Informe Anual **2014**

Responsabilidad **Social Corporativa** México

Scotiabank®

Acerca del Informe de RSC 2014 de Scotiabank en México

Este informe de Responsabilidad Social Corporativa se realizó con la información suministrada en el Informe Financiero del Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. 2014. The Bank of Nova Scotia (BNS), la entidad controladora de Grupo Financiero Scotiabank, ofrece diversos servicios financieros a nivel global, y cotiza sus acciones en las Bolsas de Valores de Toronto y de Nueva York. Como emisora, BNS hace pública, entre otra, información anual y trimestral que elabora con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Además de lo anterior, sus estados financieros consolidados también cumplen con los requisitos contables que la Ley Bancaria Canadiense establece. Tal información financiera incluye los resultados de las entidades que se encuentran consolidadas en el Grupo Financiero Scotiabank.

Con base en los requisitos establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) Scotiabank pública a través de su página electrónica en la red mundial (Internet), sus estados financieros consolidados con cifras a marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año, los cuales elabora de conformidad con los Criterios Contables Aplicables a Instituciones Financieras que la CNBV establece.

Se empleó también la información presentada a la matriz en Canadá en el Cuestionario Internacional de Responsabilidad Social Corporativa que sirvió como fuente de información para la creación del Informe de CSR Scotiabank 2014 "Lo que significa ser el banco más internacional de Canadá" de cobertura global.

Contribuyen para la realización de este informe las áreas de Agronegocios, Finanzas, Inmobiliaria, Mercadotecnia, Ombudsman, Planeación Estratégica, Secretaría del Consejo y todas las direcciones que conforman la DGA de Recursos Humanos están primordialmente involucradas en la generación de información para la sección de Scotiabankers. Se utilizó también la información recopilada de los medios de comunicación interna: intranet, boletín semanal, comunicados extraordinarios, comunicados desde la dirección; además de la obtenida del repositorio de Manuales y Políticas.

En general y principalmente el Informe de RSC 2014 en México lo lidera y gestiona el área de Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank Dirección General Adjunta de Recursos Humanos. Por lo anterior existen cargos ejecutivos o con responsabilidades de los programas ambientales y sociales que se atienden en colaboración con otras direcciones. Al momento no se rinden cuentas directamente al órgano superior de gobierno.

Este informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 contiene la información del desempeño y logros de Scotiabank en México con base en sus grupos de interés y temas materiales y se comunican a partir de la metodología GRI 3.1 en un Nivel de aplicación C, lo que significa que rendimos un informe sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión de indicador: económico, medioambiental y social, incluyendo indicadores G4 en un ejercicio de transición a la nueva versión GRI. No se ha solicitado una validación externa basados en la estrategia global. La definición de contenido se ha elaborado bajo los principios de materialidad, participación de los grupos de interés y exhaustividad. La definición de la calidad se ha elaborado bajo los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad. También se muestra el avance en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Scotiabank en México, lugar al que se ha designado para comunicar las operaciones significativas para este informe, al inicio de cada sección se indica el Principio al que se está haciendo referencia. La revisión y aprobación de este informe incluye a los departamentos de Jurídico y Recursos Humanos.

Contenido

Acerca del Informe 2
Trato Hecho 3
Nuestro perfil 5
Responsabilidad Social Corporativa 7
10 Principios del Pacto Mundial 85
Índice de contenidos GRI 86

Gobierno Corporativo 11
Consejo de Administración 11
Control Interno 13
Las Pautas de Conducta en los Negocios 15
Relaciones con Proveedores 18
Lucha contra la Corrupción 19

Clientes 20
Estado de Resultados 21
Banca 23
Scotia Casa de Bolsa 29
Scotia Fondos 29
Crédito Familiar 30
Compromiso con los Clientes 32

Scotiabankers 35
En números 38
Diversidad e Inclusión 42
Desarrollo 45
Beneficios 47
Reconocimientos 52

Comunidad 53
Voluntariado 54
Inversión Social 61
Educación 65
Comunidades rurales indígenas 68
Salud y Desarrollo Social 71

Medio Ambiente 73
Política Medio Ambiental 73
Huella de Carbono 76
Operaciones diarias 78
Negocios Sustentables 79
Sembrando en el Presente 82

Foto de portada: ***Impulsamos negocios sustentables.*** **Eduardo Ramírez Peña, cliente de Scotiabank y Propietario de** ***Posta El Cuatro*****, sede de la imagen.**

José Luis Meza Villarreal, Director Ejecutivo de Agronegocios Scotiabank en México.

El periodo que comprende es de octubre de 2013 a septiembre de 2014 (Bank of Nova Scotia - BNS 2014); para los resultados financieros se considera el año fiscal en México de enero a diciembre 2014. Si algún dato abarca otro periodo así se especifica.

Informes Anuales RSC México

Los informes de Responsabilidad Social Corporativa a nivel global se encuentran en:

www.scotiabank.com/csr

Se contempla dentro de los indicadores presentados a las subsidiarias del Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V.:

- Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat
- Scotia Inverlat Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat
- Servicios Corporativos Scotia, S.A. de C.V.
- Scotia Fondos, S.A. de C.V. Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat
- Crédito Familiar, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, E.R, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat

Para cualquier duda o aclaración respecto de este informe dirigirse al área de Responsabilidad Social Corporativa:

Blvd. Manuel Ávila Camacho #1, piso 7. Col. Lomas de Chapultepec, México D.F., C.P. 11009

responsabilidadsocial@scotiabank.com.mx

Tel: (55) 5123-0000

www.scotiabank.com.mx

Trato Hecho

Apreciables *Stakeholders:*

Es un honor para mí asumir la responsabilidad de dirigir la operación del grupo financiero Scotiabank en México en la recta final del año, y tener la oportunidad de colaborar con 13,373 Scotiabankers para ser el mejor banco en México en servicio al cliente. En 2014, atendimos a aproximadamente 2.5 millones de clientes a nivel nacional, logrando una utilidad después de impuestos de $3,976 millones, manteniendo el indicador del Margen Financiero en 4.3% respecto al año pasado. El índice de productividad fue de 61.4% y el rendimiento sobre capital se ubicó en 12% al cierre del año.

Lanzamos nuevos productos, crecimos nuestros volúmenes de negocio y registramos el segundo año consecutivo con avances en participación de mercado. Si bien avanzamos, invertimos e innovamos también enfrentamos retos internos y externos que no favorecieron para obtener mejores resultados. Ciertamente hay mucho por hacer, pero también hay mucho bien hecho. La solidez de la División de Banca Internacional donde se encuentran las operaciones de Scotiabank en México mostró un claro compromiso de nuestra casa matriz hacia México a través del anuncio de una inversión de $3,600 millones de pesos a ejercer durante los próximos cinco años. La mayor parte de esta inversión se destinará principalmente a la renovación de nuestra plataforma bancaria, la simplificación del modelo operativo y la construcción de modelos de negocio óptimos para acelerar los tiempos de respuesta a nuestros clientes.

En el mismo periodo ampliaremos los programas de crédito a proyectos energéticos públicos y privados con valor de hasta $10,000 millones de dólares, una importante y creciente área de la economía mexicana.

"A pesar de la volatilidad de los últimos meses, no todos los mercados emergentes son iguales. Hemos elegido bien. Nos sentimos cómodos con nuestra presencia en América Latina. Debemos mirar nuestras acciones desde su perspectiva. Debemos lograr que para nuestros clientes sea cada vez más fácil hacer negocios con nosotros".

Brian J. Porter
Presidente y Director General Scotiabank

La estrategia de Scotiabank -*The Bank of Nova Scotia (BNS)*- ha cambiado con el objetivo de concentrar mejor nuestro esfuerzo en lo que es más importante para lograr el éxito, a través de operaciones equilibradas y bien diversificadas en toda la red global, con base en tres prioridades: centrarnos más en nuestros clientes; mejorar la amplitud, diversidad y el despliegue de nuestro liderazgo; y estar mejor organizados para servir a los clientes y a la vez reducir los costos.

Por lo tanto, durante este año tomamos varias decisiones estratégicas después de un riguroso análisis del crecimiento y desempeño para impulsar las oportunidades de negocio se migró la cartera de clientes para el cierre de 65 sucursales respecto al término del año anterior. Mantuvimos el compromiso con nuestros colaboradores, enfocando nuestros esfuerzos para que la mayor parte fueran reubicados, siempre en un marco de respeto y apegados a nuestros valores. La Banca Empresarial fue alineada y sectorizada creando la Banca Institucional para una oferta de productos y atención diferenciada incrementando la venta cruzada en sectores que por sus características involucran a un número significativo de personas y empresas. Realizamos la apertura del Centro Financiero Automotriz, que reduce el tiempo de respuesta de las solicitudes de crédito.

El fútbol es una pasión que compartimos con todos ustedes y estamos orgullosos de promover valores y estilos de vida saludables a través de nuestros patrocinios en México adicional, este año Scotiabank se convirtió en el Banco Oficial de la CONCACAF y en el primer socio oficial de la liga.

El éxito de esta nueva estrategia mantiene la visión de no medirlo únicamente por los resultados financieros y el valor generado a los accionistas, sino también por la satisfacción de los clientes, el compromiso de los colaboradores, las sólidas prácticas de gobierno interno y el apoyo a las comunidades en donde operamos. Todos ustedes que conforman nuestros grupos de interés son parte fundamental para la toma de decisiones.

Estamos en un periodo de revisión y, si se requiere, de mejora de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa a nivel global. Este año nuestra casa matriz comenzó un proceso internacional de involucramiento de grupos de interés para identificar las prioridades ambientales, sociales y de gobernanza de Scotiabank. Desde el punto de vista de los participantes a través de los talleres de diálogo y discusiones realizados en Canadá, México, Perú y Chile se identificaron temas materiales sobre los que se estará trabajando y comunicando: impacto en el cliente, impacto en la comunidad, derechos humanos, gobierno externo, gobierno interno, relaciones laborales e impacto medioambiental.

En materia de Gobierno Corporativo se integró a principios de este año como Presidente del Consejo de Administración el Dr. Guillermo Babatz Torres, quien cuenta con una extraordinaria experiencia en el sector privado y en organismos reguladores, la cual ofrecerá nuevas perspectivas al Grupo. Contamos con una base sólida de integridad y comportamiento ético en todas nuestras operaciones, lo que nos permite otorgar prudentemente créditos a particulares y empresas de todos los tamaños.

Nuestro liderazgo se vive a través de los Scotiabankers, y se enfoca en mejorar su amplitud, diversidad y desarrollo. El compromiso del empleado (ICE) es un factor de importancia crítica para nuestra capacidad de ofrecer una experiencia inigualable al cliente, se mide a través de la encuesta anual Punto de Vista que se realiza a nivel global, el ICE se conforma de cuatro preguntas, el resultado de los colaboradores *completamente de acuerdo* fue de 54% para México, incrementando dos puntos respecto al año anterior.

> "El año 2014 fue un periodo de transición para Scotiabank en muchos sentidos, pero aun así continuamos nuestra larga tradición de liderazgo ético y retribución a las comunidades en las que operamos".
>
> **Brian J. Porter**
> ***Presidente y Director General Scotiabank***

En 2014 el 59% de los Scotiabankers respondió que estaba completamente de acuerdo en que Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental. Esto se reafirma con los resultados de colaboración obtenidos con las comunidades donde operamos ya que la dedicación del Voluntariado Scotiabank lo conformaron 7,278 voluntarios sumando 35,107 horas de trabajo. 191 Organizaciones de la Sociedad Civil fueron beneficiadas con actividades de voluntariado y/o donativos en especie o efectivo por parte de nuestros Scotiabankers por un monto estimado de $1'531,721, el cual, suma a la inversión social realizada por Scotiabank de $16 millones para beneficiar a 27 OSC.

En 2015 fortaleceremos el cambio de estrategia del negocio lo que requerirá que estemos más cerca de nuestros clientes y trabajemos mejor en equipo. Creceremos en las ofertas hacia el segmento PyME, somos un país en desarrollo, donde el 52% del Producto Interno Bruto y 72% de los empleos lo generan las PYMEs. En los siguientes tres años buscaremos penetrar significativamente ese nicho, y así convertirnos en un banco aliado del desarrollo económico de México. Habrá mayores sinergias entre las líneas de negocio de Banca de Consumo y Empresarial. Se realizará una nueva distribución de territorios de la Banca de Consumo. Seguiremos construyendo a partir de la inversión en la nueva plataforma tecnológica, y fortaleciendo nuestra estructura organizacional con el desarrollo del liderazgo de nuestros colaboradores. También buscaremos ser competitivos en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Si bien mi mandato es hacer crecer el banco y tengo un trato hecho de colaboración con todos los que formamos Scotiabank en México para hacerlo posible, en ese quehacer diario continuaremos cumpliendo con los compromisos establecidos en los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidad enfocados en: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Por lo tanto, seguiremos siendo signatarios y miembros del Comité Ejecutivo de la Red del Pacto Mundial en México, espacio que nos permite permear una gestión de sustentabilidad en el ámbito empresarial.

Hace mucho tiempo que no tenía una mejor historia que contar. Estar en una organización global que tiene una perspectiva de México tan positiva y aspiracionalmente tan importante me pone en una situación de franco beneplácito. No estamos aquí para los siguientes seis meses, sino para otros 100 años.

Enrique Zorrilla
Presidente
y Director General
Scotiabank en México

En nombre de Scotiabank México quiero darle la bienvenida a Enrique como nuevo Presidente y Director General. Confío ampliamente en que sus habilidades y experiencia darán un impulso a Scotiabank en México mientras continuamos con nuestra estrategia de crecimiento. Enrique aporta su amplio conocimiento del mercado bancario mexicano y es muy reconocido en la comunidad local de servicios financieros.

Dieter Jentsch
Jefe de la Banca Internacional de The Bank of Nova Scotia

Nuestro perfil

Scotiabank en México es una subsidiaria del grupo corporativo internacional The Bank of Nova Scotia, destacado proveedor multinacional de servicios financieros y el banco canadiense con mayor presencia internacional. Con un equipo de más de 86,000 colaboradores, Scotiabank ofrece una amplia gama de productos y servicios a más 21 millones de clientes en 55 países. Somos un banco multicultural; prueba de ello es que en México el 47% del equipo directivo tiene diferentes nacionalidades

NUESTRO OBJETIVO

Ser el mejor grupo financiero en servicio al cliente de México.

Nuestra misión es posicionarnos como una de las instituciones financieras más eficientes y rentables de México, a través de ofrecer productos y servicios innovadores y de alta calidad diseñados para satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes.

ESTRATEGIA

Este año, Scotiabank definió tres prioridades principales con el objetivo de concentrar mejor el esfuerzo en lo que es más importante para lograr el éxito.

NUESTROS VALORES

Integridad: interactuar con los demás de manera ética y respetuosa.

Respeto: considerando las necesidades de los demás.

Dedicación: comprometidos para lograr el éxito de nuestros clientes.

Perspicacia: poner en práctica el conocimiento y la proactividad para brindar mejores soluciones.

Optimismo: enriqueciendo nuestro ambiente de trabajo con entusiasmo y buena actitud.

El desarrollo, aprobación y actualización de la estrategia y cultura organizacional se definen en la casa matriz donde el Presidente del Consejo del Grupo Financiero Scotiabank Inverlat tiene presencia dentro de la Junta Directiva de BNS. Dicha Junta, espera que las prácticas de gobierno de las subsidiarias reflejen los mismos valores que se fomentan en Scotiabank y que las oficinas ejecutivas supervisen la implementación de controles y procesos al igual que en BNS.

Scotiabank en México ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a personas físicas, medianas y pequeñas empresas y a grandes corporaciones nacionales e internacionales a través de:

BANCA

- Tarjetas de crédito
- Préstamos Personales y Nómina
- Automotriz
- Hipotecario
- Crédito Comercial y a actividad Empresarial.
- Cuentas de cheque, depósitos y ahorro para personas físicas y morales.
- Otros Productos

CASA DE BOLSA

Su amplia gama de productos y servicios especializados, enfocados en clientes corporativos y de menudeo con sofisticadas necesidades de asesoría e inversión patrimonial.

CRÉDITO FAMILIAR

Financiamiento al consumo y microcrédito de acuerdo al perfil y potencial financiero de cada cliente.

SCOTIA FONDOS

Operadora de diversos fondos para inversionistas (personas y empresas) actualmente se operan 29 fondos diferentes.

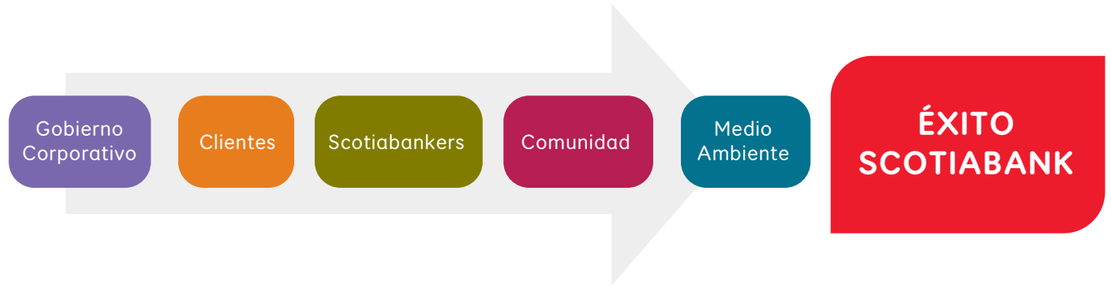
La Red de sucursales de la Banca de Consumo de Scotiabank en México es el principal medio de contacto con los clientes y se divide en cinco territorios: Centro, Metropolitano, Noroeste, Norte y Sur.

Responsabilidad Social Corporativa

Scotiabank busca el éxito de su estrategia con la visión de no medirlo únicamente por los resultados financieros y valor generado a los accionistas, sino también busca la satisfacción de los clientes, el compromiso de los colaboradores, las sólidas prácticas de gobierno interno y el apoyo a las comunidades en donde operamos.

PRIORIDADES DE LA RSC EN SCOTIABANK

Con base en los 10 Principios del Pacto Mundial y resultados de los temas materiales para nuestros Stakeholders.



El mapeo de los temas materiales este año se realizó con base en la retroalimentación de los grupos de interés internos (miembros del *CSR Advisory Commitee* de BNS) y externos de Scotiabank. También con un estudio de las tendencias y temas que marcan la tónica en el sector bancario, el ámbito normativo, el comportamiento de los inversionistas y la sociedad, basado en revisiones de los medios de comunicación y diversas investigaciones. De este análisis se desprendieron 25 aspectos importantes que Scotiabank debe abordar y manejar.

El taller de diálogo con grupos de interés externos fue diseñado para recolectar opiniones críticas y constructivas sobre la estrategia, programas y políticas globales que actualmente desarrollamos, incluyendo qué tan bien comunicamos nuestros esfuerzos y progreso en temas ambientales, sociales y de gobernanza a nivel global.

La redefinición o continuidad de la estrategia para el siguiente año y posteriores se enfocará en la apropiada integración de las prácticas en todas las líneas de negocio, mayor interacción con las partes interesadas a través de una variedad de vías de comunicación, considerando los impulsores económicos, políticos y naturales que impactan a nuestro sector.

Los principales cambios que está experimentando el sector bancario en la actualidad son:

1. La naturaleza de la regulación y supervisión bancaria.

2. La demanda por servicios financieros de clientes en los mercados emergentes.

* No estuvieron presentes en el taller de diálogo con grupos de interés externos en México.

No se incluyó a los colaboradores dentro de los grupos de interés ya que en la encuesta anual Punto de Vista, realizada a nivel global, se identificó como uno de los cuatro elementos determinantes del compromiso del empleado la pregunta: **"Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental".**

En México el 95% de los colaboradores respondieron la encuesta Punto de Vista, de ellos, el 59% estuvo **completamente de acuerdo** con esta pregunta, incrementando cuatro puntos porcentuales respecto al año anterior. Un 95% de respuestas favorables se obtuvieron.

Las áreas prioritarias identificadas a nivel global sobre los que se estará trabajando y comunicando son: **impacto en el cliente, impacto en la comunidad, derechos humanos, gobierno externo, gobierno interno, relaciones laborales e impacto medioambiental.**

TEMAS MATERIALES PARA MÉXICO

Temas materiales para los grupos de interés internos y externos.

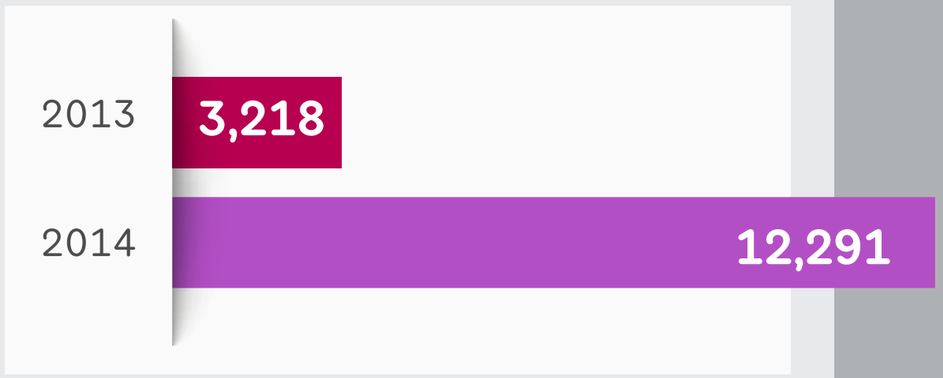
Temas materiales para los grupos de interés externos únicamente.

PUNTOS DESTACABLES:

- El resto de los 16 temas abordados se clasificaron como no materiales para ambos grupos. La capacitación en RSC se identificó como una prioridad en México.
- Proteger a los clientes de las decisiones financieras irresponsables fue identificada como una prioridad no sólo en México, sino en todos los demás países donde se realizaron los talleres de diálogo con grupos de interés. Es esperado que Scotiabank proporcione información clara y sencilla sobre los productos del Banco, e incluso ayude a los clientes a tomar decisiones financieras adecuadas.
- Gobernanza Interna se refiere al liderazgo y supervisión sobre cuestiones ambientales y sociales prioritarias para el banco, incluyendo funciones internas de apoyo al personal del banco para garantizar la aplicación adecuada de las políticas ambientales y sociales y sus respectivas estructuras de gestión.

Como parte de las acciones de comunicación externa de la estrategia y programas de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, actualizamos periódicamente nuestro sitio web y tuvimos presencia en los medios digitales de Scotiabank en México, teniendo como resultado favorable el incremento del número de personas al que hemos logrado comunicar dichas acciones.

Ingresos al micrositio
de Responsabilidad Social en:
www.scotiabank.com.mx



PM2 PM3 - PM4 - PM6 PM10

Gobierno Corporativo

Una sólida base de transparencia, integridad y responsabilidad ayuda a Scotiabank *a establecer y mantener relaciones fuertes y duraderas en todos los países donde opera.*

Grupo Financiero Scotiabank Inverlat y sus entidades financieras, como instituciones financieras reguladas y subsidiarias de The Bank of Nova Scotia, reconocen la necesidad de adherirse a las mejores prácticas de gobierno corporativo. Previendo mecanismos para proteger los intereses del Grupo, de los accionistas y *Stakeholders*, proporcionando valor por el uso eficiente de sus recursos.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano responsable de establecer las estrategias para el desarrollo y la gestión del negocio del Grupo, así como para vigilar y aprobar dicha gestión. En él recae la representación legal, incluyendo dentro del ámbito de sus facultades, la autoridad de supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas y estatutarias aplicables. Debe mantener una visión independiente para el logro de los objetivos de la organización.

