



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017 |  **Scotiabank**[®]

Indice reporte de sustentabilidad 2017TM



Indice™

01

Carta del Presidente del Directorio

02

Perfil de la Organización

03

Elaboración del Reporte

04

Estrategia de Sustentabilidad

05

Gobierno Corporativo

06

Clientes

07

Colaboradores

08

Comunidades

09

Medio Ambiente

10

Contenidos GRI

11

Anexos

1 Carta del Presidente del Directorio™





Este reporte corresponde a la Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas, a cuyos 10 principios Scotiabank Chile se adhirió en el año 2011, reafirmando su compromiso con la iniciativa por un año más.

Al cierre de diciembre, el Banco alcanzó un total de MM \$10.448.203 en colocaciones a clientes, presentando un incremento de 18% y ubicándose en el sexto lugar del mercado, con un 7,2% de market share (excluyendo colocaciones de bancos en el extranjero).

En el período, el Banco creció a tasas superiores al mercado —lo que ha sido consistente en los últimos años—, mejoró sus índices de productividad, superando incluso el nivel de la industria.

En materia corporativa, se presentaron importantes progresos, de los cuales quisiera destacar el puesto 11° obtenido en el ranking Great Place to Work, indicador que mide las mejores empresas para trabajar y que nos llena de orgullo. Esto, también se vio reflejado en la encuesta interna Punto de Vista 2017, en la que Chile tuvo una excelente participación, mostrando un importante incremento en cada uno de los indicadores evaluados. Cabe señalar, que Scotiabank Chile cuenta con el mayor índice de compromiso de los colaboradores en Banca Internacional, lo que refleja que nuestro Banco no solo avanza en sus indicadores económicos, sino también en aspectos relevantes en el ámbito de las personas.

También es importante destacar el gran avance que logramos en Ranking Merco Reputación, pasando del puesto 53 en 2016 al 37 en 2017, y nuestro exitoso ingreso a Merco Talento, donde obtuvimos el lugar 12° entre 100 empresas.

Quisiera agradecer a todos los colaboradores que entregan parte de sus horas de trabajo en programas de voluntariados, ya que eso habla de un equipo profesional y humano tremendamente consciente y comprometido con las comunidades. En 2017, nuestros voluntarios entregaron más de 6.000 horas en directo beneficio de instituciones sociales, enfocadas principalmente, en niños y jóvenes.

Otro punto a destacar es nuestro compromiso con la Educación Financiera, que año tras año se reafirma a través de programas y acciones de cara a clientes y comunidad. Como reflejo de este trabajo, el proyecto de educación financiera “123 Emprender”, fue reconocido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), con el primer lugar en la categoría “Aporte en Educación Financiera”, en su “Concurso de Educación e Inclusión Financiera”.

El 2017 también fue el año donde dimos inicio a un gran desafío, como es el acuerdo con BBVA para adquirir su filial en Chile. Esta operación, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias, nos permitirá convertirnos en el tercer banco más grande del país, y ofrecer excelentes oportunidades a los clientes de ambas organizaciones, atendiendo aún mejor sus requerimientos y fortaleciendo nuestra operación en el mercado chileno.

No me queda más que agradecer el valioso trabajo que ha realizado la Alta Administración permitiéndonos tener un exitoso año 2017, así como a todos nuestros colaboradores, quienes con su compromiso y pasión diaria nos permiten ser un Banco exitoso en Chile.

Manuel José Vial Vial
 Presidente del Directorio
 Scotiabank Chile

2 Perfil de la OrganizaciónTM



Perfil de la OrganizaciónTM

Con 185 años de éxitos a nivel mundial, somos una filial del grupo canadiense The Bank of Scotia Nova -Scotiabank- presentes en el país desde 1990 tras ingresar a la propiedad del Banco Sud Americano. Desde entonces, hemos buscado seguir el modelo de éxito de nuestra casa matriz, reconocida a nivel mundial por ser un referente financiero y empresarial gracias a su liderazgo de mercado y conectividad internacional, prestando servicios en Norte América, Latino América, Caribe, América Central y parte de Asia.

En el 2007 y tras la adquisición del Banco Desarrollo, incorporamos nuevos segmentos de negocio y continuamos con nuestra estrategia de crecimiento comprando en el 2010, las operaciones de la banca mayorista del Royal Bank of Scotland.



Alianza con Cencosud (se adquiere el 51% de la operación administradora de tarjetas)



Creación división banca Digital en Chile



Comunicación adquisición Banco BBVA

De esta forma, el diseño de nuestros productos y servicios está pensando en los diferentes segmentos que atendemos :

- ▶ Banca Corporativa
- ▶ Grandes Empresas
- ▶ Banca Inmobiliaria
- ▶ Cash Management y Comercio Exterior
- ▶ Banca Empresas y Microempresas
- ▶ Banca Personas
- ▶ Banca Consumo
- ▶ Tesorería
- ▶ Corredora de Seguros
- ▶ Fondos Mutuos
- ▶ Corredora de Bolsa
- ▶ Servicios Financieros de Cencosud S.A.
- ▶ Banca Digital

Presentes a lo largo de todo Chile



► **Región de Arica y Parinacota**

Arica

San Miguel
La Florida
San Bernardo
Puente Alto
Melipilla

► **Región de Tarapacá**

Antofagasta
Calama

► **Región de Atacama**

Copiapó

► **Región de Coquimbo**

Coquimbo
La Serena
Ovalle

► **Región de Valparaíso**

Valparaíso
Viña del Mar
San Antonio
Villa Alemana
San Felipe
Los Andes
Quillota

► **Región Metropolitana**

Conchalí
Lo Barnechea
Vitacura
Huechuraba
Las Condes
Providencia
Santiago
Estación Central
La Reina
Ñuñoa
Maipú
San Joaquín
Cerrillos
Talagante

► **Región del Libertador General
Bernardo O'Higgins**

Rancagua
San Fernando
Santa Cruz
San Vicente de Tagua Tagua

► **Región del Maule**

Talca
Curicó
Linares
Constitución

► **Región del Biobío**

Concepción
Talcahuano
Chillán
Los Ángeles
Arauco

► **Región de la Araucanía**
Temuco

► **Región de los Ríos**
Valdivia

► **Región de los Lagos**
Puerto Montt
Osorno

► **Región de Magallanes
y Antártica Chilena**
Punta Arenas

Estrategia de negocio

#WIN

- ▶ **Tenemos un propósito:** “nuestros clientes tienen derecho a estar mejor”. Por esta razón, entregamos los mejores esfuerzos y trabajamos de forma colaborativa y en equipo, para comprender cabalmente sus necesidades y de este modo, ofrecerles soluciones integrales.

Nuestro compromiso es ayudar a cada persona, empresa y comunidad a mejorar su situación financiera y prosperar en un mundo en constante cambio. Para ello, contamos con una variada oferta que abarca desde servicios de Banca Personas, Banca Empresas, Corretaje y Seguros, hasta servicios de Banca Privada y Patrimonial, además de entregar las más avanzadas soluciones para la Banca Comercial, Corporativa e Institucional.

La Agenda Estratégica de Scotiabank incluye cinco componentes profundamente integrados:

- ▶ **Enfoque al cliente:** nuestro objetivo es que el cliente esté en el centro de nuestra Agenda Estratégica, en todo lo que hacemos, de forma continua. Esto es un reflejo de nuestro propósito: "Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor".
- ▶ **Liderazgo:** fortalecer un liderazgo diverso e inclusivo, integrando nuevos líderes y desarrollando los líderes actuales, a través de inversiones en capacitación y desarrollo de liderazgo. Esto ha traído una mayor diversidad a los equipos, lo que continúa fortaleciendo nuestra gestión.
- ▶ **Transformación de costos estructurales:** ser más eficientes mientras seguimos mejorando la experiencia de nuestros clientes; asumimos el cambio como una ventaja estratégica para el Banco.

- ▶ **Transformación digital:** seguir impulsando una profunda transformación digital y ser más eficientes para servir mejor a nuestros clientes. Potenciar la red de Fábricas Digitales, para promover la innovación interna.
- ▶ **Alineación de Mix de Negocios:** mejorar la rentabilidad del Banco, asegurando que los recursos financieros estén bien implementados y alineados a nuestra Agenda Estratégica.



Para mayor información, remitirse a nuestra Memoria Corporativa 2017. Disponible en: <https://www.scotiabankchile.cl/Conocenos/Estados-Financieros-y-Tarifas/Estados-Financieros/memorias-y-estados-financieros>

Resultados financieros

Al 31 de diciembre de 2017, alcanzamos un total de MM\$ 10.448.203 en colocaciones a clientes, presentando un incremento de 18% respecto del año anterior. De esta manera, tuvimos un 7,2% de participación en el mercado (excluyendo créditos otorgados en el extranjero), obteniendo el sexto lugar en el ranking de colocaciones de la industria.

En cuanto a crecimiento, reportamos un -0,4% en utilidades del 2017 con respecto al 2016, alcanzando los CH\$ 114 mil millones. En tanto, la rentabilidad sobre capital (ROE) se ubicó en 11,5%, inferior al 12% de la industria bancaria del país durante el 2017, afectada por un incremento en el gasto en provisiones por cambios normativos.

Por otro lado, las colocaciones totales avanzaron un 18% durante el ejercicio, versus un 5% de crecimiento de la industria, superando ampliamente el desarrollo del mercado:

COLOCACIONES COMERCIALES

CRECIERON **18%** vs **2%** DE LA INDUSTRIA



COLOCACIONES DE CONSUMO

CRECIERON **20%** vs **7%** DE LA INDUSTRIA



COLOCACIONES DE VIVIENDA

CRECIERON **18%** vs **10%** DE LA INDUSTRIA

Se destaca también, el crecimiento en el total de depósitos (14%), muy por sobre la industria que solo alcanzo el 4%.

Estos positivos resultados se deben al activo trabajo realizado en diversos ámbitos. En primer lugar, se propuso como meta crecer a tasas superiores al mercado, lo que se ha logrado de forma consistente en los últimos años. Igualmente, se ha trabajado de forma continua para mejorar la productividad en todas las áreas, logrando el año pasado superar el nivel de la industria.

Sumado a lo anterior, Scotiabank comunicó la adquisición de BBVA Chile, fusión que nos permitirá continuar con la estrategia de crecimiento, pasando a ser el tercer banco privado más grande del país.

⦿ PORCENTAJE DE LA CARTERA PARA LAS LÍNEAS DE NEGOCIO

El crecimiento en la cartera de colocaciones se explica principalmente por el desempeño de créditos para la vivienda (15% sobre 2015), seguida por la cartera de consumo que creció un 14% y por la cartera comercial que mantuvo el nivel de colocaciones. El flujo de provisiones neto de recuperaciones fue de MM\$97.193.

Cifras en MM\$	2016	% del Total	2017	% del Total	Crecimiento
Comercial	4.144.286	47%	4.878.701	47%	17.7%
Vivienda	3.140.917	36%	3.705.378	35%	18.0%
Consumo	1.555.138	18%	1.864.124	18%	19.9%
Total Colocaciones a Clientes	8.840.341	100%	10.448.203	100%	18.2%

► **Según las definiciones de la SBIF, se entiende como:**

- **Colocaciones para la Vivienda:** aquellas que comprenden los créditos hipotecarios otorgados a las personas naturales, cursados para que el deudor adquiera, amplíe, repare o construya su vivienda, otorgados bajo la modalidad de letras de crédito, mutuos hipotecarios endosables u otros.
- **Colocaciones Comerciales:** aquellas que comprenden los créditos que se otorgan para financiar una actividad empresarial de cualquier magnitud que desarrolla o desarrollará el deudor. Incluye los préstamos para financiamiento de estudios superiores.
- **Colocaciones de Consumo:** aquellas que comprenden todos los créditos otorgados a personas naturales que pueden ser destinados por el deudor a la adquisición de bienes de consumo o servicios, con excepción de los préstamos estudiantiles. Incluye los préstamos de distinto tipo (en cuotas o rotativos), como asimismo los saldos provenientes de la utilización de tarjetas de crédito o sobregiros en cuentas corrientes de personas naturales. Además, las colocaciones de consumo comprenden las operaciones de leasing de consumo. Incluye también, los créditos complementarios a los mutuos otorgados para esos mismos propósitos, y los créditos de enlace otorgados antes del perfeccionamiento de los créditos hipotecarios. Considera además las operaciones de leasing para vivienda.



Premios y Reconocimientos a Scotiabank Chile



Effie de Oro
Categoría Servicios Financieros
campana Netflix



Merco Reputación
Lugar 33 entre 100 Empresas
con Mejor Reputación



Segundo Concurso de Educación e Inclusión Financiera
Lugar 1 categoría Aporte
en Educación Financiera



Great Place to Work
Lugar 11 entre 50 Empresas



Pacto Global
nomina a Scotiabank Flex
como una de las mejores
prácticas laborales



**Premio "Mayor Eficacia
en el cobro de Garantías"**



Merco Talento
Lugar 12 entre 100 Empresas
más atractivas para trabajar



Premio de la Universidad de La Frontera
sobre Transformación Digital
de los Recursos Humanos



**Reconocimiento
+Diversidad de Acción**

3 Elaboración del reporte™



Elaboración del Reporte™

Este nuevo ejercicio de reportabilidad abarca las acciones realizadas desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2017, y ha sido elaborado en conformidad con la opción esencial de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI).

En su versión 2017, este documento busca ser un aporte para todos los públicos de interés asociados al Banco, siendo una herramienta de comunicación y una plataforma para dar a conocer nuestros impactos en el ámbito económico, social y ambiental, haciendo énfasis en la forma en que los gestionamos y medimos.

En base a esto, construimos nuestro reporte de sustentabilidad, (siendo el último el 2016 de carácter anual) donde cada capítulo corresponde a los pilares de la estrategia de sustentabilidad de nuestro Banco.

