

Código de conducta

Pautas para la Conducta en los Negocios

Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico

Política y procedimientos de denuncia de irregularidades



Pautas para la Conducta en los Negocios

Hacer lo correcto y
proceder con integridad



* Marca de The Bank of Nova Scotia



Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank

Mensaje de nuestro Presidente y Director General

Desde que abrimos las puertas a nuestros primeros clientes en 1832, la reputación de Scotiabank ha sido el pilar de nuestros negocios. Las decisiones que adoptamos diariamente refuerzan la confianza de los clientes, empleados, accionistas y comunidades en nuestra organización y fortalecen las relaciones sólidas que hemos logrado establecer y mantener con ellos.

Nuestra reputación es algo que nunca debemos dar por garantizada. Todos debemos esforzarnos por protegerla y consolidarla si deseamos alcanzar nuestro objetivo de ser la mejor empresa canadiense de servicios financieros internacionales.

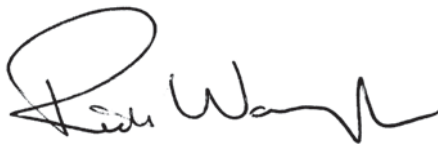
Hacer siempre lo correcto y proceder con integridad es esencial para mantener nuestro buen nombre, aun cuando sea difícil o parezca que estamos sacrificando otras prioridades. Satisfacer los objetivos de ventas o rentabilidad es importante, pero absolutamente nada es más importante que ser consecuente con nuestros valores.

Ocasionalmente, todos debemos tomar decisiones en momentos en los que no estamos seguros de lo que debemos decir o hacer. Para ayudarlo en estas situaciones difíciles, hemos establecido las normas básicas de comportamiento ético que todos debemos cumplir en las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank. Hemos incluido ejemplos de preguntas comunes y situaciones problemáticas, y de cómo debe procederse en estos casos.

Le agradeceremos leer las Pautas detenidamente, reflexionar acerca de lo que significan en su situación laboral y centro de trabajo, y ejercer el sentido común al aplicar los principios en su trabajo cotidiano. Las Pautas no pueden cubrir absolutamente todas las situaciones, por lo que, si en un caso determinado usted no está seguro de cómo debe proceder, consulte a su gerente o a algún oficial/funcionario de mayor jerarquía. Use la Cadena de Comunicación, o cualquiera de las otras opciones descritas en las Pautas, para consultar a la gerencia cualquier duda o problema que se le haya presentado. El cumplimiento de las Pautas es un requisito de empleo en el Grupo Scotiabank, por lo que todos los años se le solicitará que declare haberlas leído y acatado.

Al respetar los principios establecidos en estas Pautas, proceder con integridad y trabajar en equipo para mantener nuestros valores esenciales, podremos confiar a las futuras generaciones de empleados de Scotiabank el don de la envidiable reputación que hemos heredado.

Atentamente,



Richard E. Waugh
Presidente y Director General

Índice

Introducción	5	Principio 4	Respetar la confidencialidad, y proteger la integridad y la seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones	19
Sus responsabilidades	5		Privacidad y confidencialidad	19
Responsabilidades de la gerencia	5		Veracidad e integridad de las transacciones y los registros.	20
Responsabilidades de la Junta Directiva y de la Alta Dirección	6		Seguridad	20
Consecuencias del incumplimiento de las Pautas	6			
Pautas complementarias	6			
Nuestros Principios Básicos	7			
Principio 1		Principio 5	Tratar con justicia, igualdad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores, empleados u otros	22
Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank	8		Diversidad, igualdad y derechos humanos	22
Sus responsabilidades	8		Salud y seguridad ocupacional	23
Requisitos contradictorios	8			
Principio 2		Principio 6	Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos	24
Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses	9		Protección del medio ambiente.	24
Conflictos de intereses personales	9		Actividades filantrópicas y comunitarias.	24
Conflictos de intereses corporativos	12		Actividades políticas	24
Principio 3			Otros códigos de conducta y compromisos voluntarios	25
Comportarse con honestidad e integridad	13		Cómo obtener ayuda y notificar problemas e irregularidades.	26
Actividades ilegales o fraudulentas.	13		Obligación de notificar	26
Prevención de transacciones indebidas	15		Protección contra represalias	26
Prácticas comerciales éticas	16		Cómo notificar	26
Contratación de terceros.	17			
Comunicaciones y declaraciones.	17			
Cooperación con auditorías e investigaciones	18			
			Glosario	28
			Fuentes principales de Orientación y Asesoramiento	30

Introducción

Las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank (las Pautas)* describen las normas de conducta que deben observar los directivos, oficiales/funcionarios y empleados de The Bank of Nova Scotia y sus subsidiarias en todo el mundo (“Grupo Scotiabank” o “Scotiabank”). Si no está seguro de cuál es la manera más correcta de proceder en una situación en particular, las Pautas deberían ser su primera referencia. Si encuentra algún aspecto en las mismas que no entienda o si requiere más orientación, comuníquese con su gerente o un oficial/funcionario de mayor jerarquía.

Consulte el [glosario](#) que figura al final del documento para obtener las definiciones de algunos términos esenciales.

I. Sus responsabilidades

¡Leer... Preguntar... Cumplir... Notificar!

Los directivos, oficiales/funcionarios y empleados reciben una copia de las Pautas en el momento de ser elegidos o contratados y deben confirmar que las han recibido y leído. Como directivo, oficial/funcionario o empleado del Grupo Scotiabank, usted debe asegurarse de:

- leer las Pautas y, cada año, confirmar que las ha acatado.
- hacer preguntas si no está seguro de cuáles son sus responsabilidades o si una acción o comportamiento en particular es apropiado.
- cumplir constantemente con las Pautas y aplicar las demás políticas de Scotiabank que sean pertinentes para su trabajo.
- notificar cualquier incumplimiento comprobado o potencial de las Pautas tan pronto como haya tenido conocimiento del mismo (véase [Cómo obtener ayuda y notificar problemas e irregularidades](#)).

II. Responsabilidades de la gerencia

¡Conocer... Comunicar... Supervisar... Responder... Informar a las instancias superiores!

Si usted es un gerente, debe también:

- conocer las leyes, disposiciones reglamentarias y políticas, procedimientos y procesos que sean pertinentes para su área de responsabilidad.
- cerciorarse de que estas disposiciones legales sean comunicadas a sus empleados.
- administrar y supervisar a sus empleados a fin de asegurarse de que estén cumpliendo las leyes, las Pautas y demás políticas, procedimientos y procesos.
- responder a las preguntas de los empleados que estén directamente a su cargo (con ayuda, de ser necesario, de un oficial/funcionario de mayor jerarquía o de un contacto identificado en el anexo *Fuentes principales de orientación y asesoramiento*), y
- asegurarse de que todo incumplimiento comprobado o potencial de las Pautas que le haya sido notificado sea resuelto o comunicado a las instancias superiores de conformidad con las políticas, procedimientos y procesos pertinentes.

* Esta versión de las Pautas para la Conducta en los Negocios fue aprobada por la Junta Directiva de Scotiabank el 27 de mayo de 2008. La versión en línea de las Pautas, disponible en www.scotiabank.com, es la más actualizada y tiene precedencia sobre las versiones impresas.

III. Responsabilidades de la Junta Directiva y de la Alta Dirección

El Presidente y Director General del Banco tiene la responsabilidad general de velar por el cumplimiento de las Pautas en toda la organización y presentar un informe anual sobre su cumplimiento a la Junta Directiva o a un comité de la misma. Por su parte, la Junta Directiva es responsable de analizar y aprobar el contenido de las Pautas y debe autorizar sus modificaciones* y cierto tipo de exenciones.**

IV. Consecuencias del incumplimiento de las Pautas

La conducta ilegal o poco ética coloca a Scotiabank, y en algunos casos a sus clientes, accionistas, empleados y demás partes interesadas, en una situación de riesgo. Por ejemplo:

- Scotiabank y/o un empleado podrían ser objeto de sanciones penales o legales, revocación de licencia, demandas judiciales o multas.
- La publicidad negativa que genera un incumplimiento podría perjudicar la confianza de nuestros clientes actuales o potenciales en Scotiabank y su deseo de establecer una relación bancaria con nosotros.

Por consiguiente, el acatamiento de las Pautas es un requisito de empleo en Scotiabank. Todo incumplimiento será tratado con seriedad y puede dar lugar a sanciones que comprenden inclusive el cese de la relación laboral. Scotiabank podría estar en la obligación de denunciar ciertos tipos de incumplimiento ante las autoridades policiales o judiciales o entidades reguladoras. Los empleados que no acaten las Pautas podrían recibir sanciones penales o civiles.

* A pesar de la autoridad que tiene la Junta Directiva en relación con las modificaciones y exenciones de las Pautas, el Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank, Oficinas Ejecutivas, tiene la autoridad de autorizar: (1) la exención en la aplicación de disposiciones específicas que claramente discrepen de las leyes locales; y (2) cambios no sustanciales (por ejemplo, con fines aclaratorios o editoriales, para reflejar nuevos requisitos normativos o modificaciones en la terminología, o para asegurarse de que las referencias a otras políticas de Scotiabank sean precisas y estén actualizadas).

** En algunas situaciones limitadas, el Banco puede decidir no exigir el cumplimiento de una disposición de las Pautas a un directivo, oficial/funcionario o empleado. La Junta Directiva o un comité de la misma debe aprobar toda exoneración a un directivo u oficial/funcionario de alto rango del Banco y dicha exoneración será revelada de conformidad con las disposiciones reglamentarias pertinentes. Cualquier otra exoneración o cambio deberá ser aprobado por las correspondientes autoridades del Departamento Legal, Departamento de Cumplimiento y Departamento de Recursos Humanos del Banco. Las exoneraciones se otorgarán raramente, o nunca.

V. Pautas complementarias

Usted debe familiarizarse y cumplir con las siguientes disposiciones complementarias de las Pautas para la Conducta en los Negocios:

- *Código de Conducta para el Uso de Internet y el Correo Electrónico;*
- *Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros.*

Igualmente, debe familiarizarse con el apéndice de las Pautas, titulado Fuentes principales de orientación y asesoramiento. Además, algunos países, subsidiarias o áreas especializadas podrían tener otras pautas o códigos de conducta complementarios que aplican a sus empleados. Si usted trabaja en alguna de estas subsidiarias o áreas especializadas, se le notificará cuáles son dichas pautas complementarias aplicables y es posible que se le exija confirmar su acatamiento todos los años al igual que en el caso de las *Pautas para la Conducta en los Negocios*.

Nuestros Principios Básicos

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

Los **seis** Principios son:

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

Recuerde:

Siempre desempeñe sus obligaciones con honestidad, de buena fe y en beneficio de Scotiabank, demostrando el cuidado, la diligencia y la competencia que se espera de una persona suficientemente prudente en circunstancias similares.

Cumplir las leyes

vigentes en los países donde opera Scotiabank

I. Sus responsabilidades

¡Preguntar... Cumplir... Notificar!

Las leyes de cada uno de los países donde operamos regulan numerosos aspectos de nuestras actividades. Scotiabank debe acatar las leyes de los países donde opera y usted también. Usted debe también cumplir con las políticas, procedimientos y procesos establecidos. Si tiene dudas acerca de sus obligaciones legales o de otra naturaleza, consulte a su gerente. De ser necesario, él podrá solicitar la asesoría del [Departamento Legal](#) o del [Departamento de Cumplimiento](#).

A veces, las políticas y los procedimientos pueden parecer complicados, pero tenga presente que han sido desarrollados con el propósito de cumplir con la ley. Asegúrese de proceder siempre dentro de los límites de autoridad que le han sido asignados. Omitir un paso, incluso cuando éste parezca redundante, podría colocar a Scotiabank, o a usted, sus compañeros, clientes o accionistas en una situación de significativo riesgo.

Denuncie inmediatamente cualquier violación comprobada, presunta o potencial de la ley mediante la Cadena de Comunicación, o recurriendo a las otras opciones descritas en la sección Cómo obtener ayuda y notificar problemas e irregularidades.

II. Requisitos contradictorios

Si usted se enfrenta a una situación en la que las Pautas u otras políticas de Scotiabank parecen discrepar de las tradiciones culturales, prácticas comerciales o requisitos legales del país donde se encuentra, el oficial/funcionario de mayor jerarquía a cargo deberá consultar con el Departamento de Cumplimiento. Lleve un registro por escrito de dichas consultas y sus correspondientes respuestas.

Asesoramiento que puede colocar a Scotiabank en una situación de riesgo

Como parte de sus obligaciones, usted debe informar a los clientes sobre los productos y servicios de Scotiabank. Sin embargo, no proporcione asesoría financiera, fiduciaria, fiscal, legal o de inversiones específica a menos que forme parte de las obligaciones de su puesto, usted tenga la preparación y las licencias necesarias para hacerlo y se satisfagan todas las disposiciones reglamentarias pertinentes. (Ello obedece a que ofrecer asesoramiento a un cliente puede acarrear obligaciones legales superiores a las normales y colocarlo a usted y a Scotiabank en una situación de riesgo). Refiera a los clientes que solicitan servicios de asesoría a sus propios asesores o a los empleados, áreas o subsidiarias que están autorizados para prestar este tipo de servicio a los clientes.

En algunas jurisdicciones, Scotiabank está sujeto al cumplimiento de leyes que regulan la venta de seguros, por lo que usted deberá cerciorarse de seguir cuidadosamente todas las instrucciones relativas a los productos de seguro. No recomiende a los clientes ninguna compañía o agente de seguros en particular, ni proporcione asesoría específica en cuanto a tipos de cobertura en el caso de productos de seguros patrocinados no pertenecientes a Scotiabank a menos que:

- Usted esté legalmente autorizado a hacerlo en su jurisdicción, y
- Forme parte de sus responsabilidades laborales y usted tenga la preparación y las autorizaciones necesarias para hacerlo.

Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses

I. Conflictos de intereses personales

Los directivos, oficiales/funcionarios y empleados tienen la obligación de actuar en beneficio de Scotiabank. Un conflicto de intereses puede surgir cuando sus intereses personales (financieros o de cualquier otra naturaleza) están reñidos con lo que más conviene a Scotiabank o a un cliente.

