

# 09

## Informe de Responsabilidad Social Corporativa



Declaración de Servicios a la Comunidad



## Mensaje de Rick Waugh

# Presidente y Director General

Mantuvimos nuestro afán por incorporar los principios de responsabilidad social corporativa en todos los aspectos de nuestras operaciones y por desarrollar un negocio equilibrado y sostenible con beneficios para nuestras partes interesadas.



El permanente compromiso de Scotiabank con la responsabilidad social corporativa (RSC) continuó firme durante 2009. Y, aunque no dejaron de percibirse las repercusiones de la crisis financiera mundial, nosotros mantuvimos nuestro afán por incorporar los principios de responsabilidad social corporativa en todos los aspectos de nuestras operaciones y por desarrollar un negocio equilibrado y sostenible con beneficios para nuestras partes interesadas, es decir para nuestros socios, clientes, empleados y para las comunidades a las que prestamos servicios.

Nuestros esfuerzos en responsabilidad social corporativa se centran en cinco áreas clave en las que podemos marcar la diferencia, a saber: gobierno interno, personal, clientela, medio ambiente y comunidad. Este informe subraya el progreso logrado por el Banco en cada una de esas categorías durante el año pasado.

En nuestra calidad de banco canadiense con mayor presencia internacional, estamos trabajando para garantizar que nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa incluya todas nuestras operaciones mundiales a la mayor escala posible. Hemos elaborado un plan de cinco años para incorporar en este informe más datos internacionales y documentar y evaluar nuestro progreso en nuestras oficinas en el exterior. Actualmente, nuestros esfuerzos se concentran en México, Perú y Chile, países en los que contamos con subsidiarias grandes. Canadá y dichos países representan aproximadamente el 79.5% de nuestro personal. En 2009, centramos nuestra atención en calcular y reducir el consumo de papel en México y en Perú y el consumo de energía en Chile. Esperamos destacar los resultados que obtengamos en los informes posteriores.

Por otro lado, marcamos un importante hito en responsabilidad social corporativa al ser nombrados el año pasado como una de las sólo 11 empresas canadienses con acciones de primera clase incluidas en el Dow Jones Sustainability Index (Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones de 2009 o DJSI World). Asimismo, nos llenó de orgullo ser considerados una de las 50 corporaciones con mayor responsabilidad social de Canadá en 2009 por Jantzi Research y la revista *Macleans*'s. Recibir estos reconocimientos es motivador y me indica que vamos por el camino correcto. Al mismo tiempo, nos permite darnos cuenta de que somos capaces de esforzarnos y de que nos esforzaremos por seguir mejorando aún más.

Por primera vez, el Canadian Business for Social Responsibility garantiza los datos que figuran en la tabla de la Global Reporting Initiative (GRI) de este informe, después de realizar su respectiva revisión y cerciorarse de que cumplen con los requisitos de la GRI. Aunque dicha revisión no se llegó a completar a tiempo para la impresión de este informe, podrá encontrar los resultados en nuestro sitio web, [www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com), donde se incluye mucha más información sobre las iniciativas canadienses y mundiales en responsabilidad social corporativa de Scotiabank.

Esperamos que tenga la oportunidad de visitar nuestro informe en línea y comparta con nosotros sus comentarios sobre el sitio web y este informe impreso. Uno de nuestros objetivos en responsabilidad social corporativa es seguir trabajando para reducir el tamaño del informe en papel como parte de la fidelidad a nuestros compromisos de conservación del medio ambiente, toda vez que ampliamos la información, la detallamos y la ponemos a su disposición en nuestro sitio web.

Desde ya, agradecemos sus comentarios sobre este esfuerzo y esperamos poder seguir informándole sobre el progreso continuo de Scotiabank en el informe del próximo año.

A handwritten signature in black ink that reads "Rick Waugh". The signature is written in a cursive, slightly stylized font.

Rick Waugh  
Presidente y Director General

# Nuestra fortaleza es evidente en los sólidos resultados de Scotiabank de 2009.

En Canadá:

**31,701** empleados

**1,019** sucursales

**2,964** cajeros automáticos

## Utilidad neta total (2009)

**\$ 3,547** millones

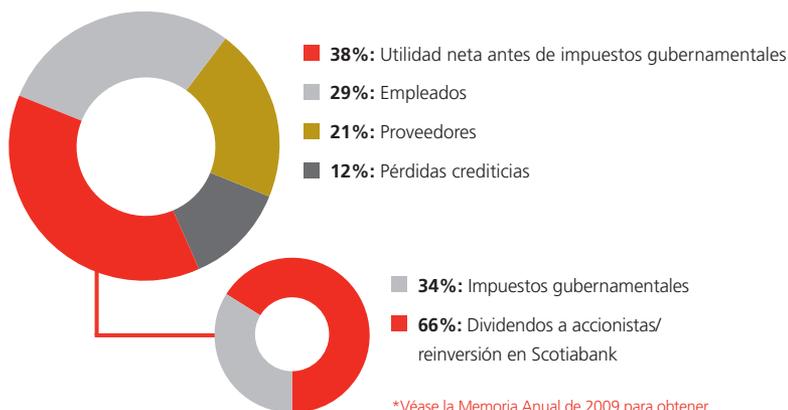
Utilidad neta total por línea de negocios:

**Banca Canadiense** – \$ 1,851 millones

**Banca Internacional** – \$ 1,315 millones

**Scotia Capital** – \$ 1,451 millones

Utilidad neta en 2009 por línea de negocios.



\*Véase la Memoria Anual de 2009 para obtener información completa sobre estas cifras.

## Adónde van nuestros ingresos

Cada año, los ingresos generados por Scotiabank se distribuyen entre numerosas partes interesadas que representan un amplio espectro de la sociedad. Así, nuestros ingresos mundiales se reparten a los empleados por medio de sus sueldos y a los proveedores a través de las compras, se pagan impuestos a todas las instancias gubernamentales y se distribuyen dividendos a los accionistas. Reinvertimos también nuestras utilidades en la institución, con el propósito de fortalecer e incrementar nuestras operaciones, aumentar el nivel de empleo y ampliar los servicios que ofrecemos a la clientela.

## Tres plataformas de negocios sólidas

- › **Banca Canadiense** ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a clientes de banca personal, comercial, de pequeñas empresas y de gestión patrimonial a través de una red de prestación de servicios multicanal en todo el país.
- › **Banca Internacional** brinda una variedad de servicios financieros a los clientes de banca personal y comercial de Scotiabank en más de 40 países en el Caribe, Centroamérica, México, América Latina y Asia.
- › **Scotia Capital** es el área del Grupo Scotiabank dedicada a los servicios bancarios mayoristas. Ofrece una amplia variedad de productos a clientes corporativos, gubernamentales e institucionales. Brinda una cobertura de servicios completa en toda la región del TLCAN además de prestar servicios a otros mercados selectos en todo el mundo a través de dos divisiones: Capital Markets Global y Banca Corporativa y de Inversión Global.



Si desea enviarnos sus comentarios sobre nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2009, sírvase escribirnos a [corpaff@scotiabank.com](mailto:corpaff@scotiabank.com).

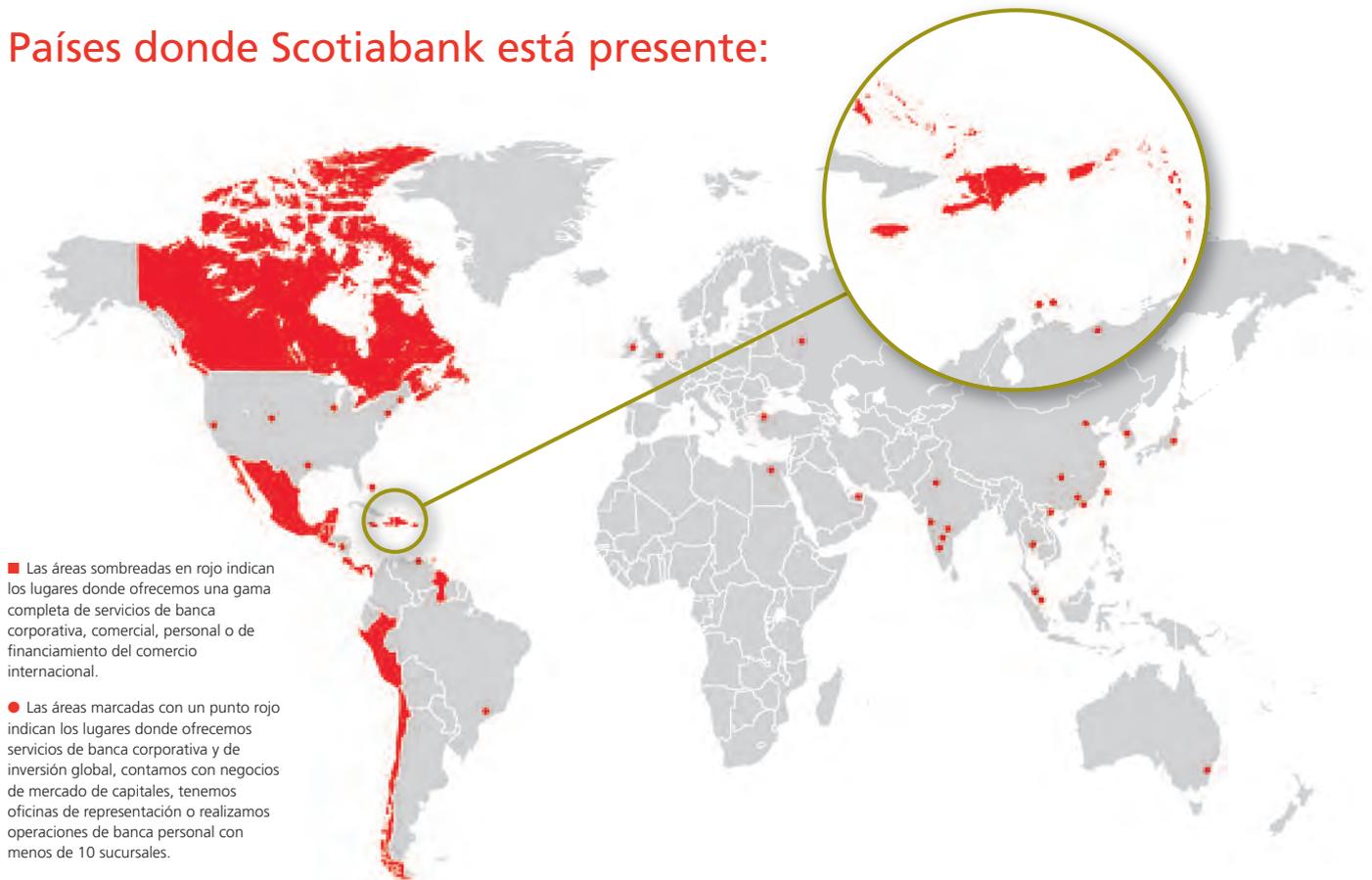
- Salvo indicación contraria, todas las cifras en este informe están expresadas en dólares canadienses.
- Scotiabank respalda las pautas de la Global Reporting Initiative (GRI) y, en tal sentido, este informe se ha elaborado conforme al nivel de aplicación C de las directrices G3. Véase la tabla de referencia de la GRI en nuestro sitio web.

**EN NUESTRA PORTADA:** Centramos nuestros esfuerzos en responsabilidad social corporativa en las áreas donde podemos marcar la diferencia. (De izquierda a derecha): Los empleados de Scotiabank en Costa Rica reunieron libros nuevos y usados para donarlos a la Escuela El Carmelo en Barrio Cuba, San José; los empleados de Scotiabank y sus familias animan a padres de familia que acompañan a sus hijos en su tratamiento médico en hospitales cercanos, pintando una docena de habitaciones en una Casa de Ronald McDonald en la Ciudad de México; la familia García Aguadelo se adhirió al Programa Scotiabank StartRight para Inmigrantes en la sucursal de la Torre Scotia en Montreal poco después de mudarse a Canadá desde Colombia; Peggy Chiu y Roger Wong de la sucursal 1st & Renfrew en Vancouver, al igual que otros empleados de Scotiabank en el mundo, se esmeran por ofrecer una atención y un asesoramiento de calidad excepcional a todos sus clientes; Alba Almonte y Luis Mena, empleados de Scotiabank, participan en la reforestación de la Rivera Río Yaque del Norte en República Dominicana.

Scotiabank es una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el banco con mayor presencia internacional de Canadá.

Con un equipo de casi 68,000 empleados, el **Grupo Scotiabank** y sus empresas afiliadas **prestan servicios a casi 14.6 millones de clientes** en unos 50 países en todo el mundo **y ofrecen una amplia gama de productos y servicios** en los sectores de banca personal, comercial, corporativa y de inversión.

## Países donde Scotiabank está presente:



### Oficinas en Norteamérica:

Canadá, Estados Unidos y México.

### Oficinas en Centroamérica y Sudamérica:

Belice, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela.

### Oficinas en el Caribe:

Anguila, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas y Aruba, Bahamas, Barbados, Dominica, Granada, Haití, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes Estadounidenses, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, San Kitts y Nevis, San Martín, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, y Trinidad y Tobago.

### Oficinas en Europa y Medio Oriente:

Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Irlanda, Reino Unido, Rusia y Turquía.

### Oficinas en Asia-Pacífico:

Australia, China, India, Japón, Malasia, Región Administrativa Especial de Hong Kong, República de Corea, República Popular de China, Singapur, Tailandia, Taiwán y Vietnam.

**Nuestro objetivo** es ser una empresa internacional líder de servicios financieros establecida en Canadá.

En el mundo:

**67,802** empleados

**2,686** sucursales y oficinas

**14.6** millones de clientes



# La responsabilidad social corporativa en Scotiabank

Scotiabank define **la responsabilidad social corporativa** como la manera en que interactuamos con nuestras partes interesadas, a fin de cumplir con nuestras responsabilidades sociales, económicas, ambientales y éticas. Constituye un aspecto fundamental de la forma en que realizamos nuestras actividades y un elemento esencial de nuestro éxito.



“Este año fue fundamental porque presenciamos una gran respuesta a las iniciativas de responsabilidad social corporativa en nuestras operaciones multinacionales y porque hemos estado trabajando para compartir herramientas y mejores prácticas a fin de apoyar este crecimiento. En 2010, desarrollaremos una mayor identificación en todo el Banco y extenderemos nuestra estrategia y nuestros criterios de medición de resultados aún más a todas nuestras oficinas internacionales.”