GRUPOS DE INTERÉS

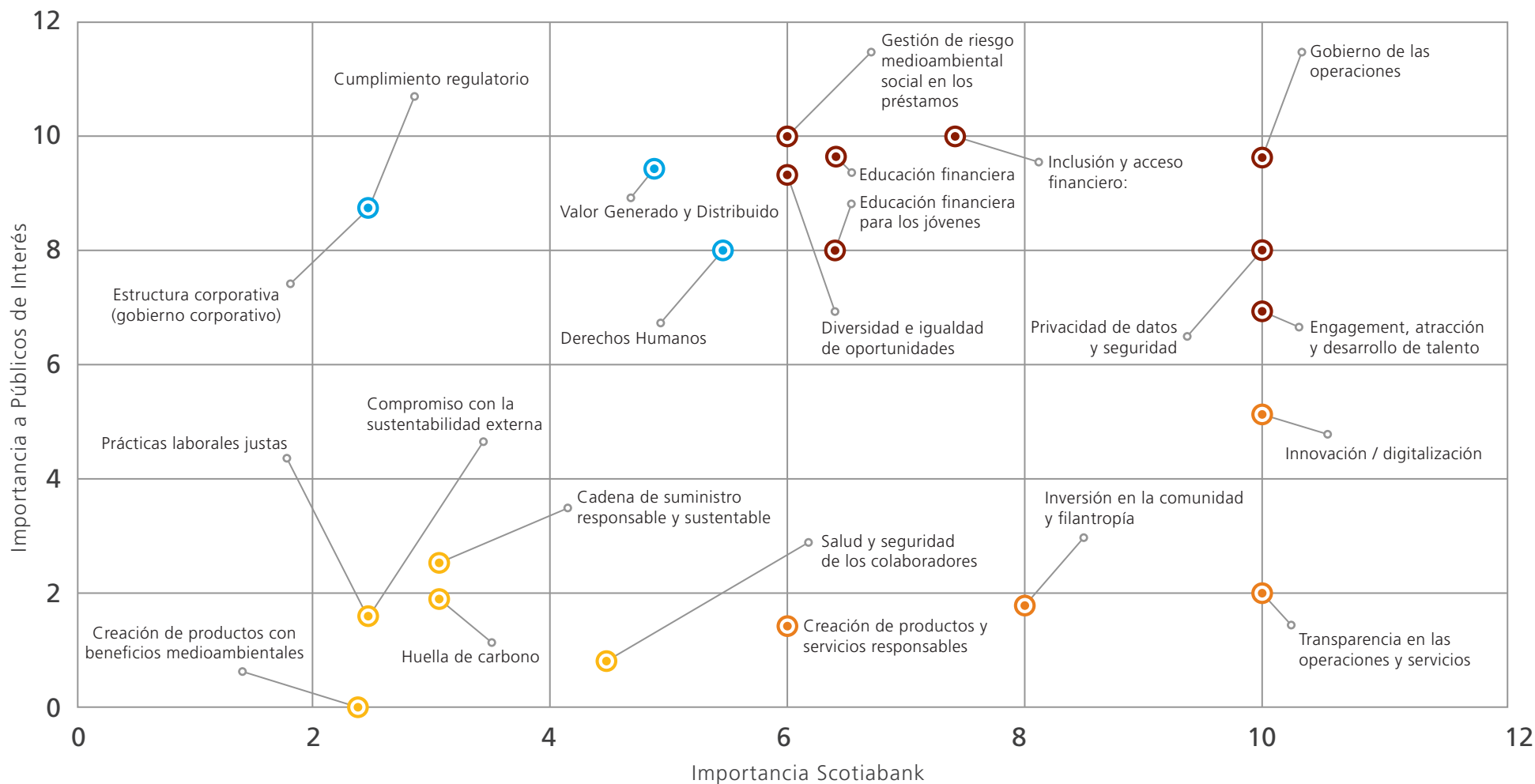
Siguiendo la estrategia de negocio y alineados al rol que tenemos como Banco, actualizamos nuestro mapa de stakeholders e identificamos los principales grupos de interés según sus expectativas e influencia:

- ▶ Clientes
- ▶ Clientes potenciales
- ▶ Accionistas- Colaboradores
- ▶ Reguladores
- ▶ Casa Matriz
- ▶ Asociaciones consumidores
- ▶ Sindicatos
- ▶ Competidores
- ▶ Proveedores aliados
- ▶ Comunidad
- ▶ Colaboradores (Potenciales talentos)
- ▶ RRSS/Prensa
- ▶ Acreedores
- ▶ Gobierno (autoridades)

Para la identificación de la materialidad (que refleja la visión e importancia de temas para los públicos de interés e identificación de impactos -tanto al interior como al exterior del Banco- y que responde a la representación del periodo de éste reporte), consideramos como línea base para este proceso los aspectos materiales levantados por nuestra casa matriz en Canadá. Basándonos en ellos, determinamos cuáles de ellos son los más importantes para nuestro público en Chile, a través de la realización de encuestas (online) a colaboradores, clientes, no clientes y algunas autoridades ligadas al Banco (entrevistas personales).



Matriz de Materialidad



Destacamos que los temas considerados en esta matriz de materialidad, corresponden al reflejo del periodo de elaboración de este reporte. Si bien, se identifican aquellos temas con mayor relevancia (los cuales son desarrollados en este documento), esto no implica que los que tienen menor relevancia no sean gestionados por Scotiabank.

4 Estrategia de Sustentabilidad de Scotiabank™



Estrategia de Sustentabilidad de Scotiabank™

Por medio de nuestros compromisos de Sustentabilidad, diálogo con los públicos de interés y un sólido gobierno corporativo, buscamos apoyar a que las personas alcancen su máximo potencial, aportando a la creación de un mejor futuro para la sociedad. Además, al aprovechar nuestros recursos, alcance nacional y expertise para apoyar al desarrollo económico e impacto social entre nuestros públicos de interés y comunidad, también estamos fortaleciendo la Sustentabilidad de nuestro negocio.

Buscando conectar y alinear nuestra estrategia de Sustentabilidad a los desafíos del país y del mundo actual, y con el fin de aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, generamos alianzas virtuosas, mantenemos nuestros compromisos y participamos activamente en iniciativas intersectoriales, entre las cuales destacan:

- ▶ Acción Empresas, miembro desde 2011; participación en la iniciativa Más Diversidad y en la Mesa de Relaciones Laborales.
- ▶ Pacto Global, adherido desde el 2011; participación en la Mesa de Empresas Líderes para el ODS 5 – Igualdad de Género.
- ▶ Cámara de Comercio de Santiago, empresa miembro del Comité de Sostenibilidad.
- ▶ Empresas Conscientes
- ▶ Índice de Paridad de Género Chile



De forma paralela a estas acciones, desarrollamos nuestra estrategia de Sustentabilidad incorporando las expectativas de nuestros principales grupos de interés:



Gobierno Corporativo: buscamos actuar con integridad y sostener prácticas sólidas de gobierno corporativo, con el objetivo de conservar la confianza hacia nuestros distintos públicos de interés.



Clientes: creemos que nuestros clientes tienen el derecho a estar mejor y para ello, desarrollamos buenas prácticas en educación y conocimiento financiero, así como de acceso a servicios financieros de calidad.



Colaboradores: trabajamos por habilitar un lugar de trabajo inclusivo en el que los colaboradores se sientan empoderados y comprometidos. En este ámbito, nuestro compromiso es con la Diversidad y la Inclusión.



Medioambiente: buscamos reducir nuestro impacto en el medioambiente. Desarrollamos acciones que aporten al control del cambio climático; asimismo buscamos realizar un financiamiento responsable integrando criterios medioambientales en los negocios.



Comunidad: apoyar a las comunidades en que estamos presentes es parte de nuestra filosofía. El programa "Jóvenes en la Comunidad", busca invertir en las futuras generaciones a través de dos focos: salud y bienestar, y educación.

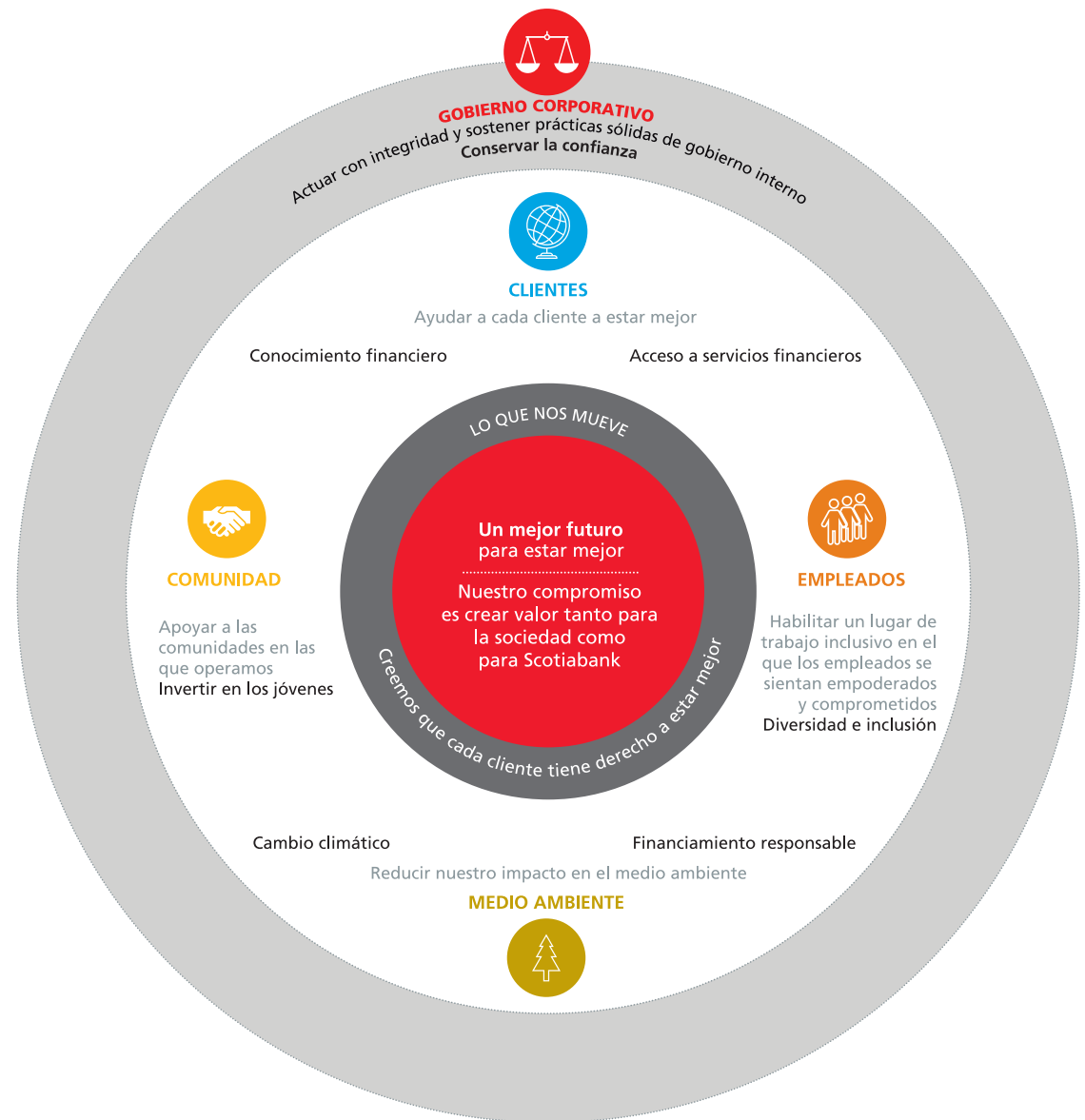


Responsabilidad social corporativa de Scotiabank

Un mejor futuro para estar mejor

De manera de cumplir con nuestros compromisos, revisamos y monitoreamos continuamente nuestros indicadores a través de un sistema de gestión interno realizado por el área de Sustentabilidad.

Los resultados correspondientes a los lineamientos estratégicos se revisan de forma semestral y son enviados a nuestra casa Matriz con el objetivo de estar alineados como organización y de esta forma, avanzar juntos hacia una estrategia de negocio sustentable.



5 Gobierno Corporativo™



Gobierno Corporativo™

GOBERNANZA

El Gobierno Corporativo de Scotiabank Chile cumple con los requisitos que establecen la ley y los reglamentos vigentes y se extiende, pero no se limita, a la Ley General de Bancos e Instituciones Financieras,² a la Ley de Sociedades Anónimas³ y a la Ley de Mercado de Valores,⁴ en lo que resulta aplicable, así como a la normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y del Banco Central.⁵ El modelo de gobierno corporativo de Scotiabank Chile responde a altos estándares y cumple un rol clave en la gestión de los riesgos.

Scotiabank Chile es controlada por The Bank of Nova Scotia, que a través de Nova Scotia Inversiones Limitada, posee el 99,6107% de sus acciones.

Scotiabank Chile también recoge las mejores prácticas de su casa matriz, establecidas en la Política de Gobierno Corporativo para sus subsidiarias en lo que sea aplicable.

En su Política de Gobierno Corporativo, Scotiabank Chile contiene distintos aspectos del mismo, tales como la composición del Directorio, el proceso de elección y selección de sus miembros, el rol del Presidente, los Comités del Directorio y la Alta Gerencia.

DIRECTORIO

Se compone por siete miembros de reconocida trayectoria profesional en el sector bancario, y es el órgano responsable de definir las políticas y estrategias del Banco, teniendo como responsabilidad velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de Gobierno Corporativo.

Para ello, sus miembros sesionan una vez al mes y reciben mensualmente un informe detallado sobre la gestión y los resultados del Banco, además de presentaciones periódicas de sus distintas divisiones.

COMITÉS DE APOYO AL DIRECTORIO

Contamos con dos Comités de apoyo al Directorio, compuesto por tres directores cada uno y cuyo rol es:

- ▶ **Comité de Auditoría:** tiene como objetivo principal encargarse de los distintos aspectos que involucran la eficiencia, mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco y sus filiales.
- ▶ **Comité de Riesgo:** su finalidad es proporcionar al Directorio de Scotiabank Chile, una visión amplia en la administración de riesgos de crédito, de mercado y operacional.

AUTOEVALUACIÓN DEL DIRECTORIO

Ambos comités tienen un proceso de autoevaluación anual en donde se revisan sus competencias asegurando de esta forma, una permanente optimización de su funcionamiento.

² http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/ley_551.pdf

³ <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29473>

⁴ <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29472>

⁵ <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=483>

Directorio

PRESIDENCIA

Presidente
Manuel José Vial Vial

Vicepresidente
Guillermo Alvarez
Calderón

DIRECTORES

Director
James Meek

Director
Juan Antonio Guzmán

Director
Eduardo Aninat Ureta

Director
Sergio Concha Munilla

Director
Fernanda Vicente
Mendoza

Gerente General
Francisco Sardón
de Taboada

Secretario del Directorio
Rafael Bilbao
Deramond

Administración Corporativa

CEO-Country Head
Francisco Sardón de
Taboada

**Vicepresidente Senior
División Corporate &
Commercial Banking**
Stephen Guthrie

**Vicepresidente,
Operaciones y servicios
Compartidos**
Fernando Sáenz C.

**Vicepresidente Recursos
Humanos y Asuntos
Corporativos**
Jacqueline Balbontin A.

**Vicepresidente
Auditoría, Seguridad e
Investigaciones**
Ricardo Fry

**Vicepresidente Fiscalía
y Compliance**
Rafael Bilbao Deramond

Vicepresidente Finanzas
María Victoria Doberti

**Vicepresidente Senior
de Riesgo**
Carolina Parra

**Vicepresidente Senior
Banca Retail**
Gonzalo Parral

**Vicepresidente Banca
Digital**
Daniel Kennedy

**Vicepresidente Treasury
Gerencia ALM**
Luis Cancino

**Vicepresidente Sistema
y Tecnología**
Danilo Gonzalez

Administración de Filiales

**Gerente General
Scotiabank Corredores
de Bolsa Chile S.A.**
René Peralta M.

**Gerente General Adm.
Gral. de Fondos Chile
S.A.**
Gabriel Garrido G

**Gerente General Scotiabank
Sud Americano asesorías
Financieras Ltda.**
Juan Carlos Cavallini

**Gerente General
Corredores de Seguros
Chile Ltda.**
Viviana Kaschel W.

**Gerente General Centro
de Recuperación y
Cobranza Ltda.**
César Hernandez M.

**Gerente General
Bandesarrollo Sociedad de
Leasing Inmobiliario**
José M. Abukhalil

**Gerente General CAT
Administradora de
Tarjetas S.A.**
Eulogio Guillermo
Guzman Llona

**Gerente General CAT
Corredores de Seguros y
Servicios S.A.**
Rodrigo Enrique della
Maggiora Silva

Prevención de lavados de activos y cumplimiento

El lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción y pérdida de la reputación, son algunos de los riesgos más relevantes que presenta la industria financiera. Como Banco, trabajamos fuertemente para prevenirlos e impedirlos y para ello, nos guiamos por los seis principios establecidos en nuestro Código de Conducta Scotiabank y que es transversal para todos nuestros colaboradores:

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

Estos principios definen la actuación de nuestros Directores, funcionarios y colaboradores, de quienes esperamos un

comportamiento intachable y altos estándares éticos. Cada uno de ellos, al momento de ser contratados, recibe una copia de estos, la cual debe firmar para confirmar que la ha leído y entendido.

Por otra parte, en Chile contamos con avanzados y eficaces sistemas de prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo, los cuales están constantemente adaptándose a las últimas regulaciones internacionales.

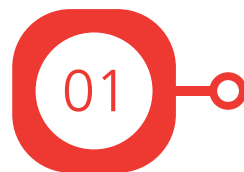
La Gerencia de Compliance, dependiente de la División de Riesgo, tiene entre sus principales responsabilidades:

- ▶ Velar por el cumplimiento de las normas legales y de aquellas emanadas de organismos reguladores, además de las políticas y procedimientos corporativos del Grupo Scotiabank.
- ▶ Promocionar el comportamiento ético en todos los niveles de la organización y apoyar a la alta administración a identificar y administrar los incumplimientos.
- ▶ Prevenir la utilización de los productos del Banco y filiales para la comisión de delitos asociados a Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- ▶ Asegurar el establecimiento e implementación de un Modelo de Prevención de Delitos conforme a lo dispuesto en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las personas jurídicas.
- ▶ Cuidar el comportamiento ético de las actividades de la Corredora de Bolsa y de las mesas de dinero del Banco, a través de la implementación de políticas y procedimientos alineados al Grupo. Monitoreo de las operaciones que realizan los colaboradores en el desempeño de sus funciones y de sus transacciones personales, con el objetivo de proteger la información confidencial y privada, evitando posibles conflictos de intereses y riesgos legales, regulatorios y reputacionales que pueden derivar de su mal uso.