Debe buscar el balance entre los intereses de los accionistas, los clientes, los colaboradores y las comunidades en donde hacemos negocio.

La Política de Gobierno Corporativo establece los lineamientos para la gestión del Gobierno Corporativo y las partes que lo integran.

Las características generales para los miembros del Consejo de Administración de conformidad con la regulación en esta materia son:

- Los Consejeros Propietarios deberán ser mínimo cinco y máximo 15.
- 25% deberán ser independientes.
- Los Consejeros Propietarios designarán un suplente, en el entendido de que los Consejeros Suplentes de los Consejeros Independientes, deberán tener este mismo carácter.
- No podrán constituir más de la tercera parte del Consejo, aquellos que tengan el cargo de director general o de las dos jerarquías administrativas inmediatas inferiores.

Está integrado por Consejeros Independientes, Consejeros Funcionarios del Grupo, Consejeros Funcionarios de Scotiabank y Consejeros Externos. Se considerarán independientes aquellos que cumplan con los requisitos establecidos en las disposiciones normativas aplicables.

Un Consejero es considerado como Externo, cuando no es funcionario del Grupo o de Scotiabank, o no cumple con los requisitos para ser considerado como independiente.

Los Consejeros son electos anualmente por un periodo de un año. Para considerar la reelección, la Asamblea de Accionistas previa recomendación del Comité de Gobierno Corporativo, toma en cuenta si han alcanzado las expectativas establecidas en la *Descripción de Cargo de Consejero*, así como algún otro asunto establecido como parte de la evaluación de desempeño como Consejero. No obstante en cualquier tiempo, se podrá designar o remover a cualquier miembro.

Desde el momento de su nombramiento y durante toda su gestión, los Consejeros deben contar con calidad técnica, historial crediticio satisfactorios y amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa. Respecto de las cualidades personales se busca que sean personas íntegras e imparciales y que reúnan, entre otras características importantes, las establecidas en la *Descripción del Cargo de Consejero.*

Los Consejeros en todo momento deben sujetarse a los lineamientos y políticas vigentes relativas a la *Elegibilidad de Consejeros y Funcionarios* emitidas por el Grupo, así como a las *Reglas Generales para la Integración de Expedientes que contengan la información que acredite el cumplimiento de los requisitos que deben satisfacer las personas que desempeñen empleos, cargos o comisiones en*

En 2014 el Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva de BNS, cuya función es brindar asesoría para la optimización del modelo de gobernanza interna conforme a las nuevas tendencias y mejores prácticas asumió la supervisión de los aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, por lo que ahora es responsable de revisar la estrategia y su avance respecto a las prioridades definidas, así como de examinar constantemente las tendencias mundiales en materia de divulgación de información sobre el desempeño no financiero de las empresas.

entidades financieras, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Los Consejeros no cesarán en el desempeño de sus funciones mientras no tomen posesión de sus cargos quienes hayan de sustituirlos, de conformidad con lo dispuesto por la *Ley General de Sociedades Mercantiles*.

Se deberá promover la diversidad dentro del Consejo a fin de obtener los mayores beneficios y eficiencia en la administración derivada de la pluralidad de opinión. Este año el 12.5% de los miembros del Consejo son mujeres.

El Consejo de Administración se apoya en órganos intermedios de administración:

Comités Regulatorios

a) **Comité de Auditoría y Prácticas Societarias**

b) **Comité de Riesgos**

c) **Comité de Recursos Humanos**

Comités No Regulatorios

d) **Comité de Gobierno Corporativo**

El Consejo y sus Comités llevarán a cabo periódicamente autoevaluaciones sobre su desempeño, tanto a nivel colegiado como a nivel individual de sus integrantes, a través de cuestionarios. Los resultados de estas evaluaciones deberán ser reportadas de forma estadística y presentada al Comité de Gobierno Corporativo, el cual informará el resultado final al Consejo.

Este comité podrá recomendar así como solicitar, un plan de acción a efecto de corregir las cuestiones de mejora con el objeto de incrementar el nivel de desempeño.

Este año y con el cambio de Presidente del Consejo de Administración y de algunos miembros, la evaluación no se ha realizado pues un periodo de gestión tan corto no daría resultados significativos. Para México no se cuenta con una evaluación que incluya aspectos ambientales y sociales.

La Asamblea de Accionistas de conformidad con la *Ley General de Sociedades Mercantiles* determina la forma y el monto que por concepto de remuneración deben percibir los Consejeros Independientes y los Consejeros Externos en el ejercicio de su encargo, y el Consejo podrá determinar las remuneraciones que perciben los miembros de los Comités que tengan la calidad de independientes o externos, previa recomendación del Comité de Gobierno Corporativo, y sujeto a la revisión de Scotiabank. El Comité llevará a cabo una revisión anual comparativa de mercado, relativa a la compensación de los Consejeros.

Los Consejeros que también son funcionarios del Grupo o sus afiliadas, no perciben remuneración alguna por el ejercicio de su encargo como Consejero.

La remuneración que se fija para los Consejeros Independientes y/o Externos, se paga de forma anualizada dependiendo de los comités de los que formen parte, en el entendido de que el emolumento no remunera la sola asistencia al Consejo, sino toda la actuación y desempeño que el cargo implica.

El monto global que percibieron el conjunto de Consejeros, por asistencia al Consejo de Administración y Comités, al 31 de diciembre de 2014 llegó a $5.3 millones.

Los Consejeros tendrán total y libre acceso y comunicación con la Alta Dirección.

El Consejo debe obtener una certeza razonable del adecuado y efectivo proceso de comunicación y apego a las Pautas de Conducta de Scotiabank. Anualmente todos los colaboradores y Consejeros deben proveer una certificación por escrito del cumplimiento.

El área de Cumplimiento informará al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, de cualquier desviación sobre los estándares junto con la acción que se tomará para su debido cumplimiento.

El consejo está integrado por 26 miembros, de los cuales siete son Directores activos de Scotiabank, éstos últimos tienen capacitación sobre Lucha contra la Corrupción como parte del proceso de Aprendizaje y Desempeño del Banco.

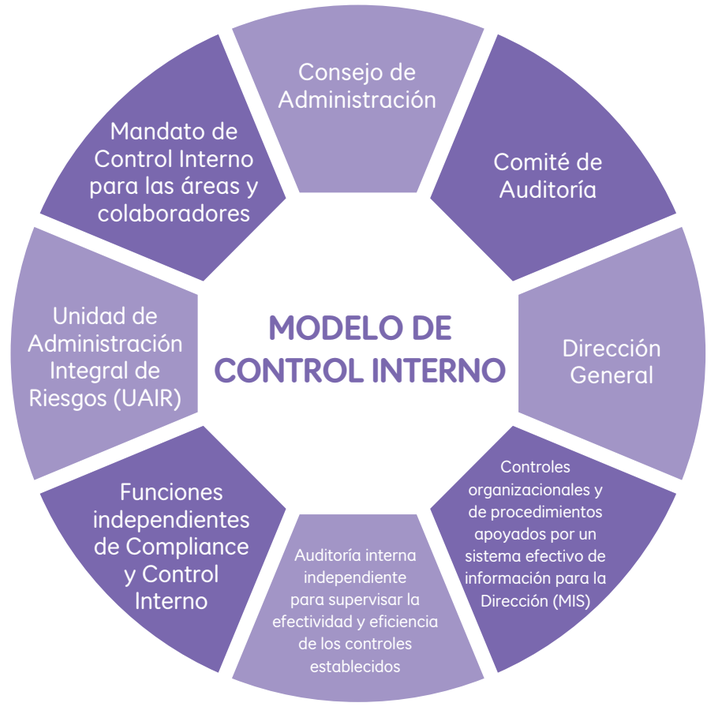
El Director General y el Presidente del Consejo del Grupo, serán los facultados para que decidan si un asunto requiere ser atendido por el Consejo de Administración, y en su caso, si deberá ser informado o involucrado algún Comité del Consejo en el proceso de toma de decisión.

La decisión de escalar algún tema es un asunto de negocios o de juicio jurídico por parte de la Alta Dirección y/o el Presidente del Consejo de Administración, tomará en cuenta la importancia material, reputacional, del marco global del apetito de riesgo o la dirección de las estrategias del Grupo, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos.

CONTROL INTERNO

Las Políticas de Control Interno establecen el marco general de control interno así como el entorno dentro del cual se debe operar, con el objeto de estar en posibilidad de transmitir un grado razonable de confianza de que la institución funciona de manera prudente y sana.

La premisa en Scotiabank es que la responsabilidad sobre el control interno es compartida por cada una de las áreas y miembros de la organización así como el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas internas es responsabilidad de todos.



El Grupo se conduce conforme a las leyes y regulaciones aplicables, se adhiere a las mejores prácticas corporativas y mantuvo su certificación anual bajo la norma 404 y 302 de la Ley Sarbanes Oxley en el 2014, en su calidad de subsidiaria de The Bank of Nova Scotia en Canadá.

Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V.

REPRESENTANTES DE LA SERIE "F" EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

CONSEJEROS BNS

Propietarios	Suplentes
Guillermo Babatz Torres (Presidente)	Vacante
Thomas Heather Rodríguez	Eugenio Sepúlveda González Cosío
Georgina Yamilet Kessel Martínez	Federico Santacruz González
Pedro Sáez Pueyo	Pablo Perezalonso Eguía

CONSEJEROS FUNCIONARIOS

Propietarios	Suplentes
Enrique Julio Zorrilla Fullaondo (Vicepresidente)	Carlos Mauricio Lomelí Alonzo
Vacante	José Juan Pablo Aspe Poniatowski

CONSEJEROS FUNCIONARIOS BNS

Propietarios	Suplentes
Paul Andrew Baroni	José Del Águila Ferrer

REPRESENTANTES DE LA SERIE "B" EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

CONSEJEROS INDEPENDIENTES

Propietarios	Suplentes
Patricio Treviño Westendarp	Jorge Francisco Sánchez Ángeles
Felipe De Iturbe Bernal	Alberto Miranda Mijares
Pedro Abelardo Velasco Alvarado	Magdalena Suberville de Brachet

ÓRGANO DE VIGILANCIA DE LA SOCIEDAD DE LA SERIE "F"

Comisario Propietario	Comisario Suplente
Guillermo García-Naranjo Álvarez	Ricardo Delfín Quinzaños

ÓRGANO DE VIGILANCIA DE LA SOCIEDAD LA SERIE "B"

Comisario Propietario	Comisario Suplente
Jorge Evaristo Peña Tapia	Mauricio Villanueva Cruz
Secretario	**Prosecretario**
Álvaro Ayala Margain	Mónica Cardoso Velázquez

LAS PAUTAS DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

Describen las normas de conducta que deben observar los directivos, funcionarios y colaboradores en Scotiabank. Aunado al cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables y en vigor que contemple la Legislación Mexicana.

Los ***Principios Básicos de Scotiabank*** son los cimientos que sustentan las Pautas. Su respeto es esencial para satisfacer los objetivos institucionales y preservar la reputación de Scotiabank como modelo de integridad y prácticas corporativas éticas.

1. Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank.
2. Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses.
3. Comportarse con honestidad e integridad.
4. Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
5. Tratar con justicia, equidad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones de negocios con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores de productos o servicios, empleados u otros.
6. Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

Las Pautas siempre estarán disponibles en el sitio web de Scotiabank y en la plataforma interna de los colaboradores para consulta de todos los grupos de interés. Todos los colaboradores de Scotiabank deben ratificar anualmente su acatamiento a las Pautas de Conducta en los Negocios del Banco. El Grupo promueve una cultura estricta para su cumplimiento y toma acciones disciplinarias decisivas para garantizarlo.

Consulta las Pautas de Conducta en los Negocios

Las Vías Alternativas de Resolución

Es una estructura ordenada para ejercer una comunicación abierta, honesta y bidireccional. Tratar con dignidad y respeto, ofrecer un ambiente de trabajo justo, equitativo e integrador, libre de represalias, violencia y discriminación es parte de la cultura de Scotiabank.

Los colaboradores pueden resolver dudas o emitir inquietudes, preocupaciones, o algún otro tema que consideren de importancia a través de:

1. Puertas Abiertas.

Cada supervisor estará disponible a conversar sobre cualquier tema. O bien, escoger alguna de las siguientes alternativas de comunicación:

1° nivel: el supervisor del supervisor inmediato.

2° nivel: el Director del área o Gerente de Sucursal.

2. Oficina del Ombudsman.

Instancia completamente independiente, confidencial e imparcial. El Ombudsman interno reporta directamente al Director General de Scotiabank y trabaja con independencia de las otras áreas, pues no forma parte de la estructura organizacional.

3. Dirección de Relaciones con el Personal o representante local.

En el caso de colaboradores sindicalizados, adicionalmente podrán acudir al Sindicato.

4. Representante local de Recursos Humanos (HRBP).

La *Política para Reportar Irregularidades Financieras (Whistleblower)*, establece que los reportes de irregularidades financieras se dirijan a la Dirección General Adjunta de Auditoría, al correo electrónico *acoronag@scotiabank.com.mx* o en la web: *https://www.gcs-whistleblower.com* y a los teléfonos 001-800-443-0439.

La información manifestada será total y estrictamente confidencial para asegurar la integridad de las personas. La aplicación de las Pautas de Conducta es obligatoria para todos los colaboradores; su incumplimiento puede traer consecuencias graves y desconocerlas no exime de cumplirlas.

Scotiabank se compromete a tratar a sus colaboradores con dignidad y respeto, ofrecerles un ambiente de trabajo justo, equitativo e integrador, libre de represalias, violencia y discriminación. Además de orientarlos sobre la manera en cómo se puede plantear y tratar efectivamente los problemas relacionados con el lugar de trabajo, y consultar los recursos sobre prácticas, procesos o conductas.

Para las partes interesadas externas, en la página web se encuentran las opciones de contacto donde se atienden dudas, comentarios y cualquier servicio que requieran.

Conéctate con Scotiabank

La oficina del Ombudsman recibió:

247 reclamaciones sobre prácticas laborales en 2014.	245 se abordaron y resolvieron durante este año.	10 reclamaciones se recibieron antes del 2014 y se resolvieron este año.
4 casos de discriminación.	En los 4 casos se dio asesoría confidencial solicitada por el colaborador. Se refirió 1 de los casos a la organización para atender solicitud expresa.	Los 4 casos ya no son objeto de ninguna medida.
19 reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes, todas de partes externas.	Hubo cero filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.	

- No existieron casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas.
- No hay sucursales que hayan sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
- No hay reclamaciones sobre derechos humanos que se hayan presentado.

La Oficina del Director General y la Unidad Especializada de Aclaraciones (UNE) recibieron durante el BNS 2014 a través de los correos:

ofnapresidente@scotiabank.com.mx
une@scotiabank.com.mx

Las solicitudes de los clientes se clasifican en dos conceptos:

Reclamación: referente a la oposición o desacuerdo que presentan los clientes con respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas.

Consulta: referente a la orientación o asistencia que solicitan los clientes ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas.

	Reclamación	Consulta
Oficina de Presidencia	1,006	1,102
Unidad Especializada de Aclaraciones	1,150	2,471
Periodo de Resolución	El 89.6% se resolvieron en un periodo menor de 30 días. El 6.7% en un periodo mayor a 31 días. 3.7% en un periodo mayor a 60 días.	El 23.4% se resolvieron el mismo día. El 76.2% en menos de 10 días. 0.4% en un periodo mayor a 10 días.

- No existieron casos de reclamaciones sobre prácticas laborales.
- No existieron reclamaciones sobre casos de discriminación.
- No hay reclamaciones sobre derechos humanos que se hayan presentado en ningún rubro.
- Existió 1 consulta fundamentada sobre la violación de la privacidad y se le dio asesoría para la atención de su caso.
- Hubo cero filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se hayan detectado.

El área de Relaciones con el Personal recibió:

93 casos para revisión sobre prácticas laborales.

La totalidad de estas fueron resueltas.

- 88 por desviaciones e incumplimientos a políticas y procedimientos.
- 5 intervenciones de clima laboral.

12 de las 88 se recibieron antes del 2014 y se resolvieron este año.

5 casos de discriminación se presentaron en 2014.

Existe un proceso interno de Relaciones con el Personal para la intervención donde primero se realiza una investigación, posteriormente con el resultado se toman las siguientes determinaciones:

1. Llamada de atención para corregir la conducta, con la advertencia que si reitera la misma se le desvinculará del Grupo.

Seis meses posterior a la decisión se hace una revisión para detectar si las conductas se corrigieron o bien si es necesario intervenir en algún tema.

2. Dependiendo del análisis de la información, se puede considerar la desvinculación inmediata.

RELACIONES CON PROVEEDORES

Este 2014 se realizó el lanzamiento del **Modelo de Gestión de Abastecimiento (MGA),** modelo operativo que establece las políticas para regular todas las relaciones de negocio del Grupo con sus proveedores.

El marco legal/normativo bajo el que se estableció el MGA se compone por:

REFERENCIAS INTERNAS:

- Manual de Control Interno
- Manual de Cumplimiento
- Manual de Gestión de Riesgos de Contratos Outsourcing y Otros
- Manual de Prevención de Lavado de Dinero
- Pautas de Conducta en los Negocios
- Políticas de facultades para la autorización de gastos del Grupo
- Política de Pago a Proveedores
- Política para Trato de Proveedores
- Políticas para el Adecuado Uso y Aprovechamiento de los Recursos Materiales

REFERENCIAS EXTERNAS:

- Artículo 15-A de la Ley del Seguro Social
- Artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito
- Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito
- Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Casas de Bolsa
- Los Diez Principios del Pacto Mundial
- Los Principios de las Empresas Socialmente Responsables

Datos relevantes:

- Los proveedores nacionales registrados en el Padrón Único de Proveedores del Grupo es del 98%.
- En las contrataciones de bienes o servicios que pudiesen implicar un riesgo operativo para la organización, se solicita a los proveedores que proporcionen un plan de continuidad del negocio, que evitará la falla o suspensión del servicio ante distintos escenarios adversos que impidan que éste se lleve a cabo de manera normal.
- En los contratos que el Grupo celebra con sus proveedores se establecen los niveles de servicio requeridos por las áreas usuarias para garantizar que cuenten con el servicio contratado en tiempo y forma.
- Se valida que todos los proveedores contratados para brindar un servicio cuenten con el personal requerido para proporcionar el mismo, así como el esquema de contratación que maneja para validar que esté en función a las buenas prácticas laborales.

Para asegurar el control interno y relación con los proveedores se hacen de su conocimiento las Pautas de Conducta en los Negocios, y otras políticas que le permitirán entender el actuar del Grupo de manera íntegra. Adicionalmente, se les entrega un documento en el que se especifica que los proveedores pueden acudir al Ombudsman, si requieren declarar sobre alguna anomalía en el procedimiento de licitación o sobre conductas inapropiadas de cualquier colaborador de Scotiabank.

El proceso *Due Diligence* se debe llevar a cabo antes de que el proveedor sea adjudicado y establezca una relación de negocio con el Grupo. La Dirección Ejecutiva de Adquisiciones es el área responsable de definir los criterios *Due Diligence* en conjunto con las áreas reguladoras: Jurídico, *Compliance,* Finanzas y Recursos Humanos, así como de las actualizaciones de los procesos relacionados con el mismo tema.

Scotiabank por su enfoque de negocio no considera aspectos materiales los siguientes puntos ya que no proceden para las operaciones diarias:

- Seguimiento de la fuente, el origen o las condiciones de producción de las materias primas y los insumos de producción que se adquieren.
- Promoción de la inclusión económica.
- Proveedores examinados en función de criterios de derechos humanos y repercusión social, por lo tanto no se cuentan con impactos negativos significativos, ni reales ni potenciales, en dicha materia.
- Impactos sociales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas adoptadas.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Política para la Lucha contra la Corrupción debe ser cumplida por todos los colaboradores anualmente. La extensión y profundidad del curso depende del perfil del puesto, siendo más amplio para quienes por sus responsabilidades laborales son colocados en una posición de mayor riesgo en lo que respecta a la comisión de actos de soborno o corrupción.

El programa de cumplimiento de lucha contra la corrupción incluye políticas actualizadas, procesos reforzados de *Due Diligence* e iniciativas de capacitación y concientización algunas de las políticas son:

- La Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha Contra la Corrupción: hace especial énfasis en proporcionar orientación en cuanto a la manera en que se debe tratar con funcionarios públicos, así como con terceros que representan Scotiabank en las relaciones con estos funcionarios.
- Manual y Política de Scotiabank sobre Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas.
- Manual y Política de Contratación Externa del Grupo Scotiabank.
- Política para Reportar Irregularidades Financieras *(Whistleblower)*.
- Pautas de Conducta en Relaciones con Proveedores.

Los colaboradores formados durante el año 2014 en Lucha contra la Corrupción y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo fueron:

Categoría laboral	Mujeres	Hombres
Dirección	72	266
Subdirección	254	467
Gerencia Media	1,358	1,481
Empleado	4,251	3,144
Total:	**5,935**	**5,358**

Scotiabank se compromete a cumplir todas las obligaciones impuestas por la **Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés)** en toda la red global y en conformidad con las regulaciones bancarias y fiscales locales. La regulación entró en vigencia, por etapas, a partir del 1° de enero de 2014. Esta ley extra-territorial pretende incrementar la cantidad de información que fluye hacia las autoridades de recaudación tributaria de los Estados Unidos de América, respecto a los contribuyentes estadounidenses que posean activos financieros en jurisdicciones extranjeras a los Estados Unidos.

Todos los colaboradores involucrados en los procesos requeridos para cumplir con las obligaciones de FATCA, recibieron capacitación correspondiente y materiales con información general para los clientes para:

- Implementar los cambios pertinentes respetando las regulaciones bancarias y fiscales nacionales.
- Minimizar el impacto que esta nueva ley pueda causar en la interacción habitual con los clientes.

El cumplimiento de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)** establece las reglas, requisitos, condiciones y obligaciones que corresponden tanto al titular de los datos personales, como al responsable que hará uso de éstos. Existen importantes avances en materia del uso y custodia de datos personales. Para cumplir con esta ley, en Scotiabank se implementó la **Mecánica Operativa** en la cual se establecen los pasos a seguir, para la atención a clientes en sucursal o *Contact Centre* y así mantener en regla el ejercicio de los derechos **ARCO: acceso, rectificación, cancelación y oposición.**

Por lo anterior se reforzó en los colaboradores la importancia de conocer la LFPDPPP, el Aviso de Privacidad de Scotiabank y los procedimientos a seguir para continuar con el cumplimiento de la ley.

Aviso de privacidad Scotiabank

Clientes

PM1 - PM2 PM10

El enfoque en el cliente es una de nuestras prioridades, mantenemos su confianza mejorando su situación financiera a través de soluciones eficientes hechas a la medida de sus necesidades. Debemos lograr que para nuestros clientes sea cada vez más fácil hacer negocios con nosotros.