**Kaz Flinn**

Vicepresidenta, Responsabilidad Social Corporativa  
Presidenta, Comité Asesor en RSC

## Contenido

- 4 Nuestro gobierno interno**
- 4 Nuestro estilo de administrar
- 5 Gestión prudente del riesgo
- 6 Nuestros clientes**
- 7 Acceso a servicios financieros
- 8 Banca de Pequeñas Empresas
- 9 Atendemos las necesidades de nuestros clientes
- 11 Nuestros empleados**
- 12 Quiénes somos
- 13 Remuneración competitiva
- 14 Compromiso de los empleados
- 15 Nuestro medio ambiente**
- 16 Gestión ambiental
- 16 Reducimos nuestra huella ecológica
- 18 Préstamo e inversión
- 20 Nuestras comunidades**
- 21 Filantropía comunitaria en Canadá
- 22 Filantropía comunitaria a nivel internacional
- 22 Programas de los empleados al servicio de la comunidad

### ÍNDICES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Scotiabank está considerada en la clasificación de varios índices por su desempeño relativo a criterios ambientales, sociales y de gobierno interno.



### Indicadores de desempeño social clave\*

Indicador	Desempeño		
	2007	2008	2009
Total de donaciones y patrocinios (mundial)	\$ 43 millones	\$ 43 millones	\$ 39 millones
Número de horas de trabajo voluntario de los empleados en todo el mundo a través de los programas formales de participación en la vida comunitaria	360,000 horas	240,000 horas	299,000 horas
Inversión en capacitación de los empleados (mundial)	\$ 92 millones	\$ 84 millones	\$ 56 millones**
Satisfacción de los empleados (mundial)	87%	86%	86%
Mujeres en la Alta Dirección (mundial)	22%	22%	22.1%
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)	31.5%	31.5%	32%
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	10.2%	11.9%	11.6%
Empleados indígenas (Canadá)	1.1%	1.1%	1.1%
Empleados con discapacidades (Canadá)	4.0%	4.0%	4.2%
Sucursales que atienden a clientes de poblaciones indígenas (Canadá)	26	26	26

\* Las cifras se refieren a las operaciones canadienses, salvo que se especifique lo contrario.

\*\* La reducción está relacionada con nuestra inversión constante en la eficaz tecnología de aulas virtuales, la cual nos permiten disminuir el costo general.

# La responsabilidad social corporativa es una parte esencial de nuestra manera de operar cotidianamente.



Información adicional sobre el progreso en responsabilidad social corporativa de Scotiabank disponible en nuestro sitio web [www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com).

Centramos nuestros esfuerzos en responsabilidad social corporativa en cinco áreas donde podemos marcar la diferencia:

Gobierno interno

Clientes

Empleados

Medio ambiente

Comunidades



## Gobierno interno PÁGINA 4

Nos esforzamos por garantizar que nuestras prácticas y políticas observen o superen en cumplimiento las normas locales canadienses e internacionales en los casi 50 países donde realizamos operaciones.

## Nuestro medio ambiente PÁGINA 15

Tenemos un compromiso permanente con la integración de los factores de sostenibilidad a las operaciones de nuestro negocio. ScotiaGreen, nuestro nuevo sitio web interno que concentra sus actividades en iniciativas de conservación de papel, fue presentado en 2009.

FOTO DE ARRIBA: Sucursal de Rockley, Barbados. En nuestra calidad de banco canadiense con mayor presencia internacional, estamos trabajando para garantizar que nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa incluya nuestras operaciones mundiales a la mayor escala posible.

### Indicadores de desempeño ambiental clave\*

Indicador	Desempeño		
	2007	2008	2009
Consumo de energía	-	1,012,680 Gls	953,292 Gls
Emisión de gases de invernadero	-	63,331 toneladas	59,617 toneladas
Viajes de negocios (por avión o tren)	74,381,681 km	65,352,253 km	32,746,696 km**
Consumo de papel	5,408 toneladas	5,090 toneladas	4,760 toneladas
Destrucción o reciclaje de papel (Canadá)	-	5,099.97 toneladas***	5,056.19 toneladas
Eliminación de equipos de computación sin perjuicio del medio ambiente	8,047 unidades	24,808 unidades	18,769 unidades

\* Las cifras se refieren a las operaciones canadienses, salvo que se especifique lo contrario.

\*\* Cifras estimadas en base a los totales del año civil. Scotiabank cambió de proveedores en el T4, por tal motivo no se dispone aún de un total para el año fiscal.

\*\*\* Los datos de 2008 se han reclasificado para reflejar las cifras revisadas, entregadas por el proveedor.

# Informe de Responsabilidad Social Corporativa Mundial de Scotiabank

Este informe examina nuestra influencia económica, social y ambiental y nuestro desempeño durante 2009. Se ha publicado en conformidad con la Sección 3 del reglamento Public Accountability Statements (Banks, Insurance Companies, Trust and Loan Companies) Regulations de Canadá e incluye más datos a nivel mundial para reflejar el creciente alcance internacional de nuestras operaciones. Si desea obtener más información sobre el alcance de este informe, consulte la página 23 del anexo. Asimismo, puede encontrar información adicional en nuestro sitio web [www.scotiabank.com/csr](http://www.scotiabank.com/csr).



**Nuestros clientes** PÁGINA 6  
 Prestamos asesoramiento y servicios de calidad excepcional a más de 14.6 millones de clientes en todo el mundo.



**Nuestros empleados** PÁGINA 11  
 Scotiabank cuenta con más de 67,000 empleados en todo el mundo, que contribuyen a nuestro éxito a través de su visión, formación y sus experiencias excepcionales.



**Nuestras comunidades** PÁGINA 20  
 Nuestro compromiso con el bienestar de todas nuestras partes interesadas demuestra cuánto nos preocupamos por las comunidades en las que vivimos y trabajamos.



## Indicadores de desempeño económico clave\*

Indicador	Desempeño		
	2007	2008	2009
Sueldos y beneficios de los empleados (mundial)	\$ 3,900 millones	\$ 4,000 millones	\$ 4,300 millones
Financiamiento crediticio para empresas (Canadá)	Más de \$ 92,000 millones	Más de \$ 99,000 millones	Más de \$ 86,000 millones
Impuestos (mundial)	\$ 2,000 millones	\$ 1,500 millones	\$ 1,900 millones
Monto gastado en bienes y servicios suministrado por proveedores (mundial)	\$ 2,600 millones	\$2,800 millones	\$ 3,100 millones
Rendimiento del capital	22.0%	16.7%	16.7%

\* Las cifras se refieren a las operaciones canadienses, salvo que se especifique lo contrario.



## Nuestro gobierno interno

El gobierno interno hace referencia a la forma de administrar una empresa, sus procesos y políticas y a la manera en que se ocupa de los variados intereses de sus diversas partes interesadas. En Scotiabank trabajamos para garantizar que nuestras prácticas y políticas observen o superen en cumplimiento las normas locales canadienses e internacionales en los casi 50 países donde realizamos operaciones. Asimismo, nos esforzamos por asegurar que los intereses de nuestras diversas partes interesadas en el mundo estén representados de forma equilibrada.

### Nuestro estilo de administrar

Mientras las empresas y los organismos reguladores tratan de resolver las repercusiones de la turbulencia económica mundial de los dos últimos años, la importancia de contar con una estructura y una cultura de gobierno interno efectivas se hace cada vez más evidente.

Gracias a su base firme de transparencia, integridad y responsabilidad, Scotiabank supo capear la tormenta en mejores condiciones que muchas otras empresas del sector. Esta base que incluye sólidos procedimientos de cumplimiento interno y un marco de manejo del riesgo completo y bien coordinado ayudó al Banco a establecer y mantener relaciones estrechas y duraderas con sus clientes y con las otras partes interesadas. Nuestra Junta Directiva tiene a cargo la supervisión de la gestión de operaciones del Banco.

La Junta Directiva de Scotiabank está conformada por líderes empresariales y comunitarios activos a nivel local, regional, nacional e internacional, seleccionados cuidadosamente en base a sus conocimientos financieros, su integridad y su criterio empresarial de comprobada solidez e independencia, entre otros factores.

Las prácticas y políticas de gobierno interno del Banco están diseñadas para mantener la independencia de la Junta Directiva y su capacidad de supervisión eficaz.

El Banco busca continuamente la manera de reforzar sus políticas y procedimientos de gobierno interno. El Comité de Gobierno Interno y Pensiones de la Junta Directiva, conformado exclusivamente por directores independientes, revisa las políticas de gobierno interno del Banco al menos una vez al año y cualquier cambio que recomienda es revisado por la Junta Directiva en pleno. Por su parte, todos los directores, oficiales y empleados de Scotiabank deben confirmar anualmente su observancia de las Pautas para la Conducta en los Negocios del Banco.



SCOTIABANK FUE EL BANCO QUE LOGRÓ LA MEJOR UBICACIÓN EN LA LISTA DE LOS 50 MEJORES EMPLEADORES DE CANADÁ 2009 DE LA REVISTA THE GLOBE AND MAIL.



“Un gobierno interno sólido respalda el estilo de trabajo cotidiano del Banco y es una pieza clave en nuestra identidad como organización.”

### Randy Lyons

Vicepresidente y Director Administrativo, Gestión de Riesgo Global  
Miembro del Comité Asesor en RSC

## Gestión prudente del riesgo

“En calidad de líder en gestión de riesgos entre las instituciones financieras a nivel mundial, Scotiabank adoptó las medidas necesarias en 2009 para garantizar que nuestro enfoque en la gestión de riesgos incorporase las lecciones clave aprendidas durante la crisis económica mundial.

Una de las conclusiones clave que sacamos de la reciente crisis fue la necesidad de todos los actores del sector financiero mundial de contar con una mejor gestión del riesgo de liquidez. Si bien las prácticas de Scotiabank en este tema probaron ser eficaces, se lanzaron varias medidas durante 2009 para

- Creamos el cargo de Director General de Créditos para reflejar la importancia cada vez mayor que le otorgamos a la gestión del riesgo crediticio eficaz.
- Reafirmamos la amplitud de liderazgo de nuestra División de Gestión de Riesgo Global al agregar el nuevo cargo de Vicepresidente Ejecutivo, responsable de supervisar la gestión del riesgo crediticio en banca personal y de las cuentas especiales.
- En 2009, Scotiabank fue nombrado uno de los 10 bancos más estables del mundo durante los peores meses de la crisis financiera según el *State of the Financial Services Industry de 2009* (Estado del Sector de Servicios Financieros), elaborado por la empresa consultora internacional Oliver Wyman.

“Scotiabank adoptó las medidas necesarias en 2009 para garantizar que nuestro enfoque en la gestión de riesgos incorporase las lecciones clave aprendidas durante la crisis económica mundial.”

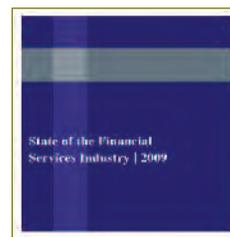
— Brian Porter, Jefe Central del Grupo, Riesgos y Tesorería

Realizamos pruebas de resistencia al estrés y, como todos los otros actores del sector financiero mundial, aprendimos que siempre podemos mejorar nuestro riesgo de liquidez. Asimismo, adoptamos medidas importantes para afianzar las labores de nuestro equipo de gestión de riesgos”, declaró Brian Porter, Jefe Central del Grupo, Riesgos y Tesorería.

implementar mejores prácticas nuevas y reflejar dichas conclusiones clave. El riesgo de liquidez se administra ahora desde un sentido más integral junto con otros riesgos materiales del Banco.

Se realizaron diversos cambios en el equipo de gestión de riesgos del Banco en 2009 con miras a fortalecer sus funciones:

- Ascendimos a nuestro Director de Gestión del Riesgo al cargo de Jefe Central del Grupo, Riesgo y Tesorería con nuevas y más amplias funciones y la responsabilidad de la gestión de riesgos en todo el Banco. Sus tareas combinan el riesgo de liquidez, el financiamiento y el riesgo de las tasas de interés con riesgo crediticio, el riesgo de mercado y riesgo operacional.



Scotiabank fue considerado como uno de los bancos más estables en el mundo.



Para obtener más información sobre nuestra Junta Directiva, sus comités y actividades, consulte la Circular de la Alta Dirección en [www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com).



Más información disponible en línea:  
[www.scotiabank.com/csr/customers](http://www.scotiabank.com/csr/customers)

## Nuestros clientes

El objetivo principal de Scotiabank es ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles productos y soluciones adecuadas a sus necesidades. En 2009, Scotiabank puso a disposición de más de **14.6 millones de clientes** a nivel mundial, incluyendo muchos grupos con necesidades específicas, servicios y asesoramiento financieros.



FOTO DE ARRIBA: Wei Hua Chen y Juya Yu, nuevos clientes del Programa Scotiabank StartRight para Inmigrantes en la sucursal principal de Richmond en Columbia Británica (Canadá).

TODOS LOS AÑOS SOLICITAMOS LA OPINIÓN DE NUESTROS CLIENTES, INCLUYENDO A MÁS DE 20,000 CLIENTES INTERNACIONALES.



“Una parte de ayudar a las personas a mejorar su situación financiera consiste en asegurarse de que tengan la posibilidad de acceder a los servicios bancarios que se ofrecen. Este aspecto se aplica a toda nuestra red global, incluyendo Canadá, en donde hemos estado trabajando para garantizar que los nuevos canadienses tengan acceso a cajeros automáticos multilingües y a productos y servicios adaptados a sus necesidades.”

**Rania Llewellyn**

Vicepresidenta, Banca para Clientela Multicultural  
 Miembro del Comité Asesor en RSC

**Acceso a servicios financieros**

Todos tienen necesidad de acceder a los servicios bancarios básicos, especialmente los grupos con necesidades particulares como los jóvenes, las personas mayores, las personas con dificultades económicas y los nuevos canadienses. Scotiabank ha desarrollado productos y servicios a la medida y programas educativos financieros en numerosos mercados para ayudar a mejorar dicho acceso. Si desea obtener más información sobre cómo Scotiabank está trabajando para dar más accesibilidad a los servicios bancarios, consulte nuestra Tabla sobre Acceso a servicios financieros en la página 10.