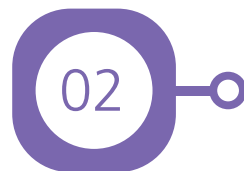
Para apoyar su gestión, la Gerencia de Compliance tiene una red de Oficiales de Cumplimiento Designados, que son colaboradores pertenecientes a las diferentes Gerencias del Banco y sus filiales, y cuyo rol es apoyar la comunicación constante de las actividades de cumplimiento en cada unidad de negocio.

Manuales y políticas internas

Los actos ilícitos y poco éticos son los principales obstáculos que debemos enfrentar como organización y para ello, contamos además del Código de Conducta, con otros manuales y políticas de ayuda y orientación:



Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo: Establece los procedimientos que usará el Banco y sus filiales para evitar verse envueltos o servir de medio para la facilitación o realización de operaciones de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.



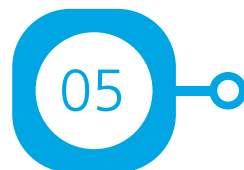
Política y orientación del grupo Scotiabank para la lucha contra la corrupción: define los márgenes de relación con los funcionarios públicos de parte de los colaboradores del Banco y sus filiales, y también de terceros que representan la compañía.



Política de Denuncia de Irregularidades: complemento de las Pautas de Conducta en los Negocios, la cual contempla mecanismos de control para proteger con más eficacia la integridad en la presentación de la información financiera del Banco, en sus actividades comerciales y para respaldar el cumplimiento de Código de Conducta.



Política de prevención de Delitos: describe los lineamientos generales, principios y procedimientos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del Modelo de Prevención de los Delitos (MPD) establecido en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las personas jurídicas.



Política para el Manejo de Información Privilegiada y Conflictos de Interés: tiene por objeto establecer normas con respecto al uso y protección de la información confidencial y privilegiada, operaciones personales del colaborador, actividades empresariales externas, manejo de ciertos conflictos de intereses y adquisición de valores por cuenta propia.

Más información: toda la información acerca de nuestro Gobierno Corporativo, Políticas y Principios que nos rigen, se encuentra disponible en nuestro sitio web: www.scotiabank.cl y está abierto a todos nuestros grupos de interés.

Ética e integridad

En Scotiabank, el respeto por los Derechos Humanos es un aspecto fundamental en nuestra forma de operar y forma parte de los valores esenciales que nos guían día a día en nuestro actuar, comprometiéndonos en primer lugar, a cumplir con las leyes nacionales aplicables en todos los lugares donde operamos.

Por consiguiente, respetamos los Derechos Humanos de toda nuestra fuerza laboral valorando los talentos, las ideas, la diversidad y el compromiso de todos nuestros colaboradores, socios de negocios y otras partes interesadas externas.

Para promoverlos, capacitamos a todos nuestros colaboradores a través de diferentes programas en donde se enseñan los principios de los Derechos Humanos, y otras materias relacionadas como ética o integridad, entre otros.

De esta manera, durante el 2017 sumamos 38.184 horas en capacitación orientada a estas materias.

- ▶ 1. Media de horas de formación de empleados: **43**
- ▶ 2. Media de horas de formación por mujer: **41**
- ▶ 3. Media de horas de formación hombres: **44**

Las categorías laborales con horas de formación corresponden a: Técnicos Administrativos, Profesionales, Mandos Medios y Ejecutivos.

🕒 NUESTROS VALORES

Alineados al respeto por los Derechos Humanos, nuestros valores corporativos fueron redefinidos a nivel mundial el 2016 en conjunto con nuestros colaboradores, y expresan quiénes somos como organización y la forma en que nos comunicamos a diario entre nosotros y con nuestros clientes, proveedores y comunidad:



Respeto: valora cada voz. Valoramos la diversidad de origen y experiencias, tratando a todos con dignidad.



Integridad: actúa con honor. Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.



Pasión: da lo mejor de ti. Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.



Responsabilidad: lógralo. Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

Para conocer la forma en la que comunicamos los valores y hacemos que los colaboradores lo vivan día a día, ver capítulo Colaboradores-Campaña Valores.



◉ CADENA DE SUMINISTRO

Todo servicio externo contratado debe respetar los principios establecidos en nuestra Pauta para la Conducta en los Negocios del Banco y la Política de Lucha contra la Corrupción y el Soborno. De igual forma, tienen que cumplir con la normativa legal aplicable y las leyes contra la corrupción, y no se les está permitido, bajo ningún contexto o situación, asignar trabajo a otra compañía o subcontratista sin el consentimiento expreso de nuestro Banco, ni usar fondos para otorgar privilegios inadecuados a funcionarios públicos.

Nuestra cadena de suministro está integrada principalmente por proveedores de insumos y servicios relacionados con las operaciones de las sucursales y la gestión de los sistemas requeridos para el funcionamiento de las transacciones. Se suman a estos, aquellos proveedores de servicios generales, asesorías para las diversas áreas y servicios de tecnología y comunicación.

En el 2017, los proveedores externos contratados fueron 767 y de ellos, 46 son considerados críticos debido a su nivel de riesgo dado por su continuidad operacional, manejo de información privilegiada, entre otros factores.

La concentración de estos servicios externos se encuentra principalmente en la Región Metropolitana, pero también se contratan proveedores locales que atienden directamente a las sucursales de regiones en temas de siniestro o emergencia, debido a su proximidad para atender casos de emergencia.



6 Clientes™



Cientes™

Los clientes son nuestra fuente de inspiración y como señala nuestro propósito, estamos convencidos de su derecho a estar mejor.

Para cumplir este compromiso, enfocamos nuestros esfuerzos en simplificar y digitalizar la experiencia del cliente, por medio de El Pulso – sistema Net Promoter System implementado a nivel global por Scotiabank. El Pulso fue diseñado para permitirnos recibir retroalimentación constante de clientes y poder contestar de forma inmediata. Tener una visión precisa sobre cómo los clientes evalúan nuestros productos y servicios nos ayuda a construir relaciones a largo plazo, permitiéndonos invertir en productos, servicios y herramientas que atiendan sus necesidades.

En 2018, se implementará también El Pulso para Empleados, un sistema con enfoque en el negocio que busca empoderar a nuestros colaboradores para que aporten sus experiencias para que todo el equipo siga satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

Otro tema de gran relevancia en la relación con nuestros clientes es el proceso de transformación digital. Hemos realizado importantes esfuerzos para cumplir con sus expectativas de servicios financieros más rápidos, seguros y cómodos. De manera estrechamente vinculada, está el foco en la ciberseguridad, factor clave en el desarrollo de sistemas y pagos, principalmente a medida que se aumentan nuestros esfuerzos para acercar los servicios bancarios al usuario final por medio de aplicaciones y dispositivos móviles.

Ciberseguridad

La privacidad y seguridad de datos de nuestros clientes es un tema crucial, especialmente en un contexto donde los riesgos de ciberseguridad evolucionan rápidamente y de forma cada vez más sofisticada. Mantenemos un fuerte foco en la protección de los activos y datos personales de nuestros clientes, y exigimos que todos los colaboradores traten la información confidencial con la máxima sensibilidad.

Realizamos constantemente acciones de capacitación y concientización sobre la importancia de la privacidad y seguridad de la información al interior del Banco, incluido nuestro Programa Global de Aprendizaje Obligatorio. Adaptamos nuestra estrategia de negocio de acuerdo a la evolución de los riesgos de seguridad, en particular los riesgos cibernéticos, e invertimos significativamente en tecnología digital de punta para mantener la seguridad de los datos de nuestros clientes.

En marzo de 2017 se implementó a nivel corporativo una Directiva de Ciberseguridad que tiene como misión proteger la presencia de Scotiabank en Internet, estableciendo requisitos de seguridad que puedan mitigar cualquier vulnerabilidad a la que nos veamos expuestos.

Esta presencia incluye el sitio web corporativo o cualquier página que conlleve nuestra marca, campañas de productos o servicios, además de nuestras cuentas en redes sociales.

La Directiva de Ciberseguridad busca prevenir cualquier vulnerabilidad que pueda ser explotada por atacantes y poner en riesgo la información de nuestros clientes, empleados y la reputación de la marca.

⦿ **SERVICIO AL CLIENTE**

Nuestro modelo de servicio al cliente considera que todo reclamo elevado por un cliente debe ser atendido por el mismo canal donde se realizó. Solo aquellos casos donde no contamos con las atribuciones necesarias para resolverlos, generalmente reclamos asociados a reguladores como SBIF, SVS, SERNAC, Defensoría del Cliente, entre otros, escalan al área de Reclamos del Banco para ser resueltos de forma óptima.

En 2017 se incorporó el Módulo de Requerimientos del Sistema de Atención a Clientes, el cual permite automatizar la relación entre las áreas de Front y Back Office de tal forma de acotar los tiempos de traspaso de información, logrando mejorar los acuerdos suscritos entre las diferentes áreas.

Durante el 2017, se recibieron 6.356 reclamos, de los cuales el 22% correspondieron a casos ingresados por medio de entes reguladores. Estos fueron atendidos en una media de 8 días, siendo el 85% de ellos resueltos dentro del plazo estipulado con el regulador.

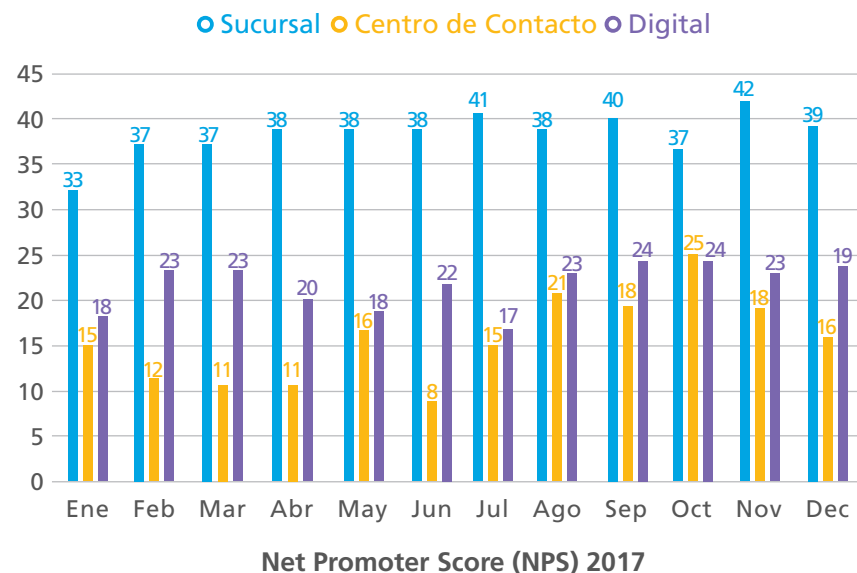
⦿ **PULSO AL CLIENTE**

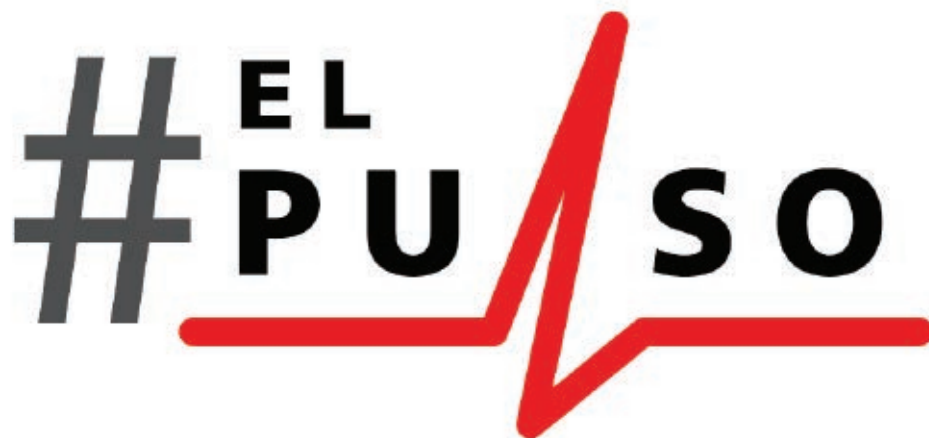
Este nuevo programa desarrollado durante el 2017, busca aumentar los indicadores de recomendación de nuestros clientes mediante una relación basada en la experiencia y omni-canalidad, y comprende las siguientes prácticas:

- ▶ **1.Encuesta a clientes:** se gestionan a través de los tres canales habilitados; sucursal, centro de contacto y página web, al día siguiente de haber realizado una operación y solo en el caso de que el cliente no haya sido contactado recientemente.
- ▶ **2.Llamada de seguimiento:** una vez respondida la encuesta, el Gerente de Sucursal, Supervisor del Centros de Contactos o alguna persona designada por parte del canal digital, se comunica con el cliente para agradecer su tiempo y disposición. Se espera que, con esta interacción, se profundice más la información entregada.

- ▶ **3.Momento del cliente:** una vez a la semana el equipo se reúne para analizar los resultados y a través de las respuestas entregadas por los clientes, ver opciones de mejora.
- ▶ **4.Coaching:** de forma personalizada, los líderes deben entregar una retroalimentación a sus colaboradores sobre los resultados de la encuesta. Con esto, se busca reforzar los puntos positivos y acortar significativamente las brechas de servicio.
- ▶ **5.Escalamiento:** se creó un comité compuesto por integrantes del Comité Ejecutivo, cuyo objetivo es definir las acciones que tomará el Banco con respecto a las respuestas entregadas en la encuesta.

El nivel de recomendación por parte de nuestros clientes durante el 2017 dependiendo de cada canal, se muestra en la siguiente gráfica:





Analizados estos resultados, se ejecutaron las siguientes acciones con el objetivo de dar una respuesta efectiva a las problemáticas señaladas por los clientes:

- ▶ **Queja formal:** hubo una disminución en el número de días en que se da respuesta a una problemática, disminuyendo de 10 a 8 días el tiempo máximo de resolución.
- ▶ **Contacto con el Banco:** este sistema busca una comunicación más fluida entre el cliente y el área de atención al público.
- ▶ **Medios de pago:** implementación del botón de pago, el cual permite pagar los productos en línea con cualquier cuenta que tenga el cliente.

🕒 ESTUDIOS DE MERCADO

ServiTest:

Desde hace 10 años, somos parte activa del estudio ServiTest realizado por IPSOS, y que mide los avances del Banco en servicio al cliente. Para su realización, cada sucursal entrega una lista de clientes quienes deben cumplir con ciertas características como poseer una cuenta corriente, tener al menos un año de permanencia en la institución y pertenecer a las regiones indicadas por IPSOS. La encuesta es presencial y tiene una duración cercana a los 45 minutos, obteniendo una muestra promedio de 30 clientes por Banco.

Los resultados del 2017 fueron muy positivos para nosotros, alcanzando el primer lugar de servicio al cliente en el segmento Premium, y un avance de tres posiciones para el segmento Personas, siendo ésta la mejor posición obtenida en los 10 años de existencia de este estudio.

