

2013 Déclaration de la Banque Scotia sur la RSE

## Bâtir un avenir meilleur



# La RSE à la Banque Scotia

La Banque Scotia intègre la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) à toutes ses activités commerciales, convaincue que le succès ne se mesure pas qu'aux résultats financiers : il se mesure aussi à la satisfaction des clients, à l'engagement des employés, à la solidité des pratiques de gouvernance et à solidarité avec les collectivités.

## Stratégie en matière de RSE

La stratégie de la Banque Scotia en matière de RSE soutient son objectif premier, qui consiste à aider ses clients à améliorer leur situation financière, et sa volonté de prioriser les clients, la diversité, la solidité et la stabilité. Elle propose cinq grands champs d'action : la gouvernance, nos clients, nos employés, l'environnement et la collectivité.

## Comité consultatif sur la RSE

Le comité consultatif sur la RSE, composé de hauts dirigeants de divers secteurs de la Banque, encadre et soutient les débats et les initiatives clés en matière de RSE dans l'ensemble de l'organisation.

## À propos de la présente déclaration

La Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale, qui vient compléter le rapport annuel de la Banque, offre un aperçu de la stratégie et des priorités de la Banque en matière de RSE. Le site de la Banque sur la responsabilité sociale, [www.banquescotia.com/rse](http://www.banquescotia.com/rse), présente une vue complète de la stratégie de la Banque, les principaux indicateurs de rendement et des exemples d'activités liées à la RSE.

### Consultation des parties prenantes

Depuis 2001, année de publication de sa première Déclaration, la Banque Scotia sollicite régulièrement les commentaires des parties prenantes sur le contenu du document. Elle a d'ailleurs lancé en 2011 un processus annuel de rétroaction en bonne et due forme pour avoir l'avis d'un large éventail de parties prenantes, notamment les organisations autochtones, les fournisseurs, les gouvernements, les entreprises, les organismes à but non lucratif, les associations de gens d'affaires et d'investisseurs et le milieu de l'éducation.

Ces intervenants ont réclamé en 2013 que la Banque Scotia aille plus en détail dans la communication des réalisations et des priorités en matière de RSE, et donne des indicateurs de répercussions. La présente Déclaration répond à ce désir par un survol des répercussions dans chaque section et un rapport de la vice-présidente à la RSE sur les progrès et les objectifs. D'année en année, nous restons à l'écoute et à l'affût des améliorations possibles.

## Respect des exigences de déclaration

Les premières pages de la présente Déclaration fournissent les principaux indicateurs de rendement de la Banque ainsi que des renseignements supplémentaires. La Banque Scotia appuie la Global Reporting Initiative (GRI), un organisme à but non lucratif qui offre un cadre exhaustif de déclaration axé sur la viabilité largement répandu dans le monde. Ce cadre établit les principes et les indicateurs à utiliser pour évaluer et déclarer les résultats sur les plans économique, écologique et social. La Banque Scotia répond au niveau d'application C des lignes directrices G3, ce qui signifie qu'elle produit une déclaration complète au sujet d'au moins 10 indicateurs de rendement, dont au moins un par volet (économie, environnement et société).

La présente Déclaration respecte aussi l'engagement de la Banque à soumettre une Communication sur le progrès au Pacte mondial de l'ONU afin de montrer ses progrès à l'égard des 10 principes du Pacte.

Un document a été créé à l'intention des parties prenantes désirant avoir plus de détails sur nos progrès en matière de RSE. Y figurent les principaux indicateurs de rendement et des tableaux de données portant sur les activités de l'exercice 2013. Ces renseignements sont en ligne à [www.banquescotia.com/rse/rapports](http://www.banquescotia.com/rse/rapports).

Pour en savoir plus à ce sujet, visitez le site [www.banquescotia.com/coupdoeil](http://www.banquescotia.com/coupdoeil).

## Table des matières

Message du président et chef de la direction 1

Message de la vice-présidente, RSE 2

L'influence de la RSE à la Banque Scotia 3

Gouvernance 4

Économie 10

Société 16

Gouvernance de la Banque . . . . . 4

Littératie financière . . . . . 10

Diversité et inclusion . . . . . 16

Répondre aux besoins des clients . . . . . 7

Microcrédit . . . . . 12

Droits de la personne . . . . . 18

Risque environnemental et social . . . . . 8

Services bancaires aux autochtones . . . . . 12

Leadership . . . . . 18

Financement de projets . . . . . 9

Services multiculturels . . . . . 13

Un avenir meilleur . . . . . 20

Réduction de l'impact sur l'environnement . . . . . 14

## Pacte mondial de l'ONU

En 2010, la Banque Scotia a été la première banque canadienne à signer le Pacte mondial de l'ONU, qui représente un engagement de la part des entreprises à défendre et à protéger les droits de la personne, les normes du travail et les normes en matière d'environnement et de lutte contre la corruption par leurs pratiques commerciales.

Nous avons indiqué dans la présente Déclaration, au moyen du logo du Pacte mondial de l'ONU, les domaines où nous appliquons les 10 principes du Pacte. Pour en savoir davantage sur l'application de ces principes à la Banque Scotia, visitez le site [www.banquescotia.com/coupdoeil](http://www.banquescotia.com/coupdoeil).