**Servicios bancarios para clientela multicultural**

En 2009 lanzamos varias iniciativas para apoyar a los inmigrantes antes y después de su llegada a Canadá, entre ellas establecimos asociaciones con organismos de ayuda para la integración en un nuevo país como el Skills for Change y la asociación con sede en Toronto Cross-cultural Community Services Association (TCCSA). El exclusivo equipo de Banca para Clientela Multicultural de Scotiabank ayuda a los nuevos canadienses a establecerse en este país ofreciéndoles productos adaptados a sus necesidades y servicios multilingües.

El Programa Scotiabank StartRight para Inmigrantes apoya a los nuevos residentes en su vida financiera y les facilita su proceso de transición en su nuevo país.

**Microfinanzas**

Scotiabank participa en innovadoras iniciativas relacionadas con las microfinanzas\* en todo el mundo, las cuales contribuyen a crear oportunidades para los empresarios y las comunidades carentes de servicios, especialmente para los propietarios y administradores de micronegocios. (Consulte la tabla en la página 8.)

A continuación citamos los objetivos de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2008 y los resultados logrados durante 2009:

Objetivos	Resultados
<p><b>Satisfacción del cliente:</b> Incrementar los niveles de satisfacción y fidelidad del cliente y continuar estableciendo objetivos para el porcentaje de clientes satisfechos con el manejo de sus reclamos.</p>	<p>53% de nuestros clientes son muy fieles a Scotiabank (mismo porcentaje alcanzado en 2008).</p> <p>En esta ocasión podemos informar sobre el porcentaje del nivel de satisfacción de los clientes de banca personal en Banca Internacional durante 2008 y 2009.</p>
<p><b>Banca de Pequeñas Empresas en Canadá:</b> Los asesores de Banca de Pequeñas Empresas de Scotiabank pondrán en marcha programas de llamadas para proporcionar herramientas y recursos que permitan a los propietarios de pequeñas empresas tener éxito en tiempos económicos difíciles.</p>	<p>El Grupo Consultivo de Pequeñas Empresas de Canadá llevó a cabo los programas de llamadas y proporcionó herramientas y recursos nuevos para preparar a los propietarios de pequeñas empresas, se incluyeron hojas de ejercicios y recursos en línea como el Unlocking Growth Centre. Este sitio web pone a disposición información, consejos prácticos y hojas de ejercicios para ayudar a los propietarios de negocios a desarrollar sus estrategias.</p>
<p><b>Protección del cliente en caso de fraude:</b> Implementar tarjetas de crédito y débito provistas de chips, que contribuirá a aumentar el número de transacciones seguras en Canadá.</p>	<p>Se convirtió más del 50% de tarjetas de crédito y tarjetas de débito activas en Canadá a las tarjetas con chip.</p>
<p><b>Banca para Clientela Multicultural:</b> Continuar desarrollando productos y servicios diseñados para apoyar a los nuevos inmigrantes, estudiantes extranjeros e inmigrantes inversionistas, haciendo énfasis en la ampliación de nuestra oferta de idiomas en la prestación de servicios.</p>	<p>Se agregaron en los cajeros automáticos opciones en español y en chino, y se hicieron mejoras en nuestros centros de contacto de Banca Personal y ScotiaMcLeod Direct Investing para atender a los clientes en punjabi y español.</p>



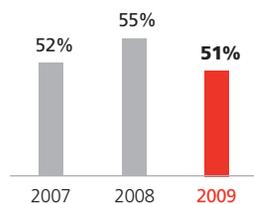
Para obtener más información sobre Banca para Clientela Multicultural, visite [www.scotiabank.com/csr/customers/mcb](http://www.scotiabank.com/csr/customers/mcb).



Para obtener más información sobre microfinanzas, visite [www.scotiabank.com/csr/customers/microfinance](http://www.scotiabank.com/csr/customers/microfinance).

### Índice de fidelidad de las pequeñas empresas (Canadá)

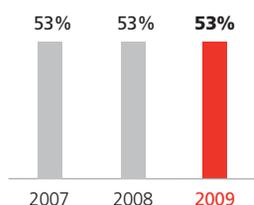
– Máxima puntuación



El índice de fidelidad de las pequeñas empresas se basa en los resultados de una encuesta interna y representa un indicador clave de la fidelidad que muestran nuestros clientes hacia Scotiabank.

La máxima puntuación se refiere a la proporción de clientes que dieron la mayor calificación de acuerdo con una escala de valoración de cinco puntos.

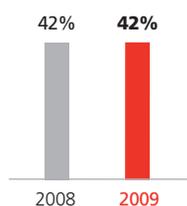
### Índice de fidelidad de los clientes de Banca Personal de Scotiabank (Canadá) – Máxima puntuación



La máxima puntuación se refiere a la proporción de clientes que dieron la mayor calificación de acuerdo con una escala de valoración de cinco puntos.

### Banca Internacional – Satisfacción de los clientes de Banca personal

“Cómo lo ven sus clientes”, Banca Internacional



Estos datos se encuentran disponibles únicamente para los años fiscales 2009 y 2008, no se tienen datos anteriores a 2008, cuando la División de Banca Internacional presentó un Programa integrado y uniforme pandivisional “Cómo lo ven sus clientes” en nuestros 21 mercados más grandes del Caribe y de América Latina. En 2009, entrevistamos a más de 20,000 clientes de Scotiabank y comparamos sus respuestas con las obtenidas en 2008.

## Banca de Pequeñas Empresas en Canadá

En Canadá, continuamos evaluando los niveles de satisfacción de nuestros clientes de Banca de Pequeñas Empresas para comprender cómo podemos mejorar nuestros servicios (véase el gráfico a la izquierda).

“El año que acaba de concluir fue un periodo difícil para muchos negocios, especialmente, para los comercios más pequeños que sintieron el impacto real de la disminución de la actividad económica general según su sector de actividades. Estos negocios enfrentan retos de todas partes y la administración de sus finanzas es siempre el mayor desafío”, comentó Kyle McNamara, Directora Ejecutiva y Jefa de Banca de Pequeñas Empresas. “Los niveles de satisfacción de nuestros clientes bajaron durante todo este año y aumentaron en algunas áreas como ‘efectividad y resolución de problemas’ y ‘Comprendemos la realidad de los retos que enfrentan nuestros clientes de pequeñas empresas’. Nuestros asesores del sector responden trabajando en conjunto y prestando atención a nuestros clientes, a medida que planifican estrategias que puedan ayudarles a identificar y aprovechar las nuevas oportunidades conforme empiecen a aparecer en 2010.”

Al 31 de octubre de 2009, Scotiabank autorizó \$ 9,200 millones en financiamiento crediticio a disposición de las pequeñas y medianas empresas en Canadá. Se ofrece un desglose de nuestro total de crédito comercial autorizado y pendiente para 2009 y la cantidad de clientes por provincia y territorio en la página 25 del anexo.

## Banca de Pequeñas Empresas en Banca Internacional

Con la filosofía “trabajamos junto con los clientes para ayudar a aumentar su negocio”, Scotiabank empezó el lanzamiento de Banca de Pequeñas Empresas en el Caribe y América Latina. Actualmente ofrecemos una gama de soluciones para pequeñas empresas en 20 países, incluyendo cuentas bancarias cotidianas, opciones de préstamo y tarjetas de crédito, así como servicios de inversión y administración de efectivo/fondos.



FOTO DE ARRIBA: A través de nuestras iniciativas de microfinanciamiento, Scotiabank apoya a los microempresarios como Teresa Olmedo en Chile, quien se dedica a la elaboración y venta de estatuillas culturales.

### Descripción general de los servicios de microfinanciamiento de Scotiabank

	Total préstamos	Monto promedio de cada préstamo	N.º clientes
Chile (Banco del Desarrollo)	US\$142 millones	US\$ 3,000	47,300
Guatemala	US\$ 22.5 millones	US\$ 2,000	11,250
Jamaica	US\$ 2.5 millones	US\$ 713	2,500
Perú	US\$ 239 millones	US\$ 2,390	100,000
República Dominicana	US\$ 26 millones	US\$ 3,000	8,600
<b>Total</b>	<b>US\$ 432 millones</b>		<b>169,650</b>

\* Definimos a los clientes de microfinanciamiento como trabajadores independientes o propietarios de microempresas que perciben un ingreso anual inferior a US\$ 100,000.



Para obtener más información sobre las operaciones de Banca de Pequeñas Empresas en Canadá y a nivel internacional, visite [www.scotiabank.com/csr/customers/smallbusiness](http://www.scotiabank.com/csr/customers/smallbusiness).

LOS SERVICIOS BANCARIOS EN LÍNEA SCOTIA BRINDAN A LOS CLIENTES UN PUNTO DE ACCESO ADICIONAL PARA REALIZAR OPERACIONES BANCARIAS EN 20 PAÍSES.

## Atendemos las necesidades de nuestros clientes

Atender las necesidades de nuestros clientes incluye ayudarlos a mejorar su situación financiera, proteger su privacidad, apoyarlos en la superación de sus retos y escuchar sus comentarios sobre nuestra manera de proceder.

El índice de fidelidad de nuestros clientes (véanse los gráficos en la página anterior) nos permite evaluar nuestro éxito en la satisfacción de sus necesidades tanto en Canadá como a nivel internacional.

### Accesibilidad

Scotiabank ha estado trabajando para garantizar que nuestros servicios sean accesibles a todos. Se han realizado importantes renovaciones en las nuevas sucursales e instalaciones de Scotiabank de acuerdo con las pautas de accesibilidad que establece la Asociación Canadiense de Normalización, y seguimos reemplazando los cajeros automáticos con unidades que permitan a nuestros clientes en silla de ruedas un mejor acceso a la lectura de sus tarjetas, al teclado, a la pantalla y a la ranura de entrega de recibos de transacciones.

### Protegemos la privacidad de nuestros clientes

En 2009, Scotiabank presentó varias iniciativas con miras a proteger y mejorar la privacidad de nuestros clientes, entre ellas:

- Lanzamos hace poco las Políticas y Pautas del Grupo Scotiabank para la Protección de la Privacidad de la Información Personal a fin de manejar nuestros métodos en constante y rápido cambio de acceso, uso, almacenamiento,

transmisión y eliminación de información de los clientes y empleados, incluyendo una mayor utilización de aparatos electrónicos y móviles.

- Scotiabank empezó con el lanzamiento en Canadá de las tarjetas de débito y crédito con chip, las cuales ofrecen una mayor seguridad contra pérdidas, robos y falsificaciones. Scotiabank México ha empezado con la introducción de la misma tecnología en sus tarjetas de débito y crédito, y Perú utiliza actualmente un programa piloto de tarjetas de crédito con chip en Trujillo y Arequipa.

- El boletín informativo de Scotiabank, *El Grupo Scotiabank y Usted: Un asunto de privacidad*, le ofrece a los clientes una rápida reseña sobre protección de la privacidad. Se encuentra disponible en la sección Customer Care (Servicio al Cliente) de [www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com) y en nuestras sucursales.

Adicionalmente a éstos y muchos otros datos sobre protección de la privacidad que puede encontrar en línea, hemos adoptado códigos de conducta voluntarios (véase la página 24 del anexo).

En 2010, nos centraremos en diversas prioridades. Con este informe, empezaremos a considerar la evaluación de nuestro progreso.

#### Prioridades

**Satisfacción del cliente:** Seguir evaluando el nivel de satisfacción y fidelidad de los clientes en Canadá y a nivel internacional, así como el porcentaje de clientes que se encuentra satisfecho con el manejo de sus reclamos.

#### Banca de Pequeñas Empresas en Canadá:

Los asesores de Banca de Pequeñas Empresas están concentrados en identificar los planes de crecimiento de los propietarios de negocios y apoyarlos con asesoramiento práctico, información y servicios bancarios apropiados.

**Banca para Clientela Multicultural:** Seguir desarrollando productos y servicios diseñados para apoyar a los nuevos inmigrantes que llegan a Canadá a través del Programa Scotiabank StartRight, haciendo mayor énfasis en la ampliación de nuestra oferta en todos los canales de prestación de servicios.

#### Para cumplir nuestras prioridades

Utilizaremos los estudios sobre “Cómo lo ven sus clientes” y “Cómo lo ven sus clientes” de Banca Internacional para informar sobre los niveles de satisfacción y fidelidad de los clientes y continuar haciendo el seguimiento respectivo a los reclamos de los clientes año tras año.

A través de Banca de Pequeñas Empresas de Canadá, seguiremos brindando nuevos recursos e identificando nuevas oportunidades para facilitar a las pequeñas empresas las herramientas de crecimiento apropiadas.

Brindaremos a los nuevos inmigrantes, estudiantes extranjeros e inmigrantes inversionistas productos y servicios a su medida para facilitarles su proceso de adaptación en Canadá.

### Resolución de reclamos de los clientes

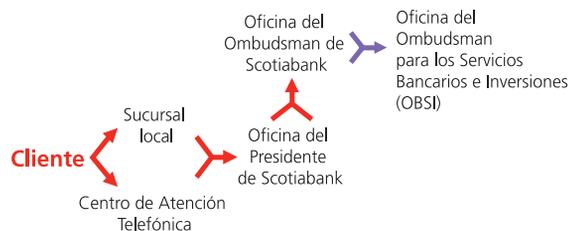
Nuestro éxito financiero depende de la existencia de un proceso claro y eficaz de resolución de reclamos que nos permita identificarnos como una organización responsable. Nuestros datos estadísticos y proceso de resolución de reclamos aparecen indicados a continuación. A escala internacional, Scotiabank sigue un proceso similar, que puede variar de acuerdo con las disposiciones reglamentarias nacionales o las necesidades locales.

	2007	2008	2009
Número de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente	8,172	7,692	10,470*
Porcentaje de clientes encuestados que se mostraron plenamente satisfechos con el manejo de su reclamo	88%	88%	89%**

\*Representa el número total de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente de más de 14 millones de clientes. Los reclamos se clasifican en términos de servicio, crédito, política, precios, cumplimiento, documentación y otros, a fin de revisar tendencias y recomendar cambios. El aumento en la cantidad de reclamos durante 2009 puede atribuirse parcialmente a la difícil situación económica experimentada que originó una mayor inquietud con respecto a la política del Banco y al servicio que se le brinda al cliente.

\*\* Se basa en encuestas realizadas a 996 clientes.

