

Construyendo un mejor futuro



La Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank

Scotiabank integra la responsabilidad social corporativa (RSC) en todas sus actividades de negocios con la convicción de que el éxito se mide más allá de los resultados financieros. También se mide a través de la satisfacción de los clientes y el compromiso de los empleados, las sólidas prácticas de gobierno interno y el apoyo a las comunidades que atiende el Banco.

Acerca de este informe

El informe de RSC de Scotiabank complementa la Memoria Anual del Banco y es un resumen de alto nivel de la estrategia y prioridades de RSC del Banco. El sitio web de RSC del Banco, scotiabank.com/csr, proporciona un resumen completo de la estrategia, los indicadores clave de desempeño y ejemplos de todas las actividades de RSC del Banco.

Compromiso de las partes interesadas

El primer informe de RSC de Scotiabank se publicó en 2001 y desde entonces, el Banco ha solicitado la opinión de las partes interesadas sobre el contenido del informe de forma regular. En 2011, el Banco implementó un proceso formal anual de opinión de las partes interesadas con el fin de obtener comentarios sobre el informe de una gran variedad de partes interesadas, incluyendo las organizaciones aborígenes, proveedores, gobiernos, negocios, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones de negociación y de inversión, e instituciones académicas.

Las opiniones recopiladas en 2013 recomendaban una comunicación más detallada de los logros y prioridades de RSC de Scotiabank, así como de indicadores del impacto. El informe RSC 2013 aborda este tema, además de los aspectos destacados del impacto en cada ámbito y un informe de la Vicepresidenta de RSC sobre los progresos y objetivos. Continuamos escuchando y buscando opciones para mejorar nuestro informe año tras año.

Estrategia de RSC

La estrategia de RSC apoya el objetivo principal del Banco, que es ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera. Orienta nuestro enfoque en los clientes, la diversidad, la fortaleza y la estabilidad al abordar cinco áreas clave: gobierno interno, clientes, empleados, el medio ambiente y comunidades.

Comité Asesor en RSC

El Comité Asesor en RSC, integrado por un grupo de ejecutivos sénior del Banco, orienta y apoya los asuntos e iniciativas de RSC en todas las áreas de negocios.

Comunicando el Progreso

Los indicadores clave de desempeño del Banco están disponibles al principio de este informe. Scotiabank apoya la Global Reporting Initiative (GRI), una organización sin fines de lucro que brinda un marco integral y sustentable de informes que se utiliza en todo el mundo. Este marco establece los principios y los indicadores utilizados por las organizaciones para medir e informar su desempeño económico, medioambiental y social. Scotiabank informa a través de una Aplicación G3, Nivel C, lo que significa que el Banco rinde un informe sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión de indicador (económico, medioambiental y social).

Este informe también cumple con el compromiso del Banco de enviar un Comunicado sobre el Progreso (CoP por sus siglas en inglés) al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC por sus siglas en inglés), para exponer cómo trabaja el Banco con respecto a los 10 principios del UNGC.

Sabemos que algunas partes interesadas de Scotiabank buscan datos adicionales sobre nuestro progreso de RSC, y por ello se ha creado un archivo que brinda los indicadores clave de desempeño y gráficos de datos que especifican nuestras actividades durante el año fiscal 2013.

Esta información está disponible en scotiabank.com/csr/reports

Para obtener más información sobre los informes de responsabilidad social corporativa, visite scotiabank.com/csr/ata glance

Contenido	Mensaje del Presidente y Director General	1
	Mensaje de la Vicepresidenta, Responsabilidad Social Corporativa	2
Efectos de la Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank		3
Gobierno interno	Impacto económico	Impacto social
4	10	16
Gobierno interno del Banco4	Educación financiera 10	Diversidad e inclusión 16
Atendiendo las inquietudes de los clientes7	Microfinanciamiento 12	Derechos humanos 18
Riesgos medioambientales y sociales8	Clientela aborígen. 12	Liderazgo 18
Financiamiento de proyectos . . .9	Banca multicultural 13	Programa Iluminando el Mañana. 20
	Reducción del impacto medioambiental 14	
Anexo		22

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En 2010, Scotiabank se convirtió en el primer banco canadiense en adoptar el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), un compromiso dedicado a defender y proteger las normas aplicables a los derechos humanos, laborales, medioambientales y normas anti- corrupción a través de las mejores prácticas de negocios.

En este informe, hemos identificado las áreas en las que estamos trabajando en pro de los principios del UNGC utilizando su logo. Para obtener más información detallada sobre cómo trabajamos en pro de los 10 principios del UNGC, visite el sitio web: scotiabank.com/csr/ata glance.

Fotografía de portada: Scotiabankers realizando trabajo voluntario para ayudar a los niños en un salón de clases de Naucalpan, México.



Scotiabank es un destacado proveedor multinacional de servicios financieros en más de **55 países** y el banco canadiense con mayor presencia internacional. Con un equipo de más de **83,000 empleados**, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios en los sectores de banca personal, comercial, patrimonial, corporativa y de inversión a más de **21 millones de clientes**.