La Banque Scotia, dont les services financiers sont offerts dans plus de **55 pays** est une institution phare, en plus d'être la plus internationale des banques canadiennes. Grâce à un effectif de plus de **83 000 employés**, la Banque Scotia et ses sociétés affiliées proposent une vaste gamme de produits et de services, y compris des services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux sociétés ainsi que des services de gestion de patrimoine et de banque d'investissement, à plus de **21 millions de clients**.

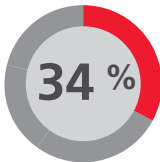
## Survol des secteurs d'activité

% du bénéfice net total de la Banque Scotia<sup>1</sup>

### RÉSEAU CANADIEN

Bénéfice net<sup>2</sup>

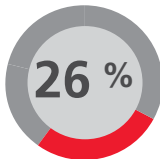
2 304\$



### OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Bénéfice net<sup>2</sup>

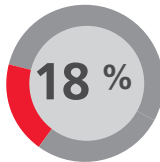
1 749\$



### GESTION DE PATRIMOINE ET ASSURANCE MONDIALES

Bénéfice net<sup>2</sup>

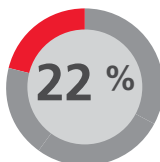
1 272\$



### SERVICES BANCAIRES ET MARCHÉS MONDIAUX

Bénéfice net<sup>2</sup>

1 482\$



## Résultats

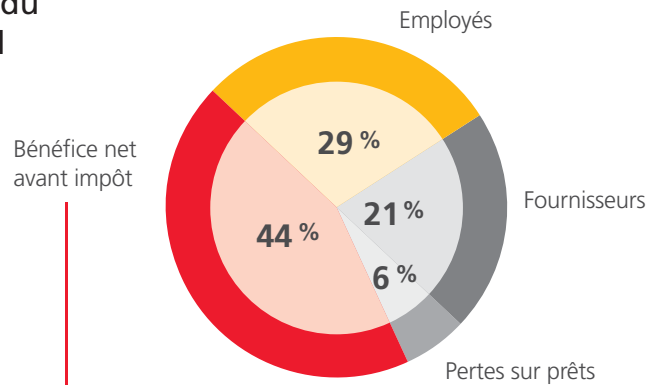
2013

de la Banque Scotia

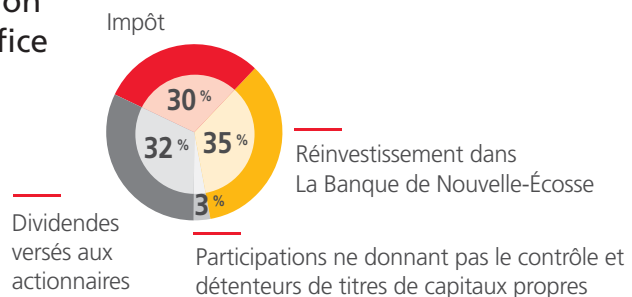
Bénéfice net total<sup>2</sup>

6 697 M\$

## Répartition du revenu total



## Répartition du bénéfice net



Consulter le Rapport annuel 2013 pour en savoir plus.

## Valeurs de la Banque Scotia

**Intégrité** Nos relations avec les autres sont caractérisées par l'éthique et la dignité.

**Respect** Nous faisons preuve d'empathie et tenons compte de la diversité des besoins.

**Engagement** Nous avons à cœur la réussite de nos clients. **Perspicacité** Nous tirons parti de nos vastes connaissances pour réagir de façon proactive et trouver la solution idéale.

**Dynamisme** Nous agrémentons notre environnement de travail grâce au travail d'équipe, à un enthousiasme contagieux et à une attitude positive.

(1) % du bénéfice net de 2013 attribuable aux détenteurs de titres de capitaux propres (excluant le poste « Autres »).

(2) Bénéfice net de 2013 (en M\$ CA) attribuable aux détenteurs de titres de capitaux propres.

# Coup d'œil sur notre rendement en matière de RSE

## Revue de l'année

Indicateurs *		2011	2012	2013
Indicateurs Un avenir meilleur	Valeur globale des dons et commandites (à l'échelle mondiale)	50 M\$	53 M\$	62 M\$
	Total des heures de bénévolat des employés sous forme de participation à des programmes communautaires officiels	360 000 heures	500 000 heures	424 000 heures <sup>3)</sup>
	Question du sondage sur l'engagement des employés : « Le groupe de la Banque Scotia est une entreprise socialement responsable et soucieuse de l'environnement. » <sup>1)</sup>	91 % d'accord	91 % d'accord	91 % d'accord
Indicateurs économiques	Salaires et avantages sociaux des employés (à l'échelle mondiale)	5,4 G\$	5,75 G\$	6,31 G\$
	Prêts aux entreprises (au Canada)	plus de 90 G\$	plus de 100 G\$	plus de 105 G\$
	Impôts et taxes (à l'échelle mondiale)	2,4 G\$	2,6 G\$	2,9 G\$
	Montant versé aux fournisseurs pour l'acquisition de biens et services (à l'échelle mondiale)	3,5 G\$	4,0 G\$	4,5 G\$
	Rendement des capitaux propres	20,3 % <sup>2)</sup>	19,7 %	16,4 %
Indicateurs sociaux	Investissements dans la formation des employés (à l'échelle mondiale)	65 M\$	63 M\$	72 M\$
	Satisfaction des employés (à l'échelle mondiale)	85 %	84 %	84 %
	Femmes membres de la haute direction (à l'échelle mondiale)	23,5 %	24,0 %	25,0 %
	Femmes membres de la haute direction (au Canada)	33,6 %	33,8 %	33,3 %
	Minorités visibles membres de la haute direction (au Canada)	9,5 %	13,9 %	13,6 %
	Employés autochtones (au Canada)	1,1 %	1,2 %	1,2 %
	Employés handicapés (au Canada)	3,8 %	3,3 %	3,2 %
	Centres de services aux autochtones (au Canada)	22	27	27
Indicateurs environnementaux	Consommation énergétique (au Canada)	1 320 090 GJ	1 296 627 GJ	1 286 156 GJ
	Émissions de gaz à effet de serre (au Canada)	86 640 tonnes <sup>4)</sup>	80 144 tonnes <sup>4)</sup>	71 153 tonnes
	Voyages d'affaires (avion et train)	57 813 611 km	54 731 914 km	62 519 510 km <sup>5)</sup>
	Consommation de papier (au Canada)	4 899 tonnes	4 503 tonnes	4 516 tonnes
	Déchetage et recyclage de papier (au Canada)	4 237 tonnes	5 797 tonnes	6 011 tonnes
	Élimination écologique du matériel informatique	4 384 articles	4 096 articles	6 483 articles