#### Proceso de resolución de reclamos



Para obtener más información sobre cómo Scotiabank garantiza el acceso a sus servicios, visite [www.scotiabank.com/csr/customers/accessibility](http://www.scotiabank.com/csr/customers/accessibility).



Para obtener más información sobre nuestras Políticas y Pautas para la Protección de la Privacidad, visite [www.scotiabank.com/csr/privacy](http://www.scotiabank.com/csr/privacy).

**NUESTROS NUEVOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE USO SENCILLO FACILITAN LAS OPERACIONES DE NUESTROS CLIENTES EN SILLA DE RUEDAS.**

## Acceso a servicios financieros

Las instituciones financieras desempeñan un papel esencial en la generación de acceso a los servicios financieros, especialmente de los grupos que presentan necesidades particulares, tales como los jóvenes, las personas mayores, las personas con dificultades económicas y los nuevos canadienses. Scotiabank ha desarrollado productos, servicios y programas de educación financiera adaptados en una serie de mercados para aumentar el acceso a dichos servicios.

### Segmento de la clientela

	Servicios bancarios básicos	Ahorro, inversión y crédito	Educación financiera
<b>Todos</b>	<p>Cuenta para servicios bancarios básicos de Scotiabank (Canadá).</p> <p>El Servicio Quick Pay (Jamaica) ofrece a los trabajadores de bajos ingresos cuentas bancarias electrónicas para que accedan a sus sueldos sin riesgo alguno.</p>	<p>El Programa de Ahorros Bank the Rest (Depositar el vuelto) de Canadá ayuda a los clientes a mejorar sus hábitos de ahorro mientras efectúan sus compras cotidianas con su tarjeta de débito.</p> <p>La cuenta de ahorros Scotia Power Savings Account ofrece una opción de ahorro en línea y con tasas de interés elevadas.</p> <p>El Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial) permite a los clientes invertir en empresas que contribuyen a mitigar el impacto del cambio climático.</p>	<p>Los empleados de Scotiabank ofrecen seminarios de educación financiera en numerosos lugares, tales como en comunidades en Canadá, El Salvador, Guyana, Bahamas y San Kitts y Nevis.</p> <p>Ofrecemos herramientas de educación financiera en <a href="http://www.scotiabank.com">www.scotiabank.com</a> (por ejemplo, Banking Lingo 101, Understanding Credit).</p>
<b>Jóvenes</b>	<p>El plan Student Banking Advantage™ (Canadá) ofrece comisiones bancarias inferiores a estudiantes a tiempo completo de escuelas preuniversitarias y universidades.</p> <p>El Programa de Ahorros Getting There para jóvenes es un plan en el que no se paga comisiones por transacciones y que permite efectuar gratuitamente hasta 20 operaciones de débito al mes.</p>	<p>La tarjeta L'earn Visa para estudiantes proporciona beneficios, tales como la exoneración del pago de la tarifa anual, el programa acelerado de recompensas <i>Moneyback</i> y un período de gracia de hasta 21 días libre de intereses en el caso de compras.</p> <p>El Plan Scotiabank de Ahorros para la Educación (17 países del Caribe y Centroamérica).</p> <p>Scotiabank Ser Dinero (Trinidad y Tobago) ofrece a los estudiantes a tiempo completo una cuenta de ahorros con tasa de interés elevada exenta del pago de comisiones bancarias.</p>	<p>Ponemos a disposición de los estudiantes los sitios web Scotiabank Education Savings Solutions y Scotiabank School Financing Options.</p> <p>Nuestros empleados de Puerto Rico trabajan como voluntarios en los seminarios Teach Children to Save (Enseñar el ahorro a los niños) de la American Bankers Association.</p>
<b>Personas mayores</b>	<p>El programa Scotia Plus (Canadá) ofrece una cuenta sin cobro de comisiones que permite efectuar una cantidad ilimitada de transacciones de débito a candidatos que cumplan con las condiciones establecidas y que tengan 59 años de edad o más.</p>	<p>Las personas de la tercera edad disponen en línea de la herramienta de ejemplificación RRIF/LIF/LRIF, documentación y asesoría.</p>	<p>Lanzamos un Centro de Información sobre Cuentas de Ahorros Exentas del Pago de Impuestos en Canadá, con contenidos adaptados a las necesidades de las personas jubiladas, en <a href="http://www.scotiabank.com">www.scotiabank.com</a>.</p>
<b>Nuevos canadienses</b>	<p>El programa Scotiabank <i>StartRight</i> (Canadá) ofrece a los nuevos inmigrantes acceso más fácil a créditos, servicios bancarios cotidianos gratuitos durante un año y un sitio web multilingüe que contiene enlaces a sitios para obtener asistencia en materia de establecimiento en el país e información financiera de interés para los recién llegados.</p> <p>Scotiabank y Western Union implementaron un sistema para efectuar fácilmente transferencias de dinero desde las sucursales, nuestros centros de atención telefónica y desde los servicios bancarios de Scotia en Línea a 350,000 lugares en todo el mundo.</p>	<p>Servicios telefónicos multilingües de TeleScotia y ScotiaMcLeod.</p>	<p>Proporcionamos a los clientes materiales multilingües adaptados a sus necesidades en numerosas comunidades.</p>
<b>Población indígena</b>	<p>Tenemos cuatro sucursales ubicadas en reservas indígenas y una red de 22 centros bancarios para la población indígena (Canadá).</p>	<p>Oferta especial de Certificados de Inversión Garantizados y cuenta corriente exenta del pago de comisiones durante un año para los beneficiarios del programa de asentamientos escolares residenciales (Canadá).</p> <p>Proporcionamos programas de préstamos en reservas a personas naturales y concejos de bandas, así como administración de inversiones y servicios de fideicomiso a First Nation Trust en todo Canadá.</p>	<p>Scotiabank patrocinó talleres de finanzas CESO a más de 1,000 beneficiarios del programa de asentamientos escolares residenciales (Canadá).</p>
<b>Pequeñas empresas</b>	<p>Los asesores de Banca de Pequeñas Empresas ubicados en las sucursales proporcionan herramientas y recursos prácticos que contribuyen al éxito de las pequeñas empresas.</p> <p>Programa Scotia Running Start for Business™ para empresas recién creadas.</p>	<p>Scotiabank autorizó más de \$ 9,200 millones en financiamiento de deuda a pequeñas empresas canadienses.</p> <p>Scotia Flex y el Scotia One Account Plan (Canadá) para clientes del sector agrícola.</p> <p>Scotia Running Start y Scotia Business Builder (Jamaica) – CAN\$ 3.5 millones para ayudar a las pequeñas y medianas empresas a desarrollar todo su potencial, además de asesoría para ayudar a los empresarios a administrar sus negocios.</p>	<p>Campaña Get Growing to a Million (Canadá) para proporcionar asesoría experta, recursos y la oportunidad de participar en una comunidad en línea.</p>
<b>Micro-empresas</b>	<p>Las operaciones de microfinanciamiento en Chile, Perú, Jamaica, República Dominicana y Guatemala operan subsidiarias de microfinanciamiento con saldos acreedores pendientes superiores a los US\$ 432 millones, y ofrecen recursos para la educación financiera y planificación de negocios en países específicos.</p>		

SCOTIABANK PERÚ CUENTA CON EL BUS CONSEJERO SCOTIABANK PARA LLEVAR EDUCACIÓN FINANCIERA A LAS CALLES DE LIMA Y A LAS COMUNIDADES DE PROVINCIA.



## Nuestros empleados

La satisfacción de los empleados es un componente esencial del buen compañerismo. Puede ser analizada a través de encuestas pero también es importante comprender quiénes son nuestros empleados y cuáles son las oportunidades, posibilidades y recompensas que tienen a su disposición.



**FOTO DE ARRIBA:** En Scotiabank, nuestros valores esenciales guían las relaciones que establecemos con los clientes, con el público en general y entre nosotros, dondequiera que trabajemos. En la foto, Angélica Cáceres, rodeada de su equipo del Centro de Atención al Cliente en Santiago (Chile), así nos lo demuestra.

SCOTIABANK BELICE FUE NOMBRADO EL MEJOR EMPLEADOR POR LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE BELICE Y EL ROTARY CLUB.



“Nos esforzamos por garantizar que nuestra organización sea un lugar donde los profesionales talentosos deseen trabajar y tener la oportunidad de desarrollarse profesionalmente. Sabemos que contar con empleados comprometidos y satisfechos origina clientes contentos y fieles, lo cual contribuye al éxito comercial a largo plazo. Centramos nuestros esfuerzos en atraer y conservar a los mejores empleados, reconocer y premiar su destacado desempeño, y dar un valor real a las relaciones sólidas.”

### Cory Garlough

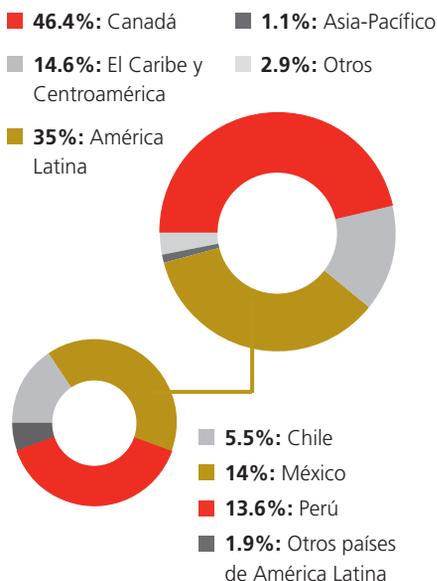
Vicepresidente, Estrategias Globales de Empleo  
Miembro del Comité Asesor en RSC

## Quiénes somos

La fortaleza de Scotiabank proviene de la gran diversidad de nuestro personal, compuesto por miles de empleados de todo el mundo, que contribuyen con su talento y sus habilidades y comparten sus perspectivas, conocimientos y experiencias únicos.

Como el banco canadiense con mayor presencia internacional, con sede en una de las naciones más multiculturales del mundo, promovemos una cultura laboral integradora y continuamos desarrollando una amplia base de habilidades. Nuestros objetivos de diversidad continúan abarcando cuatro grupos específicos: mujeres, minorías visibles, personas con discapacidad y comunidades aborígenes. (Véase la tabla de Aspectos destacados sobre la diversidad en Scotiabank en la página 13.)

### Desglose de datos geográficos por región



A continuación citamos los objetivos de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2008 y los resultados logrados durante 2009:

Objetivos	Resultados
<p><b>Liderazgo:</b> Continuar transformando el liderazgo en una ventaja competitiva por medio de la implementación de una estrategia global de identificación y movilización de talentos donde las necesidades de negocios son más imperiosas, así como a través de un programa tecnológico mundial de gestión de talentos.</p>	<p>Scotiabank fue nombrada Empresa muy prometedora en Liderazgo, la única empresa canadiense en integrar la lista.</p> <p>La tecnología del Perfil de Talento se lanzó para entender mejor las experiencias, competencias y aspiraciones de nuestro banco de talentos de empleados líderes a nivel mundial.</p>
<p><b>Capacidad de la fuerza laboral:</b> Seguir mejorando el talento y las competencias de nuestra fuerza laboral y proseguir con la actualización de la plataforma técnica del Sistema de Administración del Aprendizaje del Banco con el propósito de mejorar la calidad del aprendizaje y el desarrollo de los empleados.</p>	<p>Se lanzó un proyecto en 2009 para modernizar el Sistema de Administración del Aprendizaje del Banco. La implementación del mismo se ha programado para 2010.</p>
<p><b>Empleador preferido a nivel mundial:</b> Continuar implementando a escala mundial principios de recursos humanos y normas compartidas, a fin de crear una relación laboral uniforme y, por ende, mejorar nuestra condición como empleador preferido a medida que crecemos en los diversos mercados.</p>	<p>Se desarrollaron e implementaron los Principios globales de Scotiabank sobre el SIDA-VIH y demás enfermedades potencialmente fatales en el lugar de trabajo.</p>
<p><b>Avance de las mujeres:</b> Continuar expandiendo la estrategia de Avance de las Mujeres del Banco en el ámbito internacional por medio de iniciativas adaptadas localmente.</p>	<p>Scotiabank México fue nombrada una de las Mejores Empresas para Trabajar para las Mujeres 2009.</p>



Para obtener más información sobre los objetivos y logros en diversidad del Banco, visite [www.scotiabank.com/diversityandinclusion](http://www.scotiabank.com/diversityandinclusion).

### SCOTIABANK ES MIEMBRO DE:



SCOTIABANK MÉXICO FORMÓ PARTE DE LA LISTA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR PARA LAS MUJERES 2009 EN MÉXICO.

## Capacitación y desarrollo

Scotiabank ofrece programas de aprendizaje en aulas de clases, vía electrónica, a través de sesiones de orientación, observación del trabajo y pequeñas sesiones de capacitación en el lugar de trabajo. Durante 2009 ampliamos el acceso a nuestra tecnología de aula de clases virtual, iShare.

Los empleados en México pueden acceder ahora al Sistema de Administración del Aprendizaje de Scotiabank, Mi Centro de Aprendizaje. Se procederá a actualizar este sitio a principios de 2010 y se presentará a otras oficinas internacionales.

## Liderazgo

El liderazgo constituye una de las cinco prioridades estratégicas del Banco y, en 2009, nuestro enfoque se centró en dos elementos: identificación del talento y desarrollo del liderazgo.

- **Identificación del talento:** Scotiabank presentó la tecnología de Gestión del Talento que incluyó el lanzamiento del Perfil de Talento, una fuente centralizada con completa información sobre los empleados que permite a los líderes disponer de mejores datos para el desarrollo profesional.
- **Desarrollo del liderazgo:** Scotiabank ofrece talleres de orientación, influencia estratégica y creación de redes de contacto y colaboración entre las divisiones.

### Aspectos destacados sobre la diversidad en Scotiabank

Scotiabank ha estado haciendo seguimiento a la representación de las mujeres en los cargos de vicepresidente o superiores y niveles equivalentes durante varios años y, en 2008, amplió sus criterios de medición para incluir los grupos de reserva de empleados en las categorías de alta gerencia y dirección e introdujo la responsabilidad por el desarrollo y el avance de los empleados de dichos grupos de reserva.