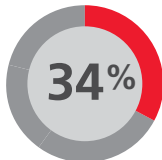
Resumen de las líneas de negocios

% de la utilidad neta total de Scotiabank¹

BANCA CANADIENSE

Utilidad neta⁽²⁾

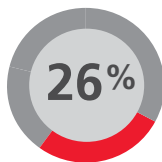
\$2,304



BANCA INTERNACIONAL

Utilidad neta⁽²⁾

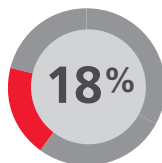
\$1,749



GESTIÓN DE PATRIMONIOS Y SEGUROS GLOBALES

Utilidad neta⁽²⁾

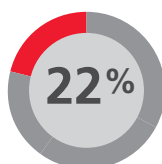
\$1,272



BANCA Y MERCADOS GLOBALES

Utilidad neta⁽²⁾

\$1,482



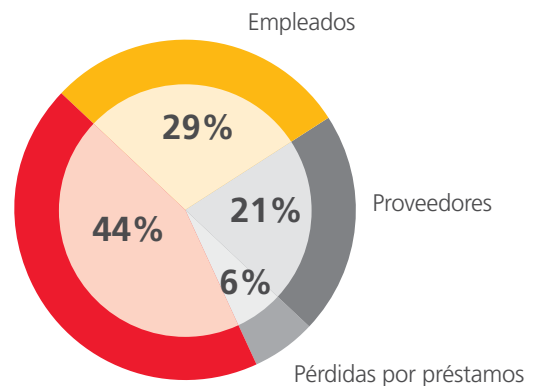
Resultados de Scotiabank en 2013

Utilidad neta total²

\$ 6,697 millones

Asignación total de ingresos

Utilidad neta antes de impuestos gubernamentales

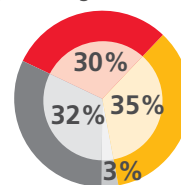


Impuestos gubernamentales

Asignación total de utilidades

Dividendos para los accionistas

Participaciones no controladoras y tenedores de instrumentos de capital



Reinversiones en BNS

Consulte la Memoria Anual 2013 para más detalles sobre estas cifras

Valores de Scotiabank

Integridad: Interactuamos con los demás de manera ética y respetuosa. **Respeto:** Demostramos empatía con los demás y tomamos en cuenta, de manera integral, sus diferentes necesidades. **Dedicación:** Contribuimos al éxito de los clientes. **Perspicacia:** Utilizamos los conocimientos y la experiencia de manera proactiva para ofrecer las soluciones más adecuadas. **Optimismo:** Enriquecemos el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo contagioso y actitud emprendedora.

(1) % de la utilidad neta atribuible a los tenedores de capital, a excepción de otros.

(2) Utilidad neta atribuible a los tenedores de capital en 2013 (millones en CAD\$).

Un vistazo a nuestro desempeño en RSC

Resumen del año

Indicadores*		2011	2012	2013
Iluminando el Mañana	Total de donaciones y patrocinios (mundial)	\$ 50 millones	\$ 53 millones	\$ 62 millones
	Número de horas de trabajo voluntario de los empleados en todo el mundo a través de los programas oficiales de participación en la vida comunitaria	360,000 horas	500,000 horas	424,000 horas ⁽³⁾
	Pregunta de encuesta sobre compromiso del empleado: "El Grupo Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental" ⁽¹⁾	91% favorable	91% favorable	91% favorable
Económicos	Sueldos y beneficios de los empleados (mundial)	\$ 5,400 millones	\$ 5,750 millones	\$ 6,310 millones
	Financiamiento crediticio para empresas (Canadá)	más de \$ 90,000 millones	más de \$ 100,000 millones	más de \$ 105,000 millones
	Impuestos (mundial)	\$ 2,400 millones	\$ 2,600 millones	\$ 2,900 millones
	Monto gastado en bienes y servicios suministrados por proveedores (mundial)	\$ 3,500 millones	\$ 4,000 millones	\$ 4,500 millones
	Rendimiento sobre el capital	20.3% ⁽²⁾	19.7%	16.4%
Sociales	Inversión en capacitación para los empleados (mundial)	\$ 65 millones	\$ 63 millones	\$ 72 millones
	Satisfacción de los empleados (mundial)	85%	84%	84%
	Mujeres en la Alta Dirección (mundial)	23.5%	24.0%	25.0%
	Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)	33.6%	33.8%	33.3%
	Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	9.5%	13.9%	13.6%
	Empleados indígenas (Canadá)	1.1%	1.2%	1.2%
	Empleados con discapacidades (Canadá)	3.8%	3.3%	3.2%
	Sucursales que atienden a clientes de poblaciones indígenas (Canadá)	22	27	27
Ambientales	Consumo de energía (Canadá)	1,320,090 GJ	1,296,627 GJ	1,286,156 GJ
	Emisiones de gases de invernadero (Canadá)	86,640 toneladas ⁽⁴⁾	80,144 toneladas ⁽⁴⁾	71,153 toneladas
	Viajes de negocios (por avión o tren)	57,813,611 km	54,731,914 km	62,519,510 km ⁽⁵⁾
	Consumo de papel (Canadá)	4,899 toneladas	4,503 toneladas	4,516 toneladas
	Paper shredding/recycling (Canada)	4,237 toneladas	5,797 toneladas	6,011 toneladas
	Environmental disposal of computer equipment	4,384 unidades	4,096 unidades	6,483 unidades

(1) Este parámetro se introdujo en 2011.

(2) Cifra reclasificada.

(3) Número de horas ingresadas oficialmente por los empleados

(4) Las cifras se han reclasificado para tomar en consideración la modificación de factores de emisiones por provincia, derivados de la generación eléctrica. Las pérdidas de energía no asignadas se han eliminado de estos factores. Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de su informes con el objetivo de informar las emisiones totales.

(5) Los viajes han aumentado debido a las integraciones.

*Los valores monetarios se expresan en dólares canadienses.