En las siguientes tablas se muestran los resultados del estudio y las variaciones respecto a los periodos anteriores:

ServiTest Personas

SERVITEST	2016		2017		VAR. %	VAR. TABLA	2017 INDUSTRIAL	
	SN	LUGAR	SN	LUGAR			SN MEJOR	SN PEOR
Clasificación Global	54	7	68	4	26%	+3	72 BICE	41 ESTADO
Sucursal	61	8	79	4	30%	+4	88 BICE	45 ESTADO
Ejecutivo de cuentas	47	8	59	4	26%	+4	70 BICE	36 SANTANDER
Operadora Telefónica	78	5	81	4	4%	+1	93 BICE	63 ESTADO
IVR	29	8	53	5	83%	+3	70 FALABELLA	30 ESTADO
Estado Cuenta Corriente	75	4	78	4	4%	=	79 SECURITY	62 ESTADO
Página web	76	4	83	3	9%	+1	89 BCI	59 ESTADO
App	63	7	62	6	-2%	+1	83 BCI	36 BICE
RRSS	31	7	34	5	10%	+1	62 FALABELLA	-5 BICE
Productos	61	7	69	3	13%	+4	74 FALABELLA	51 ITAÚ
Precios y Costos	39	5	50	2	28%	+3	59 FALABELLA	17 SANTANDER
NPS	15	7	29	3	93%	+4	38 BICE	3 ESTADO
Tasa de Problemas	26	9	18	4	-31%	+5	12% FALABELLA	31% ITAÚ

ServiTest Premium

	SN	POS	MEJOR	PEOR
Satisfacción Global	80	1	(80) SCOTIABANK	(10) BANCO ESTADO
Sucursal	80	2	(86) BANCO BICE	(33) BANCO FALABELLA
Ejecutivo	74	1	(74) SCOTIABANK	(21) BCI
Operadora Telefónicas	82	5	(89) BANCO BICE	(54) BANCO ESTADO
IVR	55	4	(70) SANTANDER	(-25) BANCO ESTADO
Página web	84	2	(86) BCI	(36) BANCO ESTADO
App	64	3	(73) BBVA	(9) BANCO ESTADO
Estado de Cuenta	74	3	(84) BANCO SECURITY	(52) BANCO FALABELLA
Productos	64	3	(69) BANCO BICE	(16) BANCO ESTADO
Precios	54	1	(54) SCOTIABANK	(14) BANCO DE CHILE
Tasa de Problemas	14	3	(9) BANCO FALABELLA	(27) BANCO ITAÚ
NPS	41	1	(41) SCOTIABANK	(-34) BANCO ESTADO
Lealtad	48	1	(48) SCOTIABANK	(16) BANCO ESTADO

ServiTest Pyme

	2017/ 7 BANCOS		2016/ 4 BANCOS		VAR	COMPARATIVO 2017	
	SN	POS	SN	POS		MEJOR	PEOR
Global Final	49	3	38	4	▲	BCI	BBVA
Sucursales	72	2	67	3	▲	BANCO DE CHILE	BANCO ESTADO
Operadora	64	5	67	2	▼	BANCO ESTADO	BBVA
IVR	48	2	15	4	▲	BCI	BBVA
Página web	67	2	53	2	▲	BCI	BANCO ESTADO
App	65	3	47	3	▶	BANCO DE CHILE	BANCO FALABELLA
Ejecutivo	61	2	60	2	▶	BANCO FALABELLA	BBVA
Comercio Exterior	48	7	54	7	▼	BANCO FALABELLA	SCOTIABANK
Operaciones de Crédito	78	2	72	2	▲	SANTANDER	BBVA
Tasa de Problemas	22%	3	14%	3	▼	SANTANDER	BBVA
NPS	12	3	-7	3	▲	BCI	BBVA

ServiTest Empresas, Comercio Exterior

	2016		2017	
	SN	POS	SN	POS
Global	75	3	69	7
Ejecutivo	85	1	80	4
Importación	87	2	74	7
Crédito documentario	79	4	70	8
Cobranza extranjera	62	7	73	7
Órdenes de Pago	91	2	80	7
Exportación	91	4	67	8
Cartas de Crédito Exportación	100	4	77	7
Cobranza	100	3	88	7
Página Web	80	3	64	6
Banca Electrónica	54	6	91	3
Productos	83	1	74	6
Tasa de Problemas	13%	2	21%	8
NPS	32	3	38	6

Praxis PXI Primer semestre 2017

Esta investigación corresponde a un estudio tipo panel, el cual nos permite compararnos con actores ajenos a la industria, y así observar las brechas que tenemos en los niveles de servicio con respecto a otros grupos.

¿HASTA QUÉ PUNTO LOGRÓ LO QUE NECESITABA?

¿QUÉ TAN SIMPLE Y FACIL FUE?

¿QUÉ TAN AGRADABLE FUE SU EXPERIENCIA?



Transformación digital

El cliente siempre al centro de la operación. Esa es la definición que guía nuestra cultura de innovación, la cual busca dar una solución integral a los requerimientos de nuestros clientes a través de servicios que estén disponibles todo el tiempo, y que cuenten con un alto nivel de solidez y seguridad.

Por eso, trabajamos en el desarrollo de soluciones financieras con una filosofía ágil basada en que la innovación nace con los clientes y por lo mismo, debemos saber identificar las problemáticas reales de estos; cuáles son comunes y cuáles causan fricción.

Para ello, cada semana en el área de Banca Digital, realizamos en promedio dos entrevistas diarias a algún cliente, con el objetivo de conocer qué piensan sobre los nuevos productos y servicios que estamos desarrollando, y basados en sus opiniones, realizamos ajustes y mejoras que logren darles la confianza necesaria para que usen nuestras herramientas digitales.

Paralela a estas acciones, a nivel global, se está invirtiendo US\$2,5 billones en las cinco fábricas digitales que tenemos, y desde hace un año se tomó la decisión de crear un brazo adicional al Banco que tiene su fondo propio y que cumple con solo un enfoque: transformar el Banco al beneficio de los clientes.



Educación y conocimiento financiero

Las iniciativas en educación y conocimiento financiero que gestionamos como Banco, buscan ser un medio a través del cual los individuos puedan desarrollar habilidades y actitudes necesarias para tomar decisiones conscientes e informadas en cuanto al manejo de sus recursos financieros, permitiéndoles tener la confianza para utilizarlos de manera responsable en las distintas etapas de su vida. Esto va de la mano de aspectos relativos a los desafíos y tendencias del mundo actual, como el emprendimiento, la innovación, la digitalización, la inclusión, la geopolítica, entre otros.

Por eso, buscamos apoyar a nuestros clientes mejorando su conocimiento financiero, ofreciendo productos y servicios diseñados de forma justa, entregando información clara, oportuna y acorde a sus necesidades, y realizando diferentes actividades entre las que se destacan:



Charla a empresas: ofrecemos charlas a los colaboradores sobre finanzas familiares a las empresas que cuentan con algún tipo de convenio con nosotros. En dicha actividad, se entregan consejos prácticos y conceptos relevantes sobre el sobreendeudamiento, presupuesto familiar y consumo responsable.



Contenidos en Medios Sociales: apalancándonos a las plataformas de redes sociales, realizamos campañas y publicaciones que entregan información clara y oportuna sobre diversos temas financieros para los distintos perfiles de clientes.



Seminario “La suma de todos los miedos”: a cargo del reconocido analista internacional, presidente de Eurasia Group y creador del Índice de Riesgo Político y Global de Wall Street, Ian Bremmer. Durante el evento, Ian entregó su opinión para facilitar la toma de decisiones en negocios e inversión.



Curso “Alianza del Pacífico para Pymes”: esta alianza es prioritaria para nosotros como Banco a nivel Regional. En ese sentido, desarrollamos un curso a la medida dirigido a Pequeñas y Medianas Empresas sobre este protocolo comercial, generando un apoyo para el crecimiento de sus negocios. De forma paralela, el curso también se dictó a los colaboradores del Banco.

◉ MARKETING Y ETIQUETADO

En Scotiabank Chile nos regimos por los principios éticos de la publicidad establecidos por ANDA -Asociación Nacional de Avisadores- corporación sin fines de lucro que tiene por objetivo autorregular desde la perspectiva de la ética, la actividad publicitaria a través del respeto y promoción de los derechos del consumidor.

Adheridos a esta asociación, como Banco buscamos cumplir con todas sus normas y, por lo tanto, en cada aviso o manifestación publicitaria, respetamos los principios de sana competencia teniendo siempre presente la realidad económica, social, cultural y educacional de nuestro entorno, y cumpliendo a cabalidad lo suscrito en el artículo 16° del código y que hace referencia a la gratuidad, precios y créditos:

“La publicidad que ofrece créditos o pagos diferidos debe informar, en los medios que sea practicable:

- ▶ El precio al contado del bien o servicio
- ▶ La tasa de interés
- ▶ Los impuestos, seguros y otros cargos distintos a la tasa de interés
- ▶ El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar”.



7 Colaboradores™



Scotiabank



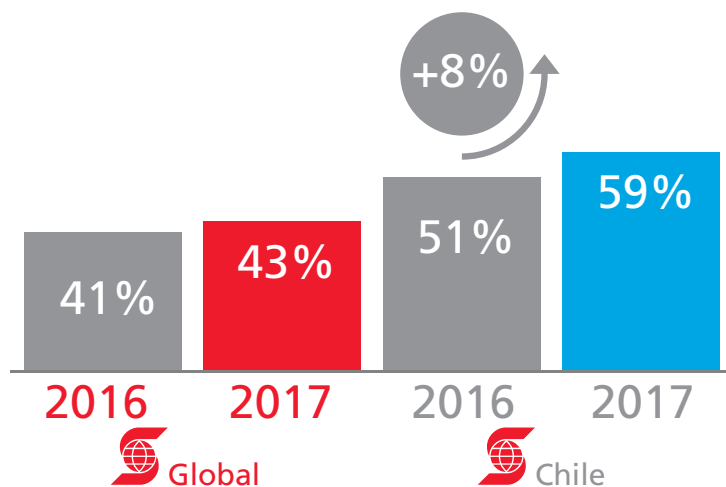
Colaboradores™

En Scotiabank Chile y sus filiales, a diciembre de 2017 somos 3.752 colaboradores*, y estamos comprometidos a crear un ambiente laboral diverso e inclusivo donde cada colaborador se sienta empoderado y comprometido con nuestra visión, misión y cultura. Respetamos y apreciamos a todas las personas, reconociendo en cada uno de ellos sus talentos, habilidades y experiencias que nos ayudan a crecer como Banco día a día.

Gracias a estos lineamientos, en 2017, Scotiabank Chile obtuvo un importante incremento en los indicadores de clima laboral, evaluados en la encuesta interna Punto de Vista, siendo la filial de Banca Internacional con el mayor índice de compromiso de los colaboradores.

ENCUESTA PUNTO DE VISTA

Índice de compromiso del empleado



*No considera filial Cencosud Administradora de Tarjetas

Además, Scotiabank fue reconocido por Great Place to Work® como una de las mejores 50 empresas para trabajar de Chile, posicionándonos en el lugar N° 11 de la medición que conforman más de 200 compañías.

Nuestra evolución en el ranking ha ido en alza desde el año 2013, cuando el Banco obtuvo el lugar N° 47.

Sumado a lo anterior, estamos orgullosos de haber ingresado al Ranking de Marco Talento, donde nos posicionamos en el lugar N°12 de un total de 100 empresas.



Dotación en regiones según sexo y tipo de contrato

REGIÓN	CONTRATO A PLAZO		TOTAL A PLAZO	CONTRATO INDEFINIDO		TOTAL INDEF	TOTAL REGIÓN
	FEMENINO	MASCULINO		FEMENINO	MASCULINO		
I de Tarapacá	1	0	1	19	7	26	27
II de Antofagasta	1	0	1	44	20	64	65
III de Atacama	2	0	2	9	6	15	17
IV de Coquimbo	3	0	3	40	24	64	67
IX de la Araucanía	2	1	3	33	18	51	54
V de Valparaíso	11	5	16	122	90	212	228
VI del Lib. Gen. B. O'Higgins	5	2	7	48	38	86	93
VII de Maule	3	1	4	37	35	72	76
VIII del Bio-Bio	5	1	6	101	74	175	181
X de Los Lagos	3	0	3	35	18	53	56
XII Magallanes y La Antártica Chilena	0	0	0	6	11	17	17
XIII Metropolitana	111	46	157	1343	1327	2670	2827
XIV de los Rios	1	1	2	13	9	22	24
XV Arica y Parinacota	0	0	0	14	6	20	20
TOTAL	148	57	205	1864	1683	3547	3752

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

REGIÓN	*BB		TOTAL BB	**X		TOTAL X	***Y		TOTAL Y	TOTAL REGIÓN
	FEMENINO	MASCULINO		FEMENINO	MASCULINO		FEMENINO	MASCULINO		
I de Tarapacá	-	-	-	1	1	2	2	1	3	5
II de Antofagasta	1	-	1	2	2	4	3	-	3	8
III de Atacama	-	-	-	1	-	1	2	-	2	3
IV de Coquimbo	-	-	-	3	-	3	1	-	1	4
IX de la Araucanía	-	-	-	3	-	3	3	3	6	9
V de Valparaíso	1	2	3	4	3	7	9	6	15	25
VI del Lib. Gen. B. O'Higgins	-	-	-	1	2	3	6	3	9	12
VII de Maule	-	-	-	-	-	-	2	4	6	6
VIII del Bio-Bio	1	-	1	1	6	7	4	6	10	18
X de Los Lagos	-	-	-	-	-	-	4	-	4	4
XII Magallanes y La Antártica Chilena	-	-	-	-	-	-	1	1	2	2
XIII Metropolitana	10	14	24	87	55	142	116	115	231	397
XIV de los Ríos	-	-	-	2	1	3	-	-	-	3
XV Arica y Parinacota	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1
TOTAL	13	16	29	106	70	176	153	139	292	497

	BB*	X**	Y***
Femenino	15%	11%	14%
Masculino	6%	11%	19%
Total Banco	12%		

*BB: Nacidos entre 1946 y 1961

**X: Nacidos entre 1961 y 1981

***Y: Nacidos entre 1981 y 1995

Diversidad e Inclusión

Formamos parte de un equipo global y diverso en donde las distintas voces, opiniones y contribuciones son fundamentales para nuestro éxito. El respeto y las diferentes perspectivas nos permiten continuar creciendo como una organización flexible, dinámica y que brinda un trato equitativo a todos los colaboradores.

Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores:

GENERACIÓN				
Género	*BB	**X	***Y	Total
Femenino	6%	26%	21%	54%
Masculino	11%	22%	13%	46%
Total	18%	48%	34%	100%

*BB: Nacidos entre 1946 y 1961

**X: Nacidos entre 1961 y 1981

***Y: Nacidos entre 1981 y 1995

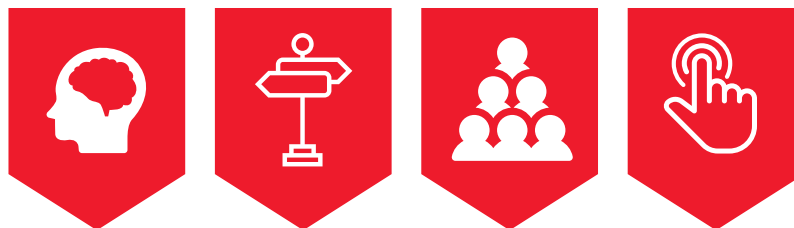


La inclusión
nos hace
más fuertes



Basándonos en esta filosofía, durante el 2017 actualizamos nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión:

LA INCLUSIÓN en Scotiabank



La inclusión es la acción que produce los beneficios de la diversidad.

A través de nuestras prácticas y nuestra gente, mejoramos nuestra comprensión de los clientes y de nosotros mismos, creando así un entorno donde valorizamos y aprovechamos las diferencias para innovar y obtener un alto desempeño.

Cada Scotiabanker es responsable de crear un entorno donde todos se sienten involucrados, respetados, valorados, vinculados y libres de ser ellos mismos.

La adopción de una cultura de inclusión dondequiera que operemos convierte a Scotiabank en un excelente socio de negocios para nuestros clientes y en un excelente lugar para trabajar.



Compromiso de los líderes

Experiencia del empleado

Áreas prioritarias

Igualdad laboral

⦿ COMITÉ DE INCLUSIÓN

Desde el 2016, Scotiabank Chile cuenta con un Comité de Inclusión, cuyo objetivo es velar por la construcción de una cultura inclusiva al interior de la organización, de forma alineada a la estrategia global de Diversidad e Inclusión del Grupo Scotiabank. El Comité propone, evalúa y supervisa la correcta ejecución de iniciativas vinculadas a los ejes de inclusión prioritarios.