MÁS ORIENTADOS A NUESTROS CLIENTES

- Facilitando su interacción con Scotiabank
- Entendiendo sus necesidades
- Ofreciendo la mejor asesoría con las mejores soluciones financieras

MÁS ORIENTADOS A RESULTADOS

- Reduciendo la burocracia y la complejidad
- Trabajando con un mayor sentido de urgencia
- Trabajando con una actitud de colaboración entre equipos de alto rendimiento.

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

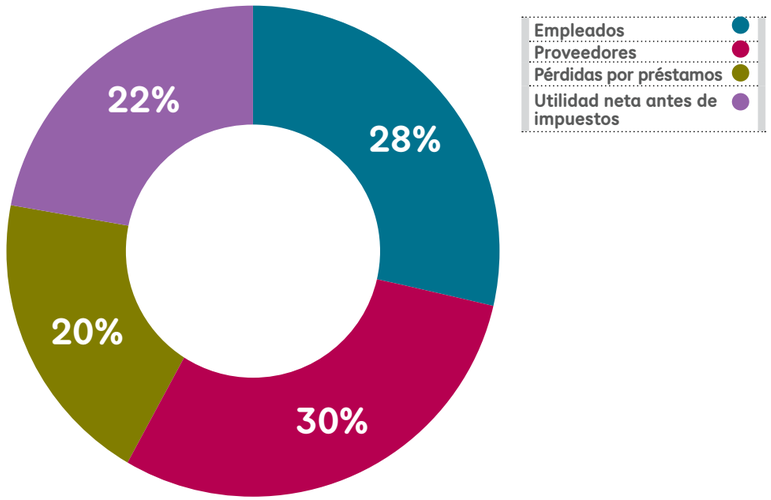
Grupo Scotiabank Registró una utilidad después de impuestos de $3,976 millones de pesos. Manteniendo el indicador del Margen Financiero en 4.3% Al 31 de diciembre de 2014	El índice de productividad mejoró 313 puntos base (pb), 61.4% al cierre del año	El rendimiento sobre capital fue de 12% mostrando una mejora respecto del 10% del año pasado.	La cartera de crédito total de grupo Scotiabank creció 14% • Incremento en la cartera hipotecaria. • Incremento en la cartera de créditos comerciales. • Incremento en la cartera de créditos a entidades gubernamentales. **Scotiabank logró una participación de mercado respecto al sistema en crédito total de 5.4%, 16pb más que el año pasado.**

Por octavo año consecutivo, durante los Reconocimientos a la Calidad 2014, JP Morgan Chase galardonó a Scotiabank con el Quality Recognition Award y Elite Quality Recognition Award por sus altos estándares en operaciones de pago internacionales.

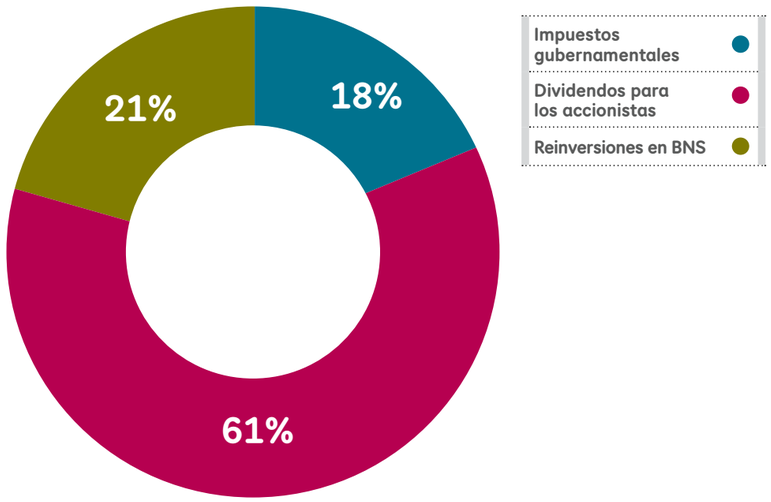
ESTADO DE RESULTADOS

Cifras Relevantes del Estado de Resultados (millones de pesos)	2014	2013	CAUSAS
Margen financiero	**15,068**	**13,106**	• Mayores volúmenes de la cartera de menudeo (incluyendo Crédito Familiar) y comercial. • Mayores volúmenes en los depósitos a la vista y ahorro al impacto de la valorización de la cartera comercial en moneda extranjera (compensado con la valuación de la cobertura económica relacionada en ingresos por intermediación).
Estimación preventiva para riesgos crediticios	**(4,372)**	**(3,714)**	
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	**10,696**	**9,392**	
Comisiones y tarifas cobradas y pagadas, netas	**3,809**	**3,433**	• Mayores comisiones por tarjeta de crédito. • Mayores ingresos por fondos de inversión. • Mayores comisiones por colocación de papel comercial. • Mayores comisiones por servicios de banca electrónica.
Resultados por intermediación	**566**	**1,086**	• Menores ingresos en inversiones en valores. • Menores ingresos en derivados; parcialmente compensados con mayores ingresos por cambios.
Ingresos (egresos) de la operación	**2,560**	**2,690**	• Principalmente por menores ingresos por derechos de cobro parcialmente compensados con mayores ingresos por recuperaciones de cartera. • Ingresos provenientes de seguros. • Mayores ingresos por servicios. • Mayores ingresos por venta de bienes adjudicados.
Gastos de administración y promoción	**(13,513)**	**(13,113)**	• Los gastos de operación aumentaron $333 millones o 5%, debido principalmente a mayores gastos por depreciaciones y amortizaciones, mayores aportaciones al IPAB, mayores gastos por servicios y otros gastos generales. • Los gastos de personal permanecieron relativamente sin cambios, mostrando un incremento de $67 millones o 1% respecto al año pasado.
Resultado de la operación	**4,118**	**3,488**	
Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas	**1**	**1**	
Resultado antes de impuestos a la utilidad	**4,119**	**3,489**	
Impuestos a la utilidad	**(143)**	**(174)**	
Resultado neto	**3,976**	**3,315**	

ASIGNACIÓN TOTAL DE INGRESOS



ASIGNACIÓN TOTAL DE UTILIDADES



En 2014 Scotiabank cerró con una base de aproximadamente **2.5 millones de clientes.** Utilidad después de impuestos de **$3,397 millones.** **855 sucursales y 2,148 ATM's** en todo el país.

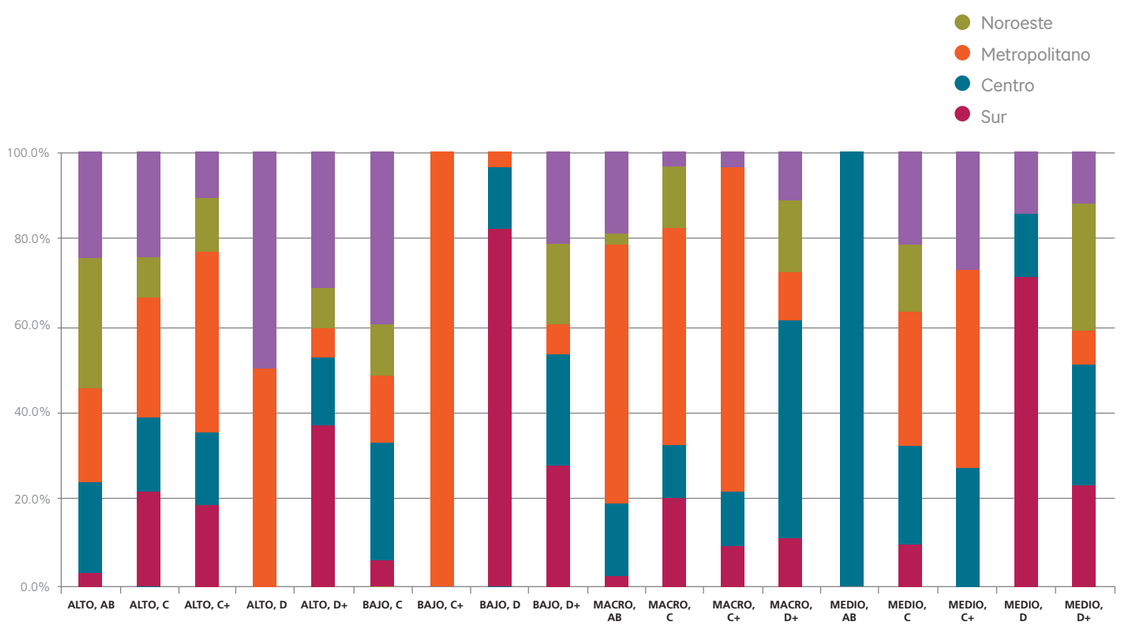
601

Sucursales de Scotiabank

65 sucursales que proporcionan servicio a clientes con discapacidad motriz y visual.

11 sucursales y 2 corporativos que proporcionan servicio a clientes con discapacidad motriz y visual, además de estar acondicionadas para que puedan trabajar colaboradores con discapacidad motriz.

Ubicación de la Banca de Consumo de Scotiabank por segmento / mercado en cada territorio:



Los activos totales ascendieron a **$289,395 millones** al cierre del 2014.

El saldo de la cartera vigente fue de **$172,968 millones:**

- **$89,590 millones** corresponden a créditos de menudeo.
- **$83,378 millones** a créditos comerciales, de entidades financieras y gubernamentales.

La cartera hipotecaria total mostró un incremento anual del 18%, logrando la colocación de alrededor de **18,000 nuevos créditos hipotecarios** e incrementando su participación de mercado respecto al sistema en créditos hipotecarios a 12.0%, 86pb más que el año pasado.

Los créditos comerciales, de entidades financieras y de gobierno, mostraron un crecimiento de **$11,168 millones o 15%** respecto al año anterior.

La cartera total de créditos empresariales, de entidades financieras y de gobierno, mostraron una tendencia positiva, logrando un incremento anual del 16%.

En crédito automotriz, contamos con una amplia gama de productos muy competitivos apegados a las necesidades de cada uno de nuestros clientes. Logrando colocar poco más de **38,000 créditos automotrices durante el año.**

Obteniendo el 2º lugar dentro del Financiamiento Automotriz Bancario con una participación de mercado con base en la colocación de nuevos créditos del 21%.

Scotiabank ha apoyado activamente al sector energético en México. En los últimos tres años ha participado en proyectos con valor de US$4,000 millones por lo que se ampliarán los programas de crédito a proyectos energéticos públicos y privados con valor de hasta US$10,000 millones durante los próximos 5 años.

Lo anterior, debido a la instrumentación de la reforma energética la cual generará grandes oportunidades de negocio por lo que Scotiabank estará atento para brindar sus servicios globales. El banco aprovechará el profundo conocimiento de la industria de BNS a través de sus subsidiarias ScotiaWaterous, HowardWeil y los Hubs Energéticos de Banca Corporativa con sede en Houston y Calgary.

"Atender cada vez mejor a nuestros clientes es una prioridad para Scotiabank, y estas inversiones mejorarán su experiencia en el Banco y el acceso que tienen a participar en una importante y creciente área de la economía mexicana. Creemos que las reformas impulsadas por el presidente Enrique Peña Nieto crean muchas oportunidades para negocios de todos los tamaños y queremos ayudar activamente a nuestros clientes a participar en estas oportunidades".

Brian J. Porter
Presidente y Director General Scotiabank

Descubre tu Casa

Crédito Hipotecario lanzó el sitio 'Descubre tu Casa' en el que cualquier persona podrá encontrar la casa o departamento que más le guste, en un inventario de casi 30,000 inmuebles a nivel nacional. Se encuentran diferentes opciones de vivienda que se adaptan a cada cliente, se muestra una simulación de crédito y, de estar interesados, los usuarios podrán contactar a Scotiabank. Además, está disponible una sección *Outlet*, donde se listan bienes adjudicados regularizados.

Los resultados favorables de Crédito Hipotecario se deben a:

- Expansión de la capacidad operativa a través de Cibergestión y liberación de tiempo al equipo comercial, actualmente tenemos un proceso estable pero con oportunidades de mejora.
- Buen producto hipotecario con condiciones financieras competitivas, a raíz de los cambios en precio en forma oportuna en el 2013, así como políticas de crédito alineados al mercado objetivo.
- Cambio del score de crédito en forma muy exitosa lo que permitió aumentar la tasa de aprobación y conversión.
- Incremento en la penetración del canal de *brokers* hipotecarios. Fuimos el banco que más creció en el canal con un modelo de atención robusto.
- Se pudo contener la fuga de clientes a través de la estrategia de re-originación.
- En forma relevante se tuvo una gran comunicación, coordinación y colaboración en la estrategia comercial entre la Red de Sucursales y la Fuerza de Ventas Especializada, lo cual nos permitió ganar la preferencia de un gran número de desarrolladores y corredores inmobiliarios.

Sitio Descubre Tu Casa

Clientes

Banking Anywhere

Este 2104, se promocionó el concepto *Banking Anywhere*, que consiste en recordar a los clientes los diferentes medios a través de los cuales puede operar con nosotros: ScotiaWeb, Scotia Móvil, Cajeros Automáticos (ATM's), Scotia Sucursal Xpress, Sucursales y Banca por teléfono.

Los clientes a partir de este año comenzaron a realizar su auto registro en **ScotiaWeb** desde su computadora, además de contar con **e-Llave Virtual** en su dispositivo móvil. Ambos canales son una forma segura y fácil de acceder y realizar transacciones bancarias desde el lugar donde estén.

Scotia Sucursal Xpress permite a los clientes realizar operaciones bancarias comunes fuera de nuestras sucursales a través de más de 16,000 puntos de contacto. Tuvo un incremento de 14% respecto al 2013.

En mayo 2014, se inició la venta cruzada de productos a través de ATM's con las campañas de **Valores + Seguros.** Se logró un incremento del 20% en las transacciones **Sus en Mis** en los ATM's de Inbursa.

Scotiabank junto con Planet Payment, proveedor líder en servicios de procesamientos de pagos internacionales y multi-divisas, anunciaron una alianza estratégica para mejorar la eficiencia de la red de cajeros automáticos (ATM's) de Scotiabank en México y proporcionar un mejor servicio a los tarjetahabientes internacionales MasterCard con una nueva funcionalidad en tiempo real denominada *Bank in Your Currency*™ ofreciendo a los tarjetahabientes internacionales MasterCard la posibilidad de ver instantáneamente, seleccionar y gestionar la conversión a su propia divisa de las cantidades en pesos que entreguen los ATM's de Scotiabank en México.

Una estrategia primordial de ***Marketing Digital*** ha sido ofrecer contenido diferenciado en esta plataforma, logrando que más del 50% de los usuarios estén dispuestos a establecer conversaciones en línea sobre nuestra marca.

A través de estas plataformas, interactuamos con nuestros clientes actuales y potenciales ofreciendo información relevante sobre nuestros productos, servicios, promociones, patrocinios, actividades de responsabilidad social y consejos de finanzas personales, entre otros, mientras atendemos en tiempo real dudas e inquietudes de los usuarios.

El estudio *Digital Benchmark 2014*, en su primera fase, realizado por Millward Brown para comparar las *Fan Pages* de bancos mexicanos en Facebook, Scotiabank resultó el mejor evaluado al obtener un 95% de calificación general, por encima del promedio de servicios financieros en el país.

Además, la probabilidad de recomendación de nuestro *Fan Page* es de 89%, y la de visitar nuevamente el sitio es de 95%.

Scotiabank México **@ScotiabankMX**

Te ayudamos a tener el Control Total de tu PyME

Solución CreCIMIENTO PyME

En el marco de la visita a México del Primer Ministro de Canadá, Stephen Harper, se llevó a cabo la firma del Acuerdo Marco de Cooperación para apoyar empresas exportadoras mexicanas y canadienses, especialmente **PyMEs,** a través de financiamiento, proyectos de inversión, garantías y capital privado.

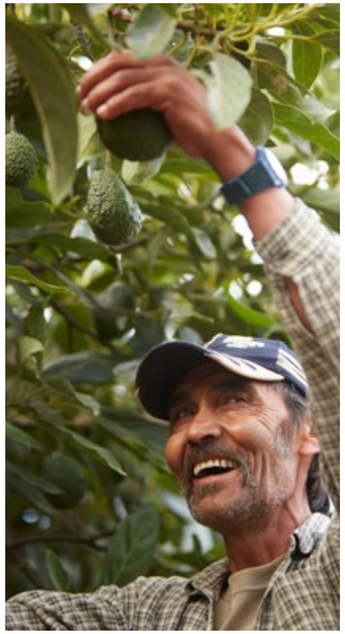
En este acuerdo, firmado por instituciones financieras de ambos países, Scotiabank destaca por su conocimiento y operación en ambos mercados, lo que representa una ventaja estratégica. Nuestra participación en este acuerdo nos consolida como impulsores de negocios y del comercio exterior en México y Canadá.

Se renovó la alianza comercial con ***First Data Merchant Services,*** lo que nos permitirá continuar impulsando ScotiaPOS como el conjunto de soluciones para que nuestros clientes empresas reciban pagos con Tarjetas de Débito y Crédito, con nuevos niveles de servicio y soluciones diseñadas de acuerdo a su actividad comercial como: Educación, Salud, Turismo y Gobierno, entre otras.

Posta El Cuatro, cliente de Agronegocios de Scotiabank.

Scotiabank y los Agronegocios

Buscamos clientes comprometidos en producir alimentos de una forma sostenible, inocua y de excelente calidad, ocupados en el uso más eficiente de los recursos, revitalizando los ecosistemas y fortaleciendo las comunidades donde operan.



Scotiabank según cifras oficiales de la Asociación de Bancos de México (ABM) incrementó el nivel de participación en el sector al pasar de un 7% en diciembre de 2011 a un 10% a diciembre de 2013. Continuando con la tendencia, al mes de diciembre 2014, contamos con un 11.2% de participación de mercado en el financiamiento agroalimentario, según números del Banco de México.

Como parte de nuestras relaciones estratégicas, este año, fuimos anfitriones de las Juntas de: Consejo Nacional para el Abasto de Grano y Oleaginosas (CONAGO), Cámara Nacional de la Industria Lechera (CANILEC), Asociación Nacional de Establecimientos TIF (ANETIF), Consejo Nacional de Fabricantes de Alimento Balanceado (CONAFAB), Asociación Mexicana de Semilleros (AMSAC), Consejo Mexicano de la Carne (COMECARNE), Cámara de Comercio Australia-Nueva Zelanda y México (ANZMEX) y la Cámara Mexicana - Chilena de Comercio e Inversión en compañía de PROCHILE, esta última, con la presencia del Embajador chileno en México.

Todas las reuniones tuvieron como objetivo promover nuestros servicios financieros a empresas y organismos reconocidos a nivel nacional e internacional en el sector agroalimentario.

La Reunión Anual del Consejo del Grupo Consultivo en Investigación Agrícola Internacional (CGIAR) también tuvo sede en Scotiabank este 2014, participaron el Secretario de Agricultura de México y otros miembros de la SAGARPA, 46 representantes del Banco Mundial en distintos países, entre otros directivos del sector. Se trataron temas como: Sistema Nacional de Agroparques, Programa de Modernización Sustentable de la Agricultura Tradicional y presentación de actividades realizadas en el Servicio Nacional de Inspección y Certificación de Semillas.

Este tipo de actividades nos permite continuar posicionándonos como un grupo financiero aliado al sector agroalimentario, fortaleciendo las relaciones estratégicas, buscando aumentar nuestra participación a través de productos de captación y colocación, además de fortalecer la marca Scotiabank en el sector Agroalimentario con nuestros clientes actuales y potenciales.

SCOTIA CASA DE BOLSA

Al cierre de 2014 **Scotia Casa de Bolsa** registró una utilidad neta de $219 millones.

Cuenta con un número de **inversionistas que representan el 8% del total de la industria** al cierre de diciembre de 2014.

Los valores de clientes recibidos en custodia se ubicaron en $279 mil millones, relativamente sin cambios respecto al año pasado.

39

Sucursales de Casa de Bolsa

A finales de este año nace el concepto Scotia Wealth Management en México, ofreciendo experiencia local y solidez global, como su atributo principal hacia el cliente.

Este cambio de marca representa una propuesta de valor única hacia el cliente, ya que da uniformidad y fortaleza a través de los productos y servicios que se ofrecen en Banca Privada y Patrimonial globalmente.

SCOTIA FONDOS

Uno de nuestros principales diferenciadores en materia de fondos de inversión es el servicio y asesoría profesional para fomentar relaciones de largo plazo con nuestros clientes, quienes buscan obtener rendimientos competitivos a través de instrumentos novedosos.

Se mantuvo la calidad del servicio al cliente para ofrecer rendimientos competitivos, basados en una adecuada gestión de los portafolios administrados. Se continúa apoyando a los distribuidores (Banca Privada, Banca Comercial, Banca Institucional, Fiduciario, Banca Empresarial, y la red de Terceros Distribuidores) a establecer estrategias de largo plazo para ofrecer productos financieros adecuados a las necesidades de los clientes, tanto personas como empresas, con una adecuada diversificación.

Más de **200 mil cuentas y los activos administrados superaron los $80,000 millones** al cierre de diciembre 2014.

Un incremento anual en la utilidad neta del 26% para ubicarse en $206 millones al cierre de diciembre 2014.

Se lanzaron cuatro nuevos fondos para clientes de Banca Privada:

1. **SCOTUSA:** Fondo Scotia de Renta Variable Internacional
2. **SCOT-FR:** Fondo Scotia de Bienes Raíces Nacionales
3. **SCOTIMB:** Fondo Scotia Gubernamental de Largo Plazo
4. **SCOT-TR:** Fondo Scotia de Tasa Real

Standard & Poor's reconoció a Scotia Fondos como una de las 5 mejores Operadoras de Fondos y el rendimiento en cinco Fondos: SCOTIA1, SCOTIAG, SCOTI10, SBANKCP y SCOTIPC.

CRÉDITO FAMILIAR

Crédito Familiar tiene como visión ser la compañía líder en consumo y microfinanzas en México, reconocida por su rentabilidad, tiempo de respuesta y equipo. Otorga préstamos personales que van desde $2,000 hasta $150,000 pesos, con plazos de hasta 60 meses, ofreciendo una de las tasas más competitivas dentro del mercado.

215 sucursales

Cartera vigente de créditos al consumo de $4,071 millones al cierre de diciembre 2014.

Sitio Crédito Familiar

CAPITAL

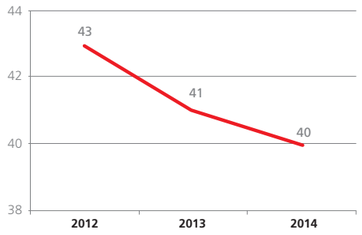
Al cierre de diciembre de 2014 el capital contable del Grupo continúa fortalecido, al ubicarse en $34,441 millones. El índice de capital del Banco, considerando riesgo de crédito, mercado y operacional fue de 13.31%, mientras que el índice de consumo de capital de Casa de Bolsa fue de 52.67%.