1) Cet indicateur a été ajouté en 2011.

2) Chiffre retraité.

3) Nombre d'heures officiellement travaillées par les employés.

4) Chiffres retraités pour refléter la modification des facteurs provinciaux d'émission provenant de la production hydroélectrique. L'énergie non utilisée a été retirée de ces facteurs. La Banque Scotia continue d'étendre progressivement le cadre géographique de ses déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de ses émissions.

5) Augmentation attribuable aux intégrations.

\*Montants exprimés en \$ CA.



## Message de Brian Porter, président et chef de la direction

Chers lecteurs,

J'ai le plaisir de vous présenter la Déclaration 2013 de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale. La Banque s'est engagée à être socialement responsable et à appliquer des pratiques de gouvernance et des pratiques économiques et sociales saines dans ses activités courantes. La responsabilité sociale d'entreprise (RSE) est une part importante de notre identité et de notre façon de faire, et la présente Déclaration fait état de nos progrès et montre notre volonté de transparence.

C'est un honneur pour moi d'être à la tête de la Banque Scotia, et je tiens personnellement à m'assurer que le leadership éthique continue d'être une partie intégrante de notre culture dans les 55 pays où nous sommes présents. Cette culture est un ingrédient clé de notre succès. Elle tire ses origines des valeurs fondamentales que la Banque prône depuis sa création, des principes comme l'intérêt supérieur du client, le respect et l'intégrité.

Où qu'elle soit, la Banque Scotia applique les mêmes normes en matière d'éthique, de gestion prudente des risques et de gouvernance.

De par sa nature même, notre organisation exerce une action directe sur l'économie et le tissu social des milieux où elle est implantée. Nous sommes là pour répondre aux besoins, qu'il s'agisse d'accorder un prêt à un gros employeur ou d'offrir du microcrédit à un entrepreneur individuel. Nous offrons des services bancaires courants et des prêts à la consommation à un large éventail de particuliers, des clients de longue date comme des personnes qui font affaire avec la Banque Scotia – voire avec une banque tout court – pour la première fois.

Notre programme philanthropique mondial *Un avenir meilleur* et notre Programme de bénévolat des employés visent tous deux à soutenir les gens directement et de façon significative dans des causes qui les touchent. Ces programmes définissent notre engagement social et sont continuellement alimentés par la passion de nos employés de partout dans le monde.

J'aimerais souligner trois exemples de saines pratiques de gouvernance et de saines pratiques économiques et sociales appliquées cette dernière année.

La Banque Scotia a remis 1,5 million de dollars à l'école de gestion Rowe de l'Université Dalhousie en appui à la gouvernance et au leadership éthiques. Ces fonds ont servi à la mise sur pied d'un programme qui mobilise les étudiants en administration et les gens d'affaires canadiens autour de l'avenir du leadership commercial éthique.

Nous avons beaucoup mis l'accent sur les programmes de littératie financière afin de proposer aux gens des formations, des ressources et des conseils qui les aideront à faire des choix éclairés et responsables. L'année 2013 marque aussi la deuxième édition du programme Jeunes entrepreneurs autochtones, mené en collaboration avec l'Initiative d'éducation autochtone Martin. Ce programme communique aux adolescents autochtones de l'Ouest du Canada l'importance de rester à l'école, de monter un plan d'affaires et d'acquérir des connaissances financières.

Enfin, nous avons créé en complément au programme du même nom les Prix de la Banque Scotia *Un avenir meilleur*, pour récompenser notre pépinière de leaders communautaires. Ces prix annuels sont remis à des jeunes qui contribuent de façon exceptionnelle à la société par le bénévolat.

Fais ce que doit. Voilà qui résume bien la RSE, une question de saines pratiques commerciales et de réponse aux attentes de nos clients. Je veux remercier notre belle équipe de 83 000 BanquiersScotia qui, partout dans le monde, nous aident chaque jour à vivre nos valeurs et à être un modèle de RSE. Leur engagement indéfectible et leur excellent travail sont à la base de notre succès.