	2007	2008	2009	Diversidad en el gobierno**
Minorías visibles (Canadá)	21.1%	21.8%	22.0%	20.4%
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	10.2%	11.9%	11.6%	8.7%
Mujeres	71.3%	70.8%	70.1%	62.2%
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)*	31.5%	31.5%	32.0%	24.2%
Mujeres en cargos de vicepresidente o superiores (mundial)	22.0%	22.0%	22.1%	ND
Personas con discapacidad (Canadá)	4.0%	4.0%	4.2%	4.2%
Indígenas (Canadá)	1.1%	1.1%	1.1%	1.7%

\* Los datos de 2009 no incluyen a los empleados bajo la legislación provincial de ScotiaMcLeod y Roynat Capital.

\*\* Se refiere a una tasa de disponibilidad adaptada y obtenida a partir del Censo de 2006 correspondiente al ambiente bancario y que se calcula observando ocupaciones específicas en las que Scotiabank tiene empleados. Las tasas reales no adaptadas pueden ser inferiores.

## Remuneración competitiva

El compromiso de Scotiabank es ofrecer un paquete competitivo de remuneración total que incluye la remuneración básica (sueldo), el pago de incentivos (a corto y largo plazo), un plan de pensiones y diversos beneficios (seguro médico, adquisición de acciones, seguro de vida colectivo, beneficios en caso de invalidez, servicios bancarios, ausencias remuneradas y programas de bienestar).

## Salud y seguridad de los empleados

En 2009, lanzamos una nueva iniciativa que se centró en brindar una mejor asistencia y capacitación a los representantes de salud y seguridad ocupacional en 19 oficinas de tamaño mediano (100 a 299 empleados) en todo Canadá.

Scotiabank cuenta con Principios globales sobre el SIDA-VIH y demás enfermedades potencialmente fatales en el lugar de trabajo. Los beneficios médicos para los empleados que padecen VIH-SIDA se brindan de acuerdo con la legislación y las prácticas locales. También se ofrecen otros beneficios, como invalidez indefinida o a corto plazo, así como servicios de asistencia y recursos del Programa de Ayuda a los Empleados, si están disponibles, y siempre y cuando estén sujetos a las condiciones del plan.

Capacitación de los empleados	2009 (Global)	2009 (Canadá) <sup>1</sup>
Inversión total en capacitación (en millones de \$) <sup>2</sup>	\$ 56	\$ 33
Inversión (aproximada) en capacitación por empleado <sup>3</sup>	\$ 831	\$ 1,062
Días (aproximados) de capacitación interna por empleado <sup>4</sup>	4.7	4.3

1. Excluye a los empleados de Banca Internacional que trabajan en Canadá.

2. Incluye gastos directos e indirectos.

3. Promedio por empleado a tiempo completo.

4. Los datos de 2009 incluyen información adicional que no estuvo disponible en 2008.

### Sueldos y beneficios de Scotiabank a nivel mundial

	2009 (en millones de \$)
Sueldos	\$ 2,676
Remuneración basada en el desempeño	\$ 1,035
Remuneración basada en acciones	\$ 79
Planes de pensiones y otros beneficios para los empleados	\$ 554
<b>Total</b>	<b>\$4,344</b>

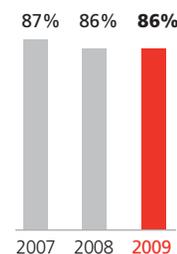
### Accidentes de trabajo en Scotiabank\*

	2006	2007	2008**
Accidentes graves: por los que se perdió tiempo de trabajo.	138	139	84
Accidentes menores: se informó al respecto y por los que fue necesario solicitar atención médica, pero no se perdió tiempo de trabajo después del día de la lesión.	64	88	64
Otros: incidentes que se informaron, según lo establecido en la Ley del Trabajo de Canadá, Parte II.	227	220	173
Total de días perdidos debido a lesiones	1,602	1,943	1,210

\* Representa los accidentes notificados en Canadá durante el año civil.

\*\* La información más reciente disponible corresponde a los datos de 2008.

### Índice de Satisfacción del Empleado (%)



Este índice mide cuán satisfechos se sienten nuestros empleados con su ambiente de trabajo inmediato.



Para obtener más información sobre la remuneración del personal, incluyendo beneficios, planes de pensiones y adquisición de acciones, visite [www.scotiabank.com/csr/employees/compensation](http://www.scotiabank.com/csr/employees/compensation).

## Derechos humanos en el lugar de trabajo

El Grupo Scotiabank está comprometido con el espíritu y los principios que se expresan en la Ley Canadiense de Derechos Humanos y extiende dicho compromiso a nuestras operaciones fuera de Canadá. Esos principios reflejan nuestras normas internacionales en las prácticas de derechos humanos que se relacionan con nuestros empleados y clientes, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Toda nueva política y todo cambio a las políticas existentes están sujetos a una revisión rigurosa por las partes interesadas y los expertos en derechos humanos.

Nuestras Pautas para la Conducta en los Negocios describen las normas de comportamiento de todos los empleados con respecto al trato equitativo a todos los miembros de nuestra fuerza laboral.

## Compromiso de los empleados

Durante más de 10 años, se ha invitado a los empleados del Grupo Scotiabank a calificar su relación laboral a través de Punto de Vista: la encuesta anual de los empleados de Scotiabank.

En el año 2009, unos 57,000 empleados o su equivalente al 91% de la fuerza laboral del Grupo Scotiabank participaron en Punto de Vista, un porcentaje mayor al 82% registrado el año pasado.

En 2010, nos centraremos en diversas prioridades. Con este informe, empezaremos a considerar la evaluación de nuestro progreso.

### Prioridades

### Para cumplir nuestras prioridades

**Liderazgo:** Seguir transformando el liderazgo en una ventaja competitiva.

Seguiremos concentrándonos en la identificación y el desarrollo de nuestros futuros líderes.

**Capacidad de la fuerza laboral:** Seguir mejorando el talento y las competencias de nuestra fuerza laboral con un aprendizaje más accesible para los empleados en el mundo a través de la actualización de la plataforma de aprendizaje.

Implementaremos la actualización del Sistema de Administración del Aprendizaje para el Banco en Canadá, México y a nivel internacional para Scotia Capital.

**Empleador preferido a nivel mundial:** Continuar implementando a escala mundial los principios de recursos humanos y normas compartidas, a fin de crear una relación laboral uniforme. Queremos seguir siendo un empleador preferido a nivel mundial.

Nos concentraremos en desarrollar principios mundiales relacionados con asuntos laborales clave, como derechos humanos y la implementación de nuestra estrategia mundial de diversidad e integración.

**Avance de las mujeres:** Continuar expandiendo la estrategia de Avance de las Mujeres del Banco a nivel mundial.

Lanzaremos una encuesta sobre el desarrollo profesional con el propósito de identificar las opiniones de nuestros empleados en torno a su desarrollo profesional y de evaluar su progreso, durante los 4 últimos años, en lo que respecta al Avance de las Mujeres. Trabajaremos para poner en práctica algunas de esas conclusiones durante 2010.



Para obtener más información sobre nuestros programas de salud y seguridad ocupacional para los empleados, visite [www.scotiabank.com/csr/employees/health-safety](http://www.scotiabank.com/csr/employees/health-safety).

## Aspectos destacados de la Encuesta Punto de Vista

### Preguntas de la encuesta que obtuvieron la tasa de respuesta positiva más alta en 2009\*

	% total favorable
Es importante para el éxito de mi sucursal o departamento que yo cumpla satisfactoriamente con mis responsabilidades laborales.	98%
Comprendo en qué forma se relacionan mis objetivos con la estrategia general de mi sucursal o departamento.	93%
Mi sucursal o departamento brinda servicios de gran calidad a los clientes.	92%
Mi sucursal o departamento ha establecido planes para cumplir con sus objetivos.	90%
En el trabajo se me trata respetuosamente.	90%

\* Basado en el porcentaje total de resultados favorables.

### Preguntas de la encuesta que obtuvieron la tasa de respuesta positiva más baja en 2009\*

	% total favorable
Se me reconoce el trabajo bien hecho.	81%
La comunicación en mi sucursal o departamento es saludable (abierto, honesta y bidireccional).	80%
Mi sucursal o departamento me ofrece la capacitación necesaria que me ayuda a desempeñarme mejor en mis funciones.	78%
Siento que se han tomado medidas positivas como resultado de la encuesta del año pasado.	67%

\* Basado en el porcentaje total de resultados favorables.

### Resultados de la Encuesta Punto de Vista por país (en %)

País o región	Índice de Satisfacción del Empleado	
	2008	2009
Asia-Pacífico y Medio Oriente	78	79
Chile	77	78
Costa Rica	79	82
El Salvador	86	87
Jamaica	79	82
México	89	89
Perú	82	81
República Dominicana	90	91



Para obtener más información sobre nuestras Pautas para la Conducta en los Negocios y sobre el compromiso del empleado, visite [www.scotiabank.com/csr/employees/engagement](http://www.scotiabank.com/csr/employees/engagement).

SCOTIABANK TRINIDAD Y TOBAGO FUE RECONOCIDO CON EL PREMIO EMPLEADOR MÁS DESTACADO DEL AÑO.



Más información disponible en línea:  
[www.scotiabank.com/csr/environment](http://www.scotiabank.com/csr/environment)

## Nuestro medio ambiente

Nuestra política ambiental es la norma para todas nuestras iniciativas ambientales y establece las pautas para tratar los temas ambientales en orden de prioridad en todo el Banco. Nos ayuda a abordar el tema sobre nuestra huella ecológica y constituye el fundamento del trabajo que realizamos y del trabajo que necesitamos hacer para reducir nuestro impacto en el ambiente. En 2009, la Junta Directiva actualizó y revisó la política ambiental del Banco.



FOTO DE ARRIBA: Scotiabank apoya a la Asociación para la Niñez y su Ambiente, ANIA, una ONG en Lima (Perú) que enseña a los niños la importancia del medio ambiente a través de iniciativas como su Programa de jardines cultivados por niños.

SCOTIABANK ES UNA DE LAS EMPRESAS FIRMANTES DEL CARBON DISCLOSURE PROJECT (PROYECTO DE DIVULGACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE CARBONO) - [WWW.CDPROJECT.NET](http://WWW.CDPROJECT.NET).



“Hay un impulso creciente en todo el Banco con respecto a considerar los temas ecológicos como parte de nuestras operaciones. Sea que se trate del entusiasmo del personal por iniciativas a favor del medio ambiente de manera interna o del desarrollo de nuevos productos y servicios financieros para colaborar con la transición a una economía ecológica, en Scotiabank, el tema ambiental se está volviendo cada vez más un medio para un cambio positivo.”

**Kim Brand**

Directora, Relaciones Medioambientales  
Miembro del Comité Asesor en RSC

**Gestión ambiental**

Diversos grupos en todo el Banco comparten sus conocimientos especializados para tratar temas ambientales como el uso eficiente de energía, gestión ambiental y gestión de riesgo ambiental.

Para garantizar que se traten los asuntos ambientales a todo nivel en el Banco, creamos el nuevo cargo de Director de Relaciones Medioambientales, con el objeto de trabajar de cerca con nuestras cuatro áreas clave y ayudarles a integrar los temas ecológicos en sus estrategias de negocios.

**Reducimos nuestra huella ecológica**

Nuestras actividades diarias tienen un impacto en el medio ambiente y estamos trabajando para mejorar nuestro desempeño. A continuación hacemos referencia a algunas de nuestras áreas de interés clave y los resultados obtenidos:

**Papel**

Para ayudar a reducir el consumo de papel y promover una silvicultura sostenible, Scotiabank adoptó una Política Ambiental sobre el Uso de Papel en 2008 en la que se detalla el compromiso del Banco de integrar el tema ambiental a la hora de adquirir papel.

A continuación citamos los objetivos de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2008 y los resultados logrados durante 2009:

Objetivos	Resultados
<b>Reducción del consumo de papel:</b> Lanzar una campaña de reducción y de sensibilización del uso de papel entre los empleados y reducir el uso en un 5%.	A través de varias campañas dirigidas a los empleados, incluyendo el lanzamiento del sitio web interno ScotiaGreen, que brinda consejos prácticos sobre el consumo de papel en la oficina y en el hogar, los empleados de Scotiabank pudieron superar el objetivo de reducción de consumo trazado de 5%.
<b>Reciclaje del papel:</b> Incrementar el reciclaje de papel en tres sucursales u oficinas internacionales, de conformidad con lo establecido en nuestra Política sobre el Uso de Papel Ecológico.	Se implementaron programas de reciclaje en Perú y Costa Rica y un programa piloto en República Dominicana.
<b>Medición del consumo de energía y de gases de efecto invernadero (GEI):</b> Aumentar la cobertura de los sistemas de seguimiento del consumo de energía en las sucursales y oficinas internacionales.	Aumentamos nuestras tareas de seguimiento al consumo de energía en los países e incluimos a Perú y Chile. Estamos trabajando para seguir integrando más oficinas internacionales a este proyecto en los próximos cinco años.
<b>Eficiencia energética:</b> Completar un estudio sobre los patrones de consumo de energía de nuestras sucursales o nuestros edificios de oficinas de nuestra propiedad, con el propósito de mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.	En 2009, el Banco trabajó con ingenieros calificados independientes para completar un estudio en su red de sucursales canadienses con la finalidad de identificar aquellas sucursales que registraban altas tasas de consumo de energía poco comunes. En 2010, el Banco analizará los objetivos establecidos para dichas oficinas e identificará estrategias para reducir el consumo.
<b>Cambio climático y otorgamiento de créditos:</b> Implementar procedimientos y actividades de capacitación sobre evaluación del riesgo climático.	Se incorporaron procedimientos relativos a la evaluación del riesgo que supone el cambio climático en los principios rectores del Banco y se ofrecieron varias sesiones de capacitación a grupos de Banca Corporativa, especialmente sobre el sector extractivo.



Para obtener más información sobre nuestra Política Ambiental, visite [www.scotiabank.com/csr/environment/policy](http://www.scotiabank.com/csr/environment/policy).

SCOTIABANK ES MIEMBRO DE LA RED DEL MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE DE CANADÁ DEDICADA A VINCULAR EL COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE LAS EMPRESAS CON EL VALOR FINANCIERO.

En 2009, nos centramos en cuatro aspectos: alentamos el uso de los Servicios Bancarios por Internet, lanzamos ScotiaGreen, un sitio web interno con consejos útiles sobre silvicultura sostenible y reducción del consumo de papel, ampliamos nuestras tareas de seguimiento al consumo de papel en México y Perú, y extendimos la aplicación de nuestros programas de reciclaje a tres países más.