Para evaluar la suficiencia de capital, contamos con un Plan de Exposiciones, el cual es una herramienta prospectiva de identificación de riesgos y toma de decisiones que permite evaluar a la institución bajo métricas e indicadores claves como son: Capital, Liquidez, Rentabilidad y Pérdidas Crediticias. De forma trimestral se incorporan a los reportes financieros las notas de capitalización. Anualmente se realizan las pruebas de estrés que establece la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, bajo diversos escenarios, con el objetivo de asegurar que el Banco cuente con el suficiente capital para continuar intermediando recursos y otorgando créditos ante estos escenarios de estrés y estrategias de negocio.

Los pagos de dividendos que se realizaron durante 2014 se encuentran en el ***Informe Financiero de Grupo Scotiabank 2014.***

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Índice de lealtad de los clientes de Scotiabank



A través de los ojos del cliente (TYCE) es la encuesta realizada por la División de Banca Internacional para conocer el Índice de Lealtad de los Clientes, y desde su perspectiva saber si:

- Es sencillo operar con nosotros.
- Entendemos las necesidades del cliente.
- Ofrecemos asesoría y soluciones.

El índice lo componen las siguientes preguntas:

1. ¿Cuán probable es que usted tome en cuenta al Banco para alguna nueva necesidad financiera?
2. ¿Cuán probable es que usted recomiende el Banco a familiares o amigos?
3. ¿Cuán de acuerdo está con que el Banco es uno de sus proveedores preferidos de servicios financieros cuando compra productos o servicios financieros?
4. ¿Qué probabilidades hay de que continúe usando el banco para todos los servicios que usa en la actualidad?

El *Contact Centre* recibió de *Service Quality Management (SQM)* la certificación como Centro de Clase Mundial 2014.

Para obtener la certificación SQM, el 80% de nuestros clientes manifestaron que su llamada fue resuelta y que se encuentran muy satisfechos tanto con el servicio en el *Contact Centre* como con el Ejecutivo que atendió su llamada. A esto se le conoce como Llamada de Clase Mundial.

El estudio de satisfacción SQM es realizado a más de 500 Centros de Contacto en el continente Americano, Europeo y en Australia. Los resultados entregados de la evaluación permitirán:

- Evaluar la satisfacción del cliente y la lealtad hacia Scotiabank.
- Identificar las fortalezas y debilidades en las diferentes etapas de atención que brinda el *Contact Centre* al cliente y establecer planes de acción.
- Entender la causa raíz de por qué nuestros clientes deben llamarnos más de una vez para resolver su solicitud inicial y mitigar este tipo de llamadas.

Rosario Ortíz, Dir. Adj. HRBP Contact Centre; Miguel Lozano, DGA Recursos Humanos; Tracy Bryan VP Int'lBanking Contact Centre, Strategy, Ops & CustExp; Carlos Lomelí, DG Banca de Consumo; Dean Turchiaro, Dir. Governance & Day to Day Operations; Carmina Orvañanos, Dir. Servicio a Clientes Contact Centre; Juan Pablo Robles, Dir. Ejec. Contact Centre; Ben Dowd, Dir. Canada Support; Sanjiv Patel, SVP and CIO of Scotiabank México IT; Oliver Godoy, Dir. Ventas Contact Centre.

Apoyo a Clientes en Desastres Naturales

En el mes de septiembre y octubre la Comisión Nacional Bancaria y de Valores con el fin de apoyar a los acreditados que se vieron afectados como consecuencia de las inundaciones y daños ocasionados por el fenómeno hidrometeorológico "Odile" sucedido en los estados de Baja California Sur, Sonora y Sinaloa, autorizó criterios contables especiales que las instituciones de Crédito pudieron aplicar a los créditos de clientes que tenían su domicilio en estas localidades declaradas en emergencia o desastre natural por la Secretaría de Gobernación, así como a aquellos créditos cuya fuente de pago se encontraban ubicados en dichas zonas y que estuvieron clasificados contablemente como vigentes a la fecha del siniestro establecida en las declaratorias y bajo los términos correspondientes.

Scotiabank implementó los siguientes apoyos para los clientes de hipotecario, autos, tarjetas de crédito y préstamos personales:

- Diferimiento de hasta 3 mensualidades, de capital e intereses.
- Cancelación de gastos de cobranza e IVA que pudiera generarse por estos conceptos.
- No se afectará su Buró de Crédito.

El Banco proporcionó el apoyo a los clientes que lo solicitaron. El impacto de no reconocimiento en cartera vencida por aquellos clientes que solicitaron 3 meses de diferimiento fue de **$21 millones y potencialmente de hasta $96 millones,** de no haberse aplicado el apoyo; así mismo, por lo que respecta al impacto en resultados por gasto en provisiones por la implementación de estas medidas mitigó la creación de reservas preventivas para riesgos crediticios en aproximadamente $4 millones.

Educación Financiera

Como institución financiera tenemos la responsabilidad de contribuir de una manera proactiva al bienestar financiero de la sociedad a la cual servimos, logrando que las personas tomen decisiones informadas, autónomas y responsables que repercutan en mayor bienestar y mejores condiciones de vida.

Los productos y servicios de Scotiabank buscan diseñarse para atender las verdaderas necesidades de los clientes explicándolas en un lenguaje claro y sencillo. Este 2014 Scotiabank en México ha ampliado sus programas y participación en la educación financiera en México.

Para dar a conocer un panorama amplio de los hábitos financieros de los usuarios de la Banca en México, Scotiabank comenzó a realizar una serie de Encuestas referentes a: pago de impuestos, utilidades, vacaciones, programas de lealtad, gastos hormiga, y aguinaldos, entre otros. La publicación de los resultados también tiene como objetivo proveer información adecuada y oportuna que permita mejorar las finanzas personales. ***Conoce los resultados.***

Scotiabank cuenta con una sección dentro de su página web llamada **Análisis Económico y Político,** administrada por el área de Estudios Económicos de Scotiabank, la cual, tiene como objetivo realizar investigación y análisis de las principales variables macroeconómicas, microeconómicas, sectoriales y regionales de nuestro país y su entorno internacional, así como dar seguimiento al ambiente político y social con el fin de elaborar reportes con estimaciones y recomendaciones que apoyen las decisiones del Grupo y de los clientes.

La Dirección de Estudios Económicos es un área independiente de las áreas de negocio, incluyendo el área de Operaciones y de Banca de Inversión y, no recibe remuneración, directriz ni influencia alguna por parte de ellas que pueda afectar en cualquier sentido las opiniones contenidas en las publicaciones realizadas.

La producción de Estudios Económicos se distribuye a miles de Clientes, para recibir de forma impresa alguna de las publicaciones los clientes pueden solicitarlo a su asesor financiero.

Los reportes de mayor relevancia también son distribuidos a medios de comunicación para ampliar el alcance de estas recomendaciones, con el firme propósito de fomentar una sólida cultura financiera que contribuya al éxito de los actuales y potenciales usuarios de la Banca en México.

Además, especialistas de las distintas líneas de negocio frecuentemente atienden solicitudes de medios de comunicación con cobertura nacional y local a través de distintas plataformas para proveer consejos y aclaraciones diversas que resulten en un uso responsable de los productos y servicios que ofrecemos.

De febrero a diciembre 2014 se tuvieron 44,793 visitas a la sección Economía y Mercados.

Sitio Economía y Mercados

Scotiabank participa activamente en la **Semana Nacional de Educación Financiera** que tiene como finalidad reunir a todos los actores involucrados en el impulso de la Educación Financiera entre los mexicanos. Se estima una asistencia en 2014 de aproximadamente 85 mil personas, donde fuimos patrocinadores del auditorio en la sede central y de 20 mil cuadernillos que se imprimieron a nivel nacional en alianza con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Sabemos que las finanzas personales y el presupuesto familiar pueden ser complicados para llevar a la práctica, la clave está en realizar pequeñas acciones para gozar de los beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Durante el espacio Scotiabank brindó, sin costo para los asistentes, conferencias con los temas:

- Introducción al análisis económico
- ¿De qué me sirve tener una tarjeta de crédito?
- Invierte en ti
- Las ventajas del crédito hipotecario para la adquisición de vivienda
- Débito y tips de Seguridad

Scotiabank Futbol

Nos convertimos en el Banco Oficial de **La Confederación de Norte, Centroamérica y el Caribe de Fútbol Asociación (CONCACAF)** y en el primer socio oficial de la liga, además como parte de este patrocinio, iniciativa de la casa matriz, seremos el patrocinador oficial de la Copa Oro, la Liga de Campeones y la Copa de Naciones del Caribe. México juega un papel clave en la región CONCACAF y también es un mercado importante para Scotiabank.

En alianza con la **Federación Mexicana de Futbol (FMF),** se realizó el patrocinio al Sector Amateur afiliado que incluye más de 230,000 afiliados en 730 ligas a nivel nacional, siendo el principal semillero de futbolistas en el país. Con este patrocinio, Scotiabank dará nombre a los Campeonatos Nacionales Sub 10, Sub 15 y Sub 17, así como a la Liga Nacional Juvenil Sub 13 y Sub 15.

Gran Liga Scotiabank reunió a cientos de talentos infantiles del balón pie y sus familias en un campeonato donde escuelas de la ciudad de México participaron con el fin de promover el espíritu deportivo y la sana competencia. El primer año concluyó con la participación de más de 600 niños mostrando gran entusiasmo y amor al deporte que nos une: el fútbol.

Para finalizar la temporada, se premiaron a los más destacados jugadores del torneo con un viaje todo pagado al campamento del Atlético de Madrid en España.

Como parte de nuestro patrocinio al **Club Deportivo Guadalajara,** se financió la Copa Chivas Internacional Scotiabank 2014, en la que participaron más de 300 jóvenes provenientes de clubes de países como Estados Unidos, Inglaterra, Brasil, Japón y Colombia, entre otros. Gracias a nuestro apoyo, esta Copa se ha catalogado como uno de los mejores torneos de fuerzas básicas a nivel internacional.

Con estos patrocinios seguimos construyendo y dejando huella en la juventud mexicana, por la pasión que a todos nos une a través del balón, además de establecer relaciones más sólidas con los clientes.

***Mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue de nuestro** liderazgo es una de nuestras prioridades.*

"Muchas empresas hablan del liderazgo, pero nosotros no sólo hablamos de ello, sino que lo hacemos una de nuestras tres prioridades globales.
Un líder es aquel que logra sacar lo mejor de cada persona para el cumplimiento de una meta, siempre considerando el bien común. El líder no es quien sólo está en la cúpula, sino aquel que sabe hacerse presente en todo el equipo ya sea con ejemplo, con visión y hasta con los mensajes adecuados. El liderazgo exige integridad para dar sentido a la acción".

Enrique Zorrilla
Presidente y Director General Scotiabank en México

Los Scotiabankers deben ser asesores dispuestos a ofrecer su experiencia y conocimiento para ayudar y orientar a nuestros clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras.

Para este y los siguientes años fortaleceremos y consolidaremos nuestra visión de la experiencia del empleado porque sabemos que redunda en una buena experiencia para el cliente. Queremos que puedan pasar más tiempo con los clientes y optimizar su revisión de políticas, programas y sistemas de Recursos Humanos. También refinaremos métodos de identificación y desarrollo del talento.

La implementación de estas medidas contribuirá a hacer más eficiente la operación, mejorarán la rentabilidad y el potencial de Scotiabank, fortaleciendo la participación, el posicionamiento y los resultados en mercados de alto valor para nosotros.

Scotiabankers

Programas para fomentar el desarrollo personalizado de los líderes:

- *Mentoring*.
- *Networking*.
- Programa Presentaciones Efectivas en Inglés.
- *Speedmentorship*.
- Evaluación 3D (My360).

iLEAD (Instituto para el Desarrollo del Liderazgo) es el programa de liderazgo a nivel global que tiene como objetivo fomentar el desarrollo personalizado de los Scotiabankers, en las distintas etapas de su carrera, para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización.

Se integra por cinco componentes:

- Desarrollo del Liderazgo Personal.
- Fundamentos para Nuevos Gerentes.
- Habilidades Gerenciales Básicas.
- Fundamentos del Liderazgo.
- Desarrollo de Líderes de Alto Nivel.

Expectativas que se tiene de todos los colaboradores:

- Compromiso y apego a las prioridades de la organización.
- Ser un modelo a seguir y contribuir a la marca, reputación y cultura del Banco centrándose en los clientes y orientándose a los resultados para favorecer a las partes interesadas.
- Adopción de una mentalidad de desarrollo y evaluación continuos.

Las 10 competencias de Scotiabank son la base para todos los empleados, con definiciones de conducta específicas para cada una. Las Cualidades del Líder Ejecutivo se adaptan a aquellos que aspiran a los puestos más altos dentro de la institución, y deberán demostrarse sistemáticamente en varias circunstancias.

Utilizamos el modelo de medición de *Jack Phillips* para los programas dependiendo del tipo, los recursos asignados y el impacto estratégico se realiza una medición por nivel:

- Nivel 1 (reacción): 95% de los programas.
- Nivel 2 (aprendizaje): 90% de los programas.
- Nivel 3 (aplicación): 30% de los programas.
- Nivel 4 (impacto en el negocio): 20% de los programas.
- Nivel 5 (ROI): 7% de los programas.

Como ejemplo, el programa de formación de ejecutivos de sucursal (FIES), consume alrededor del 20% del presupuesto anual, alcanzó un ROI de 115% (nivel de medición 5).

Scotiabank Aplausos

Este año se realizó el lanzamiento de **Scotiabank Aplausos en México,** el programa de reconocimiento global para los Scotiabankers, que busca impulsar nuestros valores, reconociéndose entre colegas, los logros personales y de equipo y sobre todo promover una excelente atención a los clientes.

- Reconoce la forma de trabajar del Scotiabanker.
- Es administrado en línea y vía web.
- Existe una selección de recompensas personalizado y centralizado.

A septiembre 2014 el **51%** de los colaboradores en México realizó su registro enviando más de **51,700 Aplausos.**

Jorge Ferrari, Presidente de Great Place to Work México, Centroamérica, Caribe y China y Carlos Lomelí, DG Banca de Consumo.

Scotiabank fue reconocido con la posición número 11, dentro del ranking de las **25 Mejores Empresas Multinacionales del Mundo para Trabajar en 2014** por el *Great Place to Work Institute*.

Para ser parte del *ranking* las empresas tenían que haber figurado en por lo menos cinco listas regionales de Mejores Empresas para Trabajar, contar con un mínimo de 5,000 empleados y tener un 40% o más de su fuerza laboral fuera del país donde se encuentra la sede corporativa.

El nivel de satisfacción de los colaboradores se mide a través de la encuesta institucional anual denominada **Punto de Vista,** es la acción a nivel global donde todos los Scotiabankers tienen la oportunidad de expresar su opinión sobre el ambiente laboral, con esto se fomenta una comunicación abierta, sincera y bidireccional dentro de la comunidad global de Scotiabankers.

- En México se obtuvo el **95% de participación** del total de colaboradores.
- Un **Índice de Compromiso del Empleado de 54%**
- En la pregunta *"En general, estoy sumamente satisfecho con Scotiabank ya que es un excelente lugar para trabajar"* se obtuvo:

55% **Completamente de acuerdo**

94% **Respuestas favorables**

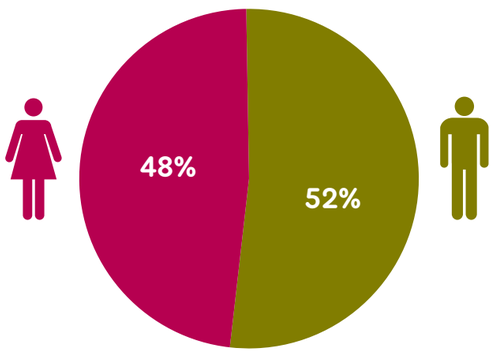
Punto de Vista no consiste solamente en realizar una encuesta, como segunda etapa los líderes de cada equipo reciben los resultados obtenidos para realizar junto con sus colaboradores un plan de acción, el cual debe enfocarse en las 12 preguntas menos favorables relacionadas con:

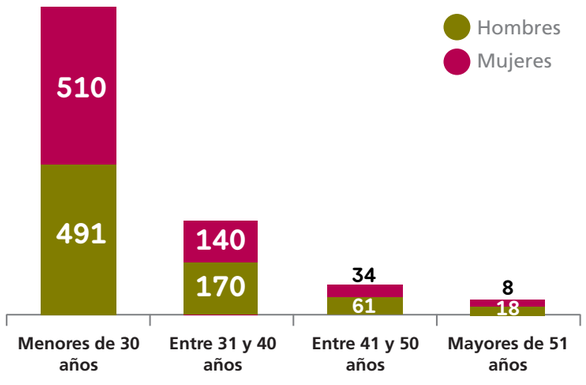
- Enfoque al Cliente: cómo el equipo cumple con el enfoque al cliente.
- Facilitación del Desempeño: información clave de cómo su equipo está funcionando en estar mejor organizado para servir al cliente y reducir costos estructurales.

Las siguientes cifras abarcan el año BNS: octubre 2013 a septiembre 2014.

1,432 NUEVAS CONTRATACIONES

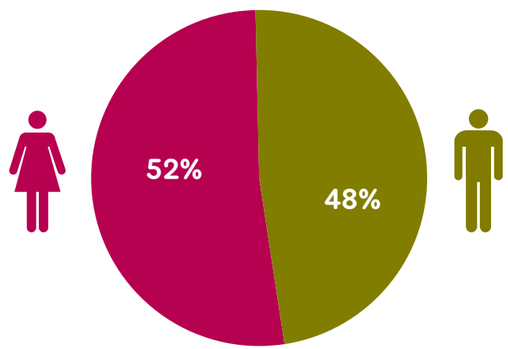
*No incluye *Outsourcing* ni Crédito Familiar





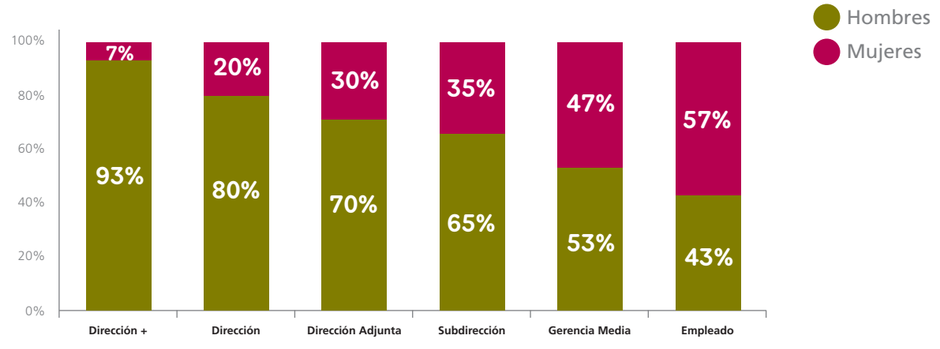
11,724 TOTAL DE COLABORADORES

*Incluye *Outsourcing* y no incluye Crédito familiar



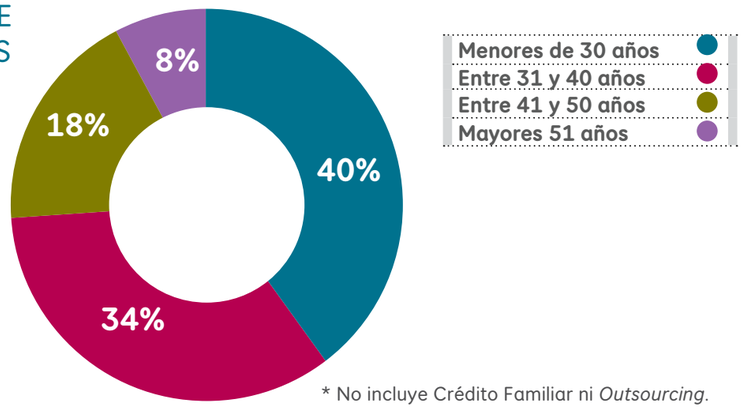
TOTAL DE COLABORADORES POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

*Incluye *Outsourcing* y no incluye Crédito familiar



Dirección +: incluye a la Dirección Ejecutiva, Dirección General Adjunta y Dirección General.

GENERACIONES DE COLABORADORES



* No incluye Crédito Familiar ni *Outsourcing*.

"En el Grupo y en general en la Banca Internacional de Scotiabank hubo una considerable cantidad de cambios, no obstante, estamos comprometidos a tratar a los empleados de manera justa, equitativa y respetuosa. Donde ha sido posible, se manejan los impactos mediante la eliminación natural de puestos de trabajo con colocación laboral, y cuando es necesario, mediante indemnizaciones".

Dieter Jentsch
Group Head, Banca Internacional Scotiabank

TIPO DE COLABORADORES OTROS DATOS	TOTAL
Eventuales	244
Planta	11,029
Outsourcing	451
Tiempo completo	11,682
Jornada parcial	42
Contrato colectivo	3,525

La comunicación con el sindicato se establece en los contras colectivos donde se tienen dos reuniones: una anual y otra bianual. No obstante, si se cuentan con cambios organizacionales trascendentes para la organización o cualquier otro tema que se deba informar o negociar para el beneficio de los colaboradores, la comunicación se da inmediato.

El área ejecutora del cambio o tema a tratar debe informar al área de Relaciones con el Personal, quienes son los encargados de llevar la relación con los Sindicatos.

Scotiabank a nivel global no opera actualmente en jurisdicciones donde la ley local prohíbe la libertad de asociación o el derecho a unirse a un sindicato de conformidad con las normas laborales universales establecidas por la Organización Internacional del Trabajo.

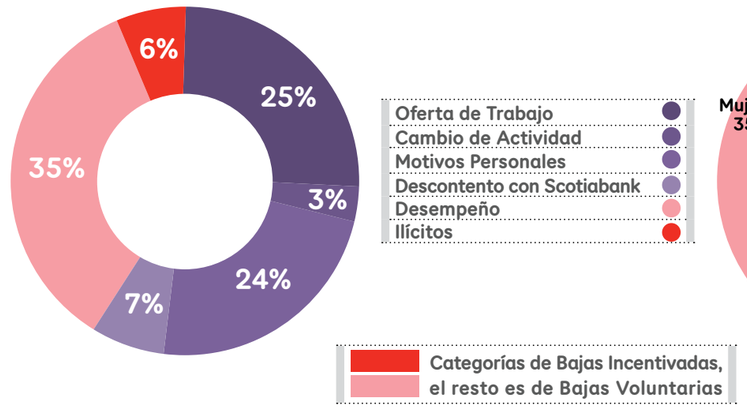
Crédito Familiar	2,082 colaboradores al cierre de diciembre 2014

ROTACIÓN DEL GRUPO

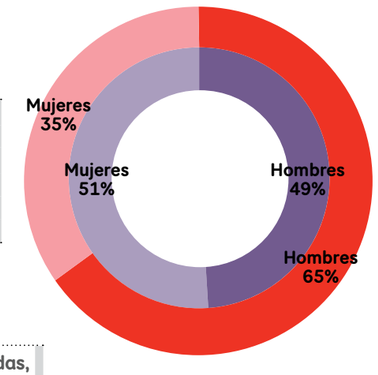
12.07%	11.12%
Por cada 100 empleados que están en Scotiabank 12 causan baja, de los cuales 7 son de manera voluntaria y 5 de manera incentivada.	Sin Contact Centre

El Índice de rotación no incluye a Crédito Familiar. No considera bajas por redimensionamientos, traspasos, término de contrato, fallecimiento, jubilación o retiro.