El Comité es conformado por al menos un representante de cada División de Scotiabank Chile, que ejerza un rol de liderazgo. El Presidente del Comité es un representante de la alta dirección del Banco, y tiene la función de llevar los temas más relevantes a las máximas instancias de gobierno corporativo (Comité Ejecutivo y Directorio).

Los miembros del Comité actúan como embajadores/as de la Diversidad e Inclusión en sus respectivas áreas de gestión, y son puntos de contacto para recoger y escalar solicitudes, inquietudes y sugerencias de parte de los colaboradores de sus divisiones.

Para el 2018, el Banco trabajará en su política local de Diversidad e Inclusión.



Diversidad de género

La inclusión y equidad de género son temas prioritarios para Scotiabank. Nos hemos comprometido a respaldar a las mujeres en su trayectoria profesional y a crear oportunidades para que alcancen su máximo potencial, apoyando también a las mujeres en nuestras comunidades locales.

El banco lleva más de 20 años trabajando en la inclusión de género a través del programa corporativo **Avance de la Mujer**, que en Chile tiene como pilares estratégicos:

1 Desarrollo de Liderazgo

Una de las prioridades de Scotiabank en materia de liderazgo es desarrollar líderes que sean un vivo reflejo de sus clientes y empleados. Para aumentar la representación de las mujeres en las funciones de liderazgo, la prioridad continua debe ser identificar y desarrollar a las mujeres a nivel ejecutivo.

2 Corresponsabilidad y Conciliación

Uno de los factores que dificultan la inclusión laboral de las mujeres, especialmente en cargos directivos, es el aspecto cultural que las vincula al cuidado doméstico, más que a sus pares hombres. En ese sentido, Scotiabank Chile desarrolla acciones y programas que fomenten la corresponsabilidad, considerando ésta como un elemento fundamental para la equidad de género, toda vez que permite a hombres y mujeres compartir de manera igualitaria las responsabilidades y tareas.

Más información en la sección "Calidad de Vida".



Mujeres que inspiran

Advancement of Women Award 2017

Premiamos a la destacada deportista, Erika Olivera, única mujer en el mundo en finalizar cinco maratones olímpicos. Además, reconocemos su apoyo a la comunidad formando talleres deportivos a través de su Club Deportivo. En Scotiabank estamos orgullosos de apoyar a las mujeres que con su pasión, disciplina y liderazgo se transforman en verdaderos ejemplos a seguir.

Tú decides, nosotros te asesoramos.

Visítanos hoy en scotiabank.cl, en nuestros sucursales llamando al 800 8000 800.



3

Equidad interna

De manera alineada a su Política de Compensaciones - que establece la equidad como uno de los pilares de remuneración, - Scotiabank Chile se compromete a realizar revisiones periódicas para garantizar que no existan brechas salariales entre hombres y mujeres por razones que no sean objetivamente justificables. Por razones justificables, se entienden: antigüedad, desempeño, nivel de responsabilidad, entre otros. Asimismo, Scotiabank Chile realiza periódicamente la comparación con el mercado, con el fin de garantizar la competitividad, dirigida hacia la mediana del mercado.

Más información en la sección "Estrategia de Compensaciones"

► Iniciativa en Destaque:

Paneles mixtos de selección de personal: Desde hace 2 años, los paneles internos de selección para los cargos de Director y Vicepresidente deben, necesariamente, ser conformados por hombres y mujeres – tanto los candidatos como los evaluadores. Para que la entrevista sea lo más equitativa y justa para los candidatos, se utiliza la misma pauta de preguntas para todos ellos. Con esto, se busca por un lado mitigar el efecto de posibles sesgos inconscientes en los procesos internos de selección; por otro, permitir que mujeres accedan a cargos de alta gerencia. A partir de 2018, este proceso también se extiende para el nivel de Senior Manager.

4

Medición y Reporte

Medimos periódicamente los avances en materia de Inclusión, especialmente a aquellos grupos definidos como prioritarios, con el objeto de realizar mejoras continuas en su gestión de la Diversidad e Inclusión.

Los principales instrumentos para medirlo son la Encuesta interna "Punto de Vista" y el Índice de Paridad de Género.



5 Capacitación y sensibilización

Scotiabank busca constantemente sensibilizar y capacitar a sus colaboradores en materias de Diversidad e Inclusión. En 2017, realizamos diversas iniciativas con el fin de involucrar a nuestros colaboradores, entre las cuales destacan:

- ▶ **Charlas de sensibilización:** Se realizan charlas internas para sensibilizar a los colaboradores respecto de la equidad de género. En marzo, se realiza una charla con la deportista Erika Olivera, galardonada con el Premio Avance de la Mujer 2017; en agosto, Fernanda Vicente realiza una presentación a líderes de diversas áreas respecto al Emprendimiento y el Rol de la Mujer en la nueva economía.
- ▶ **Comprométete a actuar:** en el marco de nuestro compromiso con el movimiento "He for She" de ONU Mujeres, el 22 de marzo se realizó un evento a nivel global en el que colaboradores de todo el mundo pudieron compartir sus compromisos y expectativas con la equidad de género. Scotiabank Chile participó a través de la realización de un video en donde diferentes colaboradores hombres dieron su testimonio sobre el tema.

6 Comunidad

Scotiabank Chile desarrolla iniciativas, apoya causas y forma alianzas que busquen generar incidencia, sensibilización y avances respecto a la Equidad de Género:

- ▶ **Premio Avance de la Mujer:** Implementado desde el 2011, esta distinción reconoce a aquellas mujeres que a través de su esfuerzo, disciplina y capacidad emprendedora han logrado destacar en diferentes ámbitos y convertirse en referentes indiscutidos del área donde se desarrollan. En 2017, la galardonada fue la deportista Erika Olivera.
- ▶ **Premio Emprendedora:** Este premio reconoce el liderazgo y la exitosa gestión de negocios de las emprendedoras en Chile, clientas y no clientas del Banco. En sus cinco años se han recibido cerca de 6 mil postulaciones y se han reconocido a 48 emprendedoras.

- ▶ **Premio Ejecutiva del Año:** Desde 2015 Scotiabank es el presentador del Premio entregado por Mujeres Empresarias y Revista Capital, para distinguir a la ejecutiva más valorada por las empresas en Chile. En 2017, el Banco, además, entregó un premio especial "Liderazgo Scotiabank", que reconoció a la ejecutiva que se ha destacado en este ámbito.

- ▶ **Auspicio Capítulo Chileno del Museo Nacional de la Mujer en Artes de Washington:** D.C.: Scotiabank apoya la labor del Capítulo Chileno del National Museum of Women in the Arts de Washington, institución que visibiliza, promueve y difunde a las mujeres creadoras e intérpretes chilenas en todas las disciplinas artísticas.

- ▶ **Apoyo Fundación Prodemu:** Scotiabank firmó un acuerdo con la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer (Prodemu), que permitirá implementar talleres de formación y capacitación en oficios para mejorar las condiciones laborales y de empleabilidad de las mujeres de las comunas de la séptima región, afectadas por los incendios de 2017.

- ▶ **Iniciativa Paridad de Género – IPG Chile:** Scotiabank fue el primer Banco en Chile en adherir a la Iniciativa de Paridad de Género, alianza público-privada promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial, que tiene como propósito reducir la brecha de género y aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en nuestro país.



INICIATIVA
DE PARIDAD
DE GÉNERO
CHILE

Inclusión de personas con discapacidad

Estamos comprometidos en atender las necesidades de las personas con discapacidad, removiendo barreras y cumpliendo con los requerimientos de accesibilidad, de manera de respetar la dignidad de cada individuo.

Es por esto que, durante el 2017 el Grupo Scotiabank inició la implementación de un programa de evaluación en Derechos Humanos, cuya finalidad es identificar las brechas en los países en donde el Banco tiene operaciones.

En este contexto, nuestro país inició un proyecto piloto en el cual se revisaron las políticas y procesos para la inclusión y accesibilidad de nuestros colaboradores y clientes en situación de discapacidad, entendiendo estos dos conceptos como uno de los puntos clave en materias de Derechos Humanos.

El plan de trabajo contó con la participación de las áreas de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos, Banca Digital y Real Estate, y entre las acciones realizadas, destacamos la alianza con Fundación Tacal, organización líder en temas de inclusión laboral de personas con discapacidad.



⦿ MULTICULTURALIDAD:

Siendo un Banco extranjero, contamos con una fuerte presencia internacional en más de 55 países, y por lo mismo, buscamos conformar equipos que cuenten con profesionales de distintas nacionalidades, culturas, religiones y origen social.

Para promover la multiculturalidad, realizamos diversas acciones como la implementación de los almuerzos temáticos, iniciativa propuesta por el Comité de Diversidad e Inclusión orientada a celebrar a los países de donde provienen algunos de nuestros colaboradores. Una vez al mes, celebramos un país y para ello se decora el casino, se entrega el menú con el plato típico y el almuerzo se acompaña con música y baile.

⦿ DIVERSIDAD SEXUAL

Estamos comprometidos en promover un entorno inclusivo para colaboradores y clientes que pertenecen a los grupos LGBT+, haciendo que las personas se sientan seguras de ser quienes son, en un ambiente libre de represalias o discriminación por su orientación sexual, identidad y/o expresión de género.

Durante el 2017, ratificamos nuestra participación como miembros del Pride Connection Chile, red de empresas que busca promover espacios de trabajos inclusivos. Asimismo, durante el mes de junio, realizamos una campaña de sensibilización hacia colaboradores y clientes, en la cual compartimos el mensaje corporativo de Scotiabank Pride.



⦿ NO DISCRIMINACIÓN

Como Banco nos comprometemos a tratar con dignidad y respeto, y ofrecer un ambiente de trabajo justo, equitativo e integrador, libre de represalias, violencia y discriminación, a todos nuestros colaboradores, proveedores y clientes. Además, alentamos y apoyamos la comunicación abierta, honesta y bidireccional.

Para lograrlo, trabajamos bajo ciertos principios claves:

► **Todo empleado tiene derecho a un trabajo libre de acoso. Todo cliente tiene derecho a servicios financieros libres de acoso. Scotiabank está comprometido a cumplir con el espíritu y la intención de la Ley de Derechos Humanos Canadiense y otras leyes sobre esta materia y contra la discriminación en las subsidiarias o en las operaciones del Banco fuera de Canadá. Confiamos, además, en que el comportamiento de todos nuestros directores, funcionarios y colaboradores se ajusta a estos principios.**

► **El acoso, incluido el sexual, es una forma de discriminación. Se entiende por acoso cualquier conducta, comentario, gesto o contacto asociado con formas prohibidas de discriminación:**

Que puedan ofender o humillar a cualquier colaborador o cliente (por ejemplo, traer al trabajo imágenes de naturaleza sexual, o hacer chistes o comentarios discriminatorios).

Que puedan percibirse racionalmente como la supeditación del empleo o de oportunidades del empleo (tales como capacitación o ascenso) o de la prestación de servicios financieros a una condición de naturaleza discriminatoria.

► **Todo reclamo por acoso o discriminación será atendido con prontitud y será tratado con seriedad, tacto y confidencialidad.**

Durante el 2017, hubo 0 denuncias respecto a casos de discriminación, y seguiremos trabajando en nuestras estrategias de prevención del acoso y la discriminación.

Engagement y retención de talentos

Tenemos como objetivo transformarnos en un empleador destacado y de preferencia en el mercado. Así, nuestra gerencia de Desarrollo Organizacional tiene por desafío instalar las prácticas de Gestión del Desempeño a través de la promoción del liderazgo Scotiabank, asegurando el desarrollo de nuestros colaboradores clave de forma coherente con nuestra estrategia de negocio y del grupo Scotiabank.

► Gestión del Desempeño Local (Chile)

La contribución que esperamos de cada Scotiabanker se realiza a través de la gestión de desempeño, mediante la cual cada colaborador y su superior directo, participan de forma conjunta en las etapas que conforman el proceso: fijación de objetivos, elaboración del plan de Desarrollo Anual, evaluación Midyear y evaluación de Desempeño Fiscal Year.

Es fundamental que, en cada etapa del proceso, tanto el colaborador como su superior, busquen las mejores alternativas para potenciar el desarrollo profesional, identificando oportunidades de aprendizaje que fortalezcan su crecimiento al interior de la organización y sirvan para el cumplimiento y/o superación de las metas planteadas.

► Gestión del Desempeño Corporativo

Lanzado en diciembre de 2016 a nivel corporativo, este programa ha sido implementado en nuestro país por etapas y se gestiona a través de la plataforma me@scotiabank, en donde los cargos equivalentes a subgerente y superiores han sido los primeros en ser evaluados.

Este nuevo modelo propone una comunicación continua y fluida entre el colaborador y su superior correspondiente, en donde el primero debe sentirse protagonista de su desarrollo profesional, y el segundo debe cumplir con su rol de coach: siendo un facilitador de información y entregando retroalimentación sobre el cumplimiento del Plan Anual de Desempeño.



Durante el 2017, realizamos 17 reuniones a nivel de directores y senior managers, con el objetivo de explicarles este nuevo modelo de gestión de desempeño, transmitirles cómo usar la plataforma y resolver dudas al respecto. A nivel comunicacional, diseñamos correos para informar sobre cada una de las etapas y realizamos un seguimiento personalizado al proceso.

Para el 2018 incorporaremos a los niveles de Managers y coordinaremos 20 reuniones a lo largo del año, con el fin de revisar si se han cumplido los objetivos del plan. El plan comunicacional consistirá en el diseño de mailing y un video local.

Porcentaje de Evaluación de Desempeño según Género y Categoría de Cargo:

GENERO	CATEGORÍA CARGO	TOTAL
Femenino	Mandos Medios	5%
	Profesionales	19%
	Técnicos Administrativos	28%
	Ejecutivo	1%
Masculino	Mandos Medios	10%
	Profesionales	19%
	Técnicos Administrativos	16%
	Ejecutivo	3%
	Total	100%

ACCIONES ENGAGEMENT

Valoramos y promovemos las buenas conductas al interior del banco. Por eso, desarrollamos una serie de reconocimientos para premiar a todos aquellos colaboradores que viven y motivan a otros a sumarse al espíritu y valores de Scotiabank:

- ▶ Bono Anual por Desempeño
- ▶ Campañas y Premios
- ▶ Aplausos
- ▶ El mejor de los mejores (Mejor individuo, desayuno pre y post premio)
- ▶ Reconocimiento en sucursales Top Performance
- ▶ Reconocimiento por años de servicio
- ▶ Premiación calidad de servicio

HITOS 2017

o Cadena de reconocimientos:

Durante abril de 2017 se realizó una campaña a nivel global destinada a incentivar los reconocimientos al interior de la organización. Fue así que a todos los Scotiabankers inscritos en la plataforma Aplausos 2.0 y sin personas a su cargo, se les asignó 900 puntos para destacar las acciones de algún colaborador. En nuestro país participaron 584 Scotiabankers.

o "Boost" de reconocimientos:

Dirigida a los Líderes de Scotiabank, "Boost" (incremento o impulso en inglés) es una nueva función dentro de la plataforma Aplausos 2.0 usada para agregar puntos a un reconocimiento y así, recompensar todavía más a los colaboradores que han demostrado una excelente gestión en su desempeño personal y profesional.

o Campaña Valores:

En abril del 2017 dimos inicio a nuestra campaña local de Valores, que tuvo por objetivo identificar y analizar entre todos los Scotiabankers las conductas que más representan los valores corporativos en nuestro quehacer diario. De esta manera, en un trabajo de co-construcción, se definieron las conductas asociadas a cada valor.

La metodología de este proceso consistió en establecer reuniones desde RR.HH. con grupos de 10 personas aproximadamente, para definir cada valor (en total 282 equipos a nivel Scotiabank Chile). En el inicio de cada actividad, se analizó un caso práctico que facilitó la conversación y reflexión acerca del valor y luego se definieron en conjunto las conductas representativas a éste. Además, se pidió a cada equipo que, a través de una votación, eligieran a uno de sus miembros para que representara en mayor medida el valor trabajado.

La campaña tuvo una duración de cuatro meses, hubo una participación promedio de un 89% de los colaboradores, se trabajó un valor por mes, y de ella se obtuvieron las conductas que más representan a los Scotiabankers en Chile.