À titre de banque la plus internationale du Canada, nous disposons d'une formidable équipe, d'une excellente stratégie et d'une plateforme unique et attrayante. Nous continuerons à travailler de façon éthique et responsable avec toutes nos parties prenantes de par le monde pour bâtir un avenir meilleur.





## La RSE à la Banque Scotia : regard en arrière... et en avant

**Message** de Kaz Flinn, vice-présidente,  
Responsabilité sociale d'entreprise

La responsabilité sociale d'entreprise (RSE) est une part importante de l'identité de la Banque Scotia, de ses relations clients et de ses décisions stratégiques. De grands progrès ont été faits cette année, dont l'expansion du programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia*, l'adoption par le conseil d'administration d'une politique sur la diversité et la multiplication d'initiatives de littératie financière à l'étranger.

La stratégie de RSE de la Banque Scotia vise cinq domaines prioritaires, tous décrits ci-contre : la gouvernance d'entreprise, nos clients, nos employés, l'environnement et les collectivités.

Les pages qui suivent soulignent quelques-unes de nos réalisations dans ces domaines et, pour la première fois, présentent un survol de la RSE à ING DIRECT (bientôt renommée Tangerine), que la Banque Scotia a acquise en novembre 2012. Vous trouverez le *Bilan des contributions communautaires d'ING DIRECT* aux pages 28 et 29.

Notre Déclaration sur la RSE s'articule autour de trois sphères d'influence : la gouvernance, l'économie et la société. Elle illustre ainsi les progrès concrets réalisés dans l'atteinte de notre objectif en RSE, qui est de nous bâtir à tous un avenir meilleur.

- La **gouvernance** est la première étape dans l'établissement d'une solide culture de la RSE. Sont décrits dans cette section les processus et les politiques qui assurent le caractère éthique de nos pratiques commerciales.
- La section sur **l'économie** rapporte l'influence que les politiques et pratiques de la Banque Scotia ont sur le bien-être économique de ses clients.
- La section sur la **société** traite de nos efforts pour être un milieu où il fait bon travailler et aider les collectivités où vivent nos clients et nos employés. Ces deux buts deviennent encore plus étroitement liés quand des BanquiersScotia donnent de leur temps pour des causes importantes, comme beaucoup le font régulièrement.

L'une de nos plus grandes forces en tant qu'organisation – notre envergure – est aussi l'un de nos plus grands défis en RSE. La Banque a fait beaucoup d'acquisitions ces dernières années. Chacune d'elles a été l'occasion d'étendre géographiquement nos activités de RSE dans l'organisation tout en gérant les nouvelles exigences réglementaires, les besoins économiques et sociaux différents et les multiples plateformes technologiques.

Par exemple, nous avons beaucoup travaillé ces dernières années pour recueillir des données sur la consommation d'énergie de la Banque Scotia. Il nous a fallu pour cela composer avec des systèmes de collecte différents, mais notre plateforme multinationale nous permet aujourd'hui de déclarer la consommation d'énergie de 86 % des établissements de la Banque, un grand bond par rapport aux 43 % de 2008. Nous avons aussi fait appel à une tierce partie pour vérifier l'exactitude des déclarations, repérer les fluctuations d'énergie et trouver des façons de réduire notre consommation.

Il est important de souligner les progrès et de se donner des objectifs. Vous trouverez donc ci-dessous quelques-unes des réalisations des trois dernières années dont nous sommes particulièrement fiers, suivies d'un aperçu de nos priorités pour les trois prochaines années. Nous nous efforcerons par ailleurs d'étendre géographiquement nos activités en lien avec les cinq domaines prioritaires de la RSE.

Je suis toujours heureuse d'avoir des échos par nos partenaires locaux de l'influence de nos programmes dans leur collectivité. Les intérêts de nos employés, de nos clients, de nos actionnaires et de nos collectivités continueront d'être au cœur de nos efforts pour bâtir un avenir meilleur.

## Réalisations – des trois dernières années



**Travail auprès des jeunes autochtones** – La Banque Scotia a lancé en collaboration avec

l'Initiative d'éducation autochtone Martin un partenariat qui soutient les jeunes autochtones du Canada par des programmes d'entrepreneuriat et de formation donnés directement dans les écoles secondaires des réserves, ainsi que du mentorat offert par des BanquiersScotia de Winnipeg, au Manitoba.



**Microcrédit** – En trois ans, la Banque Scotia a lancé et étendu ses services de microcrédit au

Pérou, au Chili, en République dominicaine et en Jamaïque, autant de pays où les petites et les micro-entreprises comptent pour 75 % de l'économie. Au cours de la même période, la Banque a accordé plus de 520 000 prêts en microcrédit.



**Prix Un avenir meilleur** – Les prix jeunesse *Un avenir meilleur de la Banque Scotia* ont été créés

en 2012 pour encourager le bénévolat chez les jeunes et saluer ceux qui s'investissent dans leur communauté. La Banque, qui a reçu des candidatures de quelque 27 pays, a récompensé jusqu'à maintenant 12 jeunes bénévoles remarquables.

# L'influence de la RSE à la Banque Scotia

## Gouvernance

La **gouvernance** est l'expression des valeurs, des pratiques quotidiennes et des politiques de la Banque Scotia, par exemple dans sa gestion du risque pour les actionnaires, les employés, les clients et les autres parties prenantes.