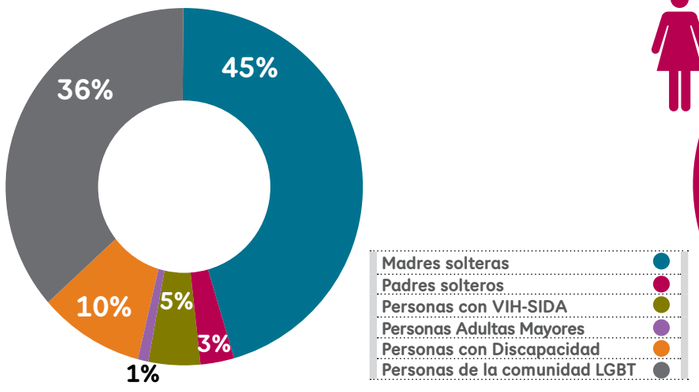
DISTRIBUCIÓN DE BAJAS POR CATEGORÍA DE MOTIVOS



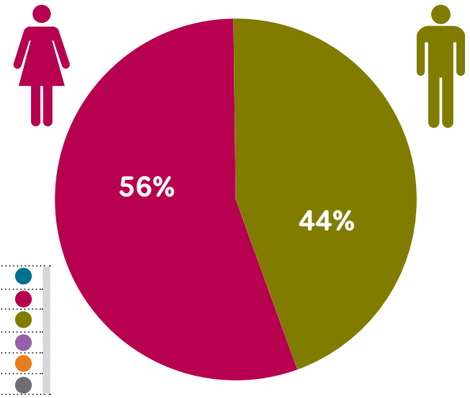
TIPOS DE BAJAS POR GÉNERO



218 PERSONAS PERTENECIENTES A ALGUNA MINORÍA



DIVISIÓN POR GÉNERO



Información recolectada en el censo de diversidad que tiene carácter voluntario y confidencial.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En Scotiabank estamos comprometidos en atraer, desarrollar y retener una fuerza laboral diversa. Contar con un equipo con puntos de vista diferente ayuda a la toma de decisiones creativas e innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes y permanecer a la vanguardia de nuestra competencia.

Damos gran valor a las ideas únicas con las que cada colaborador contribuye, ya sea por su educación específica, origen cultural o experiencia de vida. Sin embargo, reconocemos que la diversidad por sí misma no es efectiva sin una cultura de inclusión. Si bien nuestro equipo de liderazgo es responsable de brindar apoyo a la cultura de inclusión, todos los que integran Scotiabank también tienen responsabilidad de darle forma.

La estrategia de Diversidad e Inclusión se basa en cinco iniciativas:

- Liderazgo comprometido: involucrar a la alta dirección con la estrategia y hacerlos portavoces de la diversidad.
- Comunicación innovadora.
- Participación de todos los colaboradores.
- Hacer posible la diversidad de talento.
- Participación comunitaria.

Este año lanzamos **Scotiabank Pride México** cuyo objetivo es garantizar un espacio incluyente, seguro, confiable y respetuoso para nuestros colaboradores de la comunidad LGBT (Lésbico, Gay, Bisexual y Transexual). Es un proyecto que con acciones buscará fortalecer una cultura de inclusión. Además somos parte de una conexión empresarial, para crear sinergias entre diversos sectores, que al igual que Scotiabank trabajan a favor de la construcción de un ambiente incluyente de la comunidad LGBT.

La campaña **Somos más Parecidos que Diferentes,** también lanzada este año busca generar un ambiente seguro e incluyente para los colaboradores, además de posicionar a la diversidad como una ventaja competitiva para Scotiabank.

Por segundo año obtuvimos el **Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"®,** emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en esta ocasión para las oficinas corporativas ubicadas en Boturini en la Ciudad de México y el *Contact Centre* en Punta Norte, en el Estado de México. El distintivo evalúa las buenas prácticas laborales en temas de igualdad de oportunidades, inclusión, desarrollo y no discriminación de personas en situación de vulnerabilidad: personas con discapacidad, adultas mayores, de la comunidad LGBTTTI y con VIH-SIDA.

DISTINTIVO Empresa Incluyente
Gilberto Rincón Gallardo

La cultura de diversidad enriquece a los Scotiabankers y nos brinda un marco de trabajo donde el respeto y la integridad nos dan la oportunidad de brindar una mejor atención a nuestros clientes.

CIFRAS DE LAS MUJERES EN ALTA GERENCIA

2012	2013	2014
Dirección Adjunta y superior: 21.1% Subdirección: 32.3% Gerencia Media: 46%	Dirección Adjunta y superior: 22.1% Subdirección: 34.2% Gerencia Media: 46.1%	Dirección Adjunta y superior: 21.1% Subdirección: 35.9% Gerencia Media: 48.1%

- El objetivo para el siguiente año es incrementar la presencia de las mujeres en niveles de dirección y gerencia, así como mantener e incrementar el número de mujeres en nivel subdirección.
- Respecto al año pasado, se incrementó el número de mujeres consideradas personal clave:

Personal clave	2013	2014
Mujeres	23%	31%
Hombres	77%	69%

- Toda promoción debe considerar por lo menos una mujer entre los candidatos
- *Job-Posting* en línea para proporcionar igualdad de oportunidades en un proceso transparente

Cada año Scotiabank establece en el *Balanced Score Card* las metas de las que se desprenden los objetivos específicos para cada Dirección General y de ahí en cascada a cada área y a cada colaborador que la integra, lo que contribuye al crecimiento y solidez de la operación. Esto permite trabajar de forma conjunta y alcanzar un desempeño superior, el cual se mide en la **Evaluación del Desempeño** anual para el 100% de los Scotiabankers, teniendo una revisión de avance de objetivos en el primer semestre y una evaluación final al terminar el año.

El proceso de Gestión del Talento contempla cuatro elementos para el 100% de los colaboradores:

1. Establecimiento de objetivos individuales con base en los establecidos por la Dirección General.
2. Establecimiento de un Plan de Desarrollo Individual y voluntario de cada colaborador.
3. Evaluación del Desempeño, una semestral y otra anual.
4. *Coaching* y Retroalimentación.

Mi Centro de Aprendizaje (MCA)

Es la plataforma enfocada en administrar el aprendizaje de cada colaborador. Es una herramienta de autoservicio con la que podemos impartir a todo el personal la capacitación correspondiente a su trabajo. Permite llevar un control y ayuda a coordinar las distintas actividades de formación, en dónde además de impulsar el desarrollo, se realizan los cursos obligatorios.

Al ingresar a Scotiabank todos los colaboradores deben cumplir con la **Política para el Cumplimiento de Cursos Institucionales,** incluidos los colaboradores contratados por *Outsourcing*, deben realizar los cursos de cumplimiento, ya que una cultura de cumplimiento ayuda a gestionar mejor y reducir riesgos.

Los cursos institucionales que todo colaborador debe acreditar son:

- Prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas.
- Pautas de Conducta en los Negocios.
- Protección Civil.
- Gestión del Riesgo Operativo.
- Equidad y Diversidad.
- Guía de Inducción *Compliance.*
- Seguridad y Privacidad de la Información.

Adicionalmente en el caso de los colaboradores de la Red de Sucursales, deben cumplir los siguientes cursos:

- Prevención de Ilícitos I y II.
- Seguridad Bancaria.
- Sistemas de Seguridad.

Los involucrados en el cumplimiento de esta política son:

ÁREA RESPONSABLE	FUNCIÓN O ACTIVIDAD
Control y Gobierno RRHH	Elaboración de reportes de nuevos ingresos
Aprendizaje y Desempeño	Recabar información y proporcionar el seguimiento al cumplimiento
Relaciones con el Personal	Aplicar Sanciones

Ventana de Cumplimiento

La protección de la buena reputación de Scotiabank a nivel global implica una actualización constante de aquellos temas que tanto las Pautas de Conducta en los Negocios como la regulación local e internacional consideran relevantes a fin de evitar riesgos.

La Ventana de Cumplimiento, es un periodo de tres meses en donde Scotiabankers de diversos países están convocados a realizar y aprobar, en un sólo momento, cursos que ayudan a reforzar el valor de la integridad a lo largo y ancho de toda la organización.

- El 100% de los colaboradores fueron capacitados en la formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. Un total de 7,600.5 horas de formación a través de los cursos Integridad en Acción y Equidad y Diversidad.
- La información presentada se modifica en comparación con años anteriores, atendiendo la correcta respuesta de los indicadores solicitados por la metodología. El monto destinado a capacitación se incluye en el desglose de asignación total de ingresos en la sección de Clientes.

El 100% del personal de seguridad asignado en Scotiabank recibe capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones del Banco. El rubro de Derechos Humanos se refuerza durante el proceso de inducción al puesto y forma parte de las consignas diarias del personal.

Las organizaciones a las que se contrata personal de seguridad consideran como un aspecto relevante dentro de su formación el rubro de Derechos Humanos ya que forma parte de su código de conducta.

	HOMBRES	MUJERES
TOTAL DE HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN	**16.8**	**17.1**
Categoría Laboral		
Dirección	16.8	20.1
Subdirección	20.3	23.9
Gerencia Media	15.4	15.6
Empleado	17.0	17.1

A los colaboradores de la Red de Sucursales que conforman el mayor porcentaje de los Scotiabankers se les brinda la capacitación pertinente para integración al puesto a través de:

- Formación Integral para Ejecutivos de Cuenta Scotiabank
- Formación Integral para Gerentes Scotiabank
- Formación Integral de Subgerentes de Servicio
- Programa Formación Integral de Cajero Único

Además de estas sesiones, contamos con un “Programa de Orientación para Nuevos Jefes”, dedicado a habilitar a los supervisores para administrar un equipo y resolver conflictos con el equipo en el día a día. En él se enseñan los valores de la organización, manejo del cambio, el proceso de aprendizaje y desempeño, reclutamiento, compensaciones, *Leadership*, servicios compartidos y relaciones con el personal.

Las obligaciones laborales del grupo se valúan actuarialmente cada año de acuerdo con lo establecido en el principio contable mexicano NIF D-3.

El 100% de los empleados reciben un salario mayor a un salario mínimo

- La remuneración de los colaboradores no se basa en la normativa relativa al salario mínimo.
- El salario promedio mensual del Grupo en veces el salario mínimo es de 9 veces.
- 7 veces en el caso de mujeres - 11 veces en el caso de hombres.
- Lo anterior a causa de que hay más hombres que mujeres en niveles más altos.

Sistema de Remuneración

1. Remuneración Ordinaria

- Para determinar las diferentes remuneraciones ordinarias se cuenta con una estructura organizacional para la distribución de puestos según sus funciones. A partir de esta estructura, se determinan los niveles de cada puesto de acuerdo con las responsabilidades asignadas y utilizando métodos técnicos de valuación de puestos.
- Existen tabuladores de sueldos que se construyen con base en la información del mercado de compensaciones y que nos permiten determinar los rangos de la Remuneración Ordinaria para cada nivel de puesto.
- Para mantener la motivación y productividad del personal, existen también remuneraciones extraordinarias que están ligadas a sus resultados individuales determinándose a través de Evaluaciones de Desempeño.

2. Remuneración Extraordinaria

- La compensación variable o remuneración extraordinaria, tiene como objetivo compensar a los colaboradores en función de sus resultados individuales, del área y de los de la organización en su conjunto.
- Los esquemas de Compensación Variable están basados principalmente en estudios del mercado de competencia y en las regulaciones correspondientes.
- Los siguientes son los planes básicos de Compensación Variable por perfil de puesto:
  - I. Plan Anual de Incentivos.
  - II. Plan de Compensación Variable de Banca Privada y Patrimonial.
  - III. Plan de Compensación Variable de Global Banking & Markets.

3. Metodología de Ajuste

- Se utilizan los modelos de medición de riesgo aprobados en función de los tipos de riesgo que generen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.
- La Compensación Variable podrá ser ajustada y/o diferida en función de las medidas de riesgo que se materialicen de acuerdo al puesto.

Las políticas son determinadas por la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos y no son sujetas de votación. No obstante, si alguna persona u organismo hace alguna observación sobre las políticas vigentes, se evalúa y de ser necesario el área de Compensación Total realiza los ajustes necesarios a la política.

1. Beneficios fijos para colaboradores del Banco: Son los beneficios básicos que otorga la institución y no se pueden flexibilizar.

Aguinaldo	Vales de despensa	Seguro de gastos médicos mayores
Plan de retiro	Prima de vacaciones	Seguro de vida
Servicio médico particular		

Las obligaciones de los planes de pensiones están financiadas a través de un fondo en fideicomiso. El nivel de financiamiento es del 100%. El personal está obligado a aportar el 1% de su sueldo y Scotiabank realiza una aportación del 3% del sueldo. Se pueden realizar aportaciones adicionales hasta un 7.5%; con base en la aportación adicional del colaborador, Scotiabank aporta otra cantidad adicional.

2. Beneficios flexibles: Son aquellos beneficios en adición a los Beneficios Fijos, que Scotiabank otorga y que a elección de cada colaborador puede convertirlos a Puntos Flexibles para adquirir algún otro beneficio que se pone a disposición, o bien recibirlo en efectivo, este plan se ha denominado como **Scotiaflex.**

Compensación de fin de año	Compensación de aniversario	Compensación de previsión social

3. Beneficios adquiribles: Son aquellos beneficios que pueden ser adquiridos a través de sus Beneficios Flexibles y/o de su sueldo

Aportaciones al plan de retiro	Plan de adquisición de acciones	Club de ahorro Voluntario	Club de ahorro Universitario	Coberturas adicionales de seguro de vida	Seguro de vida para Cónyuge
Coberturas adicionales de seguro de gastos médicos mayores	Cobertura dental	Gastos funerarios	Plan de consultas Médicas	Planes de previsión Funeraria	

Cada año se revisan los términos y condiciones de todos los beneficios de Scotiaflex para buscar la optimización en la relación costo beneficio para un mejor apoyo al personal.

4. Además del esquema de **Beneficios Flexibles,** Scotiabank otorga las siguientes prestaciones:

Línea de crédito	Crédito hipotecario	Ayuda para anteojos

5. Vacaciones y días libres adicionales a las que dicta la ley:

Mayor número de días de vacaciones	Por nacimiento de hijos (para padres)	Por fallecimiento de padres, hijos, hermanos o suegros

En 2014 se tuvieron 57 licencias de paternidad.

6. Beneficios especiales para mujeres :

Permiso para la adaptación de los hijos en la guardería	Alumbramiento	Ayuda de lactancia

En 2014 se tuvieron 470 licencias de maternidad, en todas las empresas que conforman el Grupo. Total de 31,327 días de incapacidad.

Durante 2014 se presentaron los siguientes casos respecto a la salud de los colaboradores:

ENFERMEDAD GENERAL	ACCIDENTES DE TRABAJO	ACCIDENTES DE TRAYECTO
9,282 casos 50,804 días de incapacidad	57 casos 1,103 días de incapacidad	95 casos 1,865 días de incapacidad

- Incluye a todas las empresas que conforman el Grupo.
- Los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores son de tipo ergonómico y psicosocial. No existe exposición a factores químicos o físicos.
- No existen víctimas mortales en las empresas del Grupo.
- Se cuenta con la política de notificación de incapacidades y riesgos de trabajo.
- En 615 centros de trabajo existe una Comisión de Seguridad e Higiene.
- Las comisiones están integradas por un total de 1,800 colaboradores del banco, casa de bolsa y servicios corporativos a nivel nacional de confianza y sindicalizados.
- Los asuntos de salud y seguridad son cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. Se cubre al 100% ellos.

Reparto de Utilidades (PTU)

El procedimiento se apega en su totalidad a la Ley Federal del Trabajo, es decir, se lleva a cabo la participación calculando el 10% de las mismas antes de impuesto, la mitad del monto se distribuye con base en los sueldos percibidos en el año y la otra mitad se distribuye con base al total de días trabajados, esta forma de distribución permite otorgar cantidades proporcionalmente mayores al personal con niveles iniciales, la vigilancia de la imparcialidad de este reparto está a cargo de una comisión integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de representantes del Grupo.

Programa Live: línea de vida y estabilidad

Es el programa donde se integran las iniciativas para apoyar el balance de vida-trabajo. Con una línea de productos asociados al balance vida-trabajo que puedan ser usados por los Scotiabankers y sus familiares directos, para aumentar su bienestar y calidad de vida, conformando así el programa de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riegos en la salud causados por los estilos de la vida actual.

Los conceptos de vida y estabilidad se encuentran asociados a balance vida-trabajo, pero no necesariamente están asociados exclusivamente a tiempo. Se busca que se asuma como una responsabilidad tanto del Grupo como de cada colaborador.

Cuenta con opciones de:

- Actividades culturales y deportivas.
- Convenios y descuentos en establecimientos de todo tipo, desde instituciones educativas hasta laboratorios y tiendas.
- Boletín informativo impreso.
- Línea telefónica: para diversas situaciones de la vida diaria personal y/o laboral, se ofrece orientación telefónica personalizada, inmediata y confidencial. La atención es proporcionada por los consultores y psicólogos del Centro de Apoyo Nacional ICAS; funciona las 24 horas, los 365 días del año y es completamente confidencial. No tiene costo para los colaboradores y sus familiares directos.

En todos los medios de comunicación interna se refuerzan los mensajes que permiten tener este balance en los colaborados y sus familias.

Desvinculaciones por jubilación

Como parte de Live, los colaboradores en el momento de su desvinculación pueden hacer uso de la línea telefónica de apoyo emocional para recibir asesoría. En algunas ocasiones se contrata a un proveedor externo para apoyar emocionalmente al colaborador, brindándole asesoría para la asimilación del cambio (*Outplacement*).

RECONOCIMIENTOS

Institución	Nombre reconocimiento	Posición (si aplica)	Descripción
Great Place to Work Institute	Las Mejores Empresas para Trabajar 2014	• 8° lugar para Banco (categoría de más de 5,000 empleados) • 25° lugar para Scotia Casa de Bolsa • 62° lugar para Servicios Corporativos Scotia	
Revista Expansión	Ranking Súper Empresas, los lugares donde todos quieren trabajar	2° Lugar	Ranking publicado por la revista Expansión, ha reconocido nuestros esfuerzos por brindar a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para su desarrollo profesional y actualmente somos uno de los mejores grupos financieros.
Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE)	Distintivo Empresa Socialmente Responsable	7° año	Reconocimiento que evalúa las acciones realizadas por la institución en cuanto a: calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vinculación con la comunidad y la preservación del medio ambiente.
Secretaría de Trabajo y Prevención Social	Empresa Familiarmente Responsable	Certificación de 376 centros de trabajo a nivel nacional.	Este distintivo evalúa las buenas prácticas laborales en: Conciliación Trabajo Familia, Igualdad de Oportunidades (No discriminación de acceso y permanencia en el empleo) y Prevención de Violencia Laboral y Hostigamiento Sexual.
Secretaría de Trabajo y Prevención Social	Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI, "Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres".	Vigencia del 27-04-2012 al 27-04-2014	En la certificación se reconoce a las organizaciones cuyas políticas incluyen el respeto por la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad laboral entre mujeres y hombres. La certificación fue obtenida por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
El Gobierno de la Ciudad de México, la Secretaría de Salud del Distrito Federal y el Consejo para la Prevención y Atención Integral de la Obesidad y los Trastornos de la Conducta Alimentaria en el D.F.	Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS®	Nivel Platino	El *Workplace Wellness Council-México* reconoce a aquellas organizaciones que se destacan por desarrollar, fortalecer y consolidar un programa de promoción de ambientes favorables a la salud; enmarcados en una cultura del autocuidado de la salud para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

Invertimos en las comunidades donde operamos para construir un futuro *mejor para todos a través del programa Scotiabank Iluminando el Mañana a través de:*

Voluntariado Scotiabank

Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

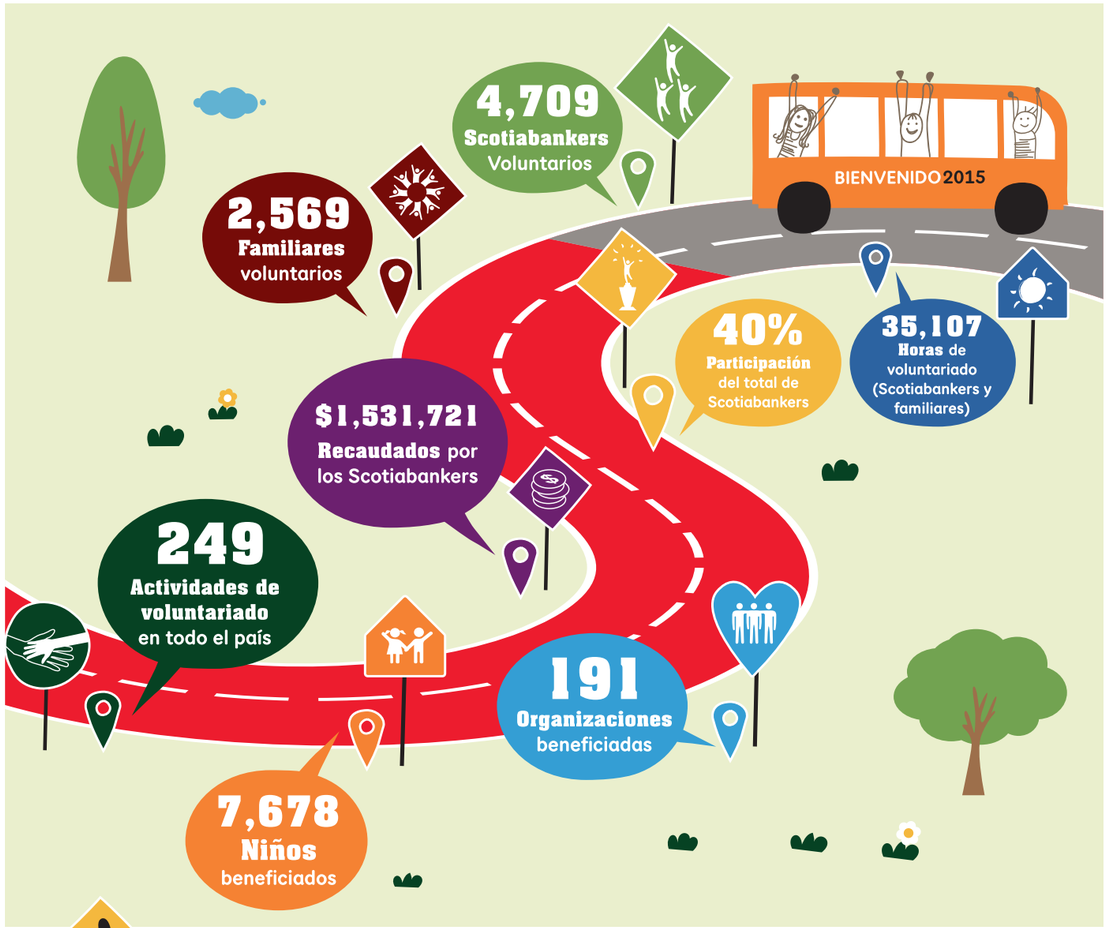
Espíritu de las comunidades

	2012	2013	2014
Voluntarios participantes	4,256	5,096	7,278
Voluntariados realizados	55	174	249
Fondos recaudados por los Scotiabankers	$420,480	$1'771,218	$1'531,721
OSC beneficiadas por los voluntariados	80	139	191
Las horas de voluntariado de los Scotiabankers fue equivalente a donar	No se realizó estimación	$786,921.84	$1'383,566.74
Inversión social Scotiabank	$15 millones	$7 millones	$16 millones
OSC beneficiadas con donativos en efectivo	28	15	27

En 2014 se beneficiaron directamente 27,245 personas por los donativos que Scotiabank otorgó a 27 OSC.