Incluso cuando usted no tiene realmente un conflicto de intereses, si otras personas consideran que sí podría tenerlo, dudarán de que usted pueda proceder correctamente. Por ende, es tan importante evitar la percepción de que existe un conflicto de intereses como el conflicto en sí. Tener un conflicto de intereses, o estar en una situación que otros puedan malinterpretar como tal, puede ser perjudicial para su reputación y la de Scotiabank.

Si usted tiene un conflicto de intereses o se encuentra en una situación que a su juicio otros podrían interpretar como tal, notifíquelo inmediatamente a su gerente, a fin de que se tomen las medidas necesarias para resolver la situación. Ésta es la mejor manera de preservar su reputación de honestidad, justicia y objetividad. Su gerente, quien podrá consultar a un oficial/funcionario de mayor jerarquía o al Departamento de Cumplimiento de ser necesario, decidirá si el conflicto de intereses es verdadero o si la percepción de que existe un conflicto podría perjudicar la reputación de Scotiabank.

A continuación se presentan algunos conflictos comunes que usted podría enfrentar y las pautas que debe seguir en dichas situaciones.

a. Transacciones en las que participan usted, miembros de su familia o colaboradores cercanos

Cuando usted trata con Scotiabank como cliente, sus cuentas deben ser abiertas y sus transacciones personales efectuadas de la

misma manera que las de cualquier cliente que no sea un empleado.* Usted puede efectuar operaciones o realizar ingresos en sus cuentas personales sólo de la misma manera en que pueden hacerlo clientes que no son empleados. (Por ejemplo, puede utilizar los servicios bancarios por Internet para transferir fondos entre sus propias cuentas, ya que este servicio está generalmente disponible también para los clientes que no son empleados).

Las cuentas y transacciones de sus familiares, amigos y otros colaboradores cercanos también deben ser abiertas y efectuadas de la misma forma que las de los clientes que no son empleados. No abra cuentas a su nombre o a nombre de estas personas sin la supervisión y conformidad de su gerente. De igual modo, sólo efectúe operaciones o realice ingresos en las cuentas de familiares, amigos o colaboradores cercanos si tiene la debida autorización del

Ejemplos de conflictos de intereses personales potenciales

SITUACIÓN	CONFLICTO
Un cliente en situación vulnerable designa a un empleado como el beneficiario de su testamento.	La familia del cliente o cualquier tercero podría percibir que el empleado utilizó su cargo para coaccionar, manipular o aprovecharse del cliente.
Un representante de una sociedad de fondos mutuos obsequia a un empleado boletos para que éste y su familia asistan a un evento deportivo costoso cuyas entradas están totalmente agotadas. El empleado acepta el regalo.	El empleado corre el riesgo de que se piense que recomendó los fondos mutuos a sus clientes a cambio de un beneficio personal.
Un empleado acepta un obsequio de un proveedor que está licitando para obtener un contrato de prestación de servicios de Scotiabank.	Otros proveedores pueden interpretar que Scotiabank o el empleado fueron inducidos indebidamente a adjudicar el contrato al proveedor.

* Esto está sujeto a las políticas o los procedimientos especiales que puedan aplicarse a los empleados en ciertas funciones, departamentos o subsidiarias.

cliente (por ejemplo, la contemplada en el contrato de servicios suscrito con el cliente, o la otorgada por escrito y conservada en nuestros archivos para efectuar operaciones bursátiles).

Bajo ningún concepto usted podrá autorizar o renovar un préstamo, ni aprobar un incremento en el límite de crédito, en beneficio propio, o de un miembro de su familia, un amigo o un colaborador cercano. Tampoco podrá exonerar comisiones, revertir cargos, u otorgar beneficios o precios no estándares con respecto a sus propias cuentas o a las de sus familiares, amigos u otros colaboradores cercanos sin la supervisión y conformidad de su gerente.

b. Objetividad

No permita que sus intereses o relaciones personales afecten su capacidad de adoptar decisiones acertadas en el trabajo. Los familiares, amigos y colaboradores cercanos no deben ejercer ninguna influencia en sus decisiones o acciones laborales. Las decisiones con respecto a las necesidades de un cliente o la contratación de un proveedor o de un empleado deben adoptarse con un criterio estrictamente profesional.

c. Actividades comerciales, intereses financieros o empleo fuera de Scotiabank

El empleo fuera del horario de trabajo en Scotiabank está permitido siempre que no ocasione un conflicto de intereses, ni perjudique de modo alguno el desempeño satisfactorio de sus funciones laborales en Scotiabank.

Además, deberá cumplir con las siguientes reglas:

- No emprenda ningún negocio que compita con Scotiabank, ni ninguna actividad que pueda comprometer su posición o reputación del Banco.
- No lleve a cabo actividades externas durante su horario de trabajo en Scotiabank, ni utilice los equipos o las instalaciones del Scotiabank para realizarlas. Esto comprende solicitar a otros empleados que participen en dichas actividades.

- Usted tiene la obligación con Scotiabank de promover sus intereses legítimos cada vez que se presente la oportunidad. Usted no puede aprovechar en beneficio propio oportunidades de negocios que identifique en el transcurso de su relación laboral con Scotiabank, o mediante la utilización de bienes o información del Banco o el desempeño de su cargo en el mismo.
- Ni usted ni los miembros de su familia deben tener un interés financiero en un cliente o proveedor de Scotiabank o alguna otra entidad que tenga una relación comercial estrecha con Scotiabank si ello le genera un conflicto de intereses.*
- Antes de emprender o continuar una actividad comercial externa, establecer o mantener una participación financiera en un cliente o proveedor de Scotiabank o en alguna otra entidad que mantenga una relación comercial estrecha con Scotiabank, o comprometerse con un trabajo fuera de su horario laboral en el Banco, convérselo con su gerente para asegurarse de que estas actividades no generan ningún conflicto. (Los empleados de las subsidiarias dedicadas a la negociación de valores u otras actividades podrían estar sujetos al cumplimiento de normas especiales con respecto al empleo, intereses o actividades de orden externo y, por consiguiente, podrían requerir la aprobación previa de su Departamento de Cumplimiento).

d. Uso indebido de la información confidencial

Por lo general a usted se le confía información confidencial (información que no es o podría no ser del dominio público) sobre Scotiabank, sus clientes y sus compañeros de trabajo, con el propósito de facilitarle el desempeño de sus funciones laborales. Es inapropiado, y en algunos casos ilegal, utilizar la información confidencial para obtener un beneficio personal o promocionar intereses personales. Tampoco se debe revelar información confidencial a ninguna persona que no la requiera para desempeñar sus responsabilidades laborales en representación de Scotiabank.

* Esta política no se aplica a las tenencias de valores emitidos por proveedores o clientes y negociados en la bolsa, siempre que se cumpla con las políticas de Scotiabank en materia de uso indebido de información confidencial, comercio basado en el uso de información privilegiada y divulgación de información confidencial.

e. Cargos directivos

En su capacidad de oficial o empleado, usted no podrá aceptar ningún cargo directivo en una empresa sin la aprobación previa del Departamento de Cumplimiento.* El Departamento de Cumplimiento obtendrá cualesquiera otras aprobaciones que sean necesarias de conformidad con las políticas.

Se contemplan dos excepciones. Scotiabank no exige que los empleados obtengan una autorización para aceptar los siguientes tipos de cargos directivos, bajo la presunción de que los mismos no deberían plantear conflictos:

- empresas de servicio público sin fines de lucro, tales como instituciones religiosas, educativas, culturales, recreativas, filantrópicas, benéficas o de asistencia pública, o un condominio residencial.
- empresas privadas de propiedad familiar (con un porcentaje de participación en el capital social superior al 50%) constituidas para administrar los asuntos personales o financieros de un oficial/funcionario o empleado o de uno o más miembros vivos o fallecidos de la familia del oficial/funcionario o empleado (entendiéndose por miembros de la familia a los cónyuges, padres, padres del cónyuge, hijos, nietos y cónyuges de los hijos o nietos).

Si bien no se requiere una autorización, usted debe notificar a su gerente y Departamento de Cumplimiento si desempeña un cargo directivo en una empresa familiar o en una entidad sin fines de lucro.**

Asimismo, tenga presente que:

- Scotiabank se reserva el derecho de exigirle que renuncie a cualquier cargo directivo que a su juicio plantee un conflicto de intereses.
- es una buena idea comunicar a su gerente sus intenciones de asumir un cargo directivo, puesto que él o ella podrían prever algún conflicto que a usted no se le ha ocurrido. (De ser necesario, el Departamento de Cumplimiento podría ayudar a su gerente en esta determinación).

*Scotiabank podrá solicitar a un oficial/funcionario o empleado que asuma las funciones de directivo de una subsidiaria, empresa afiliada u otra entidad corporativa si determina que el desempeño de dicho cargo directivo resulta beneficioso para el Banco. Estos cargos directivos deben ser aprobados de conformidad con las políticas, procedimientos y procesos pertinentes.

** Nota: No es necesario que notifique un cargo directivo en una empresa perteneciente a la familia si el objetivo único de dicha empresa es ser propietaria de la vivienda donde usted reside.

Si usted es un empleado nuevo, notifique inmediatamente a su gerente y Departamento de Cumplimiento si ocupa cargos directivos en entidades sin fines de lucro o empresas familiares y obtenga la aprobación para ocupar o conservar cualquier cargo directivo externo que no corresponda a las categorías autorizadas indicadas anteriormente. Si cambia de cargo en Scotiabank, informe a su nuevo gerente sobre el referido cargo directivo incluso si ya fue aprobado anteriormente. Su nuevo gerente decidirá si esta aprobación debe ser reconfirmada en vista de las nuevas responsabilidades que usted tiene que asumir en su nuevo puesto en el Banco.

f. Testamentos, otras relaciones fiduciarias y designaciones similares

Los clientes a veces tratan de manifestar su agradecimiento a los empleados por medio de herencias, legados o designaciones en sus testamentos. Usted debe disuadir a cualquier cliente que le indique su intención de incluirlo en su testamento, puesto que ello podría generar la percepción de que manipuló al cliente o se aprovechó de él. Por la misma razón, nunca solicite que lo designen albacea, administrador o fiduciario a menos que se trate de su propia familia.

Si usted es nombrado beneficiario, albacea, administrador o fiduciario en el testamento o cualquier otro documento de fideicomiso de un cliente y éste no es miembro de su familia, informe sobre el regalo o nombramiento y la naturaleza de la relación con dicho cliente a su gerente, quien consultará al Departamento de Cumplimiento para determinar las medidas del caso. Asimismo, obtenga la aprobación de la gerencia para ser firmante autorizado en las cuentas bancarias de la sucesión. (Algunas subsidiarias podrían exigir aprobaciones adicionales).

g. Adquisición de activos de Scotiabank o de bienes administrados o recuperados por el Banco

A fin de que no parezca que Scotiabank está favoreciendo a sus empleados, ni usted ni los miembros de su familia podrán adquirir activos de Scotiabank tales como automóviles, equipos de oficina o computadoras, excepto cuando:

- la adquisición se efectúe a través de una oferta pública debidamente anunciada,
- se haya determinado a satisfacción de Scotiabank que el precio pagado es razonable y su oficina ejecutiva o jefe de departamento haya aprobado la transacción, o
- la adquisición se haya efectuado en el marco de un programa aprobado por Scotiabank.

De igual manera, ni usted ni los miembros de su familia deberán utilizar o comprar bienes que hayan sido recuperados por Scotiabank, salvo que obtengan la debida autorización de su oficina ejecutiva o jefe de departamento, quienes analizarán la situación y determinarán si la transacción es justa y puede ser percibida como tal.*

h. Partes relacionadas

Los directivos, algunos oficiales/funcionarios principales, sus cónyuges e hijos menores de edad, así como algunas otras entidades tales como empresas que están bajo su control, se denominan legalmente “partes relacionadas” (“o partes vinculadas” en algunos países) y sus relaciones con Scotiabank se rigen por leyes específicas. Si usted ha sido informado de que es una “parte relacionada”, deberá acatar las políticas y los procedimientos que se han establecido para satisfacer los requisitos legales.

II. Conflictos de intereses corporativos

Los conflictos de intereses pueden presentarse también entre Scotiabank y sus clientes. Por ejemplo:

- Los intereses de Scotiabank podrían estar en conflicto con sus obligaciones hacia un cliente.
- La obligación de Scotiabank hacia un cliente podría estar en conflicto con sus obligaciones hacia otro.

Si usted es un oficial/funcionario responsable del otorgamiento de préstamos o de la prestación de servicios de asesoría, esté pendiente de cualquier situación que pudiera generar un conflicto o ser interpretada como tal. Si se entera de una situación que pudiera dar lugar a un conflicto, cumpla con las políticas, procedimientos y procesos en materia de confidencialidad y notifique a su oficina ejecutiva o jefe de departamento para asegurarse de que la situación se maneje debidamente.

Ejemplos de conflictos de intereses personales potenciales

SITUACIÓN	CONFLICTO
Scotiabank está financiando o asesorando a un cliente, quien a su vez está invirtiendo en otro cliente que atraviesa dificultades financieras.	Riesgo de que se piense que usted mejoró la posición de Scotiabank a expensas del cliente.
Se le solicita a Scotiabank que organice el financiamiento de la oferta de dos o más de sus clientes para la adquisición del mismo activo.	Riesgo de que se piense que ha favorecido a un cliente en detrimento de otro o que ha transmitido información al competidor de un cliente.

* Si usted trabaja en una subsidiaria dedicada a la negociación de valores o en cualquier otra subsidiaria o área que esté legalmente obligada a desempeñar funciones fiduciarias, no podrá utilizar ni adquirir bienes mantenidos en cuentas fiduciarias bajo administración, salvo que usted o un miembro de su familia sean beneficiarios o cofiduciarios en una sucesión y el documento pertinente los autorice específicamente a utilizar o adquirir los bienes administrados.

Comportarse con honestidad e integridad

Dado que los clientes desean ser atendidos por personas dignas de confianza y responsables, nuestro éxito depende de la honestidad e integridad de los directivos, oficiales/funcionarios y empleados de Scotiabank. Recuerde siempre que su conducta influye directamente en la imagen que los clientes tienen del Banco.

I. Actividades ilegales o fraudulentas

a. Malversación

Robar fondos de un cliente o de Scotiabank, estafar a un cliente o al Banco, o coludir con terceros o ayudar intencionalmente a terceros a incurrir en colusión constituyen causales de despido justificado y posible responsabilidad civil o penal. Ello comprende, a título enunciativo mas no limitativo, el uso indebido de beneficios laborales, tales como privilegios bancarios y tarjetas de crédito corporativas, o el uso indebido del sistema de compensación o pagos o de las cuentas del Libro Mayor de Scotiabank para obtener créditos o fondos que no le pertenezcan a usted por legítimo derecho mediante, por ejemplo, la circulación de cheques en descubierto. La falsificación de gastos reembolsables también constituye malversación.

b. Acceso indebido a registros, fondos o instalaciones

Nunca utilice su acceso a fondos o a las instalaciones de Scotiabank para proceder indebidamente. Usted podrá reunir, utilizar y acceder a datos, registros, archivos electrónicos y programas de computación (incluidos archivos de empleados, estados financieros, datos en línea y demás información de clientes y empleados) sólo para los fines previstos y aprobados por Scotiabank.

c. Creación de registros falsos

La falsificación, incluso sin la intención de cometer estafa, es una violación grave de las Pautas. Usted no puede, bajo ninguna circunstancia, falsificar una firma o deliberadamente ingresar o permitir el ingreso de información falsa o engañosa en una cuenta, registro, modelo, sistema o documento de Scotiabank.

Bajo ningún concepto Scotiabank permitirá la existencia de cuentas, fondos, activos o pasivos no declarados o no registrados. Tan pronto se entere de la existencia de dicha cuenta o instrumento, denúncielo haciendo uso de la Cadena de Comunicación o el proceso descrito en la *Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros*.

d. Sobornos, gratificaciones y prácticas de corrupción

Scotiabank prohíbe aceptar u ofrecer sobornos, privilegios, comisiones extraordinarias y cualquier tipo de pago o beneficio a proveedores, clientes, funcionarios públicos y demás terceros a cambio de un trato o consideración favorable.

Los agentes, abogados, consultores, corredores y demás profesionales y proveedores deberán ser seleccionados de acuerdo a sus calificaciones, la calidad de sus productos o servicios, sus precios y los beneficios que reportan a Scotiabank. Si recibe algún ofrecimiento o insinuación de soborno, informe a su gerente para que proceda a efectuar las investigaciones del caso.

Para obtener más información sobre las políticas de Scotiabank en materia de prevención de sobornos y prácticas de corrupción, consulte la *Scotiabank Anticorruption Policy and Guidance (Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción)*.

e. Negociaciones basadas en el uso de información privilegiada y divulgación de información confidencial

En el ejercicio de sus obligaciones, usted podría llegar a tener conocimiento de información comercial confidencial sobre Scotiabank u otra empresa que cotiza en la Bolsa. Cierta información confidencial es de carácter tan reservado que, si otras personas la conocieran, podrían utilizarla para decidir si compran o venden acciones de dicha empresa, o el precio de éstas podría resultar afectado considerablemente. Este tipo de información suele denominarse información privilegiada.

La ley es sumamente estricta al prohibir las negociaciones basadas en el uso de información privilegiada, así como la divulgación de información confidencial, y todo incumplimiento de la misma contempla sanciones severas. Básicamente, la ley establece que si usted tiene acceso a información privilegiada, no podrá comprar ni vender (para usted o algún tercero) acciones, bonos y demás valores emitidos por dicha empresa (incluidos los instrumentos derivados asociados a los referidos valores), ni tampoco podrá sugerir o inducir a terceros a que lo hagan.*

Tampoco podrá transmitir (o “pasar”) información privilegiada sobre Scotiabank o alguna otra empresa que cotice en la bolsa a ningún tercero, a excepción de aquellas personas que necesiten conocerla para el desempeño normal de sus funciones.

Restricciones y supervisión en la negociación de valores:

Independientemente de los conocimientos que usted posea, en ciertos casos Scotiabank podría imponer períodos de prohibición de negociación de valores u otras restricciones que se apliquen a usted. Si por la naturaleza de su trabajo es probable que usted tenga acceso a información privilegiada, Scotiabank podrá exigirle también que negocie los valores sólo a través de cuentas de corretaje supervisadas por el Banco e imponerle otras normas. El objetivo de estas normas es ayudarlo a protegerse y a proteger a Scotiabank.

Los empleados que tienen probabilidades de acceder a información privilegiada deben familiarizarse con las políticas y los procedimientos específicos que el Banco y sus subsidiarias han establecido para restringir el acceso a dicha información, incluidas las barreras a la información. El Departamento de Cumplimiento también está a su disposición para asesorarlo en esta materia.

f. Obligación de revelar una acusación criminal o condena

Usted tiene la obligación de revelar a Scotiabank si ha sido acusado o condenado por hurto, fraude o cualquier otro tipo de delito penal en un tribunal nacional, extranjero o militar. Si usted es acusado o condenado por un delito de esta naturaleza, deberá notificarlo inmediatamente a su gerente, quien a su vez consultará a Relaciones Laborales o al departamento de Recursos Humanos local para obtener instrucciones sobre los pasos a seguir.

g. Prácticas de venta ilegales o anticompetitivas

Para promover la competencia justa, muchos países han promulgado legislación en materia de competencia o reglamentos sobre actividades comerciales que contemplan sanciones severas para los casos de incumplimiento. Estos reglamentos, que suelen ser complejos, están diseñados para garantizar una competencia lo más equitativa y abierta posible.

No coluda ni coopere con ninguna institución en actividades anticompetitivas. Ello incluye acuerdos o conversaciones sobre tasas de interés para préstamos y depósitos, cargos por servicios, otras características de los productos, tipos o clases de personas a quienes se prestarán o negarán los servicios, y cualquier otro tipo de política o práctica anticompetitiva.**

* Cuando lo autorice el Departamento de Cumplimiento, los empleados de ventas y corretaje podrán continuar aceptando pedidos no solicitados de los clientes.

** Nota: Se permiten algunas excepciones, tales como conversaciones sobre préstamos sindicados, suscripciones y otros tipos de consorcios autorizados, y ciertos programas de crédito del gobierno. En estos casos, limite la conversación a la transacción o el programa en particular.

Venta bajo coacción:

Nunca presione a un cliente para que adquiera un producto o servicio que no desea como condición para obtener otro producto o servicio de Scotiabank o alguna de sus empresas afiliadas. (Esta práctica, ilegal en algunas jurisdicciones, se denomina en algunos casos venta bajo coacción).

Otras prácticas, como otorgar precios preferenciales a clientes que ya tienen cuentas en Scotiabank o vender paquetes de productos y servicios, no deben confundirse con la venta bajo coacción. Estas prácticas son legales y aceptadas en algunos países e ilegales en otros, por lo que usted deberá asegurarse de familiarizarse bien con las leyes locales pertinentes.

Usted puede participar en asociaciones del sector bancario, tales como las Asociaciones Bancarias locales, para definir la posición del sector en materia legislativa o de otra naturaleza, o para establecer normas para regular el uso de instalaciones o redes comunes. No obstante, estas reuniones no deben usarse para analizar políticas y prácticas de competencia. Si tiene dudas acerca de si una conversación infringe la legislación en materia de competencia, no participe y consulte con su gerente o el Departamento Legal.

II. Prevención de transacciones indebidas

a. Conozca a su Cliente y entienda la naturaleza de su transacción

Conocer a nuestros clientes y entender la naturaleza de sus transacciones son principios fundamentales del sector de los servicios financieros.

Conocer a nuestros clientes nos ayuda a satisfacer mejor sus necesidades, identificar oportunidades de ventas, cumplir con requisitos legales, evitar comportamientos carentes de ética y protegernos en caso de disputas y litigios. También nos permite contribuir con los esfuerzos nacionales y mundiales para combatir las actividades delictivas y terroristas.

Todas las transacciones deben ser autorizadas y manejadas de acuerdo a los procedimientos aprobados, y cumplir con las normas pertinentes para conocer al cliente. No inicie, participe, ni facilite ninguna transacción con un cliente que esté prohibida por la ley o las políticas o que, en virtud de las normas de Scotiabank, pueda ser considerada indebida o sospechosa.

b. Detección y notificación de transacciones sospechosas o indebidas

Los empleados deben familiarizarse con las políticas, procedimientos y procesos en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas. Esté pendiente de cualquier actividad ilegal, sospechosa o inusual, tal como fraude, lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas.

Notifique inmediatamente cualquier actividad inusual observada en la cuenta del cliente a su gerente o, si sospecha que se trata de un caso de lavado de dinero o de financiamiento de actividades terroristas, a su oficial encargado del cumplimiento de las medidas preventivas contra el lavado de dinero. Si usted sospecha justificadamente que una transacción está asociada a operaciones de lavado de dinero o financiamiento de actividades terroristas y no la denuncia, podría estar cometiendo un delito penal. Se considera también un incumplimiento de las Pautas, y un delito en muchas jurisdicciones, alertar a un cliente de que se ha elaborado un informe sobre él o sus actividades.

III. Prácticas comerciales éticas

a. Ofrecimiento y aceptación de obsequios e invitaciones

Los clientes y colaboradores suelen tratar de demostrar su agradecimiento a los empleados de Scotiabank ofreciéndoles obsequios e invitaciones. Aceptar dichos obsequios puede ser problemático, ya que podría inducir a terceros a creer que las decisiones que usted ha adoptado han sido indebidamente influenciadas. En casos extremos, como un regalo suntuoso, la aceptación podría interpretarse inclusive como la aceptación de un soborno.

En general, ofrecer y aceptar obsequios e invitaciones es apropiado en las siguientes circunstancias:

- el obsequio no afecta la objetividad del receptor.
- nada indica que el donante está tratando de obligar al receptor o de influir en sus decisiones.
- ofrecer o aceptar es “una práctica usual” como manifestación de cortesía y buenas relaciones de negocios.
- ofrecer o aceptar es legal y compatible con las normas éticas generalmente entendidas.
- ni usted ni Scotiabank se sentirían avergonzados si el público se enterara de las circunstancias del obsequio o invitación.
- no se trata de un regalo o premio en efectivo, bonos, instrumentos negociables, préstamos personales o cualquier otro artículo de valor (por ejemplo, pasajes de avión para uso personal, el uso de una propiedad vacacional, etc.).

Recuerde lo siguiente al considerar la posibilidad de **aceptar** un obsequio o invitación:

- Usted no puede utilizar su cargo para obtener beneficios personales indebidos. Con mucho tacto, rehúse cualquier ofrecimiento de beneficios para usted o su familia que le hagan los clientes, corredores, proveedores o cualquier otra persona que tenga tratos con Scotiabank.

- Cuando resulte extraordinariamente descortés o de alguna manera inapropiado rechazar un obsequio de gran valor, podrá aceptarlo en nombre de Scotiabank. En estos casos, informe inmediatamente a su gerente acerca del obsequio para que le aconseje cómo proceder al respecto. Usted no podrá conservar dichos obsequios para su uso o disfrute personal.

Recuerde lo siguiente al considerar la posibilidad de **ofrecer** un obsequio o invitación:

- Tenga mucho cuidado al ofrecer obsequios o invitaciones a funcionarios públicos y gubernamentales. Algunos países tienen leyes estrictas en materia de ofrecimiento de obsequios de valor a estas personas.
- Siempre cumpla con la *Scotiabank Policy on Offering Gifts and Entertainment* (Política de Scotiabank sobre Ofrecimiento de Obsequios e Invitaciones).

Algunos ejemplos de obsequios e invitaciones que puede ofrecer o aceptar son:

- comidas, refrigerios y entradas a juegos deportivos, obras de teatro o eventos similares, ocasionalmente.
- regalos pequeños y ocasionales con motivo de celebraciones especiales, tales como cumpleaños, acontecimientos significativos o fiestas.
- materiales publicitarios o promocionales poco costosos, tales como bolígrafos o llaveros.
- premios no costosos en reconocimiento al servicio y logros en organizaciones civiles, benéficas, educativas o religiosas.
- honorarios modestos y reembolso de gastos razonables (de no ser pagados por Scotiabank) por presentaciones orales o escritas sobre un tema relacionado con Scotiabank.
- obsequios o invitaciones claramente motivados por lazos familiares o de amistad evidentes y no por relaciones de negocios.

Dependiendo de cuál sea el valor monetario del obsequio, es recomendable que consulte a su gerente si el gesto es apropiado. Su gerente podrá consultar al Departamento de Cumplimiento para solicitar asistencia en relación con casos difíciles o “dudosos”.

b. Cómo conducirse con ética en el trato con nuestros clientes y demás terceros

Como empleados de Scotiabank, no comprometemos nuestra ética para satisfacer nuestros objetivos o metas de ventas, utilidades o de otra naturaleza. Influir en el cliente para que adquiera un producto inadecuado o innecesario perjudica al cliente, daña nuestra reputación y podría incluso llegar a ser ilegal en ciertas situaciones y jurisdicciones. Nunca se aproveche injustamente de una persona mediante manipulación, ocultación, uso indebido de información confidencial comercial o personal, tergiversación de hechos importantes, o cualquier otra negociación parcializada o práctica comercial no ética.

Nunca trate de utilizar a sus clientes u otras relaciones comerciales para obtener ventajas personales. Por ejemplo, no:

- use su relación con Scotiabank para que usted o algún miembro de su familia puedan solicitar un préstamo a un cliente.
- utilice su cargo para obtener tasas preferenciales o acceso a bienes y servicios,* bien sea para usted o para amigos o parientes, salvo que el beneficio se confiera como parte de un plan aprobado por Scotiabank y ofrecido a la totalidad o a grupos específicos de empleados.

c. Respeto a los derechos de propiedad intelectual

Al utilizar sistemas y programas externos y de otros proveedores, cumpla con todos los requisitos en materia de licencias, confidencialidad y registro. De no hacerlo, usted o Scotiabank podrían ser objeto de penalizaciones severas. En lo que respecta al uso de Internet, acate siempre el Código de Conducta para el Uso de Internet y el Correo Electrónico, el cual contempla pautas específicas sobre el respeto a las leyes de propiedad intelectual.

Si, como parte de su trabajo en Scotiabank o del uso de instalaciones del Banco, usted desarrolla una invención, diseño industrial o trabajo creativo patentables, el mismo pertenecerá a Scotiabank salvo que se haya estipulado una excepción específica en este caso.

IV. Contratación de terceros

En sus operaciones cotidianas, Scotiabank utiliza proveedores y contratistas y puede establecer acuerdos de contratación externa y otras alianzas estratégicas. Es de esperarse que las personas a quienes Scotiabank acuda para obtener servicios o quienes presten servicios en nuestro nombre observen normas de conducta comparables a las nuestras. Si usted está autorizado para subcontratar, se espera que contrate sólo a personas que sean competentes y serias, puesto que éstas son consideraciones esenciales para Scotiabank.

V. Comunicaciones y declaraciones

La confianza es la base de las relaciones con nuestros clientes, compañeros de trabajo, accionistas y las comunidades donde operamos. Los empleados de Scotiabank no deben engañar deliberadamente a los clientes, el público en general u otros empleados efectuando declaraciones falsas o engañosas o reteniendo información.

a. Publicidad

Usted debe saber que Scotiabank está sujeto al cumplimiento de reglamentos en materia de publicidad. Si la aprobación de publicidad no forma parte de sus funciones laborales, asegúrese de registrarse por los procedimientos de aprobación establecidos u obtener el consentimiento de su oficina ejecutiva o jefe de departamento antes de iniciar cualquier publicidad.

b. Divulgación de información al público

Scotiabank tiene el compromiso de divulgar de manera oportuna, veraz, equilibrada y generalizada la información de importancia que exija ley. Para obtener más información, consulte el documento *Statement of Disclosure Policy and Practices and Mandate of the Disclosure Committee* (Declaración de la Política y Prácticas de Divulgación y Mandato del Comité de Divulgación).

Remita las consultas de la comunidad financiera, accionistas y medios de comunicación a un vocero autorizado.

* Por ejemplo: No utilice su cargo para obtener ventajas en operaciones bursátiles u oportunidades de favorecer sus inversiones personales, tales como lograr acceso a una nueva emisión de acciones o a valores difíciles de conseguir.

C. Declaraciones públicas y contactos con los medios de comunicación

Salvo que usted esté autorizado a hablar con los periodistas o los medios de comunicación en nombre de Scotiabank como parte de sus funciones regulares, remita todas las consultas de los medios de comunicación a un vocero designado. Tenga especial cuidado de nunca responder a preguntas sobre asuntos pendientes o en vías de litigio (sin la autorización previa del Departamento Legal) y siempre respete la obligación de Scotiabank de preservar la confidencialidad.

A veces, se solicita a los empleados que efectúen presentaciones o expresen su opinión sobre asuntos normalmente relacionados con los servicios bancarios u otros servicios financieros, por lo general debido al cargo que ocupan en Scotiabank o a su reconocida experiencia. A menos que esté exponiendo una posición oficial de Scotiabank, deje absolutamente claro en su presentación que las opiniones manifestadas son personales y no necesariamente reflejan los puntos de vista del Banco.

d. Manifestación de opiniones personales

Como particular, usted tiene derecho a expresar sus opiniones. Sin embargo, cuídese de no dar la impresión de estar hablando en nombre de Scotiabank o expresando la perspectiva del Banco, salvo que haya obtenido la aprobación de su gerente o vocero autorizado para hacerlo. Esto se aplica a todas las formas de comunicación (tales como declaraciones, discursos, cartas o artículos) y todos los medios o redes de comunicación (tales como prensa escrita, radio, televisión, correo electrónico o Internet).

También debe tener presente que su conducta fuera del centro de trabajo podría incidir en la imagen de Scotiabank. Sea sensato al ofrecer sus opiniones personales en un foro público (por ejemplo, "blogs" por Internet, salas de conversación, grupos de noticias, sitios web para redes sociales, etc.) y absténgase de menospreciar a la competencia o hacer

declaraciones que pudieran desacreditar a Scotiabank o sus productos y servicios. Asimismo, asegúrese especialmente de no divulgar información confidencial sobre Scotiabank, sus clientes, empleados y otras personas.

e. Uso de la marca, nombre y reputación de Scotiabank

Nuestra marca y reputación son activos corporativos significativos, por lo que sólo deben utilizarse para promover los negocios de Scotiabank. Nunca emplee el nombre, logotipo, membrete o reputación de Scotiabank para obtener ventajas personales o favorecer sus intereses propios, ni con ningún otro propósito distinto a los aprobados.

VI. Cooperación con auditorías e investigaciones

Siempre coopere plenamente en cualquier investigación realizada por la gerencia o los departamentos de Cumplimiento, Auditoría Interna, Seguridad e Investigación, y Recursos Humanos. Sea franco, honesto y sincero al tratar con investigadores internos, auditores externos y organismos reguladores. Sin embargo, tenga presente las pautas y los procedimientos de confidencialidad de Scotiabank sobre divulgación de información.

Queda terminantemente prohibido destruir, desechar, retener o modificar registros necesarios para una auditoría o investigación legal o gubernamental.

Respetar la confidencialidad

y proteger la integridad y la seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones

I. Privacidad y confidencialidad

Usted tiene la obligación de proteger la información personal y de negocios que los clientes y empleados nos han confiado, así como la confidencialidad de los asuntos propios de Scotiabank. Esta obligación se mantiene incluso después de que usted cese de trabajar con nosotros.

a. Obligación de proteger la información confidencial

Los clientes y empleados confían en que Scotiabank garantizará la seguridad y protección de su información personal e información comercial confidencial. Por ello, proteger su privacidad y la confidencialidad de sus negocios con nosotros es esencial para salvaguardar nuestra reputación. En la mayoría de los casos, mantener la confidencialidad es también un requisito legal o de carácter normativo.

Usted deberá familiarizarse y cumplir con las políticas y los procedimientos que Scotiabank ha establecido para proteger la información confidencial y acatar las leyes y reglamentos pertinentes.

Se considerará que toda la información relativa a los clientes de banca personal o empresarial y a los empleados, así como la proporcionada por ellos, es información confidencial a menos que se haya especificado claramente lo contrario. Tenga en cuenta que incluso una divulgación aparentemente inofensiva o útil de información personal del cliente o empleado (por ejemplo, a un miembro de la familia de éste) constituye una violación a las Pautas y puede acarrear consecuencias graves para usted, Scotiabank y los clientes involucrados.

El manejo adecuado de la información confidencial implica:

- Cumplir con las políticas, procedimientos y procesos para guardar información confidencial y controlar el acceso a la misma, independientemente de que esté almacenada electrónicamente o en documentos impresos.
- Acatar el *Código de Conducta para el Uso de Internet y el Correo Electrónico* y demás políticas, procedimientos o procesos destinados a transmitir información confidencial a través de medios no seguros, tales como fax, correo electrónico o Internet.
- No dejar desatendida la información confidencial (por ejemplo, dejándola a la vista en el monitor de una computadora que se encuentre en área pública o dejando documentos confidenciales en cualquier parte, sin protección alguna, donde podrían ser vistos o robados, o extraviarse).
- No divulgar información confidencial a personas fuera de Scotiabank (incluidos miembros de la familia o colaboradores cercanos), ni a ningún empleado que no necesite la información para su trabajo.
- Al manejar información confidencial durante una conversación, cerciorarse de hacerlo de manera que nadie la escuche o intercepte (por ejemplo, al utilizar un teléfono celular), asegurándose, por ejemplo, de que esté hablando con la persona correcta y de que personas no autorizadas no estén oyendo la conversación. Nunca discuta información confidencial en entornos sociales.
- Destruir o eliminar la información siguiendo las normas de seguridad y cumpliendo con las políticas y los procedimientos diseñados para la conservación y destrucción de documentos.

b. Manejo adecuado de información confidencial

Es su responsabilidad proteger y manejar adecuadamente la información confidencial que utilice, esté bajo su custodia, o a la que tenga acceso. Éste es el caso incluso cuando se deshaga de materiales de desecho o dañados.

Si llega a enterarse de una violación a la privacidad o confidencialidad, denúncielo inmediatamente a través de la Cadena de Comunicación, a fin de que puedan adoptarse las medidas necesarias para prevenir, minimizar o mitigar cualquier efecto negativo en los clientes, empleados o Scotiabank.

Nunca acceda a información personal del cliente o de empleados, ni a información comercial confidencial de Scotiabank o un cliente, sin una razón comercial legítima y la debida autorización.

c. Divulgación de información confidencial

Otras personas suelen solicitar información confidencial sobre los clientes. Salvo por las excepciones contempladas en la ley, usted deberá obtener el consentimiento del cliente antes de divulgar su información personal o su información comercial confidencial. Esto incluye revelar información acerca de si una persona, empresa o entidad gubernamental es o no cliente de Scotiabank.

En algunos casos, usted podría necesitar la asistencia del Departamento Legal con el propósito de verificar si una solicitud de información ha sido efectuada y documentada adecuadamente para que usted o Scotiabank puedan proporcionar la información sin necesidad de obtener previamente el consentimiento del cliente. Asimismo, debe estar pendiente de aquellas situaciones en las que esté legalmente prohibido notificar al cliente acerca de la solicitud de información.

II. Veracidad e integridad de las transacciones y los registros

Las expectativas de nuestros clientes, accionistas, organismos reguladores y demás partes interesadas hacen esencial que los libros

y registros de Scotiabank estén completos y sean veraces. Todos los empleados deben contribuir a garantizar la veracidad e integridad de nuestros sistemas de mantenimiento de registros y presentación de informes. Cumpla con las políticas, procedimientos y procesos pertinentes para garantizar que las transacciones:

- tengan un propósito comercial legítimo (es decir, que el objetivo no sea reflejar ganancias, ingresos o un balance general falsos, engañar a los organismos reguladores, ni obtener algún otro resultado ilegal o no ético).
- estén debidamente autorizadas.
- se registren rápidamente y con exactitud en las cuentas correctas.
- estén suficientemente documentadas.

Se han establecido controles y procedimientos internos para proteger a Scotiabank. Bajo ninguna circunstancia usted deberá tratar de evitar un control interno, incluso si considera que es inofensivo o que le ahorraría tiempo. Si se entera de que se ha evitado indebidamente algún control o procedimiento interno o se ha hecho caso omiso del mismo, notifique inmediatamente el incidente utilizando la Cadena de Comunicación o el proceso descrito en el documento titulado *Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros*.

III. Seguridad

a. Protección de los activos de Scotiabank y del cliente

Esté atento ante cualquier posibilidad de daño, pérdida, alteración, uso indebido o hurto de los activos de Scotiabank o el cliente. Algunos de estos activos son:

- fondos e instrumentos negociables.
- bienes materiales, instalaciones, insumos y equipos.
- equipos y recursos tecnológicos, tales como sistemas y redes de computación, sistemas de telecomunicaciones y canales de acceso al correo electrónico e Internet.
- propiedad intelectual, lo cual comprende el software desarrollado por los empleados o suministrado por proveedores externos.

- información confidencial, independientemente de su medio de almacenamiento, incluida la información conservada en dispositivos electrónicos.

Tenga cuidado de no comprometer la seguridad mediante la divulgación indebida de información o imágenes, tales como fotografías. Nunca discuta o revele el diseño o modo de funcionamiento de los sistemas o procesos y procedimientos de seguridad con ninguna persona, ni dentro ni fuera de Scotiabank, salvo que se trate de sus gerentes, oficiales/funcionarios principales pertinentes, u asesores que hayan sido debidamente contratados.

Notifique cualquier falla o deficiencia que haya percibido en un sistema o procedimiento de seguridad a su gerente u otro oficial/funcionario principal pertinente.

b. Integridad de los sistemas de computación y comunicación

Los sistemas y programas informáticos, así como otros activos y recursos tecnológicos, deben protegerse contra hurto, uso indebido y pérdida o alteración premeditada y no premeditada. Usted debe cumplir permanentemente con las políticas y procesos de seguridad y los requisitos en materia de protección, incluidos los requisitos específicos de un sistema o programa que usted utilice. Por ejemplo:

- use solamente programas y software de computación aprobados por Scotiabank.
- proteja todos los medios de identificación de acceso (por ejemplo, contraseñas, códigos de acceso, tarjetas de identificación), combinaciones y llaves que se encuentren bajo su custodia. No los entregue, preste, comparta o duplique sin autorización.

c. Activos o información en manos de terceros

Si ha autorizado a terceros para que mantengan bajo su custodia activos o información confidencial, usted tiene la responsabilidad de velar por que sus procedimientos de seguridad satisfagan o superen las exigencias de Scotiabank.

d. Uso de propiedad e información de Scotiabank fuera de sus instalaciones

Cuando trabaje en su casa o fuera de las instalaciones de Scotiabank, bien sea ocasionalmente o como parte de un acuerdo aprobado, y tenga bajo su custodia activos de Scotiabank, deberá proteger la seguridad de dichos activos informándose de las políticas y los procedimientos de seguridad y cumpliendo con ellos. Al trabajar en su casa o fuera de las instalaciones de Scotiabank:

- considere la confidencialidad de la información antes de sacarla del recinto, bien sea en una copia impresa o en formato electrónico, y llévese solamente la información mínima indispensable.
- asegúrese de que toda la información confidencial esté protegida contra el acceso no autorizado, hurto, uso indebido, pérdida o alteración cumpliendo con las políticas, procedimientos y procesos pertinentes.
- nunca copie información de Scotiabank para ser utilizada por usted o cualquier tercero con fines no laborales sin obtener previamente la debida autorización.

Salvo que se requieran para trabajar en la casa o fuera de las instalaciones de Scotiabank, no se retirarán del recinto del Banco archivos e información sin la debida autorización.

e. Uso adecuado de la tecnología y los servicios de información

A usted se le proporciona acceso a las instalaciones y los sistemas electrónicos y de telecomunicaciones, tales como computadoras, acceso a Internet, correo de voz, correo electrónico, fax y teléfono, con el propósito de permitirle desempeñar sus funciones laborales. No se autorizará ningún otro uso, salvo que se trate de un uso razonable y ocasional. Consulte el *Código de Conducta para el Uso de Internet y el Correo Electrónico* para informarse acerca del uso adecuado de la tecnología y los servicios de información, incluidos Internet, la intranet y el correo electrónico.

Tratar con justicia, igualdad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones con Scotiabank,

ya sean clientes, proveedores, empleados u otros

Scotiabank se ha comprometido a brindar un trato equitativo a todos sus empleados, clientes, proveedores y demás terceros actuales y potenciales y a mantener un ambiente de trabajo que propicie la productividad, los objetivos personales, la dignidad y el respeto a sí mismo de todos los empleados. Estos compromisos comprenden:

- establecer y apoyar una fuerza laboral, en todos los niveles de la organización, que sea reflejo de la diversidad característica de las comunidades que atiende, y
- efectuar los ajustes razonables que sean necesarios para que las personas calificadas que enfrentan algún tipo de barrera (por ejemplo, personas discapacitadas) puedan desempeñar sus funciones laborales.

I. Diversidad, igualdad y derechos humanos

Acoso y discriminación

Todo empleado tiene derecho a trabajar en un medio libre de acoso. Todo cliente tiene derecho a recibir servicios financieros sin acoso. Scotiabank tiene el compromiso de respetar el espíritu y la intención de la Ley Canadiense de Derechos Humanos y demás leyes sobre derechos humanos y contra la discriminación de aplicación en las subsidiarias o a las operaciones del Banco fuera de Canadá. El comportamiento de todos los directores, oficiales/funcionarios y empleados deberá ajustarse a estos principios.

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

- que pueda ofender o humillar a cualquier empleado o cliente (por ejemplo, traer al trabajo imágenes o textos de naturaleza sexual, o hacer chistes o comentarios discriminatorios), o
- que pueda percibirse razonablemente 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 tratado con seriedad, tacto y confidencialidad. Nunca tome represalias contra un empleado por haber planteado una inquietud o queja de buena fe.

Consulte la *Política de Recursos Humanos* para obtener más información sobre las políticas de Scotiabank en materia de acoso y discriminación.

II. Salud y seguridad ocupacional

Scotiabank ha asumido el compromiso de proporcionar a sus empleados un lugar de trabajo tranquilo y seguro, de conformidad con las leyes locales pertinentes. Ello comprende el compromiso de ofrecer un medio laboral desprovisto de violencia, manteniendo un ambiente respetuoso y no amenazador.

Usted desempeña un papel fundamental en el establecimiento y el mantenimiento de un ambiente laboral tranquilo y seguro al:

- familiarizarse con sus funciones y responsabilidades en lo que respecta a la salud y seguridad ocupacional y obtener la capacitación necesaria para desempeñar dichas funciones y responsabilidades,
- notificar cualquier condición o práctica que estime peligrosa a través de la Cadena de Comunicación, y
- tratar a las personas con respeto y profesionalismo y nunca proceder de manera violenta, amenazadora o abusiva.

Respetar nuestros compromisos

con las comunidades donde operamos

Para tener éxito, debemos proceder responsablemente en el ámbito ambiental, económico y social. Ello nos garantizará que seamos bienvenidos en los mercados donde operemos y en los que deseamos ingresar.

I. Protección del medio ambiente

Como institución financiera importante, nuestras operaciones cotidianas tienen numerosas repercusiones directas e indirectas en el medio ambiente. Scotiabank ha adoptado medidas para mitigar estas repercusiones instrumentando políticas y procesos en áreas tales como riesgo ambiental en la actividad crediticia, gestión ambiental responsable de nuestras propiedades inmobiliarias, y mejores pautas sociales y ambientales para el financiamiento de proyectos en países en desarrollo.

Los empleados deben familiarizarse y cumplir con las pautas y procesos que se aplican a su área de responsabilidad.

II. Actividades filantrópicas y comunitarias

Estamos comprometidos a contribuir positivamente con las comunidades donde operamos. Todas las donaciones y el apoyo brindados en nombre de Scotiabank deben proporcionarse conforme a las políticas, procedimientos y procesos pertinentes.

En casos especiales, su gerente o cualquier otro oficial/funcionario principal puede aprobar el uso de equipos, instalaciones o tiempo de los empleados de Scotiabank para la realización de actividades benéficas. De otro modo, y en la medida de lo posible, procure efectuar sus actividades filantrópicas y comunitarias fuera del horario de trabajo.

III. Actividades políticas

a. Actividades y donaciones políticas en nombre de Scotiabank

El Banco y algunas de sus subsidiarias pueden efectuar donaciones políticas, cuando así lo permita la ley, para apoyar y fomentar el proceso democrático en general y no para alimentar las fortunas de los partidos políticos. Todas las solicitudes de donaciones políticas deben dirigirse al Director General del Banco o de su subsidiaria.

Scotiabank no efectúa donaciones políticas que puedan interpretarse como un intento por obtener un trato favorable para el Banco o una subsidiaria.

b. Participación personal en actividades políticas

Scotiabank considera que la participación de sus empleados en el proceso político constituye una contribución importante a la comunidad y una decisión que está sujeta a su conciencia y criterio personal. Nadie en Scotiabank puede exigir a otro directivo, oficial/funcionario o empleado que:

- apoye o se oponga a un candidato u organización política o contribuya personalmente con ellos.
- se abstenga de participar en actividades políticas, siempre que dichas actividades sean legales y no se realicen en su horario de trabajo en Scotiabank ni utilizando las instalaciones o los recursos del Banco.

Sin embargo, el tiempo y la atención dedicados a estas actividades no deben interferir con su desempeño en el trabajo, ni plantear ningún otro tipo de conflicto. Antes de postularse a un cargo o aceptar un nombramiento de orden político,

converse con su gerente acerca de sus intenciones para cerciorarse de que no se produzca ningún conflicto.

Al participar en actividades políticas personales fuera del trabajo, deje siempre en claro que las mismas no están efectuándose en nombre de Scotiabank. Se prohíbe terminantemente el uso de equipos, instalaciones, empleados u otros recursos de Scotiabank para llevar a cabo actividades políticas salvo que sea explícitamente autorizado por el Director General del Banco o de su subsidiaria.

IV. Otros códigos de conducta y compromisos voluntarios

a. Compromisos de Scotiabank

Es importante que cumplamos con nuestros compromisos públicos y acatemos otros códigos de conducta y compromisos voluntarios que Scotiabank ha aceptado. Los empleados deben familiarizarse y cumplir con los códigos y compromisos públicos que conciernen a su área de responsabilidad.

b. Códigos de conducta profesionales

Muchas profesiones y organismos profesionales tienen códigos de conducta o ética que sus miembros deben acatar. Si se le presenta alguna situación en la que el código de conducta de su profesión interfiere con estas Pautas, informe inmediatamente a su gerente y al Departamento de Cumplimiento.

Cómo obtener ayuda y notificar

problemas e irregularidades

I. Obligación de notificar

La notificación inmediata de cualquier incumplimiento puede ayudar a protegerlo a usted y a Scotiabank, así como a otros empleados, clientes, accionistas y demás partes interesadas. Si usted cree que posiblemente ha violado las Pautas o algunas otras pautas o códigos de conducta complementarios que le sean aplicables, tiene la obligación de notificarlo inmediatamente a su gerente. De lo contrario, podría ser objeto de despido justificado.

Usted también tiene una obligación con Scotiabank, sus compañeros de trabajo y consigo mismo de notificar:

- todo incumplimiento de las Pautas o pautas complementarias por parte de otro empleado.
- toda falla o deficiencia severa en las políticas, procedimientos o controles de Scotiabank que puedan facilitar su incumplimiento o impedir su detección.
- todo incumplimiento por parte de un proveedor o contratista de los requisitos legales o normas éticas que sean comparables a las Pautas.

Si a usted le han referido un problema o irregularidad, resuélvalo o remítalo a su vez a las instancias pertinentes utilizando la Cadena de Comunicación.

II. Protección contra represalias

Scotiabank protegerá contra represalias a cualquier directivo, oficial/funcionario o empleado que, de buena fe, denuncie incumplimientos comprobados o presuntos por parte de otro empleado, proveedor o contratista, o problemas con las políticas, procedimientos y controles de Scotiabank. Toda acción de represalia en contra de un directivo, oficial/funcionario o empleado que de buena fe haya notificado un incumplimiento constituye causal de despido justificado y podría acarrear sanciones civiles.

Scotiabank protege aún más a sus empleados poniendo a su disposición una serie de mecanismos anónimos y confidenciales para la notificación de irregularidades (véase más abajo).

III. Cómo notificar

a. La Cadena de Comunicación

Usted debe notificar cualquier incumplimiento de las Pautas a su gerente o al gerente designado en la Cadena de Comunicación. Consulte a un oficial/funcionario de mayor jerarquía si considera que la respuesta recibida de la primera persona no es razonable. Los empleados también pueden denunciar situaciones de acoso y demás problemas en el centro de trabajo a Relaciones Laborales (a través de su Centro de Atención Telefónica de Recursos Humanos local) o a su departamento local de Recursos Humanos.

Toda denuncia de incumplimiento o de sospecha de incumplimiento de las Pautas será tratada con prontitud e imparcialidad. Sin embargo, si considera que su reclamo o inquietud no ha sido resuelto apropiadamente, debería escribirle, sin temor a represalias, al Presidente y Director General del Banco o de su subsidiaria, o a cualquier otro oficial/funcionario principal pertinente.

b. Otras opciones confidenciales

Es posible que no siempre sea seguro o conveniente denunciar incumplimientos a través de la Cadena de Comunicación (por ejemplo, a usted podría preocuparle que las personas involucradas en el incumplimiento de las Pautas puedan tomar represalias en su contra). Por consiguiente, Scotiabank ha establecido otras opciones de carácter confidencial para notificar incumplimientos, problemas e irregularidades:

- *La Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros*, que es un complemento de estas Pautas, explica el proceso para notificar inquietudes en materia de contabilidad y auditoría, sospechas de actividad fraudulenta, y acciones de represalia y venganza por denuncia de irregularidades. Dicha política comprende también información sobre cómo efectuar denuncias anónimamente.
- La Oficina del Ombudsman del Personal (conocida igualmente como la Oficina del Defensor, o de Consultas y Asesoramiento) también está a su disposición para proporcionarle asesoramiento confidencial o ayudarlo a determinar una manera adecuada de notificar sus inquietudes. (Para obtener información sobre cómo contactar la Oficina del Ombudsman del Personal, consulte el apéndice *Fuentes principales de orientación y asesoramiento*).

c. Cómo obtener ayuda o asesoramiento

Usted debe conocer y comprender estas Pautas y actuar de acuerdo a ellas. Si tiene alguna pregunta o duda acerca de cualquiera de ellas, consúltelo con su gerente o un oficial/funcionario de mayor jerarquía. Si ello no es conveniente o si usted necesita más asistencia, consulte el apéndice *Fuentes principales de orientación y asesoramiento*.

Glosario

Banco significa The Bank of Nova Scotia.

Barreras a la información son las políticas, procedimientos y procesos que en conjunto generan barreras que restringen el acceso a información privilegiada. Esto se refiere en particular a la práctica de separar de los empleados de análisis, ventas y negociación a aquellos empleados que, por la naturaleza de sus funciones, tienen más probabilidades de acceder a información privilegiada.

Cadena de Comunicación significa la Cadena de Comunicación publicada por el Banco. Los empleados de las subsidiarias deben entender este término y palabras como “gerente”, “jefe de departamento” y “oficina ejecutiva” en el contexto de su estructura organizacional y cadena de mando.

Circulación de cheques en descubierto significa obtener fraudulentamente créditos no autorizados. La operación consiste en emitir un cheque con cargo a una cuenta que carece de fondos suficientes y cubrir la insuficiencia depositando otro cheque de una cuenta bancaria diferente que podría o no disponer de fondos.

Departamento de Cumplimiento significa el Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank, incluido el Departamento de Cumplimiento del Grupo de las Oficinas Ejecutivas (Toronto) y los departamentos de cumplimiento locales y de las subsidiarias.

Departamento Legal significa su Departamento Legal local o el de una subsidiaria o el Departamento Legal de las Oficinas Ejecutivas (Toronto).

Discriminación significa tratar a las personas de manera diferente, negativa o adversa por motivos de raza, nacionalidad, origen étnico, color, religión, edad, género, orientación sexual, estado civil, situación familiar, discapacidad física o mental, y cualesquiera otros motivos prohibidos específicamente en la Ley Canadiense de Derechos Humanos (Canadian Human Rights Act) u otras leyes sobre derechos humanos y contra la discriminación que se apliquen a las subsidiarias o a las operaciones del Banco en todo el mundo.

Divulgación de información confidencial consiste en la transmisión a terceros de “información privilegiada” sobre una empresa, a menos que la comunicación de la referida información sea necesaria para el desenvolvimiento normal de los negocios. Véase “información privilegiada” y “negociaciones basadas en el uso de información privilegiada”.

Empleados significa empleados a tiempo completo, a tiempo parcial y por contrato de The Bank of Nova Scotia y sus subsidiarias en todo el mundo.

Financiamiento de actividades terroristas significa utilizar, transferir, transmitir o manejar fondos o bienes destinados a apoyar la realización de actividades terroristas.

Un **fiduciario** es una persona que se ha comprometido a actuar en beneficio de otra y en quien se ha depositado confianza.

Gerente significa su gerente de sucursal, gerente de departamento o jefe de unidad. Véase también “Cadena de Comunicación”.

Grupo Scotiabank o Scotiabank significa The Bank of Nova Scotia y todas sus subsidiarias.

Información comercial confidencial, a veces denominada también “información no pública”, es información sobre Scotiabank u otra empresa que no ha sido revelada al público en general. La información comercial confidencial puede incluir, entre otros, información financiera, proyecciones, propuestas de transacciones, propiedad intelectual, procesos registrados, secretos industriales, información que podría resultar de utilidad a la competencia o cualquier otra información sobre clientes, proveedores, acreedores o accionistas. Toda información sobre los clientes de banca empresarial o suministrada por ellos deberá ser considerada información comercial confidencial a menos que se haya establecido claramente lo contrario. Véase también “negociaciones basadas en el uso de información privilegiada”.

Información confidencial significa información personal del cliente o empleado, información comercial confidencial y demás información sobre Scotiabank u otra empresa que no haya sido revelada al público en general. Véase también “información personal” e “información comercial confidencial”.

Información personal (véase también “información confidencial”) es información sobre un cliente o empleado identificable del Grupo Scotiabank. Dicha información comprende, entre otros, el nombre, dirección, firma, fecha de nacimiento, género, número de identificación emitido por el gobierno (por ejemplo, su número de licencia de conducir o de pasaporte), ingresos, activos, pasivos, números de cuentas bancarias, procedencia de los fondos, registros de pagos, número de empleado, referencias personales e información sobre el estado de salud del empleado. También se considera información personal la información sobre el otorgamiento o rechazo de créditos u otros servicios, así como las opiniones contenidas en los expedientes de crédito o de empleo. En general, la información personal comprende toda información que puede utilizarse para cometer usurpación de identidad u otras modalidades de fraude.

No se considera información personal el nombre, cargo, dirección de oficina o número telefónico de un empleado de Scotiabank. Cualquier otra información relativa a un cliente o empleado, así como la proporcionada por ellos, deberá considerarse información personal a menos que se haya especificado claramente lo contrario.

Información privilegiada es información relevante que no se ha divulgado al público en general. Véase también “información relevante”.

Información de importancia es información que podría afectar significativamente el precio o valor de mercado de los valores de una empresa. Puede ser también información que un inversionista probablemente considere importante para decidir si compra o vende valores de una empresa.

Junta Directiva/Directorio significa la Junta Directiva de The Bank of Nova Scotia.

Lavado de dinero se define como el proceso de ocultar la existencia, el origen ilegal o el uso de ingresos procedentes de actividades delictivas y el subsiguiente ocultamiento de la procedencia de dichos ingresos para hacerlos parecer legítimos.

Legislación en materia de competencia o reglamentos sobre actividades comerciales: Generalmente prohíben o supeditan a condiciones específicas acuerdos que:

- limiten o monopolicen el comercio.
- establezcan precios o condiciones de servicio discriminatorios que disminuyan la competencia.
- limiten indebidamente la competencia al exigir que el cliente trabaje única o principalmente con los productos de la empresa (práctica denominada en algunos casos “trato de exclusividad”) o que el cliente, como condición para adquirir un producto específico, también compre algún otro producto de la compañía (práctica denominada en algunos casos “venta condicionada”).
- representen otras formas de competencia consideradas desleales.

Leyes se refiere a cualesquiera legislaciones, estatutos, reglamentos, políticas, normas o códigos de conducta pertinentes establecidos por una autoridad gubernamental, legal o reguladora o por una asociación autorregulada o sectorial a cuyo cumplimiento está sujeto el Banco o una subsidiaria.

Negociaciones basadas en el uso de información privilegiada se refiere a la actividad ilegal de comprar o vender valores de una empresa que cotiza en la Bolsa, o instrumentos derivados asociados a los valores de dicha empresa, basándose en información privilegiada. Véase “información privilegiada” y “divulgación de información confidencial”.

Políticas, procedimientos y procesos se refieren a todos los manuales, guías, instructivos, formularios, políticas, prácticas, procedimientos, procesos, normas, programas y requisitos pertinentes implementados por el Banco o una subsidiaria.

Subsidiarias significa las subsidiarias de The Bank of Nova Scotia.

Fuentes principales de ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO* Si tiene preguntas o inquietudes o desea notificar una situación a un oficial/funcionario de mayor jerarquía en el Banco, utilice la Cadena de Comunicación. Si ello no es posible, o si necesita más asistencia, consulte a una de las fuentes indicadas a continuación.

ASUNTO	FUENTES ADICIONALES DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO
Inquietudes sobre contabilidad y auditoría, sospecha de actividad fraudulenta, y represalias o venganza por denuncia de irregularidades	El Auditor en Jefe o Presente un informe confidencial y anónimo a través del sitio web de la Política de Denuncia de Irregularidades en www.gcs-whistleblower.com (inglés, francés o español) o Consulte la Política y Procedimientos para la Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros.
Actividad delictiva (comprobada o presunta)	Su Departamento de Seguridad e Investigación designado o el Departamento de Seguridad e Investigación (Toronto)
Políticas o procedimientos para la resolución de reclamos de la clientela	En Canadá: Oficina del Presidente 1-877-700-0043 (inglés) 1-877-700-0044 (francés) Correo electrónico: mail.president@scotiabank.com o Los países restantes: Su Departamento de Cumplimiento designado
Conflicto de intereses (uso de información privilegiada y conflictos con clientes corporativos)	Unidad de Control de Cumplimiento (Toronto)
Conflicto de intereses (otros)	Su Departamento de Cumplimiento designado o el Departamento de Cumplimiento del Grupo de las Oficinas Ejecutivas (Toronto)
Acoso	Relaciones Laborales, a través del Centro de Atención Telefónica de su Departamento de Recursos Humanos local o Su Departamento de Recursos Humanos local.
Información privilegiada, barreras a la información, restricciones a las negociaciones y negociaciones basadas en el uso de información privilegiada	Unidad de Control de Cumplimiento (Toronto)
Asuntos legales	Su Departamento Legal designado o el Departamento Legal de las Oficinas Ejecutivas (Toronto)

ASUNTO	FUENTES ADICIONALES DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO
Consultas de los medios de comunicación	Su Departamento de Relaciones Públicas designado o el Departamento de Relaciones Públicas, Corporativas y Gubernamentales de las Oficinas Ejecutivas (Toronto)
Lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas (comprobado o presunto)	Su oficial de cumplimiento de medidas preventivas contra el lavado de dinero designado o la Unidad de Cumplimiento de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero (Toronto)
Asesoramiento confidencial no oficial en relación con inquietudes sobre el centro de trabajo	Oficina del Ombudsman del Personal (conocida también como la Oficina de Consultas y Asesoramiento) Número de teléfono (desde Canadá y Estados Unidos): 1-800-565-7810 (inglés) 1-800-565-7804 (francés) Número de teléfono (Internacional – Llamar con cobro revertido durante el horario de oficina de Toronto): 1-416-866-4330 Correo electrónico: staff.ombudsman@scotiabank.com
Privacidad (clientes), incluida la divulgación de información sobre clientes y la violación a la privacidad de los clientes	Red de sucursales canadienses: Su gerente designado, Operaciones, Servicios Compartidos Sucursales restantes: Utilizar la Cadena de Comunicación o contactar a su Departamento de Cumplimiento designado o Departamento de Cumplimiento del Grupo de las Oficinas Ejecutivas (Toronto)
Privacidad (empleados), incluida la violación a la privacidad de los empleados	Contactar a su Departamento de Cumplimiento designado o el Oficial Principal de Privacidad del Grupo Scotiabank (Toronto)
Divulgación de información sobre Scotiabank	Su gerente, oficina ejecutiva o jefe de departamento
Protección de las instalaciones y los activos de Scotiabank	Su Departamento de Seguridad e Investigación designado o el Departamento de Seguridad e Investigación (Toronto)
Protección de la información electrónica y los equipos de computación	Seguridad y Control de la Información, Oficinas Ejecutivas (Toronto) Correo electrónico: asksecurity@scotiabank.com
Asuntos o inquietudes en el centro de trabajo	Contactar a Relaciones con los Empleados, a través del Centro de Atención Telefónica de su Departamento de Recursos Humanos local o Su Departamento de Recursos Humanos local.

* Nota: Se invita a las unidades de negocios a crear y distribuir, utilizando esta plantilla, una versión adaptada a sus necesidades del documento *Fuentes principales de orientación y asesoramiento*.



4639456 (05-08)

* Marca de The Bank of Nova Scotia. Marca utilizada bajo la licencia y supervisión de The Bank of Nova Scotia

Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico



* Marca de The Bank of Nova Scotia



I. Introducción

a. Antecedentes

La tecnología y los servicios de la información, tales como Internet, el correo electrónico y los sistemas de información internos, ofrecen formas eficientes y eficaces para la comunicación, investigación y concreción de negocios en todo el mundo. Sin embargo, el uso de estos recursos conlleva un riesgo. Por ejemplo, el comportamiento en línea poco apropiado puede derivar en la divulgación inadecuada o accidental de información confidencial, ataques de virus informáticos, fraude y daños a la reputación o impedir los esfuerzos del Grupo Scotiabank¹ y sus empleados de mantener un entorno laboral respetable.

De la misma forma, el Grupo Scotiabank y sus empleados tienen la responsabilidad de mantener principios para el uso apropiado de la tecnología y servicios de la información de modo que no se afecte nuestra capacidad de brindar un servicio excelente a nuestros clientes y colegas.

b. Acerca de esta política

El *Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico* (el código de Internet) es un suplemento obligatorio de las *Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank* (las Pautas) y se aplica a todos los oficiales y empleados del Grupo Scotiabank en todas partes del mundo.² Además, se aplica a los empleados ocasionales o por contrato y a todo tercero que utilice los servicios o la tecnología de la información de Scotiabank.

El Código de Internet brinda una orientación específica con respecto al uso apropiado de la tecnología de la información y servicios que incluyen entre otros, a Internet, el correo electrónico, las redes internas y los sistemas de información. Al igual que con las Pautas, el cumplimiento del Código de Internet es una condición de empleo en Scotiabank. Todo uso de la tecnología de la información y servicios que viole las Pautas o el Código de Internet es un problema grave, y puede resultar en acciones disciplinarias entre las que se incluye la rescisión de la relación laboral.

c. Los recursos de información internos, correo electrónico e Internet son de propiedad del Grupo Scotiabank

El Grupo Scotiabank proporciona a sus empleados una variedad de servicios y tecnología de la información en el curso de su relación laboral con el Banco. Estos pueden incluir, por ejemplo, acceso a una computadora de escritorio o portátil; dispositivos portátiles, tales como asistentes personales digitales (PDA) o teléfonos celulares, correo electrónico, Internet, redes internas, sistemas de información y servicios de mensajería instantánea. Usted puede recibir estos servicios

Políticas relacionadas

Debe estar familiarizado y cumplir las políticas de Scotiabank relacionadas con la confidencialidad, integridad y seguridad de los activos y la información. Éstas incluyen:

- las *Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank*;
- la *Política de Seguridad de la Información del Grupo Scotiabank*;
- las *Políticas y Pautas del Grupo Scotiabank para la Protección de la Privacidad de la Información Personal* (si corresponde su aplicación a su sector de actividad); y
- todos los registros, políticas y procedimientos de conservación o gestión que se aplican a su sector de actividad, departamento o país de operación.

en forma directa (por ejemplo, una computadora de escritorio o portátil, PDA o teléfono celular de Scotiabank) o en forma indirecta (por ejemplo a través de la red privada virtual o VPN con acceso a Internet desde una computadora personal en su hogar).

Independientemente del tipo de tecnología de la información y servicios brindados, o si se proporciona directa o indirectamente, estos elementos son de propiedad del Grupo Scotiabank. Si bien en casos razonables se permite el uso personal de Internet o del correo electrónico, estos servicios se brindan para permitirle realizar su trabajo en nombre de la organización. (Consulte "Referencia Rápida").

d. Aplicación de esta política al uso de Internet y del correo electrónico no relacionado con Scotiabank

Como particular, usted tiene el derecho de expresar su opinión personal, pero tenga en cuenta que el uso indebido de Internet fuera del lugar de trabajo puede exponer a Scotiabank, a sus empleados o a sus clientes a riesgos legales, de la reputación, de seguridad u otro tipo de riesgos. Por ejemplo, un mensaje en Internet que viola la privacidad del cliente es una violación de las Pautas y de la reglamentación sobre la privacidad, aún cuando se publica la información desde una computadora que no es de Scotiabank, utilizando un servicio de Internet que no es el de Scotiabank. Si usted decide publicar su opinión personal en línea, use el sentido común y tenga la precaución de no dar la impresión de que habla en nombre de Scotiabank o que expresa una visión avalada por Scotiabank. Tenga presente que cualquiera (clientes, gerentes, colegas, familiares o la competencia), puede fácilmente leer sus comentarios publicados en sitios Web públicos y puede suceder que esa información sea imposible de eliminar una vez publicada.

¹ Las palabras "Scotiabank", "Grupo Scotiabank", "Banco", "Cadena de comunicación", "información confidencial", "información comercial confidencial", "información privilegiada", "Departamento Legal", "gerente", "información personal" y "políticas, procedimientos y procesos", utilizadas en esta política, tienen el mismo significado que el expresado en el Glosario de las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank.

² Mantenimiento de la Política: Los departamentos de Cumplimiento del Grupo y de Control y Seguridad de la Información son los custodios en forma conjunta del Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico, además de ser los responsables de asegurar que la información contenida en él esté actualizada y sea adecuada.

II. Uso debido de Internet y del correo electrónico

Los seis principios rectores comprendidos en las Guías se aplican a todos los empleados de Scotiabank en todo momento. Sin embargo, cuatro de los principios rectores son particularmente importantes para usar debidamente la tecnología de la información y los servicios:

1. Cumplir las leyes vigentes en los países en donde opera Scotiabank

Nunca utilice los servicios o tecnología de la información para realizar una actividad ilegal o no ética, o que pueda provocar el deterioro de la reputación del Grupo Scotiabank. Esto incluye, entre otras cosas: espionaje industrial;³ sabotaje; phishing (suplantación de identidad);⁴ robo de identidad; piratería informática, o posesión de programas diseñados para practicar la piratería informática o irrumpir en los sistemas de seguridad; esquemas piramidales; juegos de azar; ingresar, ver, publicar, transmitir, descargar, guardar o distribuir material de contenido pornográfico, discriminatorio, abusivo o similarmente ofensivo, no profesional o que constituya una violación de las leyes de derechos de autor.

Algunas leyes son especialmente importantes para el uso de los servicios y la tecnología de la información:

- **Derechos de propiedad intelectual:** No puede descargar propiedad intelectual de terceros, inclusive programas, trabajos creativos u otros materiales, si hacerlo viola los derechos del propietario o proveedor. Tenga presente que los programas disponibles en Internet, ya sean gratuitos o demostraciones, y actualizaciones o programas que ya están en uso, pueden tener restricciones de licencias que no sean obvias. Si usted cuenta con permiso interno o de terceros para descargar propiedad intelectual, asegúrese de protegerla del uso por parte de personas no autorizadas.

- Reglamentación de servicios financieros y empresas públicas:

Recuerde que todas las leyes y reglamentaciones que se aplican en el Grupo Scotiabank y sus empleados en el “mundo concreto” también se aplican en el mundo “en línea”. Por ejemplo:

- Hay muchas reglas que se aplican a la divulgación de información sobre compañías que cotizan públicamente, que incluye la divulgación a través de Internet. La violación de estas normas puede exponerlo a usted, a Scotiabank y a sus oficiales y directores a penalidades severas.
- En muchos países, Scotiabank está sujeto a reglamentación con respecto a la publicidad, mercadeo y otras comunicaciones públicas. Por lo tanto, siempre asegúrese de que los sitios Web, las publicidades en línea, las publicaciones en sitios Web públicos que se relacionan con nuestros productos y servicios y con campañas de mercadeo directo (es decir, telemercadeo, o mensajes electrónicos no solicitados con fines de mercadeo) están sujetos al procedimiento de aprobación del sector de actividad o subsidiaria de Scotiabank correspondiente.

Referencia rápida:

¿Qué es uso personal razonable u ocasional?

Scotiabank permite el uso personal razonable u ocasional de Internet y el correo electrónico mientras está trabajando. Ejemplos de uso personal razonable u ocasional incluyen, entre otros:

- controlar brevemente un correo electrónico personal, red social o cuenta de mensaje instantáneo (por ejemplo, durante la hora de almuerzo);
- ingresar periódicamente a su cuenta de servicios bancarios por Internet o de corretaje; y
- visitar sitios Web externos, como por ejemplo, el pronóstico del tiempo, o hacer rápidamente una compra en línea.

Entre los ejemplos de uso de Internet y correo electrónico no permitido se incluyen, entre otros:

- enviar un alto volumen de correos electrónicos personales o mensajes instantáneos, etc.;
- controlar constantemente o con mucha frecuencia una cuenta de correo electrónico personal, un blog o red social, etc. durante sus horas de trabajo;
- descargar o cargar juegos, música o videos, o actividades relacionadas con compartir archivos entre pares (p2p);
- usar los servicios de Internet o del correo electrónico del Grupo Scotiabank para llevar a cabo actividades personales políticas, fuera de la actividad laboral, o fuera de la actividad comercial;
- excesiva comercialización personal de valores (por ejemplo, la comercialización de valores en el día);
- juegos de azar de cualquier clase en línea;
- ver, distribuir o publicar material que pueda ofender o humillar a un empleado o cliente (por ejemplo, material de contenido sexual, que promueva el comportamiento ilegal, no ético o violento, o la denigración o superioridad de una raza, religión u otro grupo identificable); o
- todo uso que una persona razonable perciba que pueda tener un impacto negativo en el desempeño laboral o la productividad.

³ “Espionaje industrial” significa intentar obtener información comercial confidencial a través de medios poco honestos.

⁴ En un ataque de phishing determinadas personas envían mensajes electrónicos haciéndose pasar por negocios legítimos con el fin de engañar al destinatario para que divulgue información personal que luego pueda utilizarse en actividades fraudulentas. Por lo general, los mensajes electrónicos solicitan el número de cuenta o la verificación de la transacción o le advierten al cliente que su cuenta está en una situación comprometida. Al igual que otras instituciones financieras, el Grupo Scotiabank y sus clientes son elegidos como víctimas de estos ardis fraudulentos.

2. Comportarse con honestidad e integridad

La política de Scotiabank es ser sincero y no engañoso en las comunicaciones y representaciones, ya sean escritas o verbales. Esto incluye las comunicaciones a través de correo electrónico, o el uso de foros públicos en Internet, como por ejemplo, los blogs, salas de conversación, grupos de noticias, sitios de redes sociales, etc.

Entre las reglas que deben respetarse al utilizar comunicaciones electrónicas o cuando participe de foros en línea, se incluyen:

- Utilice siempre un lenguaje profesional y adecuado en sus comunicaciones electrónicas ya sea que estén destinadas a un cliente o a un destinatario interno. Tenga presente que las comunicaciones electrónicas tales como el correo electrónico o los mensajes instantáneos pueden dirigirse a las personas equivocadas, pueden ser vistos accidentalmente por personas que no son los reales destinatarios o pueden estar sujetas al escrutinio de terceros, ya sean internos o externos al Banco (por ejemplo, auditoría interna o externa, seguridad e investigación o autoridades judiciales o reglamentarias).
- A menos que sea específicamente designado y sea parte de su tarea normal, evite hacer comentarios sobre el Grupo Scotiabank, sus actividades comerciales o su competencia en todo foro público en línea. Esto incluye hacer una publicación anónima.
- Nunca publique material obtenido del Grupo Scotiabank ni asociado con éste que dañe los intereses o coloque al Grupo Scotiabank en una situación vergonzosa.
- No utilice los logotipos, las marcas registradas o nombres comerciales u otros materiales de uso exclusivo del Grupo Scotiabank sin la aprobación previa o por ningún otro motivo excepto la promoción de los objetivos comerciales legítimos de Scotiabank. Asegúrese de seguir las pautas de los sectores de actividad o subsidiarias de Scotiabank, cuando utilice los logotipos, marcas registradas y nombres comerciales del Grupo Scotiabank.

3. Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y la seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones

Scotiabank cuenta con normas diseñadas para proteger la privacidad y la seguridad de la información confidencial y los activos cuando utiliza servicios y tecnología de la información. Éstas incluyen:

- En ningún caso se podrá publicar información privilegiada o confidencial⁵ —incluyendo información sobre los clientes o el Grupo Scotiabank— en ningún sitio público o que no sea de Scotiabank, inclusive blogs, tableros de anuncios, salas de conversación o sitios de redes sociales. Esto incluye información sobre procedimientos de seguridad, prácticas y vulnerabilidades de Scotiabank, así como imágenes o representaciones de las instalaciones de Scotiabank.

- A menos que tenga un motivo laboral legítimo o la autorización correspondiente, nunca utilice sus sistemas o tecnología de la información para ingresar a información personal de clientes o empleados (por ejemplo, perfiles), o información comercial confidencial sobre Scotiabank, sus clientes o empleados.
- Asegúrese de que no compromete la información confidencial de los clientes, empleados o de Scotiabank. Como no puede garantizarse la privacidad o confidencialidad de los mensajes, comunicaciones y demás documentos enviados por correo electrónico u otros medios electrónicos una vez que estos abandonan las redes del Grupo Scotiabank e ingresan a Internet, tenga presente el nivel de confidencialidad de su mensaje antes de transmitirlo. Sea precavido cuando reenvíe mensajes electrónicos o cuando utilice la función “responder a todos” para evitar la transmisión innecesaria de información confidencial a personas que no tengan la necesidad laboral de conocerla.
 - Algunas leyes sobre privacidad restringen la transmisión de algunos tipos de información personal entre entidades legales o de una jurisdicción legal a otra. Asegúrese de comprender las responsabilidades legales de su subsidiaria y de Scotiabank antes de usar el correo electrónico o transmitir, de alguna otra forma, información personal de un empleado o de un cliente entre entidades legales o a sitios internacionales. Si tiene dudas, consulte con su gerente o con el Departamento Legal.
- A menos que cuente con la autorización del departamento de Control y Seguridad de la Información, o esté establecido en las políticas, procedimientos o procesos relacionados con el cumplimiento en su sector de actividad:
 - No guarde información confidencial en su computadora personal; y
 - Nunca utilice su cuenta de correo electrónico personal (por ejemplo, una cuenta que no es de Scotiabank), otra plataforma de Internet externa o servicio (por ejemplo, Hotmail, G-mail, Yahoo Briefcase, MSN Messenger, Facebook, etc.), ni servicio de mensajería instantánea externo (por ejemplo, PIN2PIN, SMS, MMS, etc.) para transmitir o guardar información confidencial o realizar actividades comerciales con los clientes.
- Esté alerta a actividades fraudulentas y a las técnicas de ingeniería social⁶ tales como pretexting⁷ (pretexto) o phishing. Notifique los ataques sospechosos de phishing o de ingeniería social contra Scotiabank por correo electrónico a: phishing@scotiabank.com. Notifique actividades delictivas o fraudulentas a su gerente o a un oficial de jerarquía superior, o utilice el proceso descrito en la Pautas.

⁵ Consulte las definiciones de “información privilegiada” e “información confidencial” en la nota al pie número 1.

⁶ “Ingeniería social” es una recopilación de técnicas utilizadas para engañar a empleados para que divulguen información personal confidencial o comercial u otorguen acceso a sistemas seguros.

⁷ Pretexting (pretexto) es una técnica de ingeniería social utilizada para obtener información personal individual (contraseñas, etc.) haciéndose pasar por esa persona, generalmente por teléfono o por correo electrónico.

Internet como herramienta de investigación

Recuerde que no puede confiar en la exactitud, integridad o autenticidad de la información obtenida en Internet. Corrobore la información obtenida en Internet antes de utilizarla en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la actividad laboral.

4. Tratar con justicia, equidad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores, empleados u otros

Se espera que sus actos sean consecuentes con el espíritu e intención de la *Canadian Human Rights Act* (ley canadiense sobre los derechos humanos) y demás legislación sobre derechos humanos y contra la discriminación que se aplica a las subsidiarias o a las operaciones de Scotiabank dentro o fuera de Canadá. No se tolerará el uso de Internet, correo electrónico u otra tecnología de la información que acose o que no concuerde con estos principios.

Se espera que ponga en práctica su buen juicio cada vez que envíe un mensaje electrónico u otro tipo de comunicación por medios electrónicos. Considere cuidadosamente si el/los destinatario(s) estimará(n) que el mensaje sea ofensivo, acosador, amenazante, fastidioso, no profesional o rechazado de alguna otra forma. Si tiene alguna duda, consulte con su gerente.

III. Derecho del Grupo Scotiabank a supervisar y restringir el acceso

Scotiabank cuenta con una política de acceso libre a Internet, y por lo general no restringe el acceso a la mayoría de los sitios Web. Sin embargo, Scotiabank se reserva el derecho de restringir el acceso a Internet, al correo electrónico y a los sistemas de información internos por cualquier motivo, en cualquier momento, y sin notificación.

Además, con la finalidad de proteger a Scotiabank y a sus empleados, algunas áreas de Scotiabank emplean tecnología para bloquear el acceso a sitios Web con contenidos prohibidos. Si ingresa sin darse cuenta a alguno de estos sitios Web que contiene material prohibido, abandónelos inmediatamente e informe a su gerente.

Su uso de la tecnología y de los servicios de información de Scotiabank puede supervisarse en cualquier momento para identificar o tomar medidas según las actividades sospechosas, inadecuadas o inusuales que puedan indicar una violación de las Pautas, las leyes aplicables u otras políticas del Grupo Scotiabank.⁸

⁸ A menos que dicha supervisión esté prohibida por la legislación local.

(Para algunos empleados, éste es un requisito reglamentario). Esto incluye la supervisión del contenido de sus correos electrónicos u otras comunicaciones (por ejemplo mensajes instantáneos, publicaciones, etc.) y el contenido del escritorio de su computadora, su computadora portátil o de mano. Además, se podrá capturar y registrar todos los sitios visitados en Internet y en Intranet, inclusive cuentas de correo electrónico personal en la red, sitios de red social, blogs y salas de conversación. Scotiabank también supervisa las conversaciones en sitios Web públicos, blogs, salas de conversación y sitios de red social. Esto se hace con el fin de asegurar el cumplimiento de las leyes aplicables y las políticas de Scotiabank, recopilar opiniones de relaciones públicas o de mercadeo o por otros motivos relacionados con la protección de los activos de Scotiabank y de sus clientes.

Realizar negocios con clientes utilizando Internet o el correo electrónico

La relación de negocios con los clientes debe realizarse en forma segura, utilizando los servicios, productos y sistemas en línea aprobados. Estos cuentan con el respaldo de acuerdos con los clientes, sistemas de respaldo y disposiciones para la documentación y registro de las transacciones. Los sistemas aprobados también incluyen dispositivos de seguridad tales como la autenticación de cliente/remitente/transacción, encriptación y otras medidas para verificar la autenticidad, integridad y confidencialidad de la comunicación con el cliente.

Se debe notificar a los clientes que solicitan realizar actividades de negocios a través del correo electrónico que éste no es un medio seguro, y que la confidencialidad o la prestación no están garantizadas.

Algunas unidades de negocios han desarrollado acuerdos de clientes, procedimientos operativos detallados y procedimientos de verificación (por ejemplo, obtener confirmación telefónica de las instrucciones recibidas por correo electrónico) para satisfacer a los clientes que aún deseen continuar realizando sus actividades o intercambiar correspondencia por correo electrónico.

A excepción de lo establecido en estos procedimientos, no transmitir información confidencial, aceptar pagos u otras instrucciones importantes ni realizar actividades de negocios con clientes a través de Internet o del correo electrónico.

Fuentes adicionales de información y orientación

Tema	Fuente de orientación y asesoramiento
Orientación adicional sobre el uso apropiado de los sistemas o la tecnología de la información.	<p>Hable con su gerente o con un oficial jerárquico según la Cadena de Comunicación.</p> <p>(Nota: su gerente puede solicitar asistencia al Departamento de Cumplimiento, el Departamento de Control y Seguridad de la Información o al administrador local de sistemas).</p>
Material educativo informativo y normas relacionadas con Internet, el correo electrónico y la seguridad de la red.	<p>Visite el sitio Web de Control y Seguridad de la Información en: http://info.security.bns o Envíe un mensaje electrónico a: AskSecurity@scotiabank.com</p>
Información sobre prácticas informáticas seguras.	<p>Visite la sección "Prácticas Informáticas Seguras" en www.scotiabank.com o Envíe un mensaje electrónico a: AskSecurity@scotiabank.com</p>
Asistencia en la elaboración de acuerdos con clientes y procedimientos operativos para realizar negocios con clientes por correo electrónico.	<p>Departamento Legal y Departamento de Control y Seguridad de la Información (Envíe un mensaje electrónico a AskSecurity@scotiabank.com)</p>
Notificación de las sospechas de actividades de phishing o ataques de ingeniería social contra Scotiabank.	<p>Envíe un mensaje electrónico a: phishing@scotiabank.com</p>
Sospecha de fraude o de actividad delictiva.	<p>Su gerente o un oficial con mayor jerarquía según la Cadena de Comunicación o Comuníquese con el Departamento de Seguridad e Investigación.</p>
Notificación de publicidad no solicitada	<p>Comuníquese con su administrador local de sistemas.</p>



THE BANK OF NOVA SCOTIA

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

**Complemento de las Pautas
para la Conducta en los Negocios**

Diciembre de 2011

Índice

SECCIÓN 1 – INTRODUCCIÓN	3
SECCIÓN 2 – PROPÓSITO.....	3
SECCIÓN 3 – ALCANCE	3
SECCIÓN 4 – DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA	3
4.1 Tipos de irregularidades que deberán ser notificadas	3
4.2 Canales de notificación	4
4.3 Investigación.....	5
4.4 Transmisión de la información.....	5
4.5 Protección contra represalias	6
SECCIÓN 5 – FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	6
5.1 Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta	6
5.2 Auditor en jefe	6
5.3 <i>Global Compliance Services</i> (proveedor externo independiente).....	7
5.4 Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank.....	7
5.5 Recursos Humanos	7
5.6 Unidad de negocios y Alta Dirección	7
5.7 Todos los directores, oficiales y empleados del Grupo Scotiabank.....	7

SECCIÓN 1 – INTRODUCCIÓN

Las Pautas para la Conducta en los Negocios del Banco (en lo sucesivo, “las Pautas”) presentan las normas de conducta que deben acatar todos los directores, oficiales y empleados¹ de Scotiabank y sus subsidiarias a nivel mundial (Scotiabank o Grupo Scotiabank). La reputación de honestidad e integridad del Banco se manifiesta en la forma en que realiza sus actividades y en que presenta la información financiera.

SECCIÓN 2 – PROPÓSITO

La *Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades* de Scotiabank (en lo sucesivo, “la Política”) es un mecanismo de control establecido para ayudar a 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 las Pautas.

Las Pautas estipulan que todos los directores, oficiales y empleados deben notificar cualquier supuesta irregularidad, como aquellas con respecto a incidentes debido a actos de represalia contra alguien que presenta la denuncia de buena fe. Es de interés de todas las partes interesadas que tales supuestas irregularidades sean notificadas de forma que puedan ser tratadas adecuadamente. El propósito de esta Política es brindar diferentes opciones para notificar las supuestas irregularidades. Las denuncias se pueden transmitir, de manera confidencial, por varios canales de comunicación como el sitio web o la línea de asistencia externa independiente en los que se puede presentar la denuncia de forma anónima.

SECCIÓN 3 – ALCANCE

Esta Política se aplica a todos los directores, oficiales y empleados de Scotiabank. Por lo tanto, la responsabilidad de informar sobre cualquier supuesta irregularidad mediante los canales de notificación que aparecen en la sección 4.2, así como de proteger a las personas que plantean estas denuncias, atañe a todos los empleados del Grupo Scotiabank en todo el mundo.

La presente Política es un complemento de las Pautas. Los directores, oficiales y empleados se comprometen a acatar la misma como parte del procedimiento de reconocimiento y certificación del cumplimiento de esta Política.

SECCIÓN 4 – DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

4.1 Tipos de irregularidades que deberán ser notificadas

Todos los directores, oficiales y empleados tienen la responsabilidad de notificar cualquier supuesta irregularidad. Esta Política se refiere a la notificación de supuestas irregularidades en las siguientes áreas:

- **INFORMACIÓN FINANCIERA:** como falsificación o destrucción de documentos comerciales o financieros; distorsión o eliminación de información financiera; incumplimiento de la política o los controles internos de presentación de información financiera, incluida cualquier

¹ Para propósitos de la presente Política, los términos “The Bank of Nova Scotia”, “Banco”, “Scotiabank”, “empleados” y “subsidiarias” tienen el mismo significado que aplica para las *Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank*.

omisión por parte de la gerencia; y supuestas irregularidades sobre el carácter independiente de los auditores.

- **SOSPECHAS DE ACTIVIDAD FRAUDULENTO:** como robo, desfalco y pagos ilícitos o indebidos.
- **VIOLACIÓN DE LAS PAUTAS Y DE OTRAS POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO:** como el delito de información privilegiada, manipulación del mercado, prácticas fraudulentas como ofrecer o recibir sobornos u otros beneficios irregulares, conflicto de intereses, prácticas de ventas ilegales, engañosas o anticompetitivas, otros tipos de violación de la reglamentación existente y no adhesión a las políticas internas de cumplimiento.
- **ACCIONES DE REPRESALIA O VENGANZA CONTRA EL DENUNCIANTE:** como declaraciones, comportamientos o medidas que impliquen el despido, la degradación, la suspensión, el acoso, la discriminación contra un individuo que haya señalado una supuesta irregularidad de buena fe en virtud de esta Política.

4.2 Canales de notificación

Existen varios canales mediante los cuales los directores, oficiales y empleados pueden presentar una denuncia conforme a esta Política. Se debe considerar la naturaleza de la supuesta irregularidad al elegir el canal más apropiado:

- (i) Cadena de Comunicación:
Scotiabank cuenta con procedimientos sólidos que permiten a los empleados informar a su superior jerárquico sobre cualquier supuesta irregularidad mediante la “Cadena de Comunicación”. Este debería ser el canal de elección de la mayoría de denuncias, y en particular, de aquellas relacionadas con asuntos de Recursos Humanos.
- (ii) Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank:
Las denuncias sobre el cumplimiento de la reglamentación o sobre aquellas relacionadas con la violación de las Pautas u otras políticas de cumplimiento, pueden ser informadas directamente al Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank.
- (iii) Notificación directa al auditor en jefe:
Las denuncias se pueden transmitir escribiendo directamente al auditor en jefe del Banco por correo electrónico u otro medio de correspondencia. Esta comunicación puede ser anónima.
- (iv) Por medio de la línea de asistencia externa:
Scotiabank ha establecido un mecanismo que permite notificar de manera confidencial y anónima las supuestas irregularidades por medio de un servicio de asistencia externo: “Global Compliance Services” (GCS). GCS brinda un sitio web (<https://www.gcs-whistleblower.com>) así como una línea de asistencia de libre acceso en todos los países donde opera el Banco, durante las 24 horas y los siete días de la semana. A partir de cualquier oficina del Banco en el mundo se puede consultar la lista con los números telefónicos de asistencia en el sitio <https://www.gcs-whistleblower.com/clientInfo/2528/Hotline.pdf>. Las personas que deseen acceder a la línea de asistencia desde Canadá o desde los Estados Unidos, pueden marcar el: 1-800-443-0312.

Si se notifica una supuesta irregularidad de manera anónima, la identidad del individuo que presenta la denuncia (el denunciante) mediante la línea de asistencia

o el sitio web de GCS (en conjunto denominados “la línea de asistencia”) no será de conocimiento del Banco. El denunciante recibirá un número de identificación confidencial que le permitirá continuar la comunicación mediante la línea de asistencia de manera anónima.

Las denuncias presentadas mediante la línea de asistencia se remiten al presidente del Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta o al auditor en jefe del Banco (cualquiera puede ser el destinatario principal según la índole de la supuesta irregularidad) a fin de asegurar que se analicen, se investiguen y se determinen de manera independiente.

La Oficina del Presidente – Inquietudes del Cliente recibe denuncias de terceros externos, las cuales pueden ser denuncias que abarquen el alcance de esta Política. Dichas denuncias planteadas a través de esta oficina se enviarán al presidente del Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta o al auditor en jefe del Banco para ser resueltas, según la índole de la supuesta irregularidad.

Nota importante: Scotiabank analizará todas las denuncias dignas de ser creíbles. Sin embargo, los empleados deberían tener conocimiento que notificar de manera anónima puede limitar la capacidad del Banco para investigar exhaustivamente una denuncia si no se cuenta con la información suficiente.

4.3 Investigación

Al recibir la denuncia, el destinatario principal evaluará la gravedad de la misma para decidir si amerita una investigación interna o externa.

Posteriormente el destinatario principal asignará la investigación según proceda y la supervisará para asegurar la resolución adecuada y oportuna de la situación.

4.4 Transmisión de la información

- (i) Al Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta
 - Las supuestas irregularidades graves serán remitidas al presidente del Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta, bien sea por parte del auditor en jefe o directamente por GCS.
 - El auditor en jefe presentará un informe trimestral, o más frecuente si así se requiere, ante el Comité de Auditoría y Revisión de Conducta sobre los resultados de las investigaciones sobre supuestas irregularidades.
 - Las denuncias relacionadas con el incumplimiento de las Pautas así como con el cumplimiento de la reglamentación que sean de naturaleza significativa serán notificadas al Vicepresidente principal y al oficial principal encargado del cumplimiento y la reglamentación, según proceda.

- (ii) A la Alta Dirección
 - El auditor en jefe presentará los resultados de las investigaciones a los altos ejecutivos responsables del área afectada, según corresponda. Esta notificación tiene como finalidad informarles acerca de la decisión y asegurar una resolución adecuada de la denuncia.

- (iii) Al denunciante

- El denunciante será informado acerca del estado y de la resolución de la investigación en la medida de lo posible. Si se notificó la supuesta irregularidad mediante la línea de asistencia, el destinatario principal, u otra persona autorizada, publicará el estado o la resolución de la denuncia por esta misma vía, a la que el denunciante podrá acceder en forma anónima.

4.5 Protección contra represalias

Conforme a lo estipulado en las Pautas, Scotiabank protegerá contra toda represalia al director, oficial o empleado que de buena fe presente una denuncia por alguna supuesta irregularidad, de conformidad con los métodos descritos en las Pautas o según este complemento de la Política. El Banco no permitirá represalia alguna en contra de cualquier individuo que presente una demanda de buena fe.

SECCIÓN 5 – FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta

Sus responsabilidades abarcan:

- revisar y recomendar la aprobación de la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades a la Junta Directiva;
- supervisar el Programa de Denuncia de Irregularidades;
- recibir, investigar y tomar medidas con respecto a las supuestas irregularidades que impliquen a la Alta Dirección y al Departamento de Auditoría.

5.2 Auditor en jefe²

El auditor en jefe es responsable de la administración general de la Política y el proceso de tratamiento de las denuncias. Esto comprende las siguientes funciones:

- elaborar y actualizar la Política;
- administrar el Programa;
- supervisar el trabajo de GCS;
- dirigir o asignar las investigaciones sobre las supuestas irregularidades, salvo aquellas que se realizan bajo supervisión directa del Comité de Auditoría y Revisión de Conducta;
- transferir las denuncias presentadas a otros departamentos como el Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank y Recursos Humanos para su resolución, según corresponda;
- comunicarse con los directores, oficiales y empleados que manifiestan la supuesta irregularidad, bien sea directamente o a través de GCS;
- mantener informado al Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta, a la Alta Dirección y a los auditores externos;
- consolidar, archivar y conservar todos los registros relativos a las denuncias recibidas, junto con la documentación donde conste el estado y los resultados de las investigaciones.

² En virtud de esta Política, las responsabilidades del Auditor en jefe pueden ser cumplidas ya sea por el mismo o por una persona autorizada que actúe bajo la dirección del Auditor en Jefe.

5.3 Global Compliance Services (proveedor externo independiente)

Sus responsabilidades abarcan:

- recibir las denuncias por medio de la línea de asistencia;
- transmitir estas denuncias a los destinatarios del Grupo Scotiabank correspondientes;
- otorgar acceso confidencial a la línea de asistencia para hacer un seguimiento del caso del Denunciante, preservando así su anonimato.

5.4 Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank

Sus responsabilidades abarcan:

- brindar asesoría para el desarrollo y actualización de la Política;
- junto con Recursos Humanos, difundir las Pautas para la Conducta en los Negocios, de las que esta Política constituye un complemento;
- coordinar la certificación anual de acatamiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios, así como de esta Política;
- llevar a cabo o apoyar la investigación de denuncias relativas al cumplimiento de la reglamentación;
- proporcionar una interpretación de las Pautas y de las políticas relacionadas.

5.5 Recursos Humanos

Sus responsabilidades abarcan:

- brindar asesoría para la elaboración y actualización de la Política;
- junto con el Departamento de Cumplimiento del Grupo Scotiabank, difundir las Pautas para la Conducta en los Negocios, de las que esta Política constituye un complemento;
- llevar a cabo o apoyar la investigación de denuncias relativas a Recursos Humanos e informar de los resultados al Auditor en Jefe.

5.6 Unidad de negocios y Alta Dirección

Sus responsabilidades abarcan:

- comunicar la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades y reforzar su importancia;
- enviar al departamento apropiado, inclusive, si procede, al auditor en jefe para su investigación y resolución, las denuncias planteadas a través de la Cadena de Comunicación.

5.7 Todos los directores, oficiales y empleados del Grupo Scotiabank

Sus responsabilidades abarcan:

- actuar con integridad y honestidad en el desempeño de todas las funciones relacionadas con la presentación de información financiera y con otras actividades;
- notificar las supuestas irregularidades con respecto a:

- a. La información financiera
- b. Las sospechas de actividades fraudulentas
- c. La violación de las Pautas y de otras Políticas de Cumplimiento
- d. Las acciones de represalia o venganza contra el Denunciante



* Marca de The Bank of Nova Scotia. Marca utilizada bajo la licencia y supervisión de The Bank of Nova Scotia