## Économie

La Banque stimule l'**économie** en aidant ses clients à améliorer leur situation financière par l'offre de produits et de services adaptés, la gestion de l'environnement et le soutien aux collectivités.



## Société

La Banque Scotia transforme la **société** grâce à ses pratiques d'embauche, son respect des droits de la personne, ses dons philanthropiques et son engagement social dans les collectivités.



## Priorités de la Banque Scotia en matière de RSE



### Gouvernance d'entreprise et actionnaires

Le conseil d'administration est ultimement responsable des actes et des résultats de la Banque.



### Clients

La Banque Scotia a pour objectif d'aider les clients à améliorer leur situation financière.



### Employés

La Banque Scotia s'efforce de créer un milieu favorable à l'épanouissement des employés talentueux.



### Environnement

La Banque Scotia, avec son approche intégrée des questions environnementales, réduit son empreinte écologique.



### Collectivités

Par l'intermédiaire du programme *Un avenir meilleur*, la Banque Scotia contribue au bien-être des collectivités et à l'avancement de diverses causes un peu partout dans le monde.

## Objectifs – pour les trois prochaines années



### Conseil et politique environnementale

– Le conseil d'administration de la Banque

Scotia supervisera la RSE par l'entremise du Comité de gouvernance. Il approuvera également une mise à jour de la politique environnementale de la Banque (revue la dernière fois en 2009).



**ÉcoVie** – En 2011, la Banque Scotia a lancé le programme ÉcoVie, qui se veut une ressource pour les Canadiens

souhaitant réduire leur consommation d'énergie. Avec son site exhaustif et ses prix nationaux, le programme soutient les initiatives d'efficacité énergétique résidentielle. La Banque se donne maintenant trois ans pour transplanter ÉcoVie à l'étranger.



### Consultation des parties prenantes

– La Banque Scotia consultera davantage les parties

prenantes au sujet de son processus, de sa stratégie et de sa déclaration en matière de RSE. Elle sollicitera également l'avis d'intervenants clés des marchés étrangers où elle est présente.

La gouvernance, c'est la manière dont les valeurs de la Banque se reflètent dans les activités quotidiennes, notamment dans les politiques de gestion du risque pour les actionnaires, les employés, les clients et les autres parties prenantes.



## Gouvernance de la Banque

La responsabilité des actions et des résultats de la Banque Scotia repose sur chacun des employés et, en définitive, sur le conseil d'administration, dont les membres sont élus pour représenter les intérêts des actionnaires. Tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Banque Scotia doivent s'engager de nouveau chaque année à respecter le Code d'éthique de la Banque. Les administrateurs sont également assujettis à l'Addenda du Code d'éthique, qui traite des conflits d'intérêts.

Un principe sous-tend toutes les activités de la Banque Scotia : la gouvernance d'entreprise efficace. Ce principe englobe la direction de la Banque et la façon dont les décisions sont prises et dont la Banque élabore et met en œuvre ses processus et ses politiques. La gouvernance d'entreprise, c'est aussi comment la Banque Scotia sert les intérêts de ses parties prenantes, notamment ses actionnaires, ses clients, ses employés et la société en général. En tant que leader parmi les fournisseurs de services financiers dans plus de 55 pays, la Banque Scotia s'efforce d'adopter des pratiques de gouvernance conformes ou supérieures aux normes et exigences locales, canadiennes et internationales.

Le conseil d'administration est responsable d'orienter le mode de gouvernance de la Banque Scotia, tâche qu'il a déléguée à son Comité de gouvernance, lequel est formé exclusivement d'administrateurs indépendants. Ce Comité conseille la Banque sur les améliorations possibles en puisant dans les pratiques exemplaires actuelles en matière de gouvernance. Le conseil a d'ailleurs approuvé en juin 2013 plusieurs recommandations du Comité au sujet du cadre de gouvernance. En décembre de la même année, le Comité de gouvernance a aussi endossé la supervision des activités de RSE.

La Banque Scotia désire trouver des administrateurs qui sont des leaders dans leur collectivité et dans les milieux d'affaires locaux, régionaux, nationaux et internationaux. La composition du conseil et la combinaison de compétences des administrateurs sont réévaluées individuellement et collectivement chaque année. Les administrateurs sont choisis en fonction de leur compétence en finances, de leur expérience en gestion des risques, de leur intégrité et de leur capacité démontrée à prendre des décisions d'affaires éclairées et indépendantes.

Le conseil, qui prône la diversité, a approuvé en 2013 une politique en la matière par laquelle il s'engage à tenir compte de critères comme le sexe, l'âge, l'appartenance ethnique et le lieu d'origine dans l'examen des candidatures. La Banque a également enchâssé dans sa politique l'Accord Catalyst, et remplit les obligations qu'il comporte. Quatre des quatorze candidats (28,6 %) aux élections de l'assemblée annuelle des actionnaires de 2014 sont des femmes.

Par souci de dynamiser le processus de renouvellement, le conseil a limité le nombre de mandats que peuvent cumuler les administrateurs et les présidents de comité. Le conseil limite également le nombre de conseils de sociétés ouvertes auxquels un même administrateur peut siéger. Les administrateurs proposés comme candidats lors de l'assemblée annuelle des actionnaires de 2014 sont tous – sauf un – indépendants, y compris le président du conseil non dirigeant.