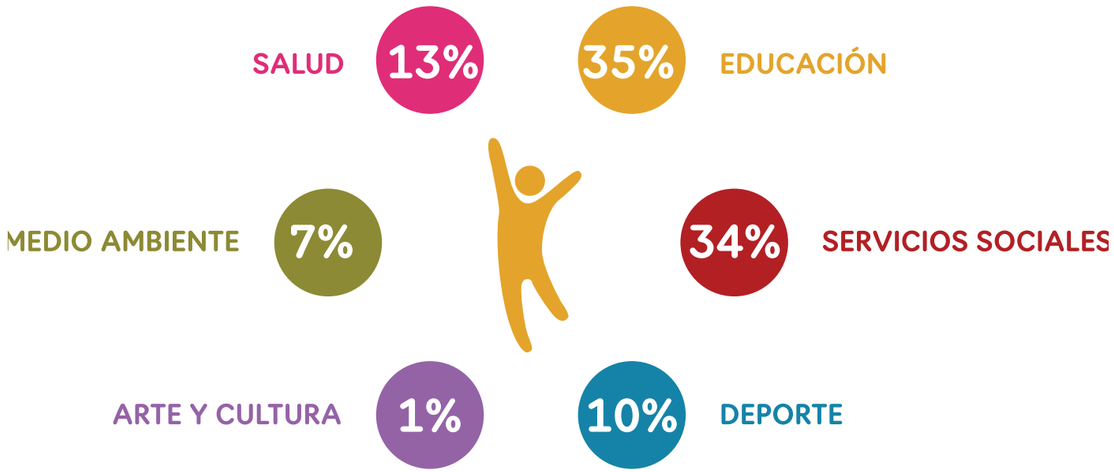
Esta cifra no incluye los beneficiarios de las iniciativas gremiales donde participamos, ni beneficiarios de proyectos de fortalecimiento institucional que fondeamos. El impacto real de las inversiones sociales se determina después de un periodo de tiempo establecido e incluyendo diversas condicionantes.

En Scotiabank buscamos inversiones sociales estratégicas a través de procesos de donación transparentes, equitativos y claramente definidos y no favorecemos únicamente proyectos de atención a beneficiarios sino también los de fortalecimiento de OSC.



Damos un reconocimiento especial a los cajeros que participaron en el conteo del dinero recaudado en las 33,000 alcancías del Boteo Un Kilo de Ayuda 2013.

Las áreas atendidas a través del Voluntariado Scotiabank por Pilares de Iluminando el Mañana fueron:



Movimiento Congruencia es la organización que promueve y difunde prácticas sobresalientes que impulsan la inclusión de personas con discapacidad en las empresas y galardonó a Scotiabank con el **Premio Incluye en la categoría Vinculación con la Comunidad**, otorgado por fomentar acciones para la concientización sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad a través de voluntariados y apoyo a organizaciones de la sociedad civil que beneficien directamente a la población con discapacidad.

Reconocimientos como éste, refrendan nuestro compromiso en construir día a día un lugar de trabajo incluyente.

2014 Premios incluye

Para este año comenzamos con la evaluación sobre el impacto que genera en nuestros colaboradores las actividades con la comunidad, de qué manera les crea un sentido de pertenencia e infieren en el mejor desempeño de sus funciones. También evaluamos integralmente las partes involucradas en la realización de los mismos y cuáles son las condiciones propicias para que cada equipo se organice para tener un mayor y mejor impacto en las comunidades que apoyamos.

Los hallazgos para las respuestas Totalmente de Acuerdo fueron:

- Para el 81% el voluntariado les permite compartir nuevas experiencias con compañeros y con ello fortalecer el trabajo en equipo y colaboración.
- Al 85% los hace sentir orgulloso de trabajar en Scotiabank.
- Para el 63% ha tenido un impacto favorable en el desempeño de su trabajo.
- El 70% ha asistido con familia/amigos a los voluntariados y el 84% afirma que los voluntariados son una buena oportunidad de convivir con su familia/amigos y a su vez permear en ellos una cultura de responsabilidad social.

Respecto a la profesionalización de los actores involucrados en el Programa de Voluntariado la calificación Excelente tiene como resultados:

- 48% calificó así la atención, coordinación y profesionalización de las Organizaciones de la Sociedad Civil donde se participó.
- Con 54% a la organización interna del área de Responsabilidad Social
- De forma integral el programa es calificado como excelente por el 53% de los voluntarios.

Algunas de las respuestas cualitativas obtenidas fueron:

> La colaboración y el trabajo en equipo se comparten aún en objetivos que **nada tiene que ver con los resultados numéricos.** El respaldo de tu empresa en la labor social es un **orgullo y sentido de pertenencia".**

> Ayuda a **cohesionar** al equipo; contribuimos con el medio ambiente y la sociedad".

> Es un espacio que nos permite colaborar para un fin en común con independencia de nuestras especialidades. Adicional al apoyo brindado, se obtiene ***Networking*** y experiencias significativas que nos ayudan a **identificar intereses en común y competencias personales".**

> Permite poner en práctica nuestros **valores institucionales** con ello haces más redes y equipo".

> El tener actividades diferentes y fuera del ámbito normal de trabajo permite crear lazos de confianza que posteriormente fortalecen al equipo. Con mayor razón si dicha actividad además tiene un fin con el **cual nadie puede estar en desacuerdo** y que significa un beneficio para nuestra sociedad y entorno".

Ilumina Una Sonrisa

Este año se promovió el liderazgo comunitario entre los colaboradores con la campaña Ilumina una Sonrisa, donde los voluntarios se organizaron en equipos para elegir una OSC de su comunidad, identificaron las necesidades de mantenimiento básico que requerían, Scotiabank adquirió el material y pusieron manos a la obra para iluminar muchas sonrisas de los beneficiarios de cada organización. Adicional los colaboradores realizaron acopio de cobijas para entregar como donativo en especie.

Día del Niño

Por segunda ocasión se realizó la colecta de libros didácticos infantiles para niños y jóvenes a nivel nacional en colaboración con Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México para fomenta la lectura y educación.

- 48 Organizaciones de la Sociedad Civil fueron beneficiadas con entrega de libros. *Algunas de ellas fueron Instituciones Amigas de Quiera.*
- 4,416 libros entregados.
- 2,602 niños beneficiarios.
- 812 voluntarios participantes.

José Manuel Azpiroz, DGA de Participación Ciudadana de la Subsecretaría de Prevención; beneficiario de Glorias del Deporte y Richard Mainella, Director Ejecutivo de Mercadotecnia de Scotiabank.

Glorias del Deporte

Scotiabank se sumó a Glorias del Deporte: Futbol Escuela de Vida, proyecto impulsado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB), el cual consiste en implementar academias de futbol y un programa de formación y desarrollo personal de manera integral en demarcaciones prioritarias del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD). Además participan la Federación Mexicana de Futbol (FEMEXFUT); las OSC expertas en el trabajo con jóvenes como Servicios a la Juventud A.C. (SERAJ), Save the Children, ACCIONA, Casa Promoción Juvenil, Extensión Agrícola y Jóvenes Constructores; y la iniciativa privada.

Glorias del Deporte considera a los adolescentes y jóvenes como actores estratégicos y agentes de cambio por lo que trabaja bajo tres componentes estratégicos: academias de futbol, como espacio para el entrenamiento físico y táctico, de contacto con figuras del futbol, que son ex jugadores profesionales y de participación en los juegos de futbol y eventos comunitarios; formación personal a través de una serie de talleres para jóvenes y un programa de talleres adicionales para los padres o tutores; y vinculación para la definición del proyecto de vida de cada joven y orientarlo a que se relacione con otras instancias para realizarlo.

El programa ofrece a los jóvenes de entre 13 y 15 años en condición de vulnerabilidad y en contextos de riesgo (drogadicción, delincuencia, problemas de violencia y deserción escolar) una escuela en la que, además de jugar futbol bajo la tutela de figuras históricas del balompié nacional, se brindan herramientas de desarrollo y equipamiento psicosocial (desarrollo personal, vida saludable, liderazgo y proyectos de vida) que les permita integrarse plenamente a la sociedad.

Scotiabank apoyó para adquirir alimento, material deportivo y académico. De septiembre a diciembre de 2013 se desarrollaron 21 academias de futbol en 13 entidades federativas, en las que se brindó formación humana y de habilidades para la vida, con ello alejar a los jóvenes participantes de actividades delictivas.

Logrando la participación de 1,731 personas en el programa, impactando a 8,181 personas en total; 55% del total de jóvenes participantes lograron cambiar el rumbo de sus vidas, antes en la delincuencia, ahora en un ambiente sano, ejecutando el plan de vida que desarrollaron dentro del programa.

206 voluntarios Scotiabankers participaron en dos sesiones impartiendo el taller “Rediseñando el camino de los recursos” cuyo objetivo es hacer conciencia del ahorro, identificar los gastos innecesarios y estar preparados para imprevistos, además de embellecimiento comunitario con los jóvenes y sus familiares en las instalaciones y alrededores de las academias de futbol.

Recaudación de fondos de los Scotiabankers

El liderazgo comunitario de los colaboradores este año se dio a través de las campañas realizadas a nivel nacional y de las iniciativas generadas en cada estado para continuar beneficiando a las comunidades donde operamos.

Dona una lata, fue la iniciativa realizada en Mérida, Jalapa y Veracruz, donde lograron recaudar un estimado de $74,000 en suplementos alimenticios para apoyar a personas con cáncer de dos hospitales y una OSC beneficiando a más de 700 niños y jóvenes.

Los Scotiabankers de Tijuana, Baja California, realizaron una recaudación de fondos en las sucursales para donar una playera a los 130 niños del campamento de verano que organiza la Fundación Migdalia Rubio A.C., para niños de escasos recursos y que trabajan en garitas con la frontera de Estados Unidos. La institución brinda educación para que jóvenes de bajos recursos sigan estudiando hasta que terminan su carrera profesional.

Con la misma dedicación y optimismo los Scotiabankers y clientes de las sucursales de Ensenada recaudaron fondos para donar la lista de materiales educativos que requieren los 50 niños atendidos por Asociación de Integración y Rehabilitación de Autistas de Ensenada A.C. (CAEPA), logrando recaudar $25,000 que sirvieron para comprar el material requerido.

El área de Inmobiliaria desde hace tres años apoyan a la Fundación Ach Banomil A.C., encargada de brindar educación preescolar a 30 niños de la Ranchería “El Vergel”, comunidad tzotzil en Chiapas en estado de vulnerabilidad, además de prevenir y combatir la desnutrición infantil y fomentar el respeto por su cultura y costumbres.

En el mes de diciembre el área apadrina a cada niño enviándoles artículos de higiene y prendas de vestir, además de productos de uso general para la asociación. Este año, se organizaron para entregar a 25 familias una batería de cocina y un par de zapatos para las mamás.

Las sucursales de Chiapas realizaron una colecta de vitamínicos para apoyar el trabajo realizado por Sanando Heridas logrando reunir 230 frascos para ayudar a prevenir enfermedades de 175 niños del preescolar y primaria Los Llanos en San Cristóbal de las Casas.

“GBM’s Got Talent” fue el evento de recaudación organizado por Global Banking and Markets para beneficiar al Centro Educativo Nemi A.C. Los voluntarios sumaron esfuerzos para la realización de esta fiesta de talento donde hicieron gala de sus capacidades de interpretación instrumental, oratoria, presentaciones musicales, de baile regional mexicano, así como la elaboración de platillos de alta cocina. La meta de recaudación de $40,000 se logró gracias a los colaboradores que compraron boletos para ingresar al evento, participar en la rifa o simplemente contribuir con un donativo.

Scotiabankers compartiendo su talento para apoyar a Centro Educativo Nemi A.C.

Los colaboradores de Recursos Humanos organizaron la posada del Instituto Pedagógico para Problemas del Lenguaje I.A.P, logrando recaudar $7,120 para los alimento de esta celebración en la escuela primaria para niños con discapacidad auditiva, adicional el monto sirvió para contribuir con el arreglo de los juegos del patio de la escuela.

En el marco de la celebración del Día Internacional del Hombre el Comité de Diversidad organizó una colecta en efectivo destinado a ayudar a jóvenes varones en situación vulnerable de la Fundación Pro Niños de la Calle I.A.P. Gracias a la generosidad y participación de todas las DGAs, se logró un donativo equivalente a mercancía por $101,794.44.

El donativo se destinó para amueblar parte de la Casa de transición a la vida independiente, y así seguir recibiendo a más jóvenes, ya que la permanecía promedio de cada chico en la casa es de un año. Mejorar las condiciones de la casa, permitirá tener a los jóvenes un espacio óptimo donde vivir influyendo de esta manera durante su estancia en el programa.

Una vez más la generosidad y compromiso con la comunidad se hizo presente para apoyar a los miles de damnificados que dejaron la temporada de huracanes. Los Scotiabankers de Sinaloa y Chihuahua, Uruapan, Monterrey, Ciudad de México y Villahermosa recaudaron productos en especie con un monto estimado de $127,695 para entregarlos a la Cruz Roja de sus entidades y dos comunidades directamente.

Durante un mes se activó una cuenta para apoyar a los Scotiabankers afectados, en donde todos los colaboradores podían donar. El monto recaudado fue de $51,866.64, los cuales se destinaron a 13 compañeros para cubrir diferentes gastos de los daños causados en sus bienes materiales.

En el marco del Día Internacional de la Mujer se realizó una colecta de despensas, beneficiando a 1,519 mujeres de 14 OSC de 11 estados de la República.

Con la organización Juntos Forjando un Mundo Mejor A.C. (JUFUME), se realizó la primera Carrera de 5K y un Simposio, ambos por la salud de la Mujer. Estas actividades sumaron un estimado de $159,350.

La dirección de GBM entregó a JUFUME baterías de cocina para apoyar a 90 familias.

El Bazar navideño 2014 realizado en las oficinas principales de la Ciudad de México y Área Metropolitana este año logró recaudar **$400,026.70** con la venta de diferentes productos de las OSC participantes:

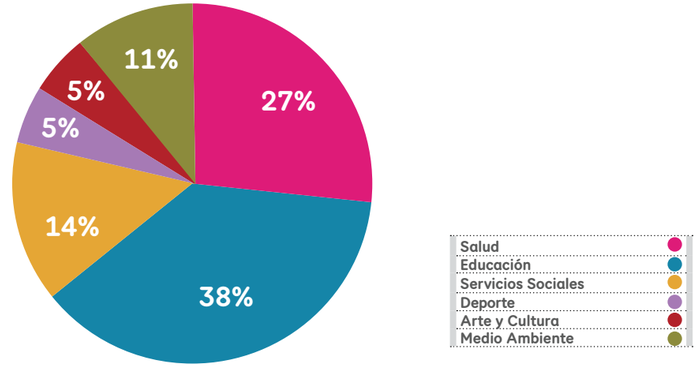
- Asociación Mexicana para la Superación Integral de la Familia A.C.
- Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral I.A.P.
- Casa de la Amistad para Niños con Cáncer I.A.P.
- Confederación Mexicana de Organizaciones en Favor de la Persona con Discapacidad Intelectual A.C.
- Asociación Italiana de Asistencia, I.A.P.
- Dignifica Tu Vida I.A.P.
- Fundación Humanista de Ayuda a Discapacitados I.A.P.
- Fundación Educa México A.C.
- Fundación León XIII I.A.P.
- Fundacion Todos en Cree-Cimiento I.A.P.
- Industrias de Buena Voluntad I.A.P.
- Integración Down I.A.P.
- Juntos Forjando un Mundo Mejor A.C.
- La Casita de San Ángel I.A.P.
- Megavisión I.A.P.

Otras de las actividades de recaudación y voluntariado fueron:

- Daunis, Gente Excepcional A.C, venta de donas en edificios corporativos logrando recaudar $43,320.
- Torneo de futbol con causa, Juntos una Experiencia Compartida A.C. en San Luis Potosí, los voluntarios participaron y recaudaron $7,000.
- Voluntariado Casa Hogar Lerdo Durango, donativo en especie de varios productos en Coahuila.
- Drogadictos Anónimos A.C., Grupo la promesa, en Veracruz entregaron artículos de cocina.
- Madero te quiero limpio, Playa Miramar en Tamaulipas, limpieza de playa.
- Celebración Día del Abuelo en el Asilo Agustín González de Cossio en el Área Metropolitana.

Durante 2014 se apoyó a 27 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), entregando $16 millones.

Distribución de donaciones por Pilares de Iluminando el Mañana:



Las OSC beneficiadas fueron:

1. Asociación Mexicana para la Audición "Ayúdanos a Oír" A.C. (AMAOÍR)

Brindar asistencia psicológica a 30 pacientes con discapacidad auditiva y sus familias en la Ciudad de México.

2. Asociación Mexicana para la Superación Integral de la Familia A.C. (AMSIF)

Fortalecimiento de Capacidades para el desarrollo de las personas que imparten el programa educativo de AMSIF para la promoción integral de madres de familia en 11 centros AMSIF del Regional Distrito Federal.

3. Bécalos

Otorgamiento de becas escolares para jóvenes de preparatoria y universidad en toda la República Mexicana en Alianza con la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa.

4. Centro de Estudios Ayuuk-Universidad Indígena Intercultural Ayuuk A.C.

Impartir educación universitaria multilingüe a 150 alumnos, de 10 etnias diferentes en comunidades rurales del sureste del país.

5. Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI)

Evaluación como Empresa Socialmente Responsable.

6. Club de Niños y Niñas de Nuevo León A.B.P.	Otorgamiento de becas para cubrir el ciclo escolar de 27 alumnos en Monterrey Nuevo León.
7. Confederación Mexicana de Organizaciones en Favor de la Persona con Discapacidad Intelectual, A.C. (CONFE)	Funcionamiento del Centro Nacional de Capacitación CONFE que atiende a 1,663 jóvenes con discapacidad intelectual en servicios de evaluación, canalización, capacitación, intervención temprana y estimulación multisensorial.
8. Fondo para la Paz I.A.P.	Acciones para la cohesión social de comunidades indígenas de la Huasteca Potosina: Deporte, desarrollo comunitario y acceso a agua.
9. Fondo Unido I.A.P.	Reconstrucción de Escuela Primaria Cuitláhuac para 128 alumnos por el paso del Huracán Ingrid y Manuel en el estado de Guerrero.
10. Fundación EDUCA México A.C.	Programa Aflatoun, educación Social y financiera para niños, niñas y adolescentes de comunidades vulnerables.
11. Fundación Infantil Ronald McDonald A.C.	Operación de las dos Casas de Ronald McDonald que atienden a 3,000 niños en promedio al año, brindando hospedaje, alimentación y transporte a niños y jóvenes de escasos recursos provenientes del Interior de la República, que necesitan recibir tratamiento médico especializado y que carecen de un lugar donde vivir.
12. Fundación León XIII I.A.P.	Gastos administrativos para el traslado de los artesanos de Chiapas a la Ciudad de México para la venta en las oficinas principales por el Día de los Pueblos Indígenas. *actividad realizada en 2013.
13. Fundación para la Protección de la Niñez I.A.P.	Diagnóstico e Identificación de Indicadores para la Evaluación del Impacto Social de la fundación en las 400 Organizaciones de la Sociedad Civil que apoya en 14 Estados de la República.
14. Fundación Personas con Abuso Sexual de Guadalajara A.C.	Implementación del programa de Blindaje de las familias del Municipio de Zapopan, contra el abuso sexual infantil: Desarrollar y capacitar a la Escuela Primaria Magisterio Nacional para ser un centro de difusión de información sobre este problema social.
15. Hábitat para la Humanidad México A.C.	Construcción de seis casas para mujeres de escasos recursos y sus familias en: Ciudad de México, Chihuahua y Mérida, además de construcción de 60 estufas ecológicas.
16. Instituto Pedagógico para Problemas del Lenguaje I.A.P.	Realización del 10° Seminario de capacitación para maestros de niños con discapacidad auditiva en la Ciudad de México.
17. Juntos Forjando un Mundo Mejor A.C.	Realización de la Carrera y Simposio por la Salud de la Mujer en la Ciudad de México.
18. La Casa de la Sal A.C.	Operación para la atención integral a personas que viven y conviven con VIH-SIDA, teniendo a 850 beneficiaros de diversos estados de la República Mexicana, que se atienden en la Ciudad de México.
19. Naturalia Comité para la Conservación de Especies Silvestres A.C.	Realización del Ciclo de Reforestaciones anual en nueve ciudades de la República Mexicana. Y programa de ScotiaRewards para la conservación del Bosque de Niebla en Puebla.
20. Olimpiadas Especiales de México A.C.	Realización del evento “Somos más que Deporte en Juegos Nacionales de Verano” para personas con discapacidad intelectual.
21. Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social A.C.	Fortalecimiento del programa vida independiente, inclusión laboral y educación no formal para 65 jóvenes con discapacidad intelectual leve. Operación de los centros del programa YMCA.
22. Promesa Educativa para México A.C.	Acondicionamiento del Colegio Riberas, uno de los programas para las comunidades rurales-indígenas de Chihuahua.

23. Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México A.C.

Contribución a la iniciativa de la Asociación de Bancos de México para apoyar a otras instituciones que trabajan a favor de la infancia y juventud en situación o riesgo de calle y/o trabajadores. Este año ha apoyado a 82 Instituciones Amigas de Quiera en 17 estados del país.

24. Red Pacto Mundial México A.C.

Participación junto con otras empresas en el Comité organizador para la incidencia de Responsabilidad Social Empresarial en México.

25. Sistema DESEM A.C. (IMPULSA)

Otorgar el taller "Habilidades para el Éxito" a alumnos en varios estados de la República Mexicana. El taller es impartido por los voluntarios de Scotiabank a quienes se les brinda una capacitación previa por parte de IMPULSA para que puedan impartir el taller a los adolescentes de preparatoria y universidad.

26. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California

Apoyo para la construcción del Centro de Rehabilitación Infantil Teletón en Baja California, donde se atenderán a niños con discapacidad neuromusculoesquelética.

27. Visión Mundial de México A.C.

Apoyo a 120 estudiantes del Centro de Formación Vida y Trabajo para que continúen los estudios que actualmente cursan para la obtención de un trabajo.

DONACIÓN DE LOS CLIENTES

1. Desde 2006 y en alianza con la Asociación de Bancos de México se otorga espacio en los cajeros automáticos a nivel nacional para Bécalos el monto recaudado gracias a la generosidad de los clientes fue de $234,401 para continuar brindado becas a estudiantes de nivel preparatoria, universidad y docentes. En 2014 se entregaron 30,044 nuevas becas.