**Servicios Bancarios por Internet:** El uso de estos servicios en Scotiabank se ha incrementado año tras año, inclusive en la mayoría de los países donde operamos aunque el uso de Internet no predomine tanto como en Norteamérica.

**ScotiaGreen:** En 2009, Scotiabank lanzó este sitio web interno para ayudarnos a reducir la cantidad de papel que utilizamos en nuestras actividades cotidianas, toda vez que apoyamos los objetivos de reducción de consumo de papel a largo plazo en el Banco. ScotiaGreen solicitó el apoyo de WWF-Canada para hacer participar a nuestros empleados en estos esfuerzos.

WWF-Canada reconoce que la comunidad de negocios ofrece uno de los caminos más eficaces para encontrar soluciones sostenibles a los urgentes retos ambientales del mundo y, por tanto, trabaja con las empresas para lograr cambios y recolectar fondos a beneficio de las tareas de conservación de vital importancia.

Gracias a iniciativas como ésta, Scotiabank logró su objetivo de reducción del consumo de papel de 5% y trabaja actualmente para superar esa meta en otros 5%.

**Medición del consumo de papel:**

Desde 2006, Scotiabank ha informado sobre el uso de papel en nuestras operaciones canadienses. Las cifras se han desglosado por categorías principales y calculan el peso total y el incremento o disminución del consumo (consulte la tabla Consumo de papel de Scotiabank en Canadá). Por primera vez, presentamos en 2009 datos correspondientes a algunas oficinas internacionales importantes. (Véanse a continuación las tablas de México y Perú.)

**Consumo de papel de Scotiabank en México (en toneladas)**

	2009
Formularios administrativos	1,719.10
Tarjetas de presentación	0.13
Papel con membrete	1.83
Papel Bond para fotocopias	607.72
Mercadeo directo por correo postal	547.73
<b>Peso total (en toneladas)</b>	<b>2,876.51</b>

**Consumo de papel de Scotiabank en Perú (en toneladas)**

	2009
Estados de cuenta	32.1
Papel Bond para fotocopias	210.99
<b>Peso total (en toneladas)</b>	<b>243.09</b>

**Consumo de papel de Scotiabank en Canadá (en toneladas)**

Clasificación del papel	2007	2008	2009	% de cambio 2008/2009 (disminución)	FSC**
Formularios administrativos*	3,056	2,799	2,824	0.9	2/5 de los artículos más utilizados
Tarjetas de presentación	8	8	7	(12.5)	100 %
Papel con membrete	14	20	10	(50.0)	100 %
Papel Bond para fotocopias	1,979	1,904	1,651	(13.3)	100 %
Memorias anuales	81	83	85	2.4	100 %
Mercadeo directo por correo postal	270	276	183	(33.7)	100 %
Peso total (en toneladas)	5,408	5,090	4,760	(6.5)	
Consumo por empleado	0.17	0.16	0.15		

\* Scotiabank utiliza más de 4,500 tipos diferentes de formularios administrativos, pero la mayoría corresponde a una de las cinco categorías siguientes: formato normal, rollos para cajeros automáticos o impresoras de alta velocidad, formularios en papel continuo (autocopiativo), sobres y folletos de apoyo. Actualmente, dos de esas categorías utilizan un papel certificado por el Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal o FSC por sus siglas en inglés): los sobres y los folletos de apoyo sobre las cuentas.

\*\* Papel certificado por el FSC, que representa el más riguroso sistema para dirigir la gestión responsable de los bosques, garantiza que el papel fue elaborado para preservar la diversidad biológica y los ecosistemas frágiles y singulares, asegura la responsabilidad social y respeta los derechos de los pueblos de las Primeras Naciones y las comunidades locales.

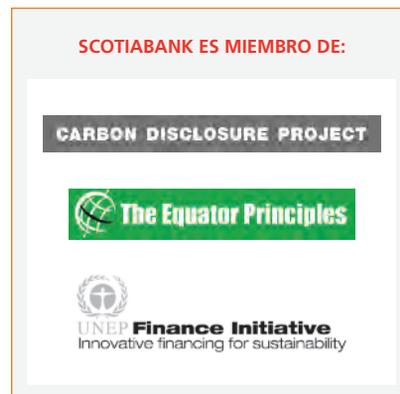


Para obtener una descripción completa sobre cómo el Banco está reduciendo su huella ecológica, visite [www.scotiabank.com/csr/environment/reducing-impact](http://www.scotiabank.com/csr/environment/reducing-impact).

**Reciclaje:** El reciclaje no es sólo una prioridad para nosotros en Canadá. Hemos estado trabajando para introducir y extender los programas de reciclaje a todos los países donde estamos presentes. En Canadá, Scotiabank es miembro de Stewardship Ontario y Eco Entreprises Quebec, organizaciones provinciales financiadas por la industria a través de las cuales el Banco y otras empresas pagan el 50% del costo de los programas de reciclaje provincial de cajas azules.

Aparte de cumplir el objetivo establecido en 2008 de introducir programas de reciclaje en tres países más (Perú, Costa Rica y República Dominicana), se adoptaron otras nuevas iniciativas:

- Scotiabank de Puerto Rico lanzó un programa interno "Go Green" (Vuélvete ecológico), que incluye el reciclaje de papel en las oficinas a través del proveedor internacional Shred-it. Se estima que el reciclaje de papel en Puerto Rico salvó la tala de 819 árboles durante 2009. Se programaron, asimismo, todas las fotocopiadoras para imprimir documentos y afiches por ambos lados, como parte de los consejos prácticos de ahorro de papel a los empleados.
- En Trinidad y Tobago, los muebles de oficina están fabricados con materiales reciclables en su mayoría y todas las fotocopiadoras están provistas de material 100% reciclable.
- Donamos el excedente de nuestro material de oficina en Canadá a grupos comunitarios y comisiones escolares. Durante 2009, entregamos más de 87 cajas con carpetas, CD y cintas de video a comisiones escolares y bibliotecas.



**SCOTIABANK PERÚ FUE UNO DE LOS PATROCINADORES DEL TERCER FORO NACIONAL SOBRE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS EN CHICLAYO, PERÚ.**

## Energía

El uso eficiente de la energía y tomar conciencia sobre su consumo se han vuelto parte de las operaciones comerciales de Scotiabank en todo el mundo. El Banco cuenta con un sistema de seguimiento que mide el consumo de energía y que nos permite determinar a cuánto ascenderían las emisiones de gas de efecto invernadero en nuestras sucursales y en el espacio ocupado por el Banco en los edificios de las oficinas que poseemos en todo Canadá. Nuestro objetivo es seguir ampliando nuestros informes sobre consumo de energía para incluir a las oficinas internacionales en los próximos cinco años. Este año, sumamos a esta iniciativa a Scotiabank Chile y Scotiabank Perú.

Algunas de nuestras iniciativas de ahorro de energía:

- Scotiabank México implementó un estudio sobre la huella de carbono con el Instituto Politécnico Nacional. El ámbito del estudio era a nivel nacional e incluía los temas de energía, agua y papel. El estudio proporcionó información de referencia y recomendaciones para realizar mejoras ambientales en nuestras instalaciones y en nuestras operaciones diarias.

- Las sucursales y oficinas de Scotiabank en Jamaica reducen su consumo de energía apagando los aparatos de aire acondicionado todos los días a las 5.30 p.m.
- En 2009, Scotiabank Trinidad y Tobago instaló controladores automáticos en las sucursales y oficinas para apagar los aparatos de aire acondicionado después del horario de oficina.

## Prácticas de desarrollo inmobiliario sostenible

El Departamento de Gestión de Inmuebles de Scotiabank desarrolla soluciones inmobiliarias a nivel mundial para el Banco y para sus clientes tomando debidamente en cuenta el tema ambiental.

Hemos estado trabajando para volver más ecológicas a nuestras sucursales a través de programas innovadores de ahorro de energía con el uso, por ejemplo, de unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado de alta eficiencia "roof-top" y sistemas de ventilación de recuperación del calor.

Scotiabank cuenta actualmente con 15 sucursales ecológicas, muchas de las cuales han sido certificadas con el "Green Globe" Benchmarking, un programa reconocido internacionalmente que evalúa el comportamiento ambiental de las empresas.

## Cadena de abastecimiento

En nuestra calidad de consumidores de diversos productos y servicios en todo el mundo, buscamos adquirir productos inocuos para el medio ambiente de manera que podamos reducir nuestra huella ecológica. Nuestros documentos de solicitud de propuesta piden a los solicitantes describir sus políticas y prácticas en responsabilidad social corporativa y medio ambiente, certificaciones pertinentes en medio ambiente o responsabilidad social corporativa, programas para la prestación de productos y servicios de bajo consumo energético, métodos de reciclaje y tratamiento de desechos, y sus prácticas de empleo que respalden la diversidad y los derechos humanos.

## Préstamo e inversión

### Riesgo ambiental

Scotiabank evalúa los factores ambientales como parte de nuestras decisiones crediticias y de inversión. Incorporamos normas ambientales y sociales mundiales en el financiamiento de proyectos internacionales mediante la adopción de los Principios del Ecuador.

Los riesgos ambientales relacionados con las operaciones de cada prestatario y cualquier bien inmueble ofrecido como garantía son

Scotiabank mantiene su constante compromiso de manejar sus operaciones ahorrando energía a fin de minimizar nuestra huella de carbono.

### Medición del consumo de energía (Canadá)

#### Emisiones de gases de efecto invernadero en 2009

Fuente	Emisiones de CO <sup>2</sup> * (en toneladas métricas)
Emisiones indirectas de CO <sup>2</sup> producidas por la compra de energía eléctrica y vapor	38,938
Emisiones directas de CO <sup>2</sup> producidas por la quema de combustibles	15,870
Emisiones indirectas de CO <sup>2</sup> producidas por los viajes aéreos de los empleados	4,809
<b>Total de emisiones de CO<sup>2</sup></b>	<b>59,617</b>

#### Consumo de energía en 2009

Tipo de energía	Consumo unitario	Consumo total	Consumo por m <sup>2</sup>	Sucursales/Edificios de oficinas propiedad del Banco
Electricidad	Megavatios hora	190,723	0.29	914/22
Vapor	Libras (1000s)	18,757	0.46	0/1
Gas natural	Metros cúbicos	7,738,324	15.51	633/20
Aceite combustible y gas propano	Litros	344,440	14.27	55/0

### Medición del consumo de energía (Chile y Perú)

#### Emisiones de gases de efecto invernadero en 2009

Fuente	Emisiones de CO <sup>2</sup> * (en toneladas métricas)
Emisiones indirectas de CO <sup>2</sup> producidas por la compra de energía eléctrica y vapor	6,031
Emisiones directas de CO <sup>2</sup> producidas por la quema de combustibles	14
<b>Total de emisiones de CO<sup>2</sup></b>	<b>6,045</b>

#### Consumo de energía en 2009

Tipo de energía	Consumo unitario	Consumo total	Consumo por m <sup>2</sup>	Sucursales/Edificios de oficinas propiedad del Banco
Electricidad	Megavatios hora	24,078	0.15	291
Gas natural	Metros cúbicos	7,399	3.32	4
Aceite combustible y gas propano	Litros	0	0	0

Notas:

1. La información anterior se recopiló a partir de los mejores datos y metodologías disponibles. Incluye los datos correspondientes a las facturas de los proveedores de servicios públicos cuyo pago tramitamos. En vista del alcance del sistema utilizado, esperamos seguir perfeccionando los métodos y procesos en el futuro.
2. La información presentada corresponde a 914 sucursales de propiedad del Banco o alquiladas y a 22 edificios de oficinas pertenecientes a Scotiabank en todo Canadá, con una superficie aproximada de 659,000 m<sup>2</sup>. El área difiere según el tipo de servicio.
3. La información presentada corresponde a 291 sucursales de propiedad del Banco o alquiladas en todo Chile y Perú, con una superficie aproximada de 158,236 m<sup>2</sup>.

LA PRINCIPAL REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA AMBIENTAL DE SCOTIABANK FUE APROBADA POR LA JUNTA DIRECTIVA EN 2009.

considerados dentro de los procedimientos de evaluación de crédito del Banco. Esto comprende una evaluación ambiental, si se aplica, y la presentación de comentarios sobre los prestatarios donde se considere que el cambio climático tendría un impacto material (incluyen repercusiones reglamentarias, físicas o de reputación).

El equipo de Soluciones Energéticas Mundiales trabaja con los productores y consumidores de energía para ayudar a mitigar su exposición a los precios de energía. Posee las competencias necesarias para ayudar a sus clientes a negociar créditos de emisión de carbono o de fuentes de energía ecológicas y puede colaborar con ellos a fin de diseñar programas que les permitan alcanzar sus metas de reducción de emisiones de carbono. Para ayudar a nuestros clientes durante todo el proceso de desarrollo de mercados de emisión de carbono, estamos trabajando en la educación e información que se brinda a los líderes del sector sobre los nuevos mercados y el desarrollo de políticas.

### Financiamiento de proyectos

Scotiabank es una de las empresas firmantes de los Principios del Ecuador, un conjunto de pautas internacionalmente reconocidas y de aplicación voluntaria que establece normas sociales y ambientales en el sector bancario para el financiamiento de proyectos.

Al adoptar estos principios, Scotiabank se compromete a otorgar préstamos sólo a aquellos proyectos en los que los prestatarios demuestren que los han desarrollado de manera socialmente responsable y de acuerdo con sólidas prácticas de gestión ambiental. El Banco cuenta con un amplio conjunto de herramientas y documentos de orientación que permiten a los oficiales bancarios y de crédito contar con la información necesaria para cumplir con los requisitos que establecen los Principios del Ecuador.

### Financiamiento de capital e investigación sobre fuentes de energía renovable y tecnologías limpias

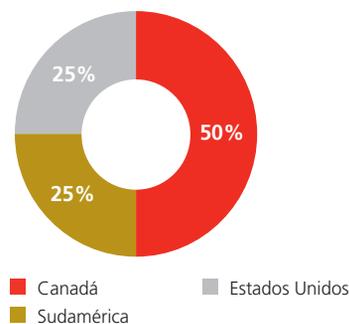
Scotia Capital apoya activamente el desarrollo de fuentes de energía renovable mediante el financiamiento de proyectos de energía eólica, hidroeléctrica, solar, geotérmica y otras iniciativas de energía limpia. En 2009, Scotia Capital autorizó créditos por un valor de \$ 1,600 millones y proporcionó financiamiento en este sector por \$ 202 millones.