Los Scotiabankers reconocidos fueron premiados a través de la plataforma de Aplausos 2.0 y recibieron 1.000 puntos cada uno.



DESARROLLO DE TALENTO

Creemos firmemente en potenciar los conocimientos y habilidades de todos nuestros colaboradores, fomentando su desarrollo personal y profesional a través de tres acciones claves:

1 Gestión de Movilidad Interna:

Contamos con concursos internos en donde los colaboradores pueden postular a distintas vacantes. Para esto, existe el portal GMI -Gestión del Movilidad Interna- en donde el área de Reclutamiento y Selección administra la movilidad de cargos, además de publicar nuevas ofertas laborales durante cinco días hábiles. Sumado a esto, desarrollamos el nuevo programa “Muévete en Red” que tiene por objetivo tener una base de postulantes previamente evaluados para cubrir las vacantes de forma más rápida y eficaz. Los cargos son publicados en el portal GMI y corresponden a posiciones del área comercial de sucursales y operacio.

2 Plan de Desarrollo:

Anualmente y dentro del proceso de Gestión del Desempeño, se encuentra la etapa de generación de Planes de Desarrollo que permiten a cada colaborador trazar lineamientos personales para su desarrollo profesional. Cada Scotiabanker tiene la responsabilidad de diseñar su propio plan y establecer, en conjunto con su supervisión directa, las competencias y acciones concretas que favorecerán su crecimiento profesional.

3 Capacitaciones:

Durante el 2017 realizamos más de 124 mil horas de capacitación a nuestros colaboradores a través de diversas metodologías como pasantías, talleres, cursos presenciales y cursos de e-learning, entre otros. De estos programas, durante el 2017 destacamos:

- **Programa de Liderazgo:** tenemos una estrategia de liderazgo claramente definida, cuyo objetivo es transformarla en una importante ventaja competitiva.



Alineado con esta definición estratégica, hemos diseñado un currículum de liderazgo a nivel mundial llamado iLEAD (Instituto para el Desarrollo del Liderazgo), que define la ruta de aprendizaje para todos los niveles de supervisión del Banco. Cada una de las competencias que componen iLEAD, se materializan a través de talleres presenciales y cursos e-learning, cuyo objetivo es facilitar el desarrollo y poner en práctica las habilidades que se espera de los líderes en las distintas etapas de su vida laboral.

- ▶ **Programa de Cultura:** orientado a todos los colaboradores del Banco, este proyecto pone especial foco en nuestros líderes con el fin de fortalecer y consolidar la cultura de la organización a través del modelamiento de las conductas de los colaboradores. Tiene una duración de 3 años y comenzó en mayo 2017.

**Decídete
a hacerlo**



⦿ ESTRATEGIA DE COMPENSACIONES

a) Equidad interna:

Teniendo presente nuestro compromiso con la diversidad e inclusión y con el objetivo de garantizar la equidad al interior de la organización, las compensaciones salariales dependen exclusivamente del desempeño de cada colaborador y del cumplimiento de sus objetivos individuales para alcanzar las metas del Banco.

Esto, no implica que todos los colaboradores que ocupen un mismo cargo tendrán idéntica remuneración, sino que ésta dependerá de variables como el desarrollo de las competencias requeridas, madurez en el cargo y evaluación del desempeño.

Para la evaluación y descripción de cargos, utilizamos la metodología de la consultora internacional "Hay Group", que mide la contribución de cada cargo a partir de tres aspectos:

- ▶ **Know-how:** es la suma de conocimientos, habilidades y experiencia de cualquier clase, necesarios para lograr el desempeño esperado en el cargo.
- ▶ **Solución de problemas:** factor utilizado para medir la naturaleza y complejidad de los problemas y desafíos que el cargo debe enfrentar.
- ▶ **Responsabilidad:** responder por una acción y por sus consecuencias. Es el efecto específico de un trabajo sobre el resultado esperado.

El resultado de esta metodología es una evaluación de la jerarquía de un cargo, expresada en puntos. Posteriormente, estos cargos evaluados se ordenan por puntaje y se agrupan, definiendo los niveles salariales que permiten clasificarlos de acuerdo a la responsabilidad y aporte de cada uno de ellos.

► Escala salarial por grado:

Con el objetivo de reconocer e incentivar el desarrollo individual, definimos una política de escala salarial (puntuación HAY), basada en el desempeño del colaborador y en donde cada nivel de cargo se divide según zonas.

De acuerdo a esta escala, un profesional pagado en “Zona de Ingreso”, es aquel que está comenzando en el nivel (recién promovido o contratado), con menos de 3 años de experiencia en el cargo o que aún no tiene pleno dominio de sus funciones.

Una persona pagada en “Zona Mérito”, es un profesional competente en sus funciones y de buen desempeño, con una experiencia en el cargo superior a 3 años. Aquel pagado en la “Zona de Ascenso” es un profesional con 5 o más años de experiencia en el cargo, de reconocido desempeño, o con un cargo crítico para el desarrollo del negocio, y en quien el Banco desea realizar esfuerzos por retenerlo a través de un sobrepago o ascenso.

La evaluación de cargos para puestos de VP o superior, lo realiza el Executive Job Evaluation Committee, y los cargos de Directores los evalúa el Non-Executive Job, ambos ubicados en nuestra casa matriz en Toronto.

El resto de los cargos se evalúan en la Gerencia de Compensaciones de nuestro país a través de un comité local, exceptuando los cargos de la División de Recursos Humanos, que es evaluada directamente desde Toronto.

b) Competitividad externa:

Buscamos estimular una cultura de desempeño superior con oportunidades de compensación que puedan superar lo ofrecido por el mercado. De este modo, promovemos una compensación competitiva con el mercado, enfocándonos en el grupo de competidores relevantes definido por la División de Recursos Humanos.

El estadígrafo de comparación de la escala salarial con el mercado de referencia para el Grupo Scotiabank, es la mediana de mercado, y la Gerencia de Compensaciones es la encargada de definir los componentes de pago con que se comparará.

c) Gestión del Desempeño:

Esta iniciativa promovida por el área de Desarrollo Organizacional, busca fomentar una cultura que premia y refuerza el alto desempeño y compromiso de nuestros colaboradores a través de un plan de acción compuesto por cuatro etapas: Fijación de Objetivos, Elaboración de Plan de Desarrollo, Medición Mid-Year y Evaluación del Fiscal Year.



Salarios

Promoviendo esta filosofía, nos regimos por los siguientes principios para administrar el sistema de compensaciones:

01

Equidad: brindamos una oferta de compensaciones que avala el equilibrio entre las compensaciones de cargos con similar responsabilidad.

02

Competitividad: posicionamos nuestra oferta de compensación tanto para postulantes internos como externos, dirigida hacia la mediana de mercado en remuneración fija. Estimulamos una cultura de desempeño superior con oportunidades de compensación que pueden superar lo ofrecido por el mercado, cuando es requerido.

03

Énfasis en el Desempeño: nuestro sistema de compensación está enfocado en reconocer e incentivar un alto desempeño individual y como organización.

04

Sustentabilidad: diseñamos y adaptamos nuestros sistemas de compensación de modo de asegurar que éstos sean efectivos y sostenibles en el largo plazo.

05

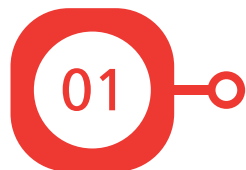
Comunicación: es compromiso del área comunicar a través de los medios disponibles respecto de nuestros programas de compensación y las modificaciones de estos, de manera abierta y oportuna.

06

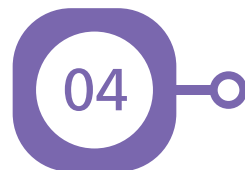
Gobierno interno: nos comprometemos a mantener una sólida estructura de gobierno interno y a cumplir las leyes y normativas vigentes, asegurando la supervisión de nuestros programas.



Y nuestras políticas de compensaciones están definidas por los siguientes elementos:



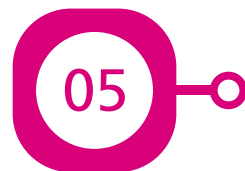
Sueldo base: retribución pecuniaria de carácter fijo mensual y por periodos iguales, que cada colaborador tendrá derecho a percibir, conforme al nivel en que esté clasificado su cargo.



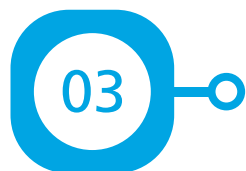
Compensación Variable: se refiere a incentivos mensuales o trimestrales que constituyen una compensación que promueve resultados específicos de corto plazo, en algunos cargos comerciales específicos y, por lo general, varían en función de resultado de desempeño individuales.



Renta Fija Garantizada Mensual (RFGM): corresponde a la suma de sueldo base más otras gratificaciones fijas mensuales recibidas por el colaborador, que no se encuentra sujeta al cumplimiento de objetivos, los cuales son otorgados como parte de la compensación mensual garantizada.



Compensación Variable Anual: se produce en un periodo máximo de un año y varía en función de los resultados de desempeño individuales y los del Banco, correspondiendo a un número de veces de RFGM, definida por contrato según el nivel de responsabilidad del cargo.



Renta fija Garantizada Total: considera la suma de la RFGM más aquellas asignaciones fijas anuales expresadas en forma mensualizada. Esto nos permite compararnos con el mercado, independiente de la estructura salarial de cada banco.



Razón de comparación: es la razón entre la remuneración entregada por el Banco (RFGM) y la mediana definida para el nivel del cargo.

Al cierre del 2017, el ratio promedio del sueldo de los colaboradores en relación al promedio del mercado, es de un 101,5%, existiendo una diferencia de un 3% entre hombres y mujeres (103% Hombres vs 100% Mujeres).

🕒 CALIDAD DE VIDA

Creemos que la calidad de vida laboral y el bienestar personal son aspectos que van ligados y, por lo tanto, fomentamos el equilibrio vida-trabajo a través de una serie de beneficios que nos permiten mantener el buen clima organizacional, generando sentido de pertenencia y fortaleciendo el Engagement.

Los beneficios entregados se dividen en seis áreas -Flexibilidad, Tiempo, Familia, Deporte y Recreación, Salud y Celebración- y entre ellos los más reconocidos por los colaboradores son:

- ▶ **Horario Laboral:** contamos con una jornada laboral reducida de 42 horas semanales.
- ▶ **Flex Time:** beneficio que permite adelantar o atrasar el horario laboral de ingreso o salida en función de las necesidades personales de cada colaborador. La medida debe ser acordada entre el colaborador y su jefatura, quien previamente debe haberlo consultado con la Gerencia de Relaciones Laborales. Desde mayo de 2016, se incluyeron nuevos horarios Flex Time: 07:30 – 07:45 – 08:00 -08-15; horarios post 08:45.
- ▶ **Horario Especial Maternal:** luego del regreso del postnatal, las colaboradoras se reincorporan al trabajo con una jornada especial de 8:45 a 14:30 horas, la cual se extiende hasta que el hijo cumple un año de vida.

Este permiso también es válido para quienes adoptan, independientemente de la edad del niño o niña. A diferencia de la Ley de Permiso Postnatal Parental, que establece topes en el subsidio, Scotiabank conserva íntegra la renta durante el primer año de vida del pequeño(a), mientras la colaboradora se encuentre trabajando. Durante al año 2016, 108 colaboradoras hicieron uso de este horario especial maternal.

- ▶ **Horario Especial Paternal:** otorga un permiso de trabajo sólo en media jornada (hasta las 14:30 horas) para aquellos colaboradores que han sido padres. Este beneficio se extiende desde el nacimiento hasta el primer mes de vida, y también es válido para quienes adoptan, independientemente de la edad del niño o niña.
- ▶ **Sala de lactancia en Casa Matriz:** beneficio presente solo en la Región Metropolitana, que permite a las madres que regresan de su postnatal, contar con un lugar especial y cómodo para extraerse leche y de esta forma, alargar el amamantamiento y el apego.
- ▶ **Home office:** implementado en junio de 2017, esta modalidad laboral consiste en que los colaboradores (47% Hombre y 53% Mujeres) pueden trabajar hasta 2 días a la semana desde su casa, entregándoles mayor disponibilidad de tiempo, optimizado el rendimiento y en algunos casos, obteniendo iguales o mejores resultados que el trabajo en oficina.

Durante noviembre realizamos una encuesta a colaboradores y supervisores con el objetivo de conocer su opinión respecto a este beneficio. El resultado arrojó que el 100% de los integrantes del primer grupo sentía que su compromiso con el Banco había mejorado y que un 87% creía que dicho beneficio ayudaba a mejorar el clima organizacional de su equipo. En cuanto al segundo grupo, el 89% describió que el Home office le resultaba algo positivo en su equipo, un 37% sostuvo que había aumentado la productividad y un 53% indicó que la productividad se había mantenido.

- ▶ **Horario de Verano 2017:** en los meses de enero y febrero se ofrece la alternativa de adelantar la salida del día viernes, compensando el tiempo de lunes a jueves.
- ▶ **Scotiabank Flex:** este programa tiene como objetivo reconocer la diversidad de intereses y necesidades de nuestros colaboradores, dándoles la oportunidad de escoger sus beneficios de tiempo y dinero de acuerdo a sus prioridades y condiciones contractual.

Tiempo Flex: en la plataforma del programa Scotiabank Flex, los colaboradores tienen la posibilidad de escoger los beneficios de tiempo libre de acuerdo a sus prioridades, necesidades y condiciones contractuales. Estos beneficios son:

DISFRUTA MÁS TIEMPO LIBRE	FELIZ CUMPLEAÑOS	EQUILIBRIO DE VIDA
Vacaciones adicionales en temporada alta	Cumpleaños trabajador (a): día o tarde libre	Mis estudios
Día sándwich libre	Cumpleaños hijo (a): día o tarde libre	Mi salud
Súper vacaciones	Cumpleaños cónyuge/ pareja: día o tarde libre	Mis trámites
Extiende tu fin de semana	Cumpleaños padre: tarde libre	Salud de mi hijo (a)
		Salud de mi mascota
		Salud de mis padres
		Entretención

◉ PERMISOS POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD

Año	Colaboradoras que tomaron permiso parental	Colaboradoras que finalizaron su permiso parental	Colaboradoras que regresaron tras su permiso parental	Colaboradoras que cumplieron un año en el trabajo tras su permiso parental
2017	87	87	60	79

*En 2017 no hubo ningún hombre que utilizara el permiso parental



Scotiabank Flex
Beneficios a tu medida

◉ SALUD Y SEGURIDAD

Mantener un ambiente de trabajo seguro para nuestros colaboradores, proveedores y clientes es nuestra responsabilidad y para ello, contamos, según lo dispuesto en la nueva ley vigente en materias de seguridad y salud operacional, con el Departamento de Prevención de Riesgos.

Este departamento desarrolla en forma constante y sistemática acciones orientadas a eliminar o controlar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, y también gestiona programas tendientes a internalizar la cultura de prevención de riesgos en nuestros procesos a través de cuatro pilares de trabajo:

- ▶ **Gestión de Prevención de Riesgos:** planificar, ejecutar, supervisar y promover actividades permanentes para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- ▶ **Gestión de Accidentabilidad:** a cargo de los procesos de subsidios, reportes de licencia, declaraciones de accidentes, investigación y análisis estadísticos.
- ▶ **Cumplimiento Normativo:** velar por el cumplimiento normativo vigente identificando, además, las mejores prácticas internacionales que puedan ser aplicables.
- ▶ **Emergencias:** desarrollar acciones periódicas para mejorar el desempeño de la respuesta ante emergencias de los colaboradores en nuestras instalaciones.