2. Durante 2014 se apoyó a la Fundación Vicente Ferrara A.C. que tiene como objetivo generar, implementar y promover programas de innovación filantrópica en beneficio de las personas que viven en condiciones de pobreza y con limitadas oportunidades de educación y empleo formal. A través del proyecto "En Nuestras Manos" se vendieron pulseras y relojes en ventanilla de 160 sucursales del Territorio Metropolitano logrando recaudar $1'292,709 para contribuir con las labores de la organización.

Programa AFLATOUN

La alianza social con Fundación EDUCA México A.C. continúa a través del programa Aflatoun que busca inspirar a niños, niñas y adolescentes a empoderarse social y económicamente para ser agentes de cambio en sus vidas y por un mundo más equitativo. Es un programa de educación social y financiera para niños, niñas y adolescentes entre 6 y 14 años. La metodología de aprendizaje está centrada en el niño de forma participativa, aprender - haciendo, juegos y actividades.

Concluyó el cuarto año de implementación, en seis escuelas, beneficiando a 1,494 niños, 60% de ellos con el apoyo de Scotiabank México y BNS, un total de 4,106 personas beneficiadas tuvo el programa.

- Se conformaron 53 clubes Aflatoun, de los cuales 44 desarrollaron emprendimientos al finalizar el ciclo escolar, 34% financieros y 66% sociales.
- El 68% de los clubes emprendieron acciones de ahorro.
- Existe una mayor conciencia de la importancia del ahorro, como estrategia para alcanzar objetivos concretos.
- Los niños manejan más información sobre sus derechos y el papel importante que ellos desempeñan en el ejercicio y respeto de los mismos.

Además del apoyo económico, el voluntariado Scotiabank está involucrado en las diversas actividades de formación de los niños. Este año 4 escuelas visitaron la Sucursal Plaza en la Ciudad de México, los alumnos conocen la sucursal bancaria, las funciones de cada colaborador y el procedimiento para realizar una operación bancaria, como parte de su formación financiera.

Se impartieron 7 talleres de ahorro para los padres de familia y profesores con el apoyo de 21 voluntarios en el D.F. y Querétaro con el objetivo de fortalecer de manera integral el aprendizaje en las familias de los niños.

Impulsa Habilidades para el Éxito

Durante el ciclo escolar 2013-2014 y 2014-2015 se trabajó con IMPULSA, miembro del *Junior Achievement Worldwide,* para impartir el programa "Impulsa Habilidades para el Éxito".

- 825 alumnos beneficiados de nivel medio superior.
- 9 estados participantes: Aguascalientes, Baja California Norte, Chihuahua, Guanajuato, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Sonora y Tabasco.
- 10 escuelas participantes.
- 26 grupos.
- 97 voluntarios Scotiabankers impartieron el programa.

La alianza social con IMPULSA fomenta una Educación Emprendedora entre los jóvenes de México.

"Impulsa Habilidades para el Éxito" es un programa a través del cual los jóvenes de bachillerato aprenden las 16 habilidades para el éxito, trabajan en equipos para aprender cómo construir buenas relaciones laborales, reconocen la importancia de la cooperación en el lugar de trabajo, buscan soluciones a conflictos potenciales, practican sus habilidades para la toma de decisiones resolviendo problemas comunes y finalmente aprenden a elaborar su curriculum vitae.

La evaluación general del programa mostró al inicio que los conocimientos del tema podrían mejorarse ya que reflejaron un promedio de 5.51; después de cursar el programa el promedio subió a 7.31 lo que significó un incremento de casi 2 puntos en comprensión y conocimiento.

Centro de Formación Vida y Trabajo de Visión Mundial México

Nuestra alianza social inició para apoyar el Centro de Formación Vida y Trabajo que tiene como objetivo facilitar la inserción laboral a través del empleo y autoempleo de los jóvenes y adultos egresados al sector productivo, mediante servicios de capacitación y talleres de Desarrollo Humano con calidad y certificación oficial que les permita obtener herramientas para su crecimiento personal y laboral, además desarrollar capacidades como razonamiento crítico, manejo emocional, comunicación, construcción de relaciones, responsabilidad social y emprendimiento.

Se benefició a 332 jóvenes y adultos que viven vulnerados por la pobreza y pobreza extrema en la zona de Ecatepec, Estado de México en el ciclo escolar 2014-2015 con becas en los talleres de especialidades que imparte el Centro de Tulpetlac, así como a las especialidades que ofrecen las instituciones del CECATI. Esto con el fin de continuar con sus estudios y desarrollarse profesionalmente.

Angélica Hernández
Becaria
Formación recibida: Informática, acción móvil y asistencia educativa en CECATI.

Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social A.C.

Este año contribuimos con la operación de los Centros YMCA Educativos de Acción Comunitaria de Naucalpan, Atizapán e Iztacalco; Centro YMCA de Educación Especializada; las Casas YMCA para Menores Migrantes de Tijuana, Agua Prieta, Piedras Negras; la Casa YMCA para Becarios de Camohmila y la Casa YMCA para Menores Metropolitanos beneficiando a 145 profesionales que atienden dichos centros durante un mes con el pago de su nómina, adicional a un porcentaje de los gastos administrativos que generan.

Este apoyo contribuyó de manera indirecta al fortalecimiento institucional, implementación del programa de Club de la Tarea y el diagnóstico del programa de Educación Especializada y diagnóstico del programa de Líderes para mejorar los procesos educativos formativos de los mismos.

Este año como patrocinadores del Cruz Azul invitamos a 10 jóvenes de la Casa YMCA para Becarios de Camohmila, a un partido del equipo. En la actualidad el programa beneficia a un promedio de 100 menores de ambos sexos, que cursan estudios de primaria y secundaria en escuelas de la zona.

Los boletos fueron asignados a los alumnos con calificaciones sobresalientes, reforzando el mensaje de que la educación y el deporte son fundamentales para un desarrollo integral. Esta visita fue muy importante para ellos, ya que era la primera vez que acudían a un estadio de fútbol profesional. Este donativo en especie enriquece la relación con nuestras comunidades vulnerables, y acerca los beneficios de nuestros socios comerciales a organizaciones sociales.

El apoyo brindado en específico para el Centro YMCA de Educación Especializada (CYEE) fue en un 48% para el equipamiento de materiales y un 52% para el fortalecimiento institucional. El CYEE apoya a jóvenes entre 15 y 30 años con discapacidad intelectual leve, con el propósito de que se auto valoren y se reintegren a su familia como personas independientes y a la sociedad a través de una actividad laboral. Se beneficiaron a 69 jóvenes. Adicional el voluntariado Scotiabank pintó las instalaciones de centro como parte del programa de colaboración donde áreas específicas reciben un plan integral de aprendizaje y desempeño que culmina en una actividad comunitaria.

COMUNIDADES RURALES - INDÍGENAS

Fondo para la Paz I.A.P.

Este año continuamos los trabajos en la Huasteca Potosina con acciones para la cohesión social a través del deporte, desarrollo comunitario y acceso a agua como aliados de Fondo para la Paz.

Su estrategia de intervención consiste en promover el desarrollo de capacidades de autogestión en las comunidades indígenas, a través de procesos de planeación participativa supervisados. En estos, se identifican los problemas enfrentados por la comunidad para diseñar soluciones. La población beneficiada trabaja bajo una metodología participativa, incluyente y democrática.

Se realizó una convocatoria en 32 localidades indígenas a través de los comités de planeación los técnicos comunitarios los invitaron a participar en competencias deportivas para ser acreedores al financiamiento de proyectos en beneficio de su comunidad, los ganadores de los 28 equipos formados, beneficiarán a 1,866 personas con las siguientes construcciones:

Básquetbol masculino

Campeón Comunidad Paixtzán

*Construcción de una bodega comunitaria, **392 beneficiarios.***

Subcampeón Comunidad Jomté

*Construcción de gradería para la galera comunitaria que comunica con escuela CEBAC, **375 beneficiarios.***

39 voluntarios Scotiabankers asistieron a la localidad para pintar la galera y realizar otras actividades con los beneficiarios.

Básquetbol femenino

Campeón Comunidad Paixtzán

*Puente peatonal que permite el acceso a la escuela para niños de 0 a 3 años, **392 beneficiarios.***

Subcampeón Comunidad Xolol

*Tienda de abarrotes comunitaria, para acceder a productos de primera necesidad dentro de la comunidad y dejar de pagar costos de transporte, **233 beneficiarios.***

Fútbol masculino

Campeón Comunidad La Cebadilla

*Protección para represa Ejidal, que surte de agua a toda la comunidad, **700 beneficiarios.***

Subcampeón Comunidad Cuaitzén viejo (Barrio del Ejido Coromohom)

*Cancha deportiva para que los jóvenes de la comunidad puedan tener un espacio propio para la práctica deportiva, **166 beneficiarios.***

La construcción de sistemas de almacenamiento y captación de agua pluvial (SCAALLS) fue un proyecto completo que articuló a cinco fuentes de financiamiento y con el que se completaron 87 SCAALLS de 11,000 litros y 7 de 50,000 litros. De esta cantidad, 19 se construyen en su totalidad con recursos aportados por Scotiabank. Se realizaron capacitaciones en temas de construcción y buen uso y cuidado del agua en 18 localidades.

Participaron de manera formal al menos un integrante de cada familia, 19 personas capacitadas, sin embargo a las diferentes sesiones se presentan más personas que por algún vínculo con quien recibe el material o simplemente por dinámicas comunitarias aportan su mano de obra y toman la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos.

6,923 personas son beneficiadas por estos SCAALLS.

Además en la localidad de San Benito, se diseñará e instalará una planta potabilizadora de agua comunitaria, y se colaboró con la toma de muestras de las posibles fuentes para su posterior análisis. Esta planta suministrará agua para consumo humano benificiando a 100 familias.

Participación de los estudiantes en el acondicionamiento del rancho agroecológico del ISIA.

Instituto Superior Intercultural Ayuuk (ISIA)

Continua nuestro apoyo para brindar educación superior a 153 jóvenes de 11 culturas indígenas en tres licenciaturas: *Educación Intercultural; Administración y Desarrollo Sustentable y; Comunicación para el Desarrollo Social* en Oaxaca.

Con el objetivo de ir más allá de los muros de la universidad nos hemos aliado con el ISIA y otras organizaciones para implementar el programa integral para el desarrollo sustentable de los pueblos originarios a través del fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes indígenas comunitarios. Un programa integral y de largo plazo, mediante el cuidado de los recursos naturales y el trabajo sustentable de los mismos, el cual beneficiará a más de 4 mil personas de la región Mixe directamente. Las actividades a realizar son:

1. Capacitar a estudiantes indígenas comunitarios en la producción agroecológica integrando el conocimiento local y occidental.

2. Implementar alternativas de producción agropecuaria y forestal que fomenten la conservación de los recursos naturales.

3. Capacitar a miembros de organizaciones civiles, comuneros, profesores y estudiantes de educación preescolar, primaria, básica y media superior de la región mixe en temas afines a la producción agroecológica, pecuaria y forestal.

4. Generar mecanismos de réplica con las familias de los estudiantes indígenas capacitados.

La inversión social de Scotiabank servirá para el pago de honorarios de 9 profesionales, para el cobertizo de la producción y transformación de productos agropecuarios, equipo de transporte y herramientas en general.

Este año como parte de nuestra estrategia de responsabilidad social vinculamos a nuestros *stakeholders* para juntos construir un mundo mejor. Tras nuestra invitación, la Cooperativa la Cruz Azul ha donado 20 toneladas de cemento para continuar la construcción de las nuevas instalaciones de la Universidad. Juntos impulsamos el desarrollo integral y sustentable de los pueblos indígenas.

Boteo 2013: Échale los Kilos por un país sin hambre

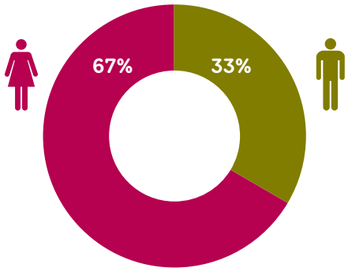
Un año más nos unimos a Un Kilo de Ayuda A.C., siendo la institución financiera que recibió las 33,000 alcancías distribuidas a nivel nacional para la campaña anual de recaudación de fondos, para combatir la desnutrición infantil.

- El voluntariado Scotiabank participó boteando en 255 alcancías con el apoyo de 413 voluntarios, logrando recaudar $98,448.
- La recaudación total de la campaña fue de: $7,577,765.40
- Se realizaron 19,539 operaciones en 434 sucursales.

Un Kilo de Ayuda atenderá a 3,608 menores de 5 años pertenecientes a comunidades rurales e indígenas del Estado de Chiapas durante un periodo de 6 meses con el monto recaudado.

Fundación Mexicana para la Planeación Familiar A.C. (Mexfam)

Los servicios otorgados beneficiaron a:
2,628 personas



Nuestra casa matriz realizó una alianza durante tres años con Mexfam para la prevención y detección del VIH/SIDA en comunidades rurales de San Luis de la Paz, en el estado de Guanajuato, atendiendo a la creciente migración de los hombres y en los últimos años de las mujeres en las comunidades.

Durante el año de trabajo se ha atendido la problemática relativa a la salud sexual y reproductiva de la población, en especial, la presencia en comunidades ha iniciado con la atención a otras necesidades apremiantes que han vuelto a Mexfam referencia para atención a la salud de la población en la zona de trabajo.

Servicios de salud realizados: canalización de servicio de diagnóstico clínico; control de peso; curación; electrocardiograma; exploración de mamas; extracción de DIU; ginecología; hipertensión arterial; inhaloterapia; medicina general; orientación consejería de anticoncepción de emergencia; consejerías de ITS, pre y post-prueba VIH, salud sexual y reproductiva, VIH sin prueba, detección oportuna de cáncer cérvico uterino, detección oportuna de cáncer de mama; toma de Papanicolaou; toma de signos vitales y ultrasonido obstétrico.

La capacitación a los 16 promotores comunitarios es la clave del éxito en el alcance a la población meta, pues ellos hacen la difusión de acciones en sus comunidades, así como proveerles del "Maletín de Promotora de Salud" les permite realizar visitas domiciliarias y hacer apoyo en servicios de presión arterial, toma de glucosa, temperatura corporal y curaciones menores. El porcentaje de avance de las metas en el año representa el 265% a marzo de 2015 en 16 comunidades y 8 colonias en la cabecera municipal.

La aplicación de pruebas rápidas para detección de VIH/Sida ha ido adquiriendo una relevancia significativa al enfrentar barreras socioculturales de la zona basadas en el estigma acerca del Sida. La estrategia inicial se reorientó debido a la población migrante, realizando las campañas en los corredores industriales cercanos a las comunidades, donde se encontró una mayor receptividad a la información y aceptación a realizar pruebas rápidas entre hombres y mujeres jóvenes fuera de su círculo de amistades y familia. La entrega de resultados, en cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana y los lineamientos internacionales es completamente confidencial.

Medio Ambiente

Hábitat para la Humanidad México A.C.

Este año se realizó la construcción de seis casas y 68 estufas ahorradoras de leña en varios estados del país, buscando inculcar en las comunidades un sentido de responsabilidad y motivación. Desde hace cinco años nuestros colaboradores han contribuido al cambio de vida de 19 familias.

142 voluntarios Scotiabankers y 31 familiares/ amigos se sumaron a las brigadas de construcción en: Tianguismanalco, Puebla construyendo cuatro casas; en Chihuahua sumaron esfuerzos durante dos días en tres casas de la comunidad La Junta; y en Chicxulub, Mérida pusieron toda su dedicación en la casa construida con fondos de Scotiabank.

Olimpiadas Especiales México

Es el movimiento que transforma la vida de las personas con discapacidad intelectual, y además con su labor pretende cambiar la mentalidad de la sociedad para vivir en un ambiente inclusivo en donde todos tengamos la oportunidad de participar, no importando nuestro nivel de habilidad, mejorando así la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. El apoyo de Scotiabank lo ha fortalecido, con la participación del voluntariado a todos los niveles del Banco. Este año comenzamos el programa de Deporte Unificado a través de entrenamientos deportivos entre Scotiabankers y atletas con discapacidad intelectual en las disciplinas de fútbol soccer, basquetbol, natación, voleibol y atletismo. Los equipos tienen un entrenamiento diseñado por los profesores, así como un tiempo de práctica donde se promueve el juego limpio, la disciplina y la inclusión.

Este año OEM fue el anfitrión del Balón de la Paz, el Balón inició su viaje en Londres y finalizó en el arranque de la Copa Mundial de Futbol 2014, fue el más firmado de todos los tiempos por diversas personalidades de distintos ámbitos, en más de 25 países, llevando un mensaje de paz e inclusión.

Para recibirlo unimos a 12 atletas con discapacidad intelectual con los futbolistas de la Máquina Celeste, quienes plasmaron su firma en el balón y llevaron ese espíritu del recorrido: “Un Balón, un Mundo”, además de promover el deporte unificado y una cultura incluyente donde se faciliten las condiciones necesarias para entablar diálogos y convivencias en un marco de aceptación y respeto.

Además, The Amazing Race Latinoamérica visitó México y Scotiabank como patrocinador del programa, hizo una donación de 10.000 dólares canadienses a Olimpiadas Especiales para celebrar el recorrido ya que al igual que los competidores del programa, los jóvenes de la comunidad enfrentan distintos obstáculos en su vida, por eso es que intentamos hacer todo lo que está a nuestro alcance para alentarlos y ayudarlos a lograr que su futuro sea mejor.

***Tenemos la responsabilidad de tomar medidas para reducir el impacto que generan** nuestras operaciones diarias sobre el medio ambiente, para garantizar que existan mejores condiciones de vida para las presentes y futuras generaciones y así contribuir a generar un desarrollo sostenible.*

Como institución financiera no somos un negocio de alto riesgo medio ambiental; sin embargo, reconocemos que nuestras operaciones ordinarias tienen repercusiones en el medio ambiente.

Los impactos medio ambientales directos incluyen:

- Consumo de productos de papel y otros insumos, tanto para las comunicaciones con los clientes como para fines administrativos.
- La construcción y operación sostenible de la red de sucursales y oficinas.
- Huella medio ambiental de los bienes inmuebles que se ocupan para las operaciones diarias, incluyendo el uso de energía para calefacción, refrigeración e iluminación.
- Adquisición y uso de equipos de oficina.

Los impactos medio ambientales indirectos se producen a través de las actividades de préstamo e inversión en los países donde Scotiabank opera. Por ejemplo:

- Los riesgos medio ambientales relacionados con las operaciones del negocio de nuestros clientes y toda propiedad inmueble ofrecida como garantía.
- Los riesgos medio ambientales y de reputación relacionados con el área de financiamiento de proyectos.

POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL

La Política Medio Ambiental de Scotiabank asegura que se cuente con un marco general para:

- Gestionar la huella medio ambiental de las operaciones (impacto medio ambiental directo).
- Considerar los riesgos ambientales relacionados con las operaciones comerciales de cada cliente (impacto medio ambiental indirecto).

La política Medio Ambiental de Scotiabank

Incluye 10 principios relacionados con el cumplimiento, operaciones, prácticas medioambientales relacionadas con los clientes, empleados, proveedores y con la comunidad, evaluación y preparación de informes.

Áreas involucradas

La responsabilidad conjunta de revisar y actualizar cada año o antes de ser necesario esta Política es de la Dirección de Políticas Sistemas Crédito que depende de la DGA de Riesgos y del área de Responsabilidad Social Corporativa que depende de la DGA Recursos Humanos en colaboración con las áreas y líneas de negocios y funciones de control serán responsables de la identificación, evaluación, gestión y control de los problemas medio ambientales significativos de manera oportuna.

La Alta Dirección, el Presidente y Director General revisan la Política actualizada y se presenta al Consejo de Administración para su revisión y aprobación correspondiente.

Riesgo ambiental

Dentro del proceso de Análisis y Evaluación de Crédito se encuentra la sección específica de Riesgo Ambiental. El riesgo ambiental se refiere a la posibilidad de que asuntos ambientales que involucran a Scotiabank o a sus clientes puedan afectar el desempeño financiero de la institución.

La Encuesta de Evaluación de Riesgo Operacional es un medio para garantizar que los equipos de gerencia identifiquen y evalúen sus riesgos operativos más destacados basados en el impacto potencial del riesgo y la efectividad de los controles pertinentes. Las evaluaciones se realizan periódicamente e incluyen una evaluación del riesgo ambiental.

Diversas políticas y procedimientos otorgan la consideración debida a los riesgos ambientales relacionados con las operaciones de negocios de cada cliente. Dichas consideraciones se admiten en los procedimientos de evaluación de crédito y debida diligencia vigilando se cuente con los controles apropiados.

El análisis del riesgo del cambio climático se incorpora a los procedimientos de evaluación del riesgo ambiental en los casos que tenga un impacto de importancia en los clientes. En el largo plazo, se controlará detenidamente los cambios reglamentarios relacionados con el cambio climático en los países donde Scotiabank tiene operaciones.

Relación con proveedores

Contemplar el desempeño medio ambiental de proveedores y contratistas, así como el impacto de los productos y servicios en el contexto del proceso de adquisición es uno de los principios dentro de la Política de Medio Ambiental que se están perfeccionando para que éstos sepan que los criterios ambientales, sociales y de gobierno interno son un factor importante en las decisiones que toma la organización con respecto a las adquisiciones.

La solicitud de propuesta normal actualmente pide a los solicitantes que describan sus políticas y prácticas ambientales, sociales y de gobierno interno, acreditaciones ambientales y sociales pertinentes, programas para la provisión de productos y servicios que utilizan energía en forma eficiente, métodos utilizados para el reciclado y eliminación y prácticas de empleo que respalden los derechos humanos y las prácticas laborales equitativas, especialmente con respecto a los productos que se consideran adquirir de dichos solicitantes.

Interlocución en favor del medio ambiente

Scotiabank contribuye al diálogo constante con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de la industria y otros grupos de interés relacionados a la sostenibilidad medio ambiental en los negocios.

Nos comprometemos a reunirnos con organizaciones ambientales, asociaciones industriales y organizaciones de inversión socialmente responsables con respecto a la función que desempeñan las instituciones financieras para ayudar a tratar temas sobre el cambio climático, la protección de la biodiversidad, el fomento de las prácticas forestales sostenibles y otros temas ambientales que son importantes para nuestros clientes y las comunidades donde operamos.

Además del cumplimiento del Principio 6 dentro de nuestras pautas de conducta de apoyo a las comunidades a través de la entrega de donativos a organizaciones ambientales, siempre alienados a nuestras políticas de donaciones y metas relacionadas con el medio ambiente.

HUELLA DE CARBONO

La contabilidad, medición, reporte y verificación de gases de efecto invernadero (GEI) son cada vez más relevantes para corporaciones internacionales como Scotiabank. Se entiende el calentamiento global y sus efectos como una realidad asociada a la generación de las emisiones de bióxido carbono (CO_2).

Las emisiones de CO_2 derivadas de GEI (expresadas comúnmente en toneladas de emisiones de bióxido de carbono equivalente, tCO_2e, conocida como la Huella de Carbono), influyen en el clima y sus ecosistemas, la disponibilidad de los recursos naturales y la sostenibilidad a largo plazo de las empresas y su entorno.

