tipos:

- Personas naturales: estándar y prémium
- Personas jurídicas (diferentes de fondos de pensiones o fondos mutuos)
- Administradoras de fondos de pensiones (AFP)
- Fondos mutuos
- Institucionales extranjeros
- Patrimonio autónomo

Scotia Fondos

Se dedica a la administración de fondos mutuos. Atiende a clientes naturales y jurídicos, que están 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

Resultados obtenidos:

Empresa administradora de 32 fondos mutuos con patrimonios que, sumados, alcanzaron S/ 5,327 MM al término del 2018. La utilidad neta del año llegó a los S/26.0 MM. La participación de mercado en fondos mutuos es de 17.75% (17.10% en personas naturales y 21.65% en personas jurídicas) en patrimonio administrado, ubicándose como la tercera mayor administradora de fondos mutuos del país.

Scotia Titulizadora

Administra fideicomisos de titulización. Atiende a clientes de la banca corporativa y comercial de Scotiabank Perú, ubicados principalmente en Lima y pertenecientes a los sectores inmobiliario, centros comerciales, energía y hotelero. Durante el 2018, administró dieciocho patrimonios titulizados.

Resultados obtenidos:

Como resultado de las operaciones realizadas durante el 2018, Scotia Sociedad Titulizadora registró una utilidad de S/ 872,000, con ingresos operacionales de S/ 1.191 millones. Los activos administrados por Scotia Sociedad Titulizadora durante el 2018 ascendieron a S/ 2,155 millones.

7.2 SOLUCIONES AL CLIENTE

En el sector financiero, uno de los factores determinantes de posicionamiento en el mercado y que guarda relación directamente con la calidad del servicio recibido es la gestión de reclamos.

Cabe precisar que la gestión de reclamos se encuentra constantemente observada por entes reguladores como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP e Indecopi, autoridades con competencia y alcance nacional que velan por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, o de la norma que la modifique o sustituya.

En Scotiabank Perú contamos con tres canales para la recepción de reclamos: red de agencias a nivel nacional, banca telefónica y página web del banco.

Acorde a la naturaleza u origen del reclamo, este se registra empleando la tipología relacionada con el requerimiento del cliente. Los reclamos son canalizados hacia la unidad de Soluciones al Cliente, donde un equipo especializado los atiende. 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 la responsabilidad de solucionarlo o hacer seguimiento hasta su finalización.

Durante el 2018, los reclamos recibidos y atendidos en primera instancia fueron:

	2018	2017	2016
Recibidos	193,284	174,821	228,699
Atendidos	190,644	173,772	224,206

La gestión de reclamos en primera instancia nos ha permitido contribuir a la mejora del nivel de recomendación de nuestros clientes. En el 2018, logramos el primer lugar en la atención de los reclamos que se registran a través de Aló Banco (Indecopi).

Adicionalmente, el área de *Customer Ombuds Office* atiende casos en segunda instancia:

	2018	2017	2016
Reconsideraciones recibidas	8,064	5,577	3,026
Reconsideraciones atendidas	7,776		

El número de resoluciones a favor de los clientes este año representa el 21% de los casos resueltos (1,652 reconsideraciones), y en los otros casos (6,124 reconsideraciones) se brindó una explicación sobre por qué no se pudo resolver el caso a favor del cliente.

Generamos autonomías y uso de transacciones para atender casos con mayor celeridad, en casos a favor del cliente. De igual manera, participamos en diferentes comités para ayudar con las mejoras a los procesos, productos y servicios que brinda el banco, principalmente en tarjetas de crédito.

Logramos que el tiempo de atención sea 15.94 mayor a los 15 días de meta y alcanzamos el 90.25% de eficiencia de las reconsideraciones atendidas en plazo, sobre un objetivo de 90%.

Compromisos 2019

Para el año 2019 se espera mejorar el tiempo y la eficiencia de atención, así como participar en el proyecto de reclamos con la finalidad de mitigar las principales causas que los originan para la disminución de reclamos y reconsideraciones.

7.3 CUIDAMOS LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE NUESTROS CLIENTES

(GRI 418-1)

Para Scotiabank, la protección de la información personal es de vital importancia para mantener nuestra sólida reputación y la confianza de los clientes y usuarios. Por ello, promovemos la colaboración en equipo para preservar la confidencialidad y seguridad de la información personal.

El banco y sus subsidiarias asumen un compromiso permanente y serio con la protección de datos personales a los que tienen 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 los accesos no autorizados, sustracciones, modificaciones no autorizadas y la pérdida de los datos, para lo cual contamos con el Manual Corporativo de las Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información que se deben adoptar.

Adicionalmente, Scotiabank Perú y sus subsidiarias deben desarrollar una política de tratamiento de datos personales respetando los principios rectores establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales (en adelante LPDP), el Manual Corporativo de la LPDP, el Marco sobre Privacidad de Scotiabank y el Procedimiento de Gestión de Incidentes y Violaciones de la Privacidad de Scotiabank. Por ello, se debe respetar los siguientes principios:

- En cumplimiento del principio de legalidad, nuestra institución está comprometida a no recopilar 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, la cual debe establecerse claramente y ser informada al titular de los datos personales.
- Los datos personales que vayan a ser tratados deberán ser veraces, exactos y, en la medida de lo posible, actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados respecto de la finalidad para la que fueron recopilados y se conservarán de forma tal que se garantice su seguridad.
- Reportar sobre cualquier tratamiento inadecuado de datos personales o información personal, ya sea de clientes, usuarios o colaboradores.

En Scotiabank garantizamos el nivel adecuado de protección de la información personal de clientes y usuarios 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.

La protección de datos personales es de vital importancia para nosotros; por ello, es adoptada por la primera línea gerencial de cada una de nuestras 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).

El 2018 supuso retos importantes respecto a la protección de los datos personales en el Perú. Los nuevos criterios adoptados por las entidades supervisoras y la nueva regulación aplicable supuso la revisión de las medidas y mecanismos adoptados por Scotiabank para asegurar el adecuado tratamiento de la información personal a la que tiene acceso como parte de sus actividades.