Durante el 2017, se desarrollaron 309 capacitaciones en donde participaron 4.377 colaboradores:

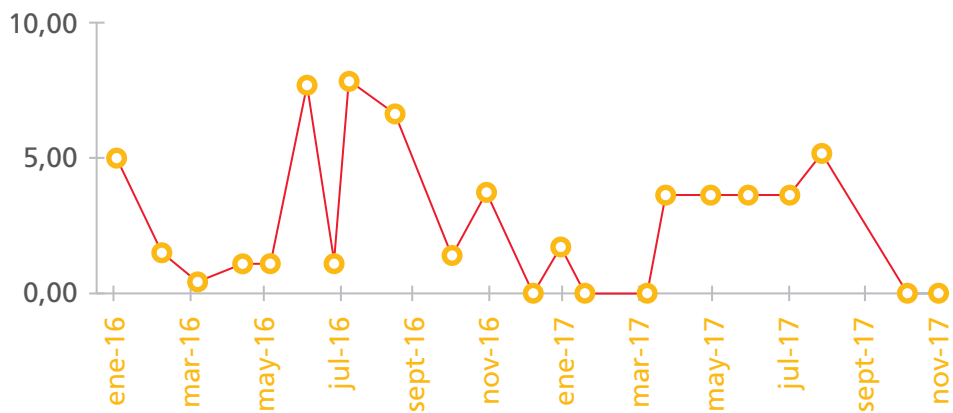
Capacitación	Num. de capacitaciones	Num. total de participantes	Observaciones
Capacitaciones Edificios Centrales	43	740	-
Capacitaciones específicas sucursales	20	261	-
Capacitación masiva surusales Emergencias	91	1090	-
Capacitación masiva surusales Prevención de accidentes	91	1400	Dato aproximado, informe ACHS precisará información (fecha de entrega nov/2017).
Capacitación VV.PP.	9	40	-
Inducción corporativa	22	429	-
Programa capacitación e-learning integrantes Comités Paritarios.	33	417	-

Además de las capacitaciones, el Departamento de Prevención de Riesgos realizó diferentes actividades para promover la cultura de salud y seguridad ocupacional como gestionar simulacros en sucursales y edificios centrales a nivel nacional; participar en comisiones de innovación preventiva y observación de las nuevas normativas junto a la Asociación Chilena de Seguridad; desarrollar un video de pausas activas para puesto de trabajo; y revisar y actualizar los procedimientos internos.

Tipos y tasas de accidentes

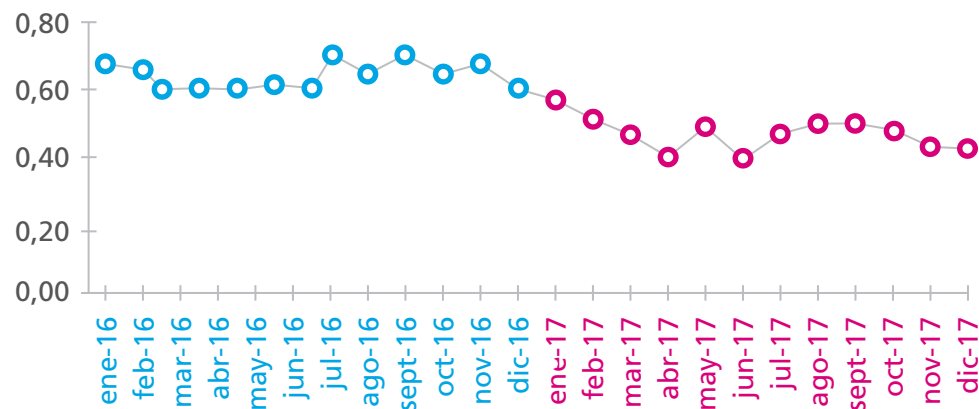
Estimación HH año	
2016	626.824
2017	639.803

Tasa de frecuencia, mensual, scotiabank Chile
Periodo enero 2016 - diciembre 2017



*Corresponde al cálculo de accidentes laborales por cada millón de horas hombre trabajadas

Tasa accidentabilidad, periodo anual acumulado, Scotiabank Chile
Periodo Enero 2016 - Diciembre 2017



*Corresponde al cálculo de accidentes laborales por cada millón de horas hombre trabajadas

<p>TASA DE FRECUENCIA</p> $TF = \frac{\text{cantidad de (CTP+AF)} \times 10^G}{\text{Horas hombre de trabajada}}$
--

<p>TASA DE GRAVEDAD</p> $TG = \frac{\text{total DP} + \text{Total DC} \times 10^G}{\text{Horas hombre de trabajada}}$
--

CTP: Accidentes con tiempo perdido - AF: Accidentes fatales - DP: Dias Perdidos
DC: Dias cargo (valoración sobre accidentes con resultado de invalideces o muertes)

Referencia: Decreto Supremo N°40/1969, artículo n°12

COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Según lo establecido por la ley, las empresas con más de 25 trabajadores deben tener por obligación, Comités Paritarios. En Scotiabank, contamos con un comité paritario integrado por tres representantes de la empresa y tres colaboradores, cuyas principales funciones son:

- ▶ Instruir sobre la correcta utilización de equipos de protección personal.
- ▶ Vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de higiene y seguridad.
- ▶ Investigar causas de accidentes y enfermedades profesionales en la empresa.
- ▶ Adoptar medidas de higiene y seguridad para la prevención de riesgos profesionales.
- ▶ Cumplir funciones encomendadas por las Mutualidades de Empleadores.
- ▶ Promover la capacitación.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN

Como Banco, creemos en una comunicación abierta y fluida que permita fortalecer constantemente las relaciones laborales con nuestros colaboradores y con los representantes de éstos. Así, reconocemos el derecho a asociación y a la negociación colectiva, y trabajamos para fomentar un ambiente laboral de colaboración y respeto mutuo.

En la actualidad, existen seis sindicatos al interior del Banco y 52% de los colaboradores pertenece a alguna de estas asociaciones. De forma periódica, se realizan reuniones entre representantes del Banco e integrantes de los diferentes sindicatos con el objetivo de:

- ▶ Atender las inquietudes que han levantado los socios.
- ▶ Establecer mesas de trabajo para mantener una comunicación más directa.

- ▶ Mantenerse informados y que el sindicato transmita sus inquietudes.
- ▶ Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.



8 Comunidades™



Comunidades™

Por más de 180 años, hemos sido reconocidos por ser una institución financiera destacada internacionalmente. Gracias a nuestro alcance global, tenemos la oportunidad de ayudar a niños y jóvenes alrededor del mundo. Nuestros colaboradores tienen un largo historial de servicio dedicado a fortalecer a nuestras comunidades. En efecto, todos los años, los colaboradores de nuestra institución donan más de 575 mil horas de trabajo voluntario a nivel global.

El programa “Jóvenes en la Comunidad”, busca desarrollar iniciativas en los ámbitos de Salud, Bienestar y Educación, para que niños y jóvenes alcancen su máximo potencial, y se materializa a través de diferentes ayudas sociales:

► Alianza María Ayuda

Esta alianza por más de 17 años con la Fundación, beneficia a más de 550 niños, niñas y familias acogidas en los 19 programas sociales de la corporación a lo largo del país. Como Banco, colaboramos en el fortalecimiento organizacional aportando a su sustentabilidad y por otro, apoyando la difusión del trabajo realizado por la Fundación. Para cumplir con este objetivo, se realizan diversas actividades en donde participan colaboradores y voluntarios, clientes y comunidad en general:

- Campaña Escolar “Ayúdame con mi Mochila”
- Colecta Nacional
- Half Marathon María Ayuda
- Cena Solidaria “Ronda de los amigos”
- Campaña “Con tu regalo, mi sonrisa”



► **Voluntariado Corporativo y Fondos internacionales:** los colaboradores pueden organizar sus propios proyectos sociales de forma autónoma, recibiendo las facilidades necesarias para ejecutar la actividad de manera exitosa como permisos, traslados, difusión, entre otros. Además, los voluntarios tienen la posibilidad de postular a Fondos Corporativos internacionales en dos categorías: Empleados voluntarios, para colaboradores que hayan cumplido 50 o más horas de voluntariado en una organización, y que permite la obtención de 1.000 dólares canadienses para la institución; y Equipo Scotia, para grupos que realicen actividades de recaudación de fondos en beneficio de una organización.

► **Fondos solidarios regionales:** tras su 6ª versión, este programa de Fondos Solidarios Scotiabank, busca fortalecer el compromiso comunitario del Banco con las comunidades donde estamos presentes, por medio de la participación activa de los colaboradores de nuestras sucursales regionales. Estas, pueden postular proyectos de impacto comunitario, que son evaluados según criterios que incorporan objetivos estratégicos del Banco (innovación y liderazgo, diversidad e inclusión). En 2017, la sucursal de Chillán se hizo merecedora del 1º lugar y recibió \$1.600.000 para implementar el proyecto “Construyendo nuestro mundo especial”, en conjunto con la Agrupación Nuestro Mundo Especial, que atiende a niños y niñas diagnosticados con Trastorno Espectro Autista.

► **Premio a jóvenes voluntarios:** por 6º año consecutivo, este premio busca reconocer a seis jóvenes en Canadá y seis jóvenes de otros países, que se destaquen por su labor en beneficio de sus comunidades. Desde el inicio de este premio, Chile tiene una alta participación de jóvenes que postulan sus historias de voluntariado. En total, 14 jóvenes de nuestro país fueron galardonados.

► **Half Marathon Scotiabank Santiago:** en el mes de agosto se llevó a cabo la quinta maratón, congregando a más de 5 mil corredores. El dinero recolectado, gracias a los aportes de corredores y otras empresas auspiciadoras, fue en beneficio a la Corporación María Ayuda.



¿Eres un joven voluntario?
¡Haz la solicitud para un Premio Scotiabank para los Jóvenes!



Programa de educación financiera Scotiabank Chile

Con el propósito de contribuir a la formación de ciudadanos informados y conscientes de los deberes y derechos relativos al manejo de los recursos financieros, Scotiabank inició a comienzos del 2013, su Programa de Educación Financiera. Un componente fundamental es la participación de los voluntarios del Banco, que se da de distintas maneras y recogiendo su experiencia profesional y perfil de voluntario.

A continuación, se detallan las iniciativas:

⦿ JUNIOR ACHIEVEMENT

En el año 2017, por quinto año, Scotiabank realizó en conjunto con Junior Achievement y Fundación Educación Empresa, el programa "Camino al Éxito". Los estudiantes aprenden conceptos fundamentales acerca de los negocios y la economía, exploran sus intereses y oportunidades para sus carreras y aprenden principios importantes del abecé financiero.

En 2017, participaron 4 Liceos de la Red SOFOFA: Liceo Agustín Edwards Ross en San Joaquín; Liceo Domingo Matte Pérez en Maipú; Liceo Vicente Pérez Rosales en Quinta Normal; Liceo Benjamín Dávila Larraín en Renca; y también el Liceo José Victorino Lastarria en Providencia.

Además, en 2017 se inició la implementación de la versión 2.0 del Programa, que considera contenidos audiovisuales y actividades interactivas con el apoyo de la tecnología.

En total, 30 ejecutivos voluntarios del Banco -quienes fueron previamente capacitados- dictaron talleres en 34 cursos para cerca de 1.200 alumnos, incrementando así en un 50% el número del año anterior.

⦿ INNOVATION CAMP

En diciembre de 2017, se realizó la 2ª edición de Innovation Camp, evento que busca incentivar la creatividad e innovación en los jóvenes y a la vez reforzar conceptos de educación financiera. La jornada se llevó a cabo en el Liceo Rafael Sotomayor, reuniendo a 50 alumnos de 2º medio, quienes tuvieron cerca de 3 horas para investigar y desarrollar soluciones a problemas de sobreendeudamiento en las familias chilenas. Los estudiantes se organizan en grupos, recibiendo la orientación y apoyo de voluntarios de nuestro Banco, quienes pueden reforzar algunos conceptos y guiarlos en el desarrollo de sus proyectos y presentaciones.



◉ PROGRAMA 123 EMPRENDER

En 2017 se llevó a cabo el cuarto año del Programa 123 Emprender, iniciativa de Scotiabank en alianza con la Corporación Municipal de Peñalolén, Juego Más y Centro de Excelencia en Psicología Económica y Consumo de la Universidad de la Frontera (CEPEC-UFRO), que busca instalar competencias de emprendimiento y conceptos básicos de educación financiera en los profesores y alumnos intervenidos.

El programa contempla la capacitación de profesores de Matemáticas, Ciencias Sociales y Lenguaje, quienes tienen que definir previamente un proyecto a beneficio de la comunidad, que será desarrollado junto a los alumnos.

En 2017, el programa se implementó en 8 colegios municipales de Peñalolén, destacando la participación del Centro de Educación Especial Juan Pablo II, que trabaja con jóvenes con distintos tipos de discapacidad cognitiva; y el Centro Educación Alicura, un colegio de inserción social.

◉ ESTABLECIMIENTOS

C. Educ. Eduardo de la Barra

▶ Proyecto Radio escolar / económica y financiera

C. Educ. Mariano Egaña

▶ Proyecto Enfermería eficiente

C. Educ. Valle Hermoso

▶ Proyecto Bancas con identidad mestiza

Colegio Alicura

▶ Proyecto Anuario escolar

Escuela Santa María de Peñalolén

▶ Proyecto Huertas educativas

Liceo Antonio Hermida Fabres

▶ Proyecto Diario escolar

Escuela Diferencial Pont Juan Pablo II

▶ Jugos y galletas saludables

Escuela Carlos Fernández Peña

▶ Proyecto Patio interactivo



⦿ PARTICIPACIÓN DE VOLUNTARIOS EN TALLERES CON APODERADOS

En el 2017 nuestros voluntarios participaron haciendo talleres de educación financiera para los padres y apoderados, en los cuales se abordó la temática: cómo hablar de dinero con los hijos. En total, se realizaron 6 talleres, que recibieron una evaluación promedio de 4,8 (de 1 a 5) por parte del público asistente.

⦿ FERIA Y CONCURSO EDUCACIÓN FINANCIERA

Por 3° año consecutivo, Scotiabank y su Programa 123 Emprender participaron en la Feria de la Educación Financiera realizada el 4 y 5 de octubre de 2017, en el Centro Cultural Palacio La Moneda. En esta oportunidad, el Programa 123 Emprender fue reconocido con el 1er lugar en el Concurso de Educación Financiera, iniciativa de la SBIF con la colaboración de la Universidad de Chile, el Instituto Milenio (MIPP) y la Iniciativa Científica Milenio.

Además, los alumnos del Centro Educacional Mariano Egaña, hicieron una presentación ante el público presente, sobre su proyecto de emprendimiento social "Enfermería eficiente".

⦿ CAMPEONATO NACIONAL INFANTIL DE FÚTBOL

Por cuarto año, se realizó el Campeonato Nacional Infantil de Fútbol Scotiabank, con la participación de más de 2.200 niños de 224 colegios en 7 ciudades de Chile – Antofagasta, Concepción, La Serena, Rancagua, Santiago, Temuco y Viña del Mar. Los ganadores de cada ciudad disputaron la gran final en Santiago y el equipo vencedor – del Colegio Aconcagua de Quilpué - viaja a Barcelona en febrero de 2018 para participar en un entrenamiento y torneo junto al equipo similar de FC Barcelona.

⦿ FUTBOLNET: EL PROGRAMA DE FC FUNDACIÓN BARCELONA

Los días 4, 5, 11 y 12 de noviembre, Scotiabank y la Fundación FC Barcelona presentaron en Chile el Festival FutbolNet, iniciativa que consiste en jornadas de actividades lúdicas y educativas, centradas en el juego limpio y los valores esenciales como el respeto, trabajo en equipo, responsabilidad, humildad y esfuerzo. Este festival se enmarca en la alianza del Banco con el legendario club catalán y llega a Chile luego de pasar exitosamente por México, El Salvador, Perú y Colombia. En total, más de 2.000 niños y niñas, provenientes de distintos sectores de Santiago, participaron en este evento deportivo y educativos de la región.

⦿ FUNDACIÓN MI PARQUE

Por 5° año consecutivo, Scotiabank realizó una actividad de carácter socioambiental en alianza con la Fundación Mi Parque. En 2017, se trabajó en la recuperación de la Escuela Rural Las Corrientes, que fue profundamente afectada por los incendios de verano. Cerca de 60 voluntarios de Scotiabank provenientes de Santiago, Talca, Constitución y Concepción, trabajaron en conjunto con el equipo de Fundación Mi Parque y la comunidad local, para recuperar el patio externo de la escuela, que está conectado con los bosques de la región.



9 Medioambiente™



Medioambiente™

Como Banco, desarrollamos diferentes actividades que generan impactos directos e indirectos en el entorno. Nuestra política medioambiental, aprobada en el 2015, está adherida a los principios generales que utiliza nuestra casa matriz en la gestión de asuntos ambientales y se enfoca en:

- ▶ Mitigar los impactos medioambientales directos que incluyen: el consumo de los productos de papel y otros artículos de oficina; uso y eliminación de desechos de equipos de oficina como computadores; medición de la huella medioambiental de los inmuebles que ocupamos para llevar a cabo las operaciones, incluyendo el uso de energía para la calefacción, refrigeración e iluminación de las mismas; gestión de desechos, consumo de agua y la construcción y funcionamiento de la red de sucursales y oficinas.
- ▶ Mitigar los impactos y riesgos medioambientales indirectos que se producen principalmente a través de nuestras actividades de crédito e inversión. Estos están relacionados con operaciones de nuestros clientes y toda la propiedad inmueble proporcionada como garantía para los créditos; con proyectos financiados por el Banco y en los que se debe aplicar los Principios de Ecuador; y aquellos relacionados con los efectos físicos y requisitos reglamentarios vinculados con el cambio climático y que pueden provocar un impacto en nuestros clientes.

Siguiendo nuestro compromiso con el medioambiente, ofrecemos apoyo financiero a causas ambientales y nos adherimos a los siguientes pactos:

- ▶ Adopción de los Principios de Ecuador
- ▶ Firma del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Red Chile
APOYAMOS



Nuestra gestión medioambiental se basa en cinco principios:

Principio 1: cumplir con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables, así como con las normas e iniciativas adoptadas por SBC.

Principio 2: contribuir con la eficacia operacional que concuerda con la reducción del impacto medioambiental y la promoción de acciones responsables a través de:

- ▶ **Energía:** reducir el consumo de energía en la gestión de sus instalaciones.
- ▶ **Papel:** disminuir el uso de papel como consecuencia de la eficacia operacional y las mejoras tecnológicas.
- ▶ **Desperdicios:** reducir los desperdicios, así como reutilizar y reciclar los materiales cuando existan programas para tal efecto.
- ▶ **Productos y servicios:** buscar oportunidades de ofrecer productos y servicios a los clientes que contribuyan con su elección de opciones que respeten el medioambiente.

Principio 3: incorporar criterios de evaluación y mitigación de riesgos medioambientales en los procedimientos de gestión del riesgo.

Principio 4: contribuir al diálogo continuo con las partes relevantes como clientes, colaboradores, gobierno, organizaciones no gubernamentales y asociaciones del sector.

Principio 5: evaluar e informar públicamente sobre nuestro desempeño, con respecto al medioambiente por lo menos una vez al año.



● PAPERLESS

En junio del 2017 iniciamos la campaña Paperless, con el objetivo concientizar y sensibilizar a nuestros colaboradores sobre el uso de este recurso y cómo reducir su consumo en nuestras operaciones.

En este contexto, y tras el registro de que el Área de Riesgos es la que históricamente más cantidad de papel usa, se realizó una campaña piloto en esta división. Para ello, se conformó un comité interno compuesto por representantes de las distintas áreas, quienes tuvieron como principal tarea revisar los procesos y procedimientos que podrían realizarse sin papel.

Realizada la investigación, se definieron las tecnologías e infraestructura necesarias para dar soporte a una mayor digitalización de documentos, y se gestionaron reuniones con el área de Infraestructura Tecnológica para realizar mejoras como: doble pantallas, firma electrónica, aumento en la capacidad de almacenamiento, entre otras acciones.

Estas medidas fueron puestas en práctica en otras áreas del Banco:

Cobranza judicial:

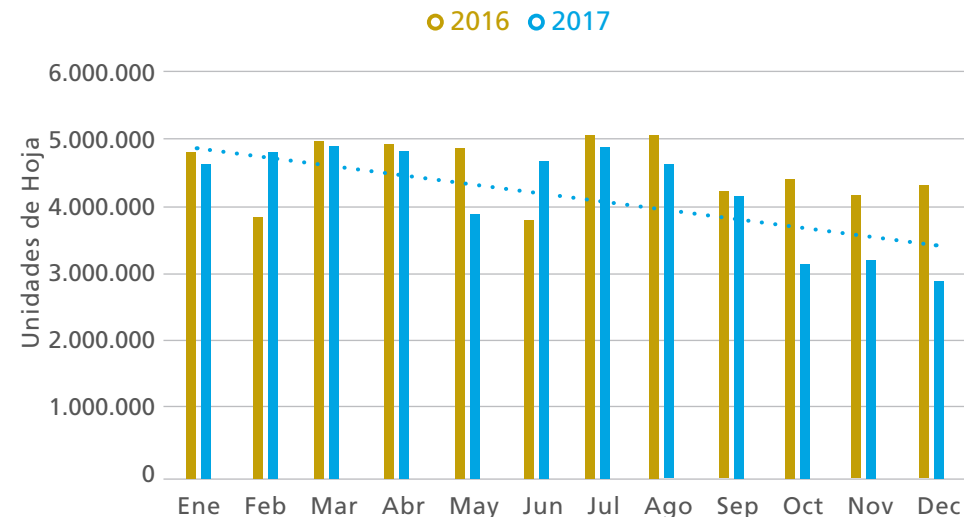
- ▶ Admisión
- ▶ SAM
- ▶ Área de Crédito Comercial y Corporativo

Y en relación con estos resultados, se destaca:

- ▶ Digitalización de 4 procesos de gran envergadura.
- ▶ Habilitación de firmas digitales a todos quienes deban firmar.
- ▶ Habilitación de discos compartidos a todas las áreas.
- ▶ 10 reuniones del Comité.

Todas estas acciones y medidas significaron una reducción en el número de impresiones de más de 100 mil hojas desde mayo a diciembre en el Área de Riesgo, impactando positivamente en el total de impresiones generadas.

COMPARATIVO CONSUMO TOTAL DE PAPEL



En el tiempo, los pequeños cambios tienen el poder de cambiar el mundo.

¿Qué pequeño cambio harás hoy?

Paperless

Trabajar con documentos digitalizados aporta a la seguridad de nuestra información. Además, se puede reducir considerablemente el tiempo de ejecución de los procesos. **Ganas tú, ganamos todos.**

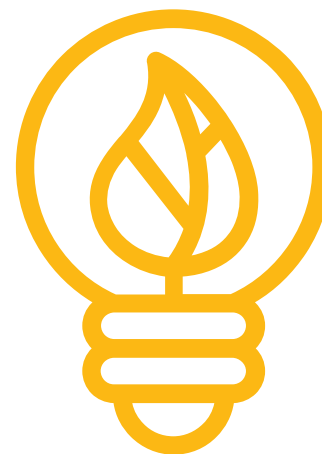
Campana Paperless | División Riesgo

REDUCCIÓN CONSUMO DE ENERGÍA

Con el objetivo de saber cuánta energía consumimos en nuestras operaciones como Banco, realizamos comparaciones entre periodos de igual duración, y una vez obtenidos los resultados, desarrollamos planes de acción que impacten positivamente en el cuidado del medioambiente.

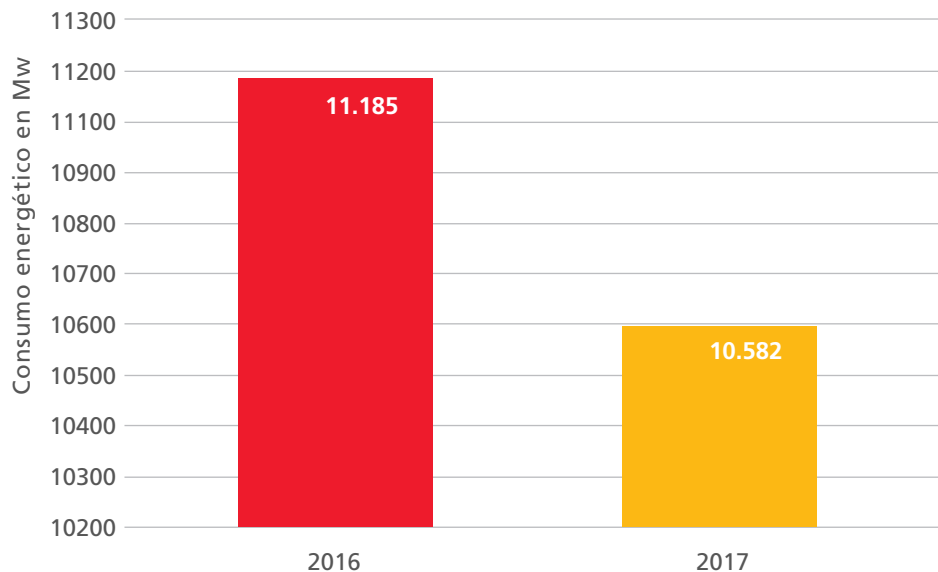
Estas mediciones las hacemos de forma mensual y monitoreamos todas nuestras sedes a lo largo del país. Las herramientas de medición las obtenemos a partir de la facturación mensual de la compañía proveedora de electricidad.

Cabe destacar, que, si bien hubo una disminución del consumo eléctrico de un 5% aproximadamente, aumentaron nuestros costos debido a factores externos a nuestra gestión, correspondiente a un aumento tarifario.

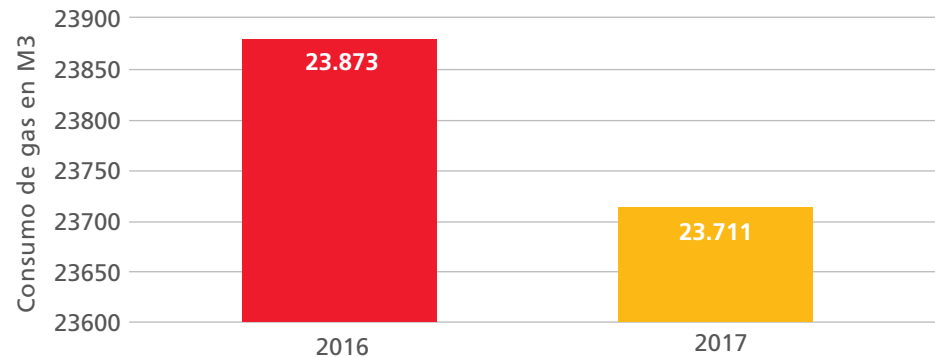


En el caso del consumo de calefacción, hacemos referencia sólo a Punta Arenas, ya que responde a la geografía de la zona, siendo el uso del gas solo significativo en ésta región, donde consideramos nuestros impactos.

CONSUMO ELÉCTRICO EN MG



CONSUMO DE GAS TOTAL



10 CONTENIDOS

GRITM



Contenidos GRI

- Perfil de la organización
- Ética e Integridad
- Estrategia
- Gobernanza

CONTENIDO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	Portada
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	07
102-3	Ubicación de la sede	07
102-4	Ubicación de las operaciones	07
102-5	Propiedad y forma jurídica	21
102-6	Mercados servidos	07 y 08
102-7	Tamaño de la organización	10, 42, anexo
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	10 y 43
102-9	Cadena de suministro	28
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	07
102-11	Principio o enfoque de precaución	N/A
102-12	Iniciativas externas	18
102-13	Afiliación a asociaciones	18
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	21
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	21
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	26 Y 27
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	27
102-18	Estructura Gobierno Corporativo	21
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	21 a 23
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	22
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	21
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	21
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	25

Contenidos GRI

- Gobernanza
- Participación de los grupos de interés
- Prácticas para la elaboración de informes

CONTENIDO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	19
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	21
102-40	Lista de grupos de interés	14
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	65
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	15
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Anexo
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	14
102-47	Lista de los temas materiales	15
102-48	Reexpresión de la información	15
102-49	Cambios en la elaboración de informes	14
102-50	Periodo objetivo del informe	14
102-51	Fecha del último informe	14
102-52	Ciclo de la elaboración de informes	14
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe con los Estándares GRI	83
102-54	Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	14
102-55	Índice de contenidos GRI	79 a 81
102-56	Verificación externa	No Cuenta con verificación externa

Contenidos GRI

CONTENIDO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA
	ENFOQUE DE GESTIÓN	10
201-1	Valor económico directo generados y distribuido	Anexo
	ENFOQUE DE GESTIÓN	57
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	58
	ENFOQUE DE GESTIÓN	21
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	21 a 25
	ENFOQUE DE GESTIÓN	73
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	75
302-1	Consumo energético dentro de la organización	76
302-4	Reducción del consumo energético	76
	ENFOQUE DE GESTIÓN	42
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	44
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	62
401-3	Permiso parental	62
	ENFOQUE DE GESTIÓN	63
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	65
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	64
	ENFOQUE DE GESTIÓN	53
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	57
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	54

Contenidos GRI

CONTENIDO	NOMBRE CONTENIDO	PÁGINA
	ENFOQUE DE GESTIÓN	45
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	45
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	61
	ENFOQUE DE GESTIÓN	52
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	52
	ENFOQUE DE GESTIÓN	27
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	27
	ENFOQUE DE GESTIÓN	67
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	69 y 70
	ENFOQUE DE GESTIÓN	39
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	39 y 40

PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	CONTENIDO ESTÁNDAR GRI
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.	102-16, 102-17, 412-2
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos."	406-1, 412-2
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 403-1
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	401-2
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	En base al tipo de negocios de Scotiabank, no se identifican riesgos respecto al trabajo infantil. No obstante, Scotiabank en su compromiso con los Derechos Humanos, cuenta con una declaración al respecto, además del Código de conducta, Políticas y Procedimientos de denuncias, entre otros lineamientos que aseguran el compromiso del Banco con el respeto de los Derechos Humanos en todos sus ámbitos.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	401-1, 401-2, 401-3, 404-1
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	301-1, 302-1
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	301-1, 302-1
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	302-1, 302-4
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	102-30, 205-2, 406-1

11 ANEXOS™



ANEXOSTM

Número total de operaciones:

Año	Ventas Netas: Ingreso operacional neto (en millones de pesos)
2016	439.201
2017	449.170
▲	9.969
▲%	2,3%
Capitalización Total en millones de pesos al 31 de diciembre de 2017	
Total Pasivos	12.484.816
Total Patrimonio	993.995

Estados financieros consolidados:

- * Scotia Corredora de Bolsa Chile S.A.
- * Scotia Administradora General de Fondos Chile S.A.
- * Scotia Sud Americano Asesorías Financieras Ltda.
- * Scotia Corredora de Seguros Chile Ltda.
- * Centro de Recuperación y Cobranza Limitada
- * Bandesarrollo Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.
- * CAT Administradora de Tarjetas S.A.
- * CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A.

Estados Financieros disponibles en: www.scotiabank.cl

Valor Económico Generado y Distribuido:

	2016	2017
Valor económico generado (i)	808.045	815.038
Ingresos operacionales	808.045	815.038
Valor económico Distribuido (ii)	724.584	731.585
Gastos operacionales*	143.902	152.928
Gastos de administración y otros	125.826	133.777
depreciaciones, amortizaciones	18.076	19.151
Sueldos a trabajadores y beneficios	151.087	153.151
Pago a proveedores de capital	399.265	396.380
Accionistas (dividendos)	31.094	30.990
Proveedores de recursos financieros	368.171	365.390
Pagos al Estado	26.886	25.462
Aporte a la Superintendencia de Bancos	3.031	3.347
Donaciones a Programas Sociales, Educativos, Deportivos y Medioambientales	413	317
Valor económico retenido (A-B)	83.821	83.453

*Incluye el financiamiento de iniciativas de Sustentabilidad & RSE

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017 |  **Scotiabank**[®]



® Marca de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia.



Visítanos en www.scotiabank.cl, en nuestras redes sociales o llama al 600 6700 500.

Ubicación: Calle Morandé 226, Santiago de Chile.

Contacto: Ana Paula Aleixo

Mail: anapaula.aleixo@scotiabank.cl

Asesoría en contenidos y GRI:

Confiar SPA.

Diseño: Confiar SPA