## En 2013, le Comité de gouvernance a endossé la supervision des activités de RSE

suite à la page 6



## ÉTUDE DE CAS

# Cybersécurité et protection des données de la Banque



Adam Evans, premier directeur, Cybersécurité (à gauche) et Egor Burnashev, analyste principal, Sécurité informatique, tous deux membres de l'équipe mondiale primée d'experts en sécurité informatique de la Banque Scotia qui travaille sans relâche pour protéger les plateformes de données électroniques de la Banque et sécuriser les opérations des clients.

Gérer des milliers d'appareils et des centaines de millions d'opérations : la mission quotidienne de l'équipe mondiale de professionnels de la sécurité des données à la Banque Scotia.

Chaque jour et dans plus de 55 pays, la Banque Scotia est responsable du traitement de plus de 660 millions d'opérations électroniques. Le client qui sort sa carte à l'épicerie s'attend à ce que l'opération soit traitée correctement, en toute sécurité et en quelques secondes. C'est là l'entente tacite sur laquelle reposent les activités de la Banque. Les données électroniques sont précieuses et doivent être protégées au même titre que de vrais billets.

À la Banque Scotia, ces données sont protégées par une équipe mondiale d'experts dirigée par Ray Archer, le premier vice-président et responsable en chef, Sécurité des données. Son mandat : protéger la Banque Scotia et les données de ses clients tout en évaluant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la continuité de l'information. Cette équipe surveille en permanence aux quatre coins du monde quelque 170 000 appareils, 500 bases de données et 400 sites Web.

### Chaque employé est responsable

L'équipe de M. Archer a aussi un mandat de formation et de sensibilisation. La Banque considère la sécurité de l'information comme un élément névralgique de son solide cadre de gouvernance. Voilà pourquoi, comme l'explique M. Archer, «tous nos employés doivent suivre un programme de sensibilisation à la sécurité qui est mis à jour tous les deux ans».

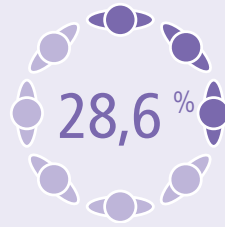
Le domaine de la cybersécurité échappe au principe de la concurrence. On trouve donc beaucoup d'organisations canadiennes et étrangères, particulièrement des institutions

financières, qui collaborent de très près pour prévenir la fraude, anticiper les nouvelles tendances et, surtout, réagir rapidement et fermement en cas de menace. L'équipe de la Banque Scotia s'entretient régulièrement avec l'équipe d'intervention en cas de bris de sécurité informatique de l'Association des banquiers canadiens. Elle a aussi des contacts chaque trimestre avec l'Executive Security Action Forum (qui regroupe les 100 plus grandes entreprises canadiennes), l'Association canadienne des chefs de police et le Security Advisory Forum d'IBM, entre autres. Tous sont à pied d'œuvre pour empêcher que des données clients soient compromises.

### Une équipe mondiale primée

M. Archer est particulièrement fier de la volonté d'innovation qui anime son équipe. «Le génie humain, c'est ça notre force. Nous nous réunissons chaque semaine et collaborons étroitement même si nous sommes nombreux et séparés par la langue ou l'espace.» En novembre 2013, la Banque Scotia a remporté au Canada l'Information Security Project of the Year Award pour son système de gestion des incidents et des événements liés à la sécurité. La Banque Scotia est aussi arrivée deuxième pour la version nord-américaine du prix, qu'elle disputait à d'autres grandes sociétés. Ces prix soulignent les projets et les organisations qui se distinguent par leur innovation, leur collaboration et leur avant-gardisme en matière de gestion de risques, de protection des données, de conformité, de confidentialité et de sécurité des réseaux.

# Gouvernance



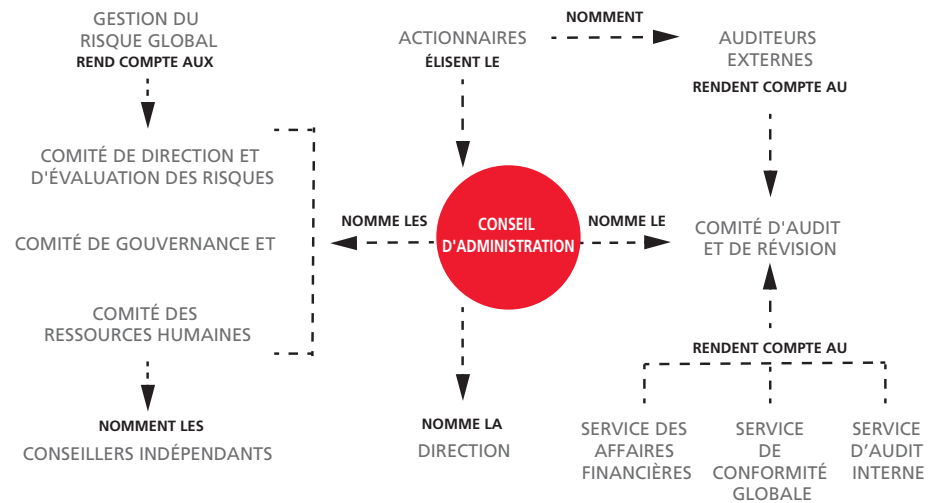
**Pourcentage de femmes au conseil d'administration en 2014**

## Gouvernance de la Banque *suite*

L'efficacité de la structure de gouvernance est importante, car elle contribue à rendre le système bancaire sécuritaire. Le conseil d'administration doit être un exemple d'éthique pour toute l'organisation. Il doit aussi s'assurer de l'intégrité du président et chef de la direction et des autres hauts dirigeants, et voir à ce que l'équipe de la haute direction crée une culture d'intégrité dans l'organisation.