- Logramos una mayor participación en iniciativas de negocio para asegurar el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales desde su concepción.
- Concientizamos y brindamos constante capacitación en privacidad y protección de datos personales a equipos de trabajo con acceso a los mismos.
- Mejoramos los mecanismos de supervisión de terceros sobre el manejo de información.
- Actualizamos las cláusulas de tratamiento de datos personales de los clientes y proveedores externos.
- Revisamos y actualizamos los bancos de datos y flujos transfronterizos declarados por nosotros y las demás empresas del grupo económico ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.

En ese sentido, las principales gestiones realizadas fueron las siguientes:

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

Es importante resaltar que durante el 2018 no se presentaron reclamaciones relacionadas con violaciones de privacidad en ninguna de las empresas del grupo empresarial Scotiabank Perú.

7.4 PRÁCTICAS EN SEGURIDAD FÍSICA

(GRI 410-1)

Contamos son servicios de seguridad y protección física brindados por personal *outsourcing* especializado. Todo el personal destacado 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 el cumplimiento de normativas. Entre los contenidos formativos, se enfatiza en la Constitución Política del Perú y los derechos humanos. Cabe destacar que el 100% de los agentes destacados han realizado estos cursos y anualmente deben aprobar capacitaciones para mantener su certificación.

De manera complementaria, la compañía de servicios brinda charlas de atención al cliente para que los agentes destacados brinden soporte, buen trato y respeto a los clientes del banco, incluso si se presenta alguna situación de actitud dudosa y alguien tenga que ser intervenido por la autoridad correspondiente.

En caso de que sea necesario algún proceso de intervención, los agentes cuentan con un protocolo establecido.

7.5 MARKETING RESPONSABLE

(GRI 417-1)

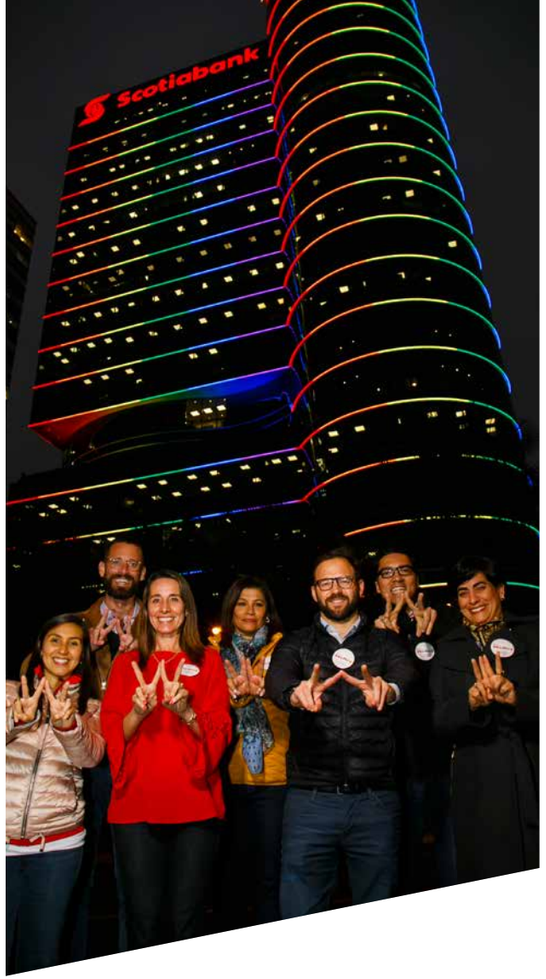
La promoción de nuestros productos y servicios se hace cumpliendo los lineamientos establecidos en el Manual de Marca. Toda comunicación expuesta a los clientes debe cumplir con los estándares y políticas internas, así como de los organismos reguladores:

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

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 con el programa impulsado por cada una de estas entidades.



Durante el 2018 tuvimos dos campañas emblemáticas que nos permitieron un posicionamiento importante:

#ARusiaConTodoPagado

Una campaña divertida, de la mano de los mundialistas Renato Tapia y Edison "Orejas" Flores, que motivó a la gente a no ver al Perú por televisión, sino a participar de nuestra promoción para acompañar al equipo nacional en Rusia 2018.

Al cierre de la campaña, la Cuenta *Free* creció 48% en saldos, más del triple del crecimiento de mercado (14% en total del sistema). De esta manera, contra el antecedente de –5% del 2017, volteamos los resultados con un +61% de apertura de cuentas al 2018.

El saldo creció en +48% respecto al 2017, considerablemente superior a nuestra meta y al +14% de crecimiento del sistema, menos propenso al ahorro. Nuestros fondos crecieron en S/ 1,032 millones, superando el objetivo planteado de S/ 350 millones.

El número de Cuentas *Free* abiertas aumentó en +61% durante la campaña. La cifra positiva supera por 54,000 cuentas la meta trazada y contrasta por mucho con la caída de venta de dicha cuenta en el año anterior (2017: –5%).

Durante la campaña, superamos ampliamente el objetivo de captación (20,000 clientes), logrando más de 100,000 clientes nuevos a través de la Cuenta *Free*, 38% más que los captados durante el mismo periodo el año anterior. Entre estos, 37,000 eran clientes "no bancarizados", 12,000 más que el número obtenido en el 2017.

Nada, nada, nada

Scotiabank lanzó en el 2017 la Cuenta *Free*, una cuenta que no cobra ningún tipo de comisión. En el 2018, se añadió el beneficio de retiros en más de 44,000 cajeros del extranjero.

En la campaña utilizamos una popular y emblemática canción que comunicaba los beneficios de la Cuenta *Free*: sin comisiones, sin mantenimiento, sin límites en todo el Perú y sin costo por retiros en cajeros del extranjero.