La disponibilidad de productos y servicios financieros que puedan ayudar a prosperar al sector de energía renovable constituye un elemento importante para tratar el tema del cambio climático. Scotia Capital está ayudando a promover este sector y está atrayendo el interés de los inversionistas mediante ofertas de conocimientos especializados que se proponen a clientes institucionales en el área de la energía renovable, incluyendo oportunidades de inversión, tendencias del sector, políticas públicas y análisis económicos pertinentes.

### Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial)

Desde 2008, Scotia Asset Management, en asociación con el asesor de carteras de sostenibilidad y líder mundial F&C Investments, ofrece a inversionistas canadienses participar en el Fondo Scotia para el Cambio Climático. El fondo fue creado para darles a los canadienses la oportunidad de invertir en empresas responsables con el medio ambiente sin arriesgar la obtención de rendimientos rentables. Se trata del primer fondo en su género en Canadá.

Evaluaciones según los Principios del Ecuador en 2009



Categoría del proyecto	Número de evaluaciones
A	0
B	1
C	3
<b>Total</b>	<b>4</b>



Para obtener más información sobre los Principios del Ecuador, visite [www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com).

En 2010, nos centraremos en diversas prioridades. Con este informe, empezaremos a considerar la evaluación de nuestro progreso.

Prioridades	Para cumplir nuestras prioridades
<b>Medición del consumo de energía y de gases de efecto invernadero:</b> Implementar un plan de cinco años para incorporar a más países en nuestras evaluaciones totales de consumo de energía y gases de efecto invernadero.	En 2010, planeamos incluir dos oficinas internacionales más en nuestras cifras totales.
<b>Reducción del consumo de papel:</b> Continuar con la campaña de 2009 para lograr un 5% adicional en la reducción del consumo de papel.	Informaremos sobre los logros de reducción en el consumo de papel a nivel de toda la organización.
<b>Ampliar la difusión:</b> Pensar en ampliar la difusión de nuestros programas ambientales identificando oportunidades de asociación clave con organizaciones dedicadas a la protección del medio ambiente.	Desarrollaremos una asociación con una organización dedicada a la protección del medio ambiente en Canadá sobre el cambio climático.
<b>Programa de estrategias ambientales:</b> Desarrollar y lanzar una estrategia de incentivos ecológicos de Banca Canadiense con clientes, elementos operacionales y empleados.	Lanzaremos una nueva estrategia para Banca Canadiense.

Nuestro medio ambiente



Para ver nuestra conferencia sobre oportunidades en bioenergía, conéctese a <http://webcast.streamlogics.com/audience/index.asp?eventid=96921937>.



Para obtener más información sobre préstamos e inversiones relacionados con el medio ambiente, visite [www.scotiabank.com/csr/lending-investing](http://www.scotiabank.com/csr/lending-investing).



Más información disponible en línea:  
[www.scotiabank.com/csr/community](http://www.scotiabank.com/csr/community)

## Nuestras comunidades

**Nuestro objetivo es marcar la diferencia:** En 2009, Scotiabank contribuyó con unos \$ 39 millones a donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia para apoyar a organizaciones y proyectos únicos de beneficencia en el mundo. Por su parte, los empleados de Scotiabank donaron generosamente su tiempo y esfuerzo. En 2009, nuestros empleados ofrecieron voluntariamente unas 300,000 horas en actividades de recaudación de fondos a beneficio de causas locales en sus comunidades.



**FOTO DE ARRIBA:** En 2009, más de 400 equipos de empleados de Scotiabank en todo Canadá participaron en la Carrera anual a beneficio de la Fundación de Investigación para la Diabetes Juvenil, permitiendo recaudar más de \$ 600,000 que servirá para colaborar con las investigaciones de cura para la diabetes y sus complicaciones. En la foto, el equipo de Toronto (de izquierda a derecha): Linh La, Chris Beckford, Sophie Pateras (en la bicicleta estacionaria), Vivien Tyers, Margaret Carey, y Al DiMauro (al fondo).

LOS EMPLEADOS DE SCOTIABANK EN MIDDLETON, NUEVA ESCOCIA, LOGRARON REUNIR MÁS DE \$ 4,000 PARA EL MIDDLETON REGIONAL HIGH SCHOOL ENHANCEMENT FUND (FONDO DE MEJORAS PARA LA ESCUELA SECUNDARIA REGIONAL DE MIDDLETON).



“El Grupo Scotiabank y sus empleados están comprometidos con las comunidades y las causas benéficas en todo el mundo. Donar nuestro tiempo y brindar apoyo representa una parte importante de la cultura de Scotiabank.”

**Janet Slasor**

Directora, Donaciones, Patrocinios y Proyectos Ejecutivos  
Miembro del Comité Asesor en RSC

## Filantropía comunitaria en Canadá

Las contribuciones a la comunidad en Canadá se centran en cuatro áreas en las que podemos marcar una diferencia significativa: educación, salud, servicios sociales y artes y cultura.

A continuación citamos algunos ejemplos de los compromisos asumidos en Canadá durante 2009 en las áreas mencionadas:

- **Educación:** Unos 400 empleados de Scotiabank participaron como voluntarios en los programas *Economics for Success Program* y *Dollars with Sense Program* que organizó Junior Achievement y que se pusieron en marcha en 208 escuelas. Con ellos se busca enseñar a los niños y jóvenes cómo planificar su carrera, así como la importancia de las habilidades en planificación financiera (cómo preparar un presupuesto, ahorrar, invertir y establecer metas financieras).
- **Salud:** La donación de Scotiabank al Instituto Neurológico de Montreal y al Hospital de la Universidad de McGill ayudará a ampliar la Clínica de Esclerosis Múltiple de dicho instituto y permitirá mejorar el nivel de atención y servicio que presta a sus 2,000 pacientes.
- **Servicios sociales:** La Maratón de la Nariz Azul es un evento de recolección de fondos que se realiza en Halifax y que promueve estilos de vida saludables y activos. En 2009, Scotiabank hizo realidad su compromiso por tercer año como patrocinador oficial del evento y presentó el *Desafío Caritativo de*

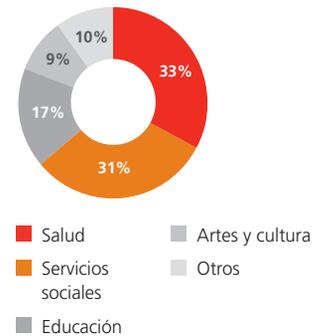
A continuación citamos los objetivos de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2008 y los resultados logrados durante 2009:

Objetivos	Resultados
<b>Apoyar los programas y becas internacionales de educación</b> para contribuir promoviendo el liderazgo y la educación entre los jóvenes del Caribe y América Latina.	Apoyamos el desarrollo de las habilidades comerciales en Costa Rica, reunimos material escolar para 192 niños en Chile, 150 estudiantes de Barbados y San Kitts (y de otros 14 países del Caribe) participaron en el Programa de Líderes Emergentes de Scotiabank y la Universidad de York.
<b>Continuar fomentando y apoyando</b> las actividades de voluntariado, recaudación de fondos y participación activa en la vida comunitaria.	Los empleados dedicaron unas 300,000 horas de trabajo voluntario y se unieron en actividades de recaudación de fondos a través de nuestros programas comunitarios formales.
<b>Continuar reforzando</b> el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana y apoyar en todo el mundo las obras e iniciativas benéficas para la infancia.	Publicamos el segundo Informe de Scotiabank Iluminando el Mañana haciendo énfasis en las iniciativas para la infancia en el Caribe y en América Latina.

Scotiabank, con el que se pudo recaudar más de \$ 117,000 y ayudar a 17 obras caritativas locales.

- **Artes y cultura:** En 2009 se celebró el 50° Aniversario de la Ópera de Vancouver y Scotiabank tuvo el orgullo de unirse a este importante acontecimiento. La Ópera de Vancouver es la segunda compañía de ópera más grande en Canadá y una de las organizaciones artísticas más progresistas del país.

Donaciones a la comunidad administradas por el Banco en 2009 (en %)

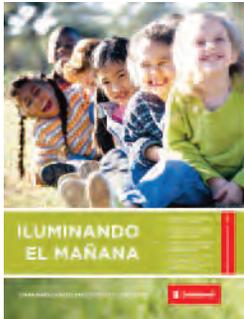


Para obtener más información sobre filantropía comunitaria en Canadá, visite [www.scotiabank.com/csr/community/giving](http://www.scotiabank.com/csr/community/giving).

22 EMPLEADOS DE SCOTIABANK MÉXICO UNIERON FUERZAS PARA AYUDAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE NUEVE HOGARES EN LA LOCALIDAD DE EL SIFÓN.

## Filantropía comunitaria a nivel internacional

La filantropía comunitaria en nuestras oficinas internacionales se canaliza a través del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana lanzado en 2007. Este programa nos ayuda a orientar nuestras actividades benéficas hacia el mejoramiento del bienestar infantil, especialmente hacia áreas clave como la educación, la salud, la reducción de la pobreza y el bienestar integral comunitario.



Revista Scotiabank Iluminando el Mañana 2009.



Premio Mi Héroe 2009 a Scotiabank otorgado por la organización Aid for AIDS International.



## Nos unimos a la lucha contra el VIH/SIDA

Desde 2005, el Grupo Scotiabank bajo la dirección del Presidente y Director General, Rick Waugh, ha participado de manera activa en mitigar el estigma del VIH/SIDA. Nos sentimos orgullosos del trabajo que hemos logrado hasta el momento de aumentar la sensibilidad en la lucha contra esta enfermedad y el financiamiento que se le destina.

Uno de nuestros logros más significativos durante 2009 fue la participación de Scotiabank en el Día Regional de las Pruebas de Detección del VIH/SIDA de 2009. En asociación con la Caribbean Broadcast Media Partnership (Sociedad de Medios de Radiodifusión del Caribe o CBMP por sus siglas en inglés) y en colaboración con los ministros de salud de la región, 40 sucursales de Scotiabank en 14 países del Caribe participaron como sedes de detección, en las que profesionales calificados realizaron gratuita y confidencialmente análisis y brindaron consejería al público en general. Más de 4,000 personas en el Caribe visitaron nuestras sucursales y se sometieron a las pruebas.

El 1 de diciembre de 2009, Día Mundial de Lucha contra el SIDA, el Grupo Scotiabank recibió el *Premio Mi Héroe* de parte de la organización Aid for AIDS International en

reconocimiento a los esfuerzos del Banco en la lucha contra esta enfermedad en toda su red mundial.

## Programas de los empleados al servicio de la comunidad

Estamos orgullosos de apoyar a nuestro personal en sus esfuerzos por hacer que sus comunidades sean lugares mejores. Nuestros empleados trabajan incansablemente para ayudar a las personas con necesidades, para recaudar fondos a beneficio de importantes iniciativas y ponen manos a la obra para marcar la diferencia. Durante 2009 donaron más de 299,999 horas de su tiempo a través del:

- **Programa Comunitario del Equipo Scotiabank** (TSCP, por sus siglas en inglés): el Banco dona una suma equivalente a los fondos recaudados por los equipos de empleados hasta un máximo de CAN\$ 5,000. Durante 2009, más de 2,000 actividades de recaudación de fondos recibieron un monto superior a CAN\$ 5.6 millones en el marco de este programa.
- **Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank** (SEVP, por sus siglas en inglés): El Banco entrega una donación de CAN\$ 1,000 a las organizaciones comunitarias en las que los empleados hayan participado activamente como voluntarios.

En 2010, nos centraremos en diversas prioridades. Con este informe, empezaremos a considerar la evaluación de nuestro progreso.

### Prioridades

**Continuar apoyando** las áreas clave de mayor necesidad (salud, educación, servicios sociales y artes y cultura) en las comunidades donde vivimos y trabajamos.

**Continuar fomentando** y apoyando las actividades de voluntariado, recaudación de fondos y participación activa en la vida comunitaria entre nuestros empleados de todo el mundo.

**Continuar reforzando** el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana y apoyar en todo el mundo las obras e iniciativas benéficas para la infancia.

### Para cumplir nuestras prioridades

Desarrollaremos métodos para evaluar nuestro progreso y programas de participación comunitaria. Los nuevos criterios de medición de resultados de Scotiabank se presentarán durante 2010.



Para informarse sobre las actividades específicas que realizan nuestras oficinas internacionales en sus comunidades y para obtener más datos sobre el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana, visite [www.scotiabankbrightfuture.com](http://www.scotiabankbrightfuture.com).



Para obtener más información sobre los programas de los empleados al servicio de la comunidad, visite [www.scotiabank.com/csr/community/employee](http://www.scotiabank.com/csr/community/employee).

**LAS SUCURSALES DEL ESTE DE LA ISLA DE MONTREAL RECAUDARON \$ 5,000 GRACIAS A LA VENTA DE OSITOS A BENEFICIO DE LA RED DE NIÑOS DESAPARECIDOS DE MONTREAL.**



## Anexo

**Alcance del informe** Este informe anual comprende información desde el 1 de noviembre de 2008 hasta el 31 de octubre de 2009 sobre las siguientes empresas afiliadas del Banco en Canadá: Scotia Capital Inc., The Mortgage Insurance Company of Canada, National Trust Company, Scotia Mortgage Corporation, Scotia General Insurance Company, Maple Trust Company, Dundee Bank of Canada, Montreal Trust Company of Canada, Scotia Life Insurance Company, The Bank of Nova Scotia Trust Company, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. y Scotia Merchant Capital Corporation.

### Número de empleados en Canadá\*

	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Alberta	2,461	1,111	3,572
Columbia Británica	2,251	1,174	3,425
Isla de Príncipe Eduardo	115	54	169
Manitoba	510	224	734
Nueva Brunswick	558	322	880
Nueva Escocia	1,356	585	1,941
Ontario	19,217	4,953	24,170
Quebec	1,767	459	2,226
Saskatchewan	454	314	768
Terranova y Labrador	516	270	786
Territorios del Noroeste	12	1	13
Territorios del Yukón	13	12	25
<b>Total</b>	<b>29,230</b>	<b>9,479</b>	<b>38,709</b>
<b>Total en equivalente a tiempo completo</b>			<b>31,701</b>

\*Al 31 de octubre de 2009, el Banco contaba con 1,024 empleados por contrato y 2,992 empleados ocasionales, que representaban el 2.6% y el 7.7% del total de la fuerza laboral en Canadá, respectivamente.