Si la Banque Scotia s'est bien sortie malgré la conjoncture économique difficile des dernières années, c'est grâce aux solides principes de gouvernance d'entreprise, d'intégrité, de reddition de comptes et de gestion des risques qui la guident.

### STRUCTURE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



# 83 874 BanquiersScotia ayant adhéré au Code d'éthique de la Banque



## Répondre aux besoins des clients

Au Canada, les particuliers et les petites entreprises désirant signaler un problème ou présenter une plainte ont accès à un processus de règlement en trois étapes :

1. s'adresser à la succursale ou au centre de contact concerné, puis au directeur si le problème n'est pas réglé;
2. faire appel au Bureau du président de la Banque Scotia (dont les coordonnées se trouvent sur le site de la Banque);
3. communiquer avec l'ombudsman de la Banque Scotia, un bureau qui offre un soutien impartial et relève directement du chef de la direction.

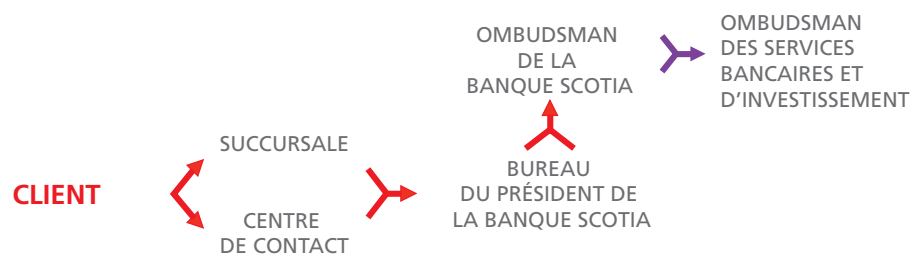
Les clients insatisfaits de l'issue du processus peuvent se tourner vers l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, un service gratuit offert aux Canadiens pour les aider à régler les litiges sur des questions bancaires et d'investissement.

Les établissements de la Banque Scotia à l'étranger suivent des processus de règlement similaires, bien qu'ils varient selon les besoins et les règlements du pays.

Est intégrée aux activités courantes de la Banque Scotia l'évaluation du service à la clientèle et du règlement des plaintes. La satisfaction de la clientèle est essentielle au succès de la Banque; c'est, avec la fidélité des clients, un indicateur de rendement mondial clé.

La Banque Scotia recourt à une variété d'études et de sondages pour obtenir les commentaires des clients sur ses produits et services. Ces commentaires l'aident à cerner les points à améliorer, qu'elle transpose ensuite en objectifs de rendement pour l'organisation.

### PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES





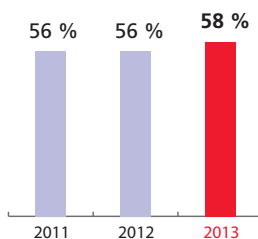
### Répondre aux besoins des clients *suite*

Quelques programmes d'évaluation de la Banque

- «La Banque aux yeux des clients», un sondage administré à des petites entreprises et à des particuliers choisis au hasard parmi notre clientèle canadienne. Il amasse des données sur la loyauté et la satisfaction. Les indices de fidélité des particuliers et des petites entreprises clientes se fondent sur ce sondage.
- Le programme d'évaluation de la fidélité des clients des Opérations internationales, qu'on a étendu en 2013 aux clients du Panama et de la Colombie, et qui sollicite au total plus de 25 000 clients de la Banque Scotia.

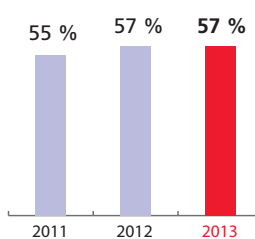
### FIDÉLITÉ DE LA CLIENTÈLE

Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables\*



\* «Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

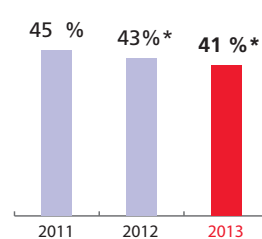
Indice de fidélité des petites entreprises clientes (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables\*



\* «Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Opérations internationales)

La Banque aux yeux des clients – Opérations internationales (BAYC – OI)



L'indice de fidélité de la clientèle est une note mixte qui représente la moyenne des réponses favorables (note la plus élevée sur une échelle de 1 à 5) à quatre questions ayant trait à la fidélité.

\* Les pays ajoutés au sondage La Banque aux yeux des clients – Opérations internationales au cours des deux dernières années ont fait baisser l'indice sectoriel de fidélité de la clientèle.