Logramos al final de la campaña un crecimiento anual de la Cuenta Free de 34% (versus diciembre del 2017), mientras que el mercado en ese mismo periodo creció 12%. Además, durante la campaña hubo un impacto importante en la bancarización de clientes con un incremento de 17% frente a los periodos sin campaña. Logramos bancarizar a 10,000 clientes, captamos S/172 millones, vendimos 65,000 cuentas y logramos que los retiros en los cajeros de los bancos del extranjero crezcan 74% frente al mismo periodo del año anterior.

(GRI 413-1)

8. EMPRENDIENDO SUEÑOS CON LA COMUNIDAD

En Scotiabank consideramos que el desarrollo sostenible a través de la responsabilidad social es muy importante para el desarrollo de las personas y el entorno. Por ello, estamos comprometidos con un modelo de gestión con valores éticos, buscando el desarrollo de las comunidades y el medio ambiente donde operamos. Así, nuestras acciones van más allá del cumplimiento de las leyes, porque buscamos primordialmente el establecimiento de relaciones de confianza y valor compartido con nuestros diversos grupos de interés.

Nuestra responsabilidad social establece políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial, buscando aumentar la competitividad y a la vez contribuir activamente al desarrollo de acciones concretas en alianza estratégica, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la sociedad.

"Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor" es nuestro propósito, que nos invita a asumir un compromiso con nuestros grupos de interés para servirlos cada vez mejor y ayudarlos a progresar de tal manera que creemos un futuro mejor para todos.

8.1 EDUCACIÓN

FORMANDO EMPRENDEDORES DEL MAÑANA

Nos preocupamos por los futuros líderes, mejorando las capacidades sociales y

económicas de los niños, niñas y adolescentes del Perú en las regiones de Lima y Piura. En alianza con Plan International, impulsamos una educación emprendedora, financiera y previsional con el fin de desarrollar habilidades que les permitan contribuir al desarrollo económico y social de nuestro país.

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

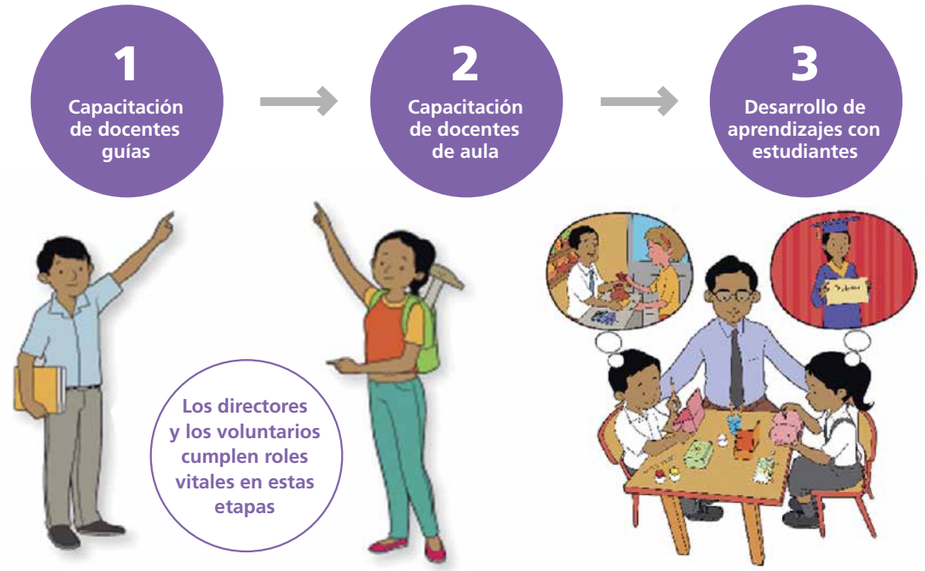
Alcance

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

Al finalizar el año 2019 habremos beneficiado directamente a:

120 Instituciones Educativas
120,000 estudiantes
5,400 docentes
360 Directivos de escuelas

¿CÓMO FUNCIONA EL PROYECTO?



Como parte del proyecto, se convoca al Premio Scotiabank al Emprendimiento. En el 2018, participaron más de ochenta ideas de negocio de las instituciones educativas focalizadas y resultaron ganadores treinta y tres proyectos que recibieron capital semilla para la implementación de sus ideas de negocios.

El proceso se realiza en tres etapas:

1. **Desarrollo de planes de negocio.** Se desarrollan microtalleres en cada institución educativa con los docentes guías y los estudiantes para definir la idea de negocio y elaborar el plan.

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

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

EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO E INCLUSIÓN FINANCIERA

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

El proyecto se implementa en alianza con Care Perú en las regiones de La Libertad, Lambayeque, Junín y Arequipa.

Alcance

AREQUIPA
Cerro colorado, Cayma, Alto Selva Alegre, Miraflores, Hunter

LA LIBERTAD
El Porvenir, La esperanza, Florencia de Mora, Trujillo

LAMBAYEQUE
San José, Lamabayeque, Túcume, Pacora, Morrope, Illmo, Ferreñafe

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

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

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

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

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

Se desarrolló una Feria de Emprendimiento en cada una de las regiones que contó con la presencia de iniciativas de negocios (emprendimientos) liderados por los estudiantes de los diez colegios focalizados por el proyecto.

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

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

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

TALLERES PARA PERIODISTAS

En el 2018 se realizó el cuarto Programa de Especialización Ejecutiva en Innovación para Periodistas, que comenzó en abril y culminó en noviembre del año en mención.

Desde el año 2012, y en alianza con la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), elaboramos un programa de capacitaciones gratuitas en temas de negocios, finanzas personales, emprendimiento, innovación e indicadores económicos para periodistas de Lima y provincias.

A la fecha hemos otorgado más de 500 certificaciones a nivel nacional.

NIÑAS CON IGUALDAD

En el marco del Día Internacional de la Niña, una joven piurana y alumna del proyecto Formando Emprendedores del Mañana fue CEO por un día. Diana tomó el poder como parte de la campaña "Niñas con igualdad", impulsada por Plan International. Este acto se realizó de manera simultánea en 72 países, en los que las niñas fueron jefas de Estado, ministras, CEO de empresas y líderes de medios de comunicación. Ese día participó en distintas actividades desde el Comité de Gerencia hasta la supervisión de agencias y el Comité de Inclusión del banco. No solo fue portadora de un mensaje valioso de inclusión y de igualdad de oportunidades, sino también del proyecto del cual es parte. Así protagonizó un video que fue difundido a través de nuestras redes sociales, el cual alcanzó más de 207,000 reproducciones en Facebook.

8.2 DEPORTE

El deporte es otro de ámbito de trabajo en el que desarrollamos el potencial de los niños, niñas y jóvenes a través de la enseñanza de nuestros valores corporativos: pasión, responsabilidad, respeto e integridad. Alineados a nuestra filosofía de fútbol comunitario, una cultura de pasión con valores para construir una mejor sociedad.

CAMPEONATO NACIONAL DE FÚTBOL INFANTIL SCOTIABANK

En el marco de la plataforma global Scotiabank Fútbol Club, este año se llevó a cabo la tercera edición del Campeonato Nacional de Fútbol Infantil Scotiabank, que convocó a equipos sub-12 de colegios nacionales y particulares, así como a equipos comunitarios de Cusco, Piura, Trujillo, Arequipa, Iquitos, Ica, Huancayo y Lima. A la fecha han participado 592 equipos y más de 6,200 niños.

En esta edición se coronó campeón el equipo del Colegio CEDEU La Católica de Arequipa, que recibió como premio una semana deportiva en el Centro de Formación del Fútbol Club Barcelona de España (La Masía), donde el equipo y sus entrenadores cumplieron el sueño y vivieron una experiencia cultural y deportiva inolvidable.

FUTBOLNET

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

Los festivales FutbolNet Scotiabank tienen como meta alcanzar a más de 18,000 niños y niñas de varios entornos socioeconómicos de América Latina.

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

Los Scotiabankers voluntarios tienen un rol significativo en este festival, pues se involucran de manera activa durante todo el evento y apoyan en la realización de los juegos durante toda la mañana.

CAMPOS DE FÚTBOL

Como parte del compromiso con el desarrollo infantil y juvenil a través del fútbol y porque creemos que los niños tienen derecho a estar mejor, entregamos canchas deportivas mediante el programa regional Campos de Fútbol. Este proyecto consiste en brindar a la comunidad espacios idóneos para desarrollar el potencial infinito de los niños y jóvenes de zonas de escasos recursos a nivel nacional.

Hemos logrado un impacto positivo y sostenible incidiendo en la importancia de construir espacios de desarrollo y formación, en donde se pueden inculcar valores a niños y jóvenes, sobre todo en un país de infraestructura deportiva escasa.

Hasta el día de hoy se han entregado cuatro canchas: dos en Cusco, una en Iquitos y una en Lima. Contamos con un total de 25,000 beneficiarios de manera directa e indirecta.

PELOTAS INDESTRUCTIBLES

Como parte del compromiso con el desarrollo infantil y juvenil a través del fútbol, entregamos 1,800 “pelotas indestructibles” a instituciones educativas seleccionadas a nivel nacional, las cuales fueron canalizadas a través de ONG aliadas como Plan International, Care Perú, Fundación Creer, Kantaya y Olimpiadas Especiales.

DOCUMENTAL *SOÑANDO CON EL FÚTBOL*

Scotiabank Fútbol Club se unió a National Geographic y Fox para realizar un documental llamado Soñando con el fútbol, con la finalidad de mostrar el #PotencialInfinito de catorce niños latinoamericanos que aman el fútbol, incluyendo a dos niños peruanos. El documental muestra el trayecto de estos niños en búsqueda de su #PotencialInfinito.

Kendra y Galo, ambos de trece años y provenientes de Lima (Puente Piedra) e Iquitos, respectivamente, fueron nuestros representantes en esta historia inspiradora. Ellos viajaron una semana a Barcelona, donde compartieron experiencias inolvidables en uno de los mejores clubes deportivos del mundo con otros niños de Latinoamérica.

8.3 INNOVACIÓN

Fomentamos la transformación digital, la creatividad y el emprendimiento a través de la educación de los jóvenes peruanos.

BECA SCOTIABANK

Este programa que premia a estudiantes sobresalientes de las universidades con una experiencia formativa internacional. En este segundo año de implementación, la Beca Scotiabank fue entregada a un estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Pacífico para estudiar Innovación Digital en Toronto, Canadá.

FERIA SCOTIABANK

En esta decimocuarta edición, la Feria Scotiabank contó con un stand en el que participaron beneficiarios del proyecto Formando Emprendedores del Mañana. Durante los tres días de feria, niños y niñas de siete colegios presentaron sus proyectos de emprendimiento innovadores, creativos y amigables con el ambiente, logrando experimentar el proceso de comercialización y por el cual pudieron potenciar sus capacidades emprendedoras.

8.4 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El programa de voluntariado promueve un espíritu solidario y de colaboración, que les permite a nuestros colaboradores convertirse en agentes de cambio. El programa contribuye al desarrollo y fortalecimiento de competencias y valores del perfil Scotiabanker: enfoque en el cliente, establecimiento de relaciones estratégicas, comunicación, liderazgo del cambio, enfoque en resultados, conciencia de sí mismo y desarrollo personal.

Los ejes principales del trabajo voluntario están enfocados en fortalecer la educación financiera, emprendedora y previsional en niños, niñas, jóvenes y mujeres en situación vulnerable y microempresarios de las zonas de influencia de nuestros proyectos.

Asimismo, realizamos actividades con distintos objetivos sociales. Así, este año culminamos con la construcción de 114 viviendas de emergencia para las familias damnificadas por el fenómeno de El Niño costero, en alianza con Techo Perú. Además, los voluntarios lideran actividades como la campaña de donación de sangre a favor del INEN y otras de carácter filantrópico como la donación de ropa de abrigo, actividades navideñas y recaudaciones de fondos para apoyar distintas causas sociales.

Resultados de 2018:

65 Actividades realizadas

2,202 Participaciones de voluntarios

12,915 Personas y 314 Organizaciones beneficiadas

11,542 Horas de voluntariado

Resultados correspondientes al período
1 de octubre 2017 al 30 de setiembre 2018

ECONOMÍA PARA EL ÉXITO

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

APORTE SOLIDARIO

Opción adicional para apoyar a la comunidad, que consiste en la recaudación externa de fondos por dos o más voluntarios en favor de una organización social, los cuales luego son duplicados. Durante este año, se han recaudado más de 50,000 dólares en distintas actividades, los cuales han sido entregados a organizaciones como Kantaya, Operación Sonrisa, Instituto de Servidoras del Señor y de la Virgen de Matará (Arequipa), Colegio Corazón de Jesús de Jicamarca, Asociación de las Bienaventuranzas, la Comunidad de Apoyo a los Pueblos Amazónicos, entre otras.

PROGRAMA COMUNITARIO SCOTIABANK

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

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

8.5 OBRAS POR IMPUESTOS

MODERNIZACIÓN DE COMISARÍAS A NIVEL NACIONAL

Desde el año 2016, la Asociación de Bancos (Asbanc), junto con el consorcio formado por doce empresas financieras asociadas, entre las que participa Scotiabank Perú, acordó con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú la ejecución de obras para la remodelación de comisarías localizadas en La Libertad, Huancavelica y Piura, con una inversión de más de S/ 75 millones. Con este consorcio, somos el primer gremio promotor de obras por impuestos que ha firmado un convenio de inversión con una entidad del Gobierno central.

En el 2018, continuamos el proceso de construcción que beneficiará a más de 800,000 peruanos. A la fecha, se han inaugurado las comisarías de Chulucanas y Ayabaca. Por su parte, la División Policial de Paiján se encuentra en proceso de recepción y las comisarías ubicadas en Huancavelica iniciaron obra.

CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO DE SURF

En septiembre del 2018, bajo la denominación Consorcio CAR Punta Rocas, junto a Backus y Johnston S. A. A, Supermercados Peruanos S. A., Financiera Efectiva S. A., Unión Andina de Cementos S. A. A y Unión de Concreteras S. A., firmamos el convenio de inversión con el proyecto especial para la preparación y desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos 2019, en la ejecución y financiamiento del proyecto "Creación del Centro de Alto Rendimiento de Surf en la playa Punta Rocas, distrito de Punta Negra", con una inversión de S/27.3 millones.

El objetivo del proyecto es ser un centro de entrenamiento y formación de los surfistas del país, así como brindar las condiciones adecuadas para la preparación de competencias nacionales e internacionales, cuyo primer evento será los XVIII Juegos Panamericanos Lima 2019. Este proyecto es el primero en su tipo de América y el segundo a nivel mundial con todas las características y comodidades necesarias para la alta competencia, que permitirá atender a más de 8,000 deportistas.

(GRI 103-1), (GRI 103-2), (GRI 103-3), (GRI 204-1)

9. NUESTRA CADENA RESPONSABLE DE SUMINISTRO

9.1 NUESTROS PROVEEDORES

Nuestra cadena de suministro es de 2,500 proveedores aproximadamente. El valor monetario de las compras durante el 2018 fue de 174.59 MM dólares.

Estamos comprometidos con que los proveedores cumplan con estándares que demuestren el mismo comportamiento del banco. Por ello, hemos asegurado el cumplimiento de políticas anticorrupción y protección de datos personales de parte de los proveedores que contratamos a través de órdenes de compra o contratos.

Para promover prácticas de adquisición éticas, contamos con lineamientos básicos que nos permiten gestionar la relación con los proveedores:

- Elegimos a los proveedores basados en criterios de calidad, experiencia, precio, oportunidad, fecha de entrega y solvencia moral y económica.
- Realizamos diecinueve visitas de las áreas de Compras Recurrentes y Control de Servicios Tercerizados a los proveedores, dentro del marco de nuestra política "Conociendo al proveedor".
- Seguimos las pautas de conducta de proveedores en el marco de la responsabilidad social.
- Actualizamos el Manual de Compras y Servicios con controles AML, alertas y documentación requerida en la política SBS "Conocimiento del proveedor".
- Se cuenta con un manual de riesgo de contratación *outsourcing* y acuerdos similares.
- Sistematizamos los concursos o procesos de compras a través de subastas electrónicas y de plataformas virtuales.
- Reducimos el número de órdenes de compra para que la contratación sea a través de contratos.

Compras de Scotiabank a proveedores (dólares americanos)		
Descripción	2018	2017
Monto de adquisiciones	174.59 MM	169.28 MM
Porcentaje de adquisiciones locales	91%	92%
Monto de adquisiciones locales	158.14 MM	155.74 MM

Consideramos como "locales" a proveedores domiciliados en Perú.

9.2 SOPORTE EN LAS ADQUISICIONES DE LAS SUBSIDIARIAS

Las subsidiarias Scotia Bolsa, Scotia Fondos y Scotia Titulizadora 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 otras. De allí que políticas de compras desarrolladas por Scotiabank Perú les sean aplicables. 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*.

Compras de Subsidiarias a proveedores en 2018			
Descripción	Scotia Bolsa	Scotia Fondos	Scotia Titulizadora
Monto de adquisiciones totales (S/)	1.723 MM	8.332 MM	659 M
Monto de adquisiciones locales (S/)	1.177 MM	8.019 MM	659 M
Porcentaje de adquisiciones locales	68%	96%	100%

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

(GRI 301-1), (GRI 301-2), (GRI 302-1), (GRI 303-1)

10. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestra política medioambiental describe los lineamientos y principios generales que seguimos en la gestión de asuntos que involucran temas ambientales. Esta es una parte integral de la estructura de control y gobierno interno de las empresas del grupo.

El propósito es establecer un marco general para (1) gestionar el impacto medioambiental directo e indirecto, (2) incorporar la variable ambiental en nuestros productos y servicios, (3) ofrecer productos y servicios que fomenten prácticas sostenibles en los clientes, (4) considerar los riesgos ambientales asociados con las operaciones del negocio de cada cliente y de todo bien inmueble ofrecido como garantía, y (5) promover causas sostenibles de interés de la sociedad civil.

El bienestar y la salud del planeta son primordiales para tener un futuro mejor y próspero. Para enfrentar el cambio climático, nos comprometemos a reducir nuestro impacto en el medio ambiente, manejando las operaciones eficientemente, en cumplimiento de las políticas relacionadas con el cambio climático, riesgo ambiental y programas de ecoeficiencia. Por ello, hemos implementado el programa Scotiabank Ecoeficiente en las oficinas administrativas y agencias de Lima.

En el 2018, obtuvimos los siguientes beneficios:

781 árboles que no fueron talados

1´201,911 litros de agua que no fueron consumidos

8,010 litros de petróleo dejados de utilizar

Scotiabank®

Durante el mes de junio, en el marco de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, realizamos activaciones como la Reciclatón, que es una campaña de reciclaje de papel en las empresas del Grupo Scotiabank. Asimismo, con el apoyo de B-Green se llevó a cabo un taller de consumo responsable y mediante nuestros canales internos difundimos mensajes para fomentar el uso eficiente de los recursos (agua, energía y papel).

Adicionalmente, promovemos el reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), a través del cual los colaboradores y los clientes podrán desechar celulares, cargadores, teléfonos fijos, *modems*, *routers*, *tokens* y demás equipos en desuso, en cualquiera de los contenedores que se encuentran instalados en las principales sedes y agencias de las empresas del Grupo Scotiabank en Lima, con la seguridad de que tendrán una disposición final adecuada.

BENEFICIOS LOGRADOS

	UNIDAD	2018	2017	2016
Tala innecesaria	árboles	781	873	675
Consumo irrecuperable de agua evitado	litros	1’201,911	1’340,165.00	1’174,665.90
Consumo de petróleo evitado	litros	8,010	8,590.35	9,378.03

10.1 HUELLA AMBIENTAL: SCOTIABANK ECOEFICIENTE

En Scotiabank nos importan los impactos al medio ambiente que pueda generar la gestión de materiales en la organización. Por ello, continuamos con el compromiso de seguir tomando acciones y adoptando una cultura orientada al cuidado del planeta.

Una de las principales gestiones, que se realiza en la unidad encargada del tema, es la adecuada revisión y aprobación de pedidos mensuales y de manera específica. A través de esta gestión, mostramos también nuestra orientación en la buena administración del gasto.

Es importante mencionar la existencia de iniciativas internas que se vienen desarrollando en el banco y cuyo esfuerzo persigue la reducción del consumo de papel.

El aspecto más resaltante del 2018 fue el proceso de solicitud mensual de papel de fotocopia para el *site* de impresiones en sedes, a través del área responsable del servicio (Soporte Sistemas), el cual generó una reducción notable.

Año	Resma /mes	Resma /año
2018	1,791	21,490
2017	2,540	30,480

CONSUMO DE MATERIALES POR TIPO (GRI 301-3)

Material	Unidad	2018	2017
Papel bond para impresión y fotocopia	Tonelada	223	240
Cartuchos de tinta	Unidad	140	95
Cartuchos de tóner	Unidad	106	134
Formatos impresos	Miles	34,362	45,179
Rollos térmicos para cajeros automáticos	Unidad	59,443	63,182

10.2. CONSUMO DE ENERGÍA

(GRI 302-1)

En Scotiabank, el consumo de energía proviene de dos fuentes. La primaria, compuesto por combustible utilizado para el funcionamiento de vehículos pertenecientes al banco y grupos electrógenos de emergencia. La indirecta, compuesta por energía eléctrica, cuyo origen proviene en su totalidad de la red del Sistema de Energía Interconectado Nacional.

En el 2018, el consumo fue 17,871.391 megawatts, lo que significó un ligero incremento debido a la apertura de dos nuevas agencias: Edificio Panorama para banca privada y Agencia Plaza Lima Norte.

RECURSO	UNIDAD	2018	2017	2016
Energía térmica total (combustible)	megajoules	2'920,359.89	3'526,601.67	2'308,677.19
Gasolina	galones	(90) 0 (95) 379.29 (98) 6,133.67	(90) 15.362 (95) 248.87 (98) 6,364.88	4,343.12
	megajoules	858,147.08	873,451.80	564.97
Petróleo Diésel 2	galones	15,651.28	16,925.78	15,504
	megajoules	2'062,212.81	2'230,140.77	2'159,087.04
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	litros	0 (*)	2,887.04	5,456.25
	megajoules	0 (*)	423,009.10	149,025
Energía eléctrica	megajoules	----	15,579.60	17,491.73
	Megawatts	17,871.391	17,579.60	17,491.73

(*) En el caso de GLP, el consumo es 0 porque se cerró el comedor.

10.3. CONSUMO DE AGUA

En el 2018, hubo una reducción significativa de 15% en el consumo de agua en agencias a nivel nacional.

RECURSO	UNIDAD	2018	2017	2016
Agua de la red pública total	Metros cúbicos	88,797	104,962	90,987

10.4. GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y EFLUENTES

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

Año	Cartón (kg)	Papel (kg)	Plástico (kg)	Vidrio (kg)	Chatarra(kg)
2018	46,051.30		3,018.10	321.30	603.80
2017	51,283.80		3,172.50	89.30	191.80
2016	3,277.70	41,749.00	1,957.75	126.00	51.90

Los residuos son acopiados en los sótanos de las sedes y puntos verdes de agencias para luego ser recogidos por las instituciones encargadas.

Sedes administrativas	Se realiza el recojo de lo recolectado por la Asociación Amelitrameres, en coordinación con la ONG Ciudad Saludable y la Municipalidad de San Isidro.
Agencias Lima	Se realiza el recojo de lo recolectado por las siguientes asociaciones: ReciAmancaes y Ayudemos a Reciclar. Asimismo, los desechos orgánicos y no reaprovechables son recogidos por las empresas municipales de cada distrito.
Agencias de provincia	Se realiza la diferenciación de desechos. En Arequipa se inició la recolección de residuos por la asociación Mujeres Ecosolidarias, dando trabajo formal a más de veinte recicladoras, quienes elaboran productos con el plástico reciclado.

Por otra parte, las aguas residuales que se vierten en las instalaciones se direccionan 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.

10.5. NUESTRAS POLÍTICAS AMBIENTALES Y SOCIALES

Nuestras 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.

Nuestra política 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 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.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN QUE EMPLEAMOS PARA LA EVALUACIÓN DE NUESTRAS POLÍTICAS AMBIENTALES Y SOCIALES

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.
- Cumple con el PAMA (Programa de Adecuación y Manejo Ambiental) u otras regulaciones locales equivalentes.

RETOS Y OPORTUNIDADES DE NUESTROS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES SIGNIFICATIVOS

Tanto The Bank of Nova Scotia (BNS) como nosotros, como Grupo Scotiabank, adoptamos 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 no gestiona un negocio de alto riesgo medioambiental, hay temas ambientales que producen un impacto en varias áreas de sus operaciones.

Para realizar el análisis ambiental e identificar los riesgos, debemos realizar una *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.

11. ACERCA DEL INFORME

El Reporte de Sostenibilidad es una publicación anual, que en esta oportunidad abarca el año calendario 2018. El último informe fue publicado en el año 2017 y puede ser ubicado en la página web: https://www.scotiabank.com.pe/RSS/informes

Cualquier comunicación con respecto a este informe puede ser dirigida a la Gerencia de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social. Av. Dionisio Derteano 102, piso 12, San Isidro, Lima.

Correo electrónico: responsabilidadsocial@scotiabank.com.pe

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.

En esta oportunidad, el informe no ha sido verificado por ninguna organización externa. Al momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros informes de sostenibilidad. Los estados financieros consolidados de Scotiabank Perú consideran a las siguientes organizaciones:

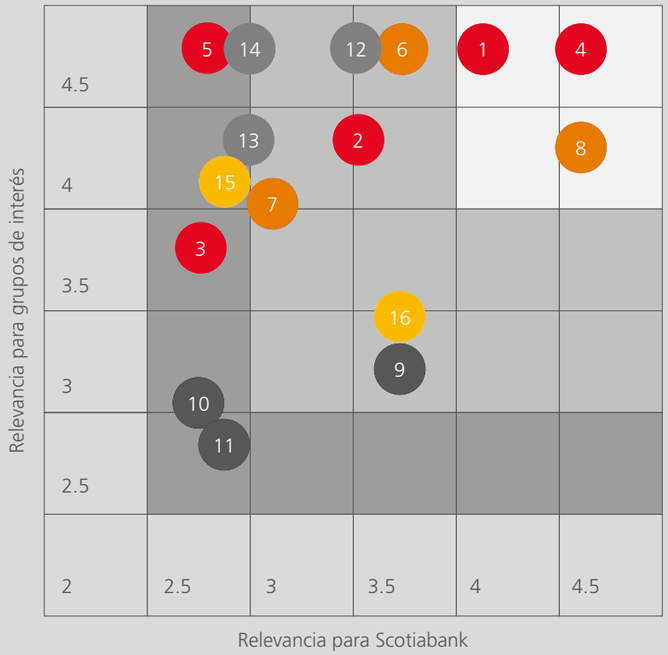
- Scotiabank Perú S.A.
- Scotia Fondos
- Scotia Bolsa
- Scotia Titulizadora
- CrediScotia Financiera
- Servicios de Cobranzas - SCI

El reporte 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.

(GRI 102-46; GRI 102-47)

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

MATRIZ DE TEMAS MATERIALES DE SCOTIABANK (2018)



MATRIZ DE TEMAS MATERIALES SCOTIABANK 2018

DEFINICIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

(GRI 102-46; GRI 102-47)

Temas Materiales		Cobertura
1	Impactos económicos directos. Desempeño económico del banco. Aporte de Scotiabank en la generación de empleo local.	Cobertura interna / externa
2	Gestión de riesgos. Análisis de riesgos crediticios, pricing, enfoque para la incorporación de la gestión de riesgos en la estrategia corporativa de largo plazo, planificación de la suficiencia de capital y otras actividades comerciales del banco.	Cobertura interna
3	Prácticas responsables de abastecimiento. Compras a empresas locales, selección de proveedores más inclusivos, aplicación de políticas y mejora de estándares para proveedores del banco.	Cobertura externa
4	Ética en los negocios. Políticas y procedimientos para asegurar el comportamiento ético, códigos de conducta empresarial, impacto en la conducta y evolución del mercado, cuestiones controversiales, dilemas en préstamos y financiamiento.	Cobertura interna
5	Anticorrupción. Estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción, fraude, políticas y medidas contra la delincuencia.	Cobertura interna / externa
6	Seguridad de los clientes. Soluciones que promuevan la seguridad de los clientes en el manejo de efectivo, realización de pagos, transferencias, entre otros.	Cobertura externa
7	*Marketing* responsable y transparencia en las especificaciones de los servicios y productos.	Cobertura externa
8	Satisfacción del cliente con la atención y productos brindados por Scotiabank.	Cobertura externa
9	Materiales. Gestión de las impresiones en volumen (papelería y contratos, forrados, tinta, etc), iniciativas para reducir el consumo de materiales (como incentivar la contratación digital).	Cobertura externa
10	Energía. Consumo de energía combustible o eléctrica en las operaciones del banco.	Cobertura externa
11	Emisiones de gases de efecto invernadero (cambio climático), gestión de la huella ambiental del banco.	Cobertura externa
12	Formación y enseñanza brindada en Scotiabank a todos los colaboradores.	Cobertura interna
13	Diversidad e igualdad de oportunidades brindadas a los Scotiabankers.	Cobertura interna
14	No discriminación en las relaciones con colaboradores, clientes y proveedores.	Cobertura interna
15	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades. Créditos a pequeñas empresas, promoción de la bancarización y educación financiera para no bancarizados, inversión para fomentar el deporte y mejoras en la calidad de vida.	Cobertura externa
16	Comunidades locales. Puntos de acceso a servicios financieros y servicios financieros accesibles.	Cobertura externa

Scotiabank®

12. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIONES	CUMPLIMIENTO DEL PACTO GLOBAL	APORTE A LOS ODS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016						
CONTENIDOS GENERALES						
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-1	Nombre de la organización	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	Ninguna omisión	---	---
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 78	Ninguna omision	---	---
	102-3	Ubicación de la sede	Av Dionisio Derteano 102, San Isidro 15047	Ninguna omisión	---	---
	102-4	Ubicación de las operaciones	Página 8	Ninguna omisión	---	---
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Página 16	Ninguna omisión	---	---
	102-6	Mercados servidos	Páginas 78	Ninguna omisión	---	---
	102-7	Tamaño de la organización	Página 8	Ninguna omisión	---	---
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 46 a página 48	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	---
	102-9	Cadena de suministro	Página 110 a página 111	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	---
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han dado cambios significativos	Ninguna omisión	---	---
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Página 26	Ninguna omisión	Principio 7	---
	102-12	Iniciativas externas	Páginas 13 y 14	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	---
	102-13	Afiliación a asociaciones	Página 11	Ninguna omisión	Principios 1 y 2	---
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 4 a página 7	Ninguna omisión	---	---
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 27	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 16
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 27	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	Página 16	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIONES	CUMPLIMIENTO DEL PACTO GLOBAL	APORTE A LOS ODS
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	Página 38	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 17
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Página 58	Ninguna omisión	Principio 3	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Página 38 y página 39	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	Objetivo 17
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 40 a página 44	Ninguna omisión	---	---
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Nuestros grupos de interés coincidieron que debido al contexto nacional los temas que más les preocupan son la corrupción y la ética, sobre todo en el sector banca.	Ninguna omisión	---	---
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros consolidados incluyen a Scotiabank, Scotia Fondos, Scotia Bolsa y Scotia Titulizadora	Ninguna omisión	---	---
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 122 a página 123	Ninguna omisión	---	---
	102-47	Lista de temas materiales	Página 122 a página 123	Ninguna omisión	---	---
	102-48	Reexpresión de la información	No se ha re expresado la información del reporte del 2018	Ninguna omisión	---	---
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se han dado cambios en la elaboración de este reporte	Ninguna omisión	---	---
	102-50	Periodo objeto del informe	2018	Ninguna omisión	---	---
	102-51	Fecha del último informe	2017	Ninguna omisión	---	---
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	Ninguna omisión	---	---
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Gerencia de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social responsabilidadsocial@scotiabank.com.pe.	Ninguna omisión	---	---
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	Ninguna omisión	---	---
	102-55	Índice de contenidos GRI	Página 124 a página 132	Ninguna omisión	---	---
	102-56	Verificación externa	El reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa	Ninguna omisión	---	---
CONTENIDOS ESPECÍFICOS						
TEMAS MATERIALES						
Desempeño económico						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 35	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 35			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 35			

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIONES	CUMPLIMIENTO DEL PACTO GLOBAL	APORTE A LOS ODS
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 35	Ninguna omisión	---	Objetivo 8
Prácticas de abastecimiento						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 110	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 110			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 110			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Página 111	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 8
Anticorrupción						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 27 a página 29	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 27 a página 29			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 27 a página 29			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionadas con la corrupción	Página 28 a página 30	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 28 a página 30	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el 2018 no se confirmaron casos de corrupción	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
Materiales						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 114 a página 115	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 114 a página 115			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 114 a página 115			
GRI 301: Materiales 2016	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Página 115	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 13
Energía						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 115	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 115			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 115			
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Página 115	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	Objetivo 13
Emisiones						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 115	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 115			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 115			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Durante el 2018 no se realizaron medición de emisiones generadas	Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	---
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		Ninguna omisión	Principio 7, 8 y 9	---

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIONES	CUMPLIMIENTO DEL PACTO GLOBAL	APORTE A LOS ODS
Empleo						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 46	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 46			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 46			
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 48	Ninguna omisión	Principio 3	Objetivo 8
	401-2	Beneficios para los colaboradores de tiempo completo que no se dan a los colaboradores de tiempo parcial o temporales	Página 49 a página 57	Ninguna omisión	Principio 4	Objetivo 8
	401-3	Permiso parental	Página 57	Ninguna omisión	Principio 5	Objetivo 5
Libertad de asociación y negociación colectiva						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 58	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 58			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 58			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva	Página 58	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 16
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 59	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 59			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 59			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales (trabajador-empresa) de salud y seguridad	Página 60	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	---
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 60	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 3
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 62	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 62			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 62			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Página 62	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 64 a página 67	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	---
Diversidad e Igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 68	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 68			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 68			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 70	Ninguna omisión	Principio 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIONES	CUMPLIMIENTO DEL PACTO GLOBAL	APORTE A LOS ODS
No discriminación						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 68	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 68			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 68			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Página 70	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5
Prácticas en seguridad física						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 92	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 92			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 92			
GRI 410: Práctica en materia de Seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de derechos humanos	Página 92	Ninguna omisión	Principio 1 y 2	---
Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 96	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 96			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 96			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Página 96 a página 109	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 1 Objetivo 3 Objetivo 4 Objetivo 8 Objetivo 17
Marketing y etiquetado						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 93	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 93			
GRI 417: *Marketing* y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 90 a página 92	Ninguna omisión	Principio 1	---
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 90	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 90			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 90			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 93 a página 95	Ninguna omisión	Principio 1	---

Scotiabank®