Scotiabank participó en la iniciativa gremial para medir su Huella de Carbono, la cual surgió del Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM), los resultados presentados por la consultora KPMG para Scotiabank de enero a diciembre 2013 de 641 unidades de operación fueron:

Emisiones totales indirectas de GEI*	Emisiones totales directas de GEI*
25,314.1 tCO_2e	753.3 tCO_2e**

*Gases efecto invernadero
**Toneladas de Dióxido de carbono equivalente

Nota: en el Informe de RSC 2013 se desglosaron las cantidades de emisiones directas e indirectas sin el total que aquí se presenta.

Scotiabank mide las emisiones de gases de efecto invernadero del 87% de sus operaciones mundiales. Las emisiones de gas de efecto invernadero en México de noviembre 2013 a octubre 2014 fueron:

Fuente	Emisiones GEI* (toneladas métricas)
Apartado 1. Producción de emisiones directas de CO_2e derivadas de la quema de combustibles.	450
Producción de emisiones indirectas de CO_2e derivadas de la compra de electricidad y vapor.	23,521
Huella de CO_2e total	**23,972****

* Cálculo de acuerdo al Protocolo de gases de efecto invernadero del Instituto de Recursos Mundiales y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (www.ghgprotocol.org), incluyendo los factores de emisiones por la compra de electricidad, gas natural y combustible.
** La exactitud y precisión de las emisiones totales de GEI de Scotiabank han sido verificadas por un tercero independiente.

Tipo de energía	Uso total de energía	Total de emisiones GEI	Intensidad de GEI por empleado* Con base en 13,849 empleados	Intensidad de GEI por m^2
Electricidad (MWH) – Apartado 2	51,697	23,521		
Compra de combustible (GJ) – Apartado 1	6,527	450		
Total de electricidad y combustible (GJ)	192,637	23,972	**1.73**	**0.0600**

Nota:
Con base en 646 instalaciones en México.
La información fue recopilada a partir de los mejores datos disponibles y metodologías, que incluye información obtenida directamente de facturas procesadas para su pago de proveedores de servicios.
Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de sus informes con el objetivo de informar sobre el total de las emisiones.

En 12 meses se obtuvieron ahorros por 2,061,984,41 Kwh o 7,423,143,868.80 Kj en edificios y sucursales de Scotiabank en electricidad únicamente, al cambiar lámparas de menor consumo, eliminar lámparas sin descuidar la iluminación y reducir tiempo de operación sin afectar la operación de las áreas de trabajo.

OPERACIONES DIARIAS

Agua

El suministro de Agua Potable es por red Municipal:

2013	2014
254,461.98 m^3	260,000 m^3

- El consumo de agua se obtuvo del promedio del consumo de las sucursales del área metropolitana información obtenida de los recibos de consumo, multiplicado por las sucursales, más el consumo de los edificios corporativos.
- Ninguna fuente de agua ha sido afectada por la captación.
- Scotiabank no recicla o reutiliza agua.

Consumo de papel

El consumo de papel bond para las operaciones diarias a nivel nacional expresado en toneladas:

2012	2013	2014
504.71	386.37	376.48

Otros datos

- No se cuenta con instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.
- Actualmente no se realiza la separación de los residuos generados, el proveedor contratado lo retira de los inmuebles y lo confina a tiraderos municipales.

El consumo de residuos en los edificios principales del Distrito Federal fue de:		
Boturini	Bosque de Ciruelos	Plaza
228,800 kg/año	78,000 kg/año	312,000 kg/año

- No existen derrames significativos registrados de residuos peligrosos transportados; residuos peligrosos importados; residuos peligrosos exportados; y residuos peligrosos tratados.
- No existen residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.
- No existen masas de agua y hábitats relacionados que se hayan visto afectados significativamente por vertidos de agua.

NEGOCIOS SUSTENTABLES

"Scotiabank nos ayudó a ir por buen camino. Es un banco que cree en la gente que tenemos la misión y la pasión de crecer y trabajar".

Eduardo Ramírez Peña
Propietario, Posta El Cuatro

Un modelo de negocios para el futuro

Caso de estudio tomado del Informe de CSR Scotiabank 2014 "Lo que significa ser el banco más internacional de Canadá".

México es el 12° productor agroalimentario del mundo, con una producción anual de 268 toneladas de alimentos de un valor aproximado de $5.5 billones de dólares. El sector agroindustrial del país desempeña un papel primordial en el desarrollo económico para las generaciones actuales y futuras. Scotiabank México se ha propuesto ser el asesor financiero predilecto de los clientes que buscan incrementar el volumen y la calidad de los alimentos producidos, utilizando más eficientemente los recursos naturales y revitalizando al mismo tiempo las comunidades locales.

Posta El Cuatro es uno de esos clientes, una empresa mexicana con operaciones en Jalisco y Guanajuato, y más de 20 años de experiencia en la producción de alimentos de primera necesidad. Tiene como misión producir alimentos de manera rentable y eficiente para contribuir con ello al desarrollo socioeconómico de la región.

Las operaciones de la empresa cumplen la norma de gestión de calidad ISO 9001:2008. Desde 2012, ha sido también reconocida con la importante certificación internacional *Bioagricert* por su producción de abono orgánico. Utiliza biodigestores para transformar la materia orgánica, como el estiércol de los animales, en energía renovable y un abono rico en nutrientes. La energía se utiliza para alimentar la maquinaria agrícola del rancho, mientras que el abono se esparce en los campos y mejora la calidad del suelo y del pasto, así como los agaves, árboles de aguacate y limón, entre otros alimentos generados por la empresa.

Este proceso no solo convierte el desecho en un recurso valioso, sino que también reduce las emisiones de gases de efecto invernadero (elimina casi todas las emisiones de metano) y los costos operativos.

Video de caso de estudio Posta El Cuatro

"En Agronegocios de Scotiabank México, es muy importante lograr hacer más con menos. Apoyamos a clientes como Posta El Cuatro con un alto nivel de tecnología y asesoramiento. Por eso hacemos trajes a la medida, con los planes de financiamiento que mejor se adecúan a las necesidades de la empresa".

José Luis Meza Villarreal
Director Ejecutivo de Agronegocios, Scotiabank México

El Punto es Cuidar al Medio Ambiente

En junio 2014 se realizó la firma de la alianza entre Naturalia Comité para la Conservación de Especies Silvestres A.C. y Scotiabank para proteger el Bosque de Niebla, en Puebla, hábitat del puma jaguarundi y de varias especies de la región en colaboración con los tarjetahabientes de Scotiabank.

La campaña "El Punto es Cuidar al Medio Ambiente" invitó a los tarjetahabientes a intercambiar puntos del programa de lealtad para ayudar a fondear las labores de rescate, cuidado y mantenimiento del bosque.

Por cada 700 ScotiaPuntos intercambiados se protegieron 50 m² de este ecosistema.

El cerro de El Colihui, es uno de los ecosistemas más amenazados no sólo de México, sino del planeta, conocido como bosque mesófilo o bosque de niebla ubicado en los ejidos de Atoluca y Hueytamalco, en el Estado de Puebla, en México. La característica principal es su constante humedad y alta presencia de una gran diversidad de flora y fauna de alta importancia biológica que se encuentran en categorías de riesgo (NOM-059-SEMARNAT-2010).

El bosque de niebla se caracteriza por tener lluvias frecuentes, nubosidad, neblina y alta humedad durante todo el año. Está dominado por grandes árboles como pinos, encinos, liquidámbares y otros más entre los que sobresalen los helechos arborescentes y las epífitas. Se calcula que lo habitan casi 10% de las especies de plantas del país (2,500) de las cuales 30% son exclusivas de este bosque. También viven en este ecosistema gran diversidad de ranas, salamandras y especies únicas de aves como el quetzal y el pavón, los colibríes oaxaqueño y cola blanca endémicos de México, y el colibrí cola rayada del sureste, además de ratones arborícolas, tlacuaches, mapaches, armadillos, zorras, osos hormigueros, puercoespines, venados, jaguarundis y muchas más.

Gracias a la colaboración de clientes, Scotiabankers, OSC, comunidades y autoridades municipales la campaña concluyó en marzo 2015, con los siguientes resultados:

Las actividades realizadas durante el periodo de la campaña beneficiaron a:

Beneficiarios Directos				Beneficiarios Indirectos
Niños	Niñas	Mujeres	Total	Personas de la comunidad
43	53	30	**126**	504

- Capacitación medio ambiental a los niños de la Escuela Primaria Emiliano Zapata.
- Talleres a madres de familia:
  - Chiles en conserva con el fin de lograr tener nuevos productos para poder ofertar a los posibles visitantes de la región.
  - Cristalización de frutas, haciendo un aprovechamiento sustentable de las frutas de la región, se enseñó cómo conservarlas mediante la técnica de cristalización. Esto tanto para autoconsumo como para probable venta a través de las actividades de ecoturismo.
- Centros Ecoturísticos de Atoluca y Hueytamalco
  - Compra de implementos varios de cocina para apoyo al comité de Ecoturismo en la atención a visitantes.
  - Construcción de estufa ecológica y lavabo de la cocina del Centro Ecoturístico.
  - Se colocaron todos los cristales de las ventanas de las instalaciones, con lo cual se ayuda a conservar en buen estado el lugar.
- Monitoreo y cuidado de reforestaciones con los respectivos comisariados ejidales a reforestaciones realizadas anteriormente. Asesorías directas con los encargados de los viveros comunitarios.

Comunidad	Árboles monitoreados	Hectáreas con monitoreo	Producción de árboles en vivero
Atoluca	4,500	5.5 hectáreas	100,000 árboles
Hueytamalco	4,470	5 hectáreas	40,000 árboles

- Reforestación de 600 pinos en las 5 hectáreas de Hueytamalco con apoyo de 16 voluntarios Scotiabankers, 90 niños de la escuela primaria, 30 padres de familia, autoridades municipales y coordinadores de Naturalia, adicional a actividades de integración con los alumnos en el vivero de la comunidad.

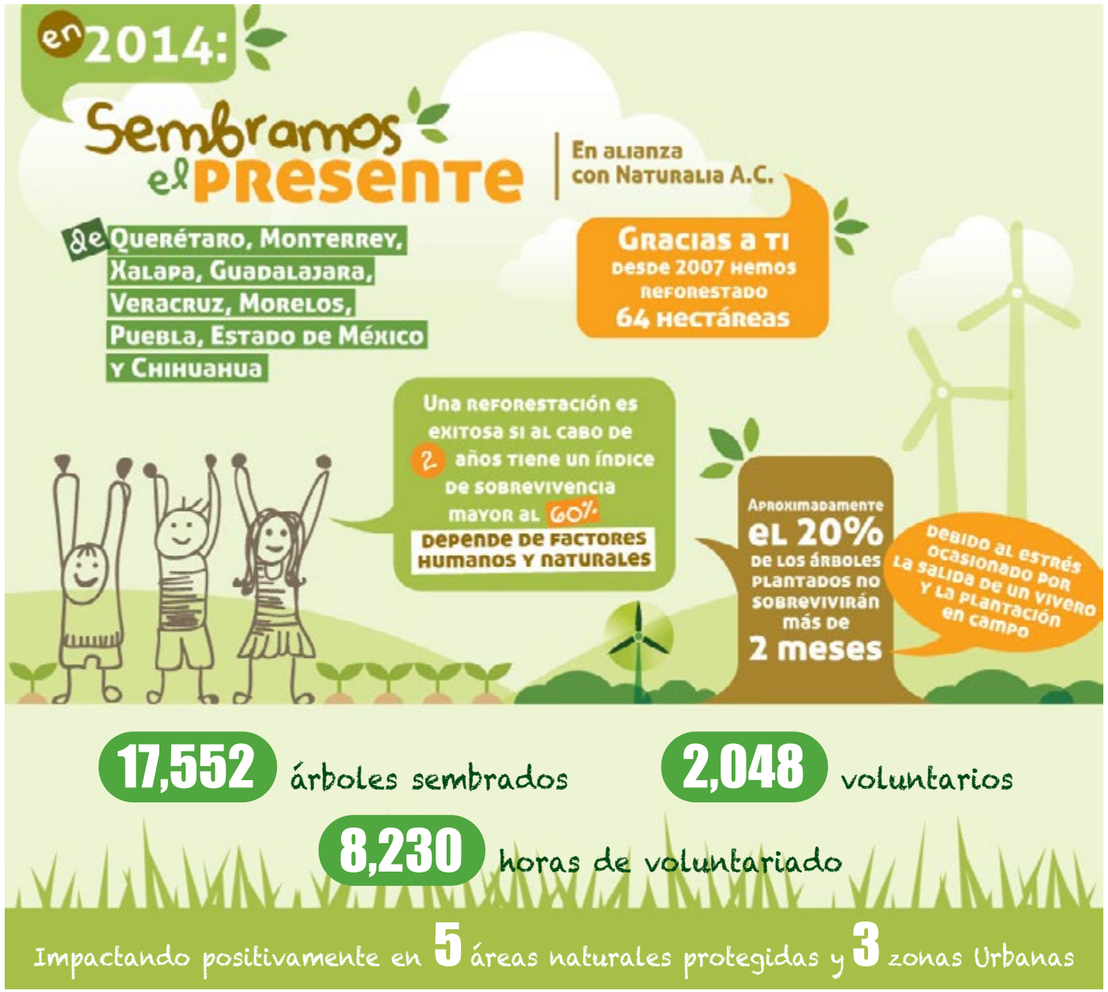
SEMBRANDO EN EL PRESENTE

La mayor iniciativa a nivel nacional para mitigar el impacto que las operaciones diarias de Scotiabank en México tienen en repercusión del medio ambiente es el ciclo de reforestaciones anual, realizado en alianza con Naturalia Comité para la Conservación de Especies Silvestres A.C.

Conserva especies y ecosistemas mexicanos

naturalia a.c.

Los Scotiabankers se unieron un año más para sembrar en el presente e iluminar el mañana de las generaciones presentes y futuras.



A UN AÑO DEL CICLO DE REFORESTACIONES 2014:

Parque urbano El Pantano, zona industrial de Querétaro
112 árboles | 66% de sobrevivencia

La zona Industrial en los alrededores del centro de Querétaro requieren espacios verdes desde la perspectiva natural, estética y social, este parque se rescató de ser un lote baldío a un espacio de esparcimiento, ejercicio y disfrute para las familias de las zonas.

CONALEP, Allende Nuevo Léon
80 árboles | 11% de sobrevivencia

En Monterrey se reforestó en una zona urbana dentro de una institución educativa, un área con bastante superficie natural, en donde se facilita la plantación y su cuidado estará a cargo de los estudiantes.

Predio privado de conservación Los manantiales
1,150 árboles | 79% de sobrevivencia

En la ciudad de Xalapa se atendió una zona natural cercana que forma parte de los ecosistemas de Bosque mezófilo ayudando a restaurar la zona afectada por tala desmedida y pastoreo.

Reserva de la Biósfera Bosque la Primavera, Guadalajara Jalisco
2,000 árboles | 86% de sobrevivencia

Los Bosques de Pinos que son pulmón de los municipios que conforman la ciudad de Guadalajara y conforman el resguardo de especies como el Gato Montés y el Jaguarundi entre otras. Es un bosque prioritario cercano a la zona urbana de Guadalajara que ha sufrido de incendios provocados por intereses de crecimiento de fraccionamientos privados.

Laguna Interdunar Siglo XXI
880 árboles | 52% de sobrevivencia

En la zona cercana al Puerto de Veracruz se reforestó en los alrededores de una laguna con espacies de selva baja sub-caducifolia en donde se dan espacies propias de zonas lacustres y humedales.

Corredor Biológico Chichinautzin, Bosque de Ahautepec, Cuernavaca Morelos

2,000 árboles | 84% de sobrevivencia

Los bosques de pinos y encinos de Morelos, importantes en las cuencas que abastecen a Cuernavaca, Tepoztlán y comunidades aledañas, forman parte del corredor biológico Chichinautzin que se integra por el parque Nacional el Tepozteco y Lagunas de Zempoala. Los bosques de Ahuatepec son parte de la zona de amortiguamiento del corredor y que separan la zona protegida con la ciudad de Cuernavaca.

Parque Nacional Bicentenario, Puebla

1,200 árboles | 55% de sobrevivencia

La zona aledaña de la presa de Valsequillo, en Puebla, es una zona de cipreses y matorrales de semi-desierto, zona importante de resguardo y concentración de fauna migratoria. El Parque Bicentenario, protegido por el gobierno de Puebla, junto con Naturalia y Scotiabank, han restaurado y reforestado una gran superficie de la zona, introduciendo especies forestales resistentes a la poca humedad y proveedoras de frutos y semillas para las faunas de la región.

El Bosque de Oyamel, en el parque nacional La Marquesa

10,000 árboles | 85% de sobrevivencia

Se desarrolla en alturas alrededor de los 3000 msnm, concentrando uno de los ecosistemas que mayor capacidad tienen de infiltrar agua a los mantos freáticos, los cuales abastecen a los más de 800 pozos que extraen agua día y noche para satisfacer la demanda de la población de la ciudad de México consumiéndose 64,000 litros por segundo.

Centro Promesa Educativa, Chihuahua

130 árboles | 95% de sobrevivencia

Se realizó una arborización urbana en las instalaciones de Promesa Educativa A.C., organización que recibió un donativo de Scotiabank para el inicio de operaciones del Colegio Riberas, en donde se brinda educación primaria de excelente calidad a niños en condiciones vulnerables de la región, se creó una área verde. Los árboles fueron sembrados por los Scotiabankers con el apoyo de los papás y alumnos quienes darán seguimiento y asegurarán su sobrevivencia.

10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

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

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

Medio Ambiente

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

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

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

Estándares Laborales

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

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

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

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

Anticorrupción

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

Índice de Contenidos GRI 3.1

El índice de contenidos del GRI hace referencia a Memorias de Sostenibilidad, lo que para Scotiabank es el 'Informe de Responsabilidad Social Corporativa' y para cumplimiento ante el Pacto Mundial, se presenta como Comunicación del Progreso 2014 (CoP 2014).

PERFIL		
1. Estrategia y Analisis		**Página donde se ubica**
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3 - 9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3 - 9
2. Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la Organización.	1 - 3
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	5 - 6
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2, 5 - 6, 14
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	1 - 2, 4
2.5	Número de países en los que opera la organización.	5
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2 - 3
2.7	Mercados servidos.	6, 23
2.8	Dimensiones de la organización informante.	3 - 6, 21 - 24, 29 - 31, 38 - 42
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	3 - 9, 14, 21 - 23, 31
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	26, 30, 32, 35, 52, 55
3. Parámetros de la memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	3
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	3
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	3
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	3
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	2
3.6	Cobertura de la memoria.	2 - 3
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	2 - 4, 7 - 9, 73, 75
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	2 - 3
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	2 - 3
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la nueva expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicho cambio.	2 - 9
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	2 - 9
3.12	Tabla que indica la localización de las contenidos básicos en la memoria.	86
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	2

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Página donde se ubica
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	3 - 4, 11 - 12, 14
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	4, 14
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	14
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	12, 15
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	11 - 12
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	11 - 12
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida en cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	11 - 12
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	5, 15, 19, 42, 46 - 47, 53, 73 - 75
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	5, 11 - 13
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	11 - 12
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	2, 13
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	2 - 4, 34, 37, 43, 52 - 53, 55, 58, 60 - 72
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	3 - 4, 34, 52, 76
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	7 - 10
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	2 - 4, 7 - 10
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	2 - 4, 7 - 10
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	2 - 4, 7 - 10

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Indicador	**Aspecto**	**Página donde se ubica**
	Desempeño Económico	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	21 - 22, 61
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	73 - 75
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficios sociales.	47 - 51
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	NO APLICA

Indicador	Aspecto	Página donde se ubica
	Presencia en el Mercado	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	47 - 51
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	18, 22, 75
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5
	Impactos Económicos Indirectos	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	53, 57, 72
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	7 - 9, 53 - 84
	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	
	Materiales	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	18, 78
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	18, 78
	Energía	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	76 - 77
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	76 - 77
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	76 - 77
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	76 - 77
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	76 - 77
	Agua	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	78
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	78
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	78
	Biodiversidad	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	78
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	78
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	78
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	78
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	78
	Emisiones, vertidos y residuos	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	76 - 77
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	76 - 77
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	73 - 77
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	73 - 77
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	73 - 77
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	73 - 77

Indicador	Aspecto	Página donde se ubica
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	78
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	78
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	78
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	78
	Productos y Servicios	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	73 - 75
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	73 - 75
	Cumplimiento normativo	
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	NO REPORTADO
	Transporte	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	NO REPORTADO
	General	
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	76 - 77, 80 - 84
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	
	Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	
	Empleo	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	40
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	38 - 42
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	47 - 51
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	49
	Relación Empresa/Trabajadores	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	40
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	40
	Salud y seguridad en el trabajo	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	50
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	50
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	50 - 51
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	50 - 51
	Formación y educación	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	45 - 46
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	45 - 46
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	45

Indicador	Aspecto	Página donde se ubica
	Diversidad e igualdad de oportunidades	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	12, 38 - 44
	Igualdad en remuneración de hombres y mujeres	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	47
	Indicadores de Desempeño de Derechos Humanos	
	Prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	14 - 19
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	14 - 19
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	14 - 19
	No Discriminación	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	16 - 17
	Libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	18, 75
	Explotación infantil	
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	18, 75
	Trabajos forzados	
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	18, 75
	Prácticas de seguridad	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	15, 46
	Derechos de los indígenas	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	16 - 17
	Evaluación	
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	16 - 17
	Remediación	
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	16 - 17
	Indicadores del Desempeño de Sociedad	
	Comunidad	
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	6 - 9, 53 - 72, 79 - 84
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en la comunidad local.	76 - 78
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	80 - 84
	Corrupción	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	15 - 19

Indicador	Aspecto	Página donde se ubica
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	19
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	15 - 19
	Políticas Públicas	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	3 - 4, 24, 43, 52
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	NO APLICA
	Comportamiento de competencias desleal	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	NO APLICA
	Cumplimiento normativo	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	NO REPORTADO
	Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos	
	Salud y seguridad del cliente	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	NO APLICA
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NO APLICA
	Etiquetaje de Producto y Servicio	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	NO APLICA
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NO APLICA
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	10, 32 - 34
	Comunicaciones de Mercadotecnia	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	5 - 9, 15
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NO REPORTADO
	Privacidad del Consumidor	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	17, 19
	Cumplimiento normativo	
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	NO REPORTADO

THE GLOBAL COMPACT
COMMUNICATION ON PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.

Informe Anual **2014**

Lo que significa ser

un banco de alto rendimiento

Agronegocios • Control y Procesos Financieros • Planeación Estratégica

Wealth Management · Finanzas

Contact Centre · Crédito Hipotecario

Global Banking and Markets

Global Transaction Banking · Capital Markets

Tecnología de la Información · Banca Empresarial · Seguros

Soluciones de Crédito

Control Gestión · Servicios Corporativos Scotia

Banca de Consumo · Fiduciario

Financiamiento Automotriz · Seguros

Scotiabank®