## Risque environnemental et social

Soucieuse de se protéger et de protéger les intérêts de ses parties prenantes, la Banque Scotia se conforme à une politique environnementale qui est mise à jour et approuvée par le conseil d'administration tous les cinq ans. La prochaine mise à jour aura lieu en 2014. Cette politique oriente ses activités quotidiennes, ses pratiques de prêt, ses ententes avec les fournisseurs, la gestion de son parc immobilier et ses pratiques de communication de l'information financière. Le premier directeur, Gestion du risque environnemental et social aide à superviser sa mise en œuvre.

Les risques environnementaux liés aux activités commerciales de chaque emprunteur et aux biens immobiliers donnés en garantie sont pris en compte lors de l'évaluation du crédit. Cela inclut une évaluation environnementale, le cas échéant, et la prise en considération des changements climatiques qui pourraient avoir des incidences importantes (notamment en ce qui concerne la réglementation, l'état physique et la réputation) sur l'emprunteur. Le groupe Gestion du risque global est le principal responsable de l'établissement des politiques, processus et normes d'atténuation du risque environnemental dans le cadre des activités d'octroi de prêts de la Banque.

La Banque Scotia est un tenant des Principes de l'Équateur (voir ci-contre). Elle suit également dans ses activités de prêt aux entreprises un processus de contrôle diligent pour mieux connaître les politiques et procédures des clients en lien avec les collectivités autochtones.

La gestion du risque social et environnemental est un processus continu. C'est pourquoi la Banque a donné en 2013 des séances de formation sur le sujet aux BanquiersScotia qui servent les entreprises, les grandes entreprises et les entreprises internationales ainsi qu'aux professionnels de la gestion des risques et aux auditeurs.

# 1,39 G\$ CA en crédits autorisés pour le secteur des énergies renouvelables au Canada et aux États-Unis



## Financement de projets

Les Principes de l'Équateur aident les institutions financières à cerner et à évaluer les risques environnementaux et sociaux, et à se pencher sur les répercussions des projets sur la population et les collectivités. Ils s'appliquent aux prêts de financement de projets dont le coût capitalisé total dépasse les 10 M\$ US, de même qu'à certains prêts aux sociétés liés à des projets. Les Principes, auxquels on a intégré les Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale de la Société financière internationale, ont

récemment été mis à niveau afin de rester la norme par excellence des institutions financières en matière de gestion du risque environnemental et social. La Banque Scotia compte parmi les 77 institutions ayant volontairement endossé les Principes.

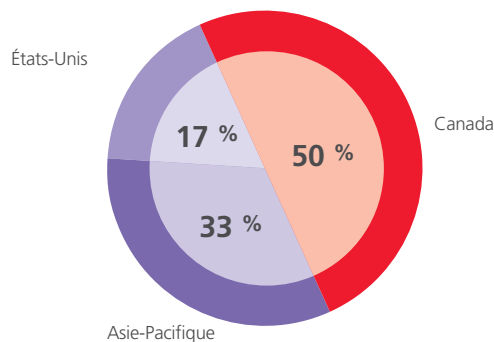
Depuis son adhésion, qui remonte à 2006, la Banque Scotia n'accorde de prêts pour le financement de projets qu'aux emprunteurs ayant prouvé leur capacité et leur volonté de se conformer à un ensemble de normes. Ces normes ont été conçues pour garantir

que les projets sont socialement responsables et témoignent d'une saine gestion environnementale.

La Banque met à la disposition de ses responsables des services bancaires et des emprunts un ensemble complet d'outils et de documents d'orientation qui leur fournissent tous les renseignements nécessaires pour respecter les Principes de l'Équateur.

### ÉVALUATION 2013 DES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

En 2013, la Banque Scotia a financé six projets conformes aux exigences des principes de l'Équateur.



Catégorie de projet	Nombre d'évaluations
A	0
B	4
C	2
<b>Total</b>	<b>6</b>

**Catégorie A :** Projets grandement susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sociales ou environnementales néfastes qui seraient diverses, irréversibles ou sans précédent, notamment la perte de grands habitats naturels, les effets négatifs sur des groupes vulnérables ou des minorités ethniques, les délocalisations ou les déplacements forcés et la dégradation d'importants sites du patrimoine culturel.

**Catégorie B :** Projets susceptibles d'avoir des répercussions sociales ou environnementales néfastes sur des populations humaines ou des zones importantes du point de vue de l'environnement, mais moins graves que celles des projets de catégorie A. Ces répercussions sont plus ciblées, peu d'entre elles sont irréversibles (voire aucune), et, dans la plupart des cas, des mesures d'atténuation peuvent être prises plus rapidement que pour les projets de catégorie A.

**Catégorie C :** Projets aux répercussions sociales ou environnementales néfastes minimales ou inexistantes. Au-delà du filtrage, aucune mesure d'évaluation sociale ou environnementale ne s'impose.



La Banque stimule l'économie en aidant ses clients à améliorer leur situation financière par l'offre de produits et de services adaptés, mais aussi d'outils et de solutions uniques, comme des activités de littératie financière et l'accès au microcrédit.



## Littératie financière

À la Banque Scotia, notre objectif premier est d'être les meilleurs lorsqu'il s'agit d'aider les clients à améliorer leur situation financière. L'atteinte d'un tel objectif exige plus que d'offrir simplement les bons produits et services. Il faut aussi offrir des formations, des ressources et des conseils qui aident les gens à prendre des décisions financières éclairées.

Fin 2012, la Banque Scotia a lancé une stratégie mondiale de littératie financière reposant sur la