## Impuestos 2009

Scotiabank está sujeto a una serie de impuestos que comprenden, por un lado, los impuestos directos sobre la renta, establecidos por el gobierno federal, los gobiernos provinciales de Canadá y los gobiernos de las jurisdicciones internacionales donde opera el Banco y, por otro lado, varios impuestos indirectos. En 2009, estos impuestos totalizaron \$ 1,900 millones (base equivalente gravable), lo cual equivale al 38% de las utilidades antes de impuestos que obtuvo el Banco en el año.

La tabla (a la derecha) muestra el total de gastos por impuestos (recuperaciones) pagados a todos los niveles de gobierno de Canadá. Para obtener más información sobre los gastos por impuestos del Banco, consulte el Cuadro 54 de la Memoria Anual de 2009, disponible en línea en [www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com).

### Impuestos en otras regiones

(Al 31 de octubre de 2009)  
(en miles de \$)

	Impuesto sobre la renta
América Latina y el Caribe	406,441
Asia-Pacífico	84,190
Estados Unidos	354,360
Europa y Medio Oriente	230,286
<b>Total</b>	<b>1,075,277</b>

### Impuestos en Canadá

(Al 31 de octubre de 2009)  
(en miles de \$)

	Impuesto sobre la renta	Impuesto sobre el capital	Otros impuestos <sup>(1)</sup>
<b>Gobierno federal</b>	(69,891)	0	159,207
<b>Gobiernos provinciales</b>			
Alberta	7,009	0	4,237
Columbia Británica	6,838	2,614	5,457
Isla del Príncipe Eduardo	253	390	115
Manitoba	1,959	3,843	1,769
Nueva Brunswick	1,362	1,035	2,015
Nueva Escocia	4,853	2,588	4,638
Ontario	92,675	27,332	88,900
Quebec	10,021	2,766	14,680
Saskatchewan	1,493	3,452	721
Terranova	1,091	3,724	3,250
Territorios	38	0	29
<b>Total de las provincias</b>	<b>127,592</b>	<b>47,744</b>	<b>125,811</b>
<b>Total</b>	<b>57,701</b>	<b>47,744</b>	<b>285,018</b>

(1) Incluye los impuestos sobre la nómina, el impuesto sobre bienes y servicios, el impuesto armonizado sobre las ventas, los impuestos municipales y las primas de los seguros de depósitos.

## Sucursales, oficinas y cajeros automáticos

Nuestra excelente atención al cliente y nuestro compromiso por mejorar continuamente las ventas y el servicio se apoyan en la existencia de una sólida red de sucursales, la cual forma parte integral de la estrategia general de servicios de Scotiabank. El Banco cuenta actualmente con 1,019 sucursales y 2,964 cajeros automáticos en Canadá. En 2009, de acuerdo con nuestros planes de expansión, abrimos cinco sucursales más. De igual forma, todas las sucursales que cerramos o agrupamos en 2009 fueron reubicadas en la misma comunidad a la que pertenecían.

En todas estas situaciones, colaboramos estrechamente con los clientes y la comunidad para facilitarles la transferencia de los servicios y seguir buscando alternativas para atender sus necesidades. Nuestro objetivo fundamental es mantener un equilibrio entre las soluciones que sean adecuadas para cada comunidad y nuestros clientes.

### Sucursales de Scotiabank abiertas

Alberta	180 - 100 Anderson Rd. S.E., Calgary** 7515 44th St., Lloydminster** 9829 116th St., Grande Prairie** 3403 17th Ave. S.W., Calgary**
Saskatchewan	523 Nelson Rd., Saskatoon
Ontario	9930 Dufferin St., Vaughan 300 - 606 Laurelwood Dr., Waterloo 1401 Michigan Ave., Sarnia 54 Peel Centre Dr., Brampton** 35 Alkenbrack St., Napanee** 1255 Barton St. E., Hamilton*
Quebec	2055 rue University, Montreal

\* Nueva sucursal por agrupamiento.

\*\* Nueva sucursal por reubicación.

### Sucursales de Scotiabank cerradas, reubicadas o agrupadas

Columbia Británica	200 - 13401 108th Ave., Surrey
Alberta	4802 50th Ave., Lloydminster** 106 - 10915 104A Ave., Grande Prairie** 24 - 100 Anderson Rd. S.E., Calgary** 3820 17th Ave. S.W., Calgary**
Ontario	1 Dundas St. W., Napanee** 25 Peel Centre Dr., Brampton** 1227 Barton St. E., Hamilton* 1396 Main St., Hamilton*

Nota: Ninguno de los casos de reubicación o agrupamiento de sucursales de 2009 representaron abandono del mercado.

\* Cierre por agrupamiento.

\*\* Cierre por reubicación.

### Instalación y cierre de cajeros automáticos\*

#### Cajeros instalados

##### Alberta

3403 - 17th Ave. S.W., Calgary  
9829 - 116th St., Grande Prairie  
5401 - 51st St., Grimshaw  
7515 - 44th St., Lloydminster  
7401 - 100th Ave., Peace River

##### Saskatchewan

523 Nelson Rd. (3), Saskatoon

##### Ontario

10631 Chinguacousy Dr., Brampton  
54 Peel Centre Dr., Brampton  
16 Central Ave., Unit D, Brockville  
915 Watters St., Cumberland  
1255 Barton St. E., Hamilton  
800 Stonehaven Dr., Kanata  
16 Bath Rd., Kingston  
35 Alkenbrack St., Unit 1 (2), Napanee  
1600 Forest Valley Dr., Orleans  
2016 Ogilvie Rd., Ottawa  
1 Rideaucrest Dr., Ottawa  
435 Albert St., Ottawa  
3332 McCarthy Rd., Ottawa  
1034 Pleasant Park Dr., Ottawa  
1401 Michigan Ave. (3), Sarnia  
110 Beckwith St. N., Smiths Falls  
9930 Dufferin St. (3), Vaughan  
606 Laurelwood Dr. (2), Unit 300, Waterloo

##### Quebec

2 Boulevard des Grives, Gatineau  
207 Mont Bleu Blvd., Gatineau  
2335 St. Louis Blvd., Gatineau  
2055 rue University (2), Montreal  
505 rue Principale (4), Quebec

##### Terranova y Labrador

272 Torbay Rd., St. Johns

##### Nueva Escocia

91-93 Portland St., Dartmouth

#### Cajeros desinstalados

##### Columbia Británica

1250 Lonsdale Ave., North Vancouver  
205 - 13340 Smallwood Place, Richmond  
200 - 13401 108th Ave., Surrey  
1250 Lonsdale Ave., Vancouver  
1125 Denman St., Vancouver

##### Ontario

85 King St. E., Bowmanville  
100 City Centre Dr., Mississauga  
50 Terminal Rd., North Bay  
2839 Jane St., North York  
828 Bank St. (2), Ottawa  
6 Albert St., Parry Sound  
1380 London Rd., Sarnia

##### Quebec

1255 Peel Street, Suite 100, Montreal  
34 rue Ste-Anne, Quebec  
1270 chemin Sainte-Foy, Bureau 1124, Quebec

##### Nueva Brunswick

4 Johnson, Suite 12, Miramichi

\* Esta lista incluye los lugares en los que se instalaron, se desinstalaron o se agruparon cajeros automáticos.

## Códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios\*

Scotiabank cumple varios códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios que tienen por objeto proteger los intereses de los consumidores. Se incluye:

- Código Canadiense de Prácticas para Servicios de Tarjetas de Débito
- Pautas para la Transferencia de Planes Registrados
- Código Conducta de la CBA sobre las Actividades Autorizadas de Seguros
- Principios para la Protección de los Consumidores en materia de Comercio Electrónico en Canadá
- Modelo de Código de Conducta para las Relaciones de los Bancos con las Pequeñas y Medianas Empresas
- Documentos sobre préstamos hipotecarios en lenguaje sencillo – Compromiso de la CBA

- Compromiso sobre los servicios no solicitados
- Cuenta de depósito personal con comisiones bajas – Protocolo de intenciones
- Política de cero responsabilidad de VISA y programa VISA E-Promise
- Compromiso: Reglamento sobre pagarés con capital protegido
- Pagos en línea
- Reducción del período de retención de cheques

\* Para obtener el texto completo de los códigos y compromisos (en inglés), visite [www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com) y consulte la sección Customer Care (Servicio al Cliente). Visite también el sitio web de la Financial Consumer Agency of Canada ([www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)) y de la Canadian Bankers Association ([www.cba.ca](http://www.cba.ca)) para obtener información más detallada sobre protección al consumidor.

## Financiamiento crediticio

Scotiabank se ha comprometido a satisfacer las necesidades de las compañías canadienses, incluidas las pequeñas y medianas empresas. Las siguientes tablas muestran —por provincia y en todo Canadá— el monto de los créditos para empresas autorizados y pendientes al 31 de octubre de 2009, así como el número de clientes que recibieron dichos préstamos.

Niveles de autorización:	\$ 0 - \$ 24,999			\$ 25,000 - \$ 99,999			\$ 100,000 - \$ 249,999			\$ 250,000 - \$ 499,999		
	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Cientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Cientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Cientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Cientes
Columbia Británica y Yukón*	90,017	47,331	14,560	259,705	134,341	5,593	287,954	171,719	1,934	269,150	177,010	803
Alberta y Territorios del Noroeste**	87,528	41,010	14,051	274,298	153,230	5,902	324,744	197,057	2,156	312,703	191,710	937
Saskatchewan	27,960	14,400	3,382	118,916	68,242	2,485	115,273	74,086	775	78,956	56,434	240
Manitoba	131,625	26,720	14,609	950,562	234,686	18,490	679,701	317,793	5,406	163,597	86,345	500
Ontario	285,448	122,790	49,273	937,768	491,029	19,791	1,186,869	731,420	7,824	1,041,181	690,135	3,130
Quebec	64,402	46,195	9,145	179,515	111,966	3,968	219,147	147,207	1,414	162,433	111,245	491
Nueva Brunswick	18,859	8,037	2,665	68,947	36,551	1,435	71,681	45,068	471	35,139	24,236	107
Nueva Escocia	29,887	12,280	4,297	116,577	68,107	2,381	149,888	96,781	970	164,489	102,913	480
Isla del Príncipe Eduardo	4,815	2,295	615	22,409	12,123	452	25,650	16,177	171	12,581	8,910	38
Terranova	20,116	8,077	2,863	77,866	40,101	1,663	67,722	40,848	453	34,513	23,500	108
<b>Canadá</b>	<b>760,657</b>	<b>329,135</b>	<b>115,460</b>	<b>3,006,563</b>	<b>1,350,376</b>	<b>62,160</b>	<b>3,128,629</b>	<b>1,838,156</b>	<b>21,574</b>	<b>2,274,742</b>	<b>1,472,438</b>	<b>6,834</b>

Niveles de autorización:	\$ 500,000 - \$ 999,999			\$ 1,000,000 - \$ 4,999,999		
	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Cientes	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Cientes
Columbia Británica y Yukón*	267,229	172,573	401	665,164	411,334	335
Alberta, Saskatchewan y Territorios del Noroeste***	281,752	165,134	440	856,006	491,957	390
Manitoba	129,746	61,108	211	190,676	95,963	105
Ontario	947,782	647,918	1,403	3,899,137	2,723,924	1,787
Quebec	207,222	141,951	305	787,704	496,006	351
Nueva Brunswick, Nueva Escocia, Isla del Príncipe Eduardo y Terranova****	228,180	133,595	331	799,046	499,247	378
<b>Canadá</b>	<b>2,061,911</b>	<b>1,322,279</b>	<b>3,091</b>	<b>7,197,733</b>	<b>4,718,431</b>	<b>3,346</b>

Niveles de autorización:	Sobre los \$ 5,000,000		
	Autorizados (en miles de \$)	Pendientes (en miles de \$)	Cientes
Columbia Británica y Yukón*	2,174,441	1,156,092	115
Alberta, Saskatchewan y Territorios del Noroeste***	12,578,043	5,444,118	282
Manitoba	712,470	287,551	26
Ontario	46,346,902	21,130,286	1,139
Quebec	4,108,323	2,323,779	160
Nueva Brunswick, Nueva Escocia, Isla del Príncipe Eduardo y Terranova****	2,262,951	1,396,161	115
<b>Canadá</b>	<b>68,183,130</b>	<b>31,737,987</b>	<b>1,837</b>

Nota: A fin de proteger la confidencialidad de los clientes, hemos agrupado los datos de las siguientes provincias:

\* Yukón y Columbia Británica.

\*\* Territorios del Noroeste y Alberta.

\*\*\* Territorios del Noroeste, Saskatchewan y Alberta.

\*\*\*\* Nueva Brunswick, Isla del Príncipe Eduardo, Terranova y Nueva Escocia.

## Información adicional

### Sede central

Scotiabank  
Scotia Plaza  
44 King Street West  
Toronto, Ontario  
Canadá M5H 1H1  
Tel: (416) 866-6161  
Fax: (416) 866-3750  
Dirección electrónica:  
email@scotiabank.com

### Para mayor información

**Departamento de Relaciones  
Públicas, Corporativas y  
Gubernamentales**

Scotiabank  
44 King Street West  
Toronto, Ontario  
Canadá M5H 1H1  
Tel: (416) 866-3925  
Fax: (416) 866-4988  
Dirección electrónica:  
corpaff@scotiabank.com



### En línea

Para obtener información corporativa, financiera y sobre los productos y los accionistas, visite

[www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com) y [www.scotiacapital.com](http://www.scotiacapital.com)



**Fuentes Mixtas**  
Grupo de producto de bosques bien  
gestionados y otras fuentes controladas.  
www.fsc.org Cert no. SW-COC-002502  
© 1996 Forest Stewardship Council



Nos dirigimos hacia un objetivo común.  
Paso a paso.



**Scotiabank**\*



RSC en Scotiabank: [www.scotiabank.com/csr](http://www.scotiabank.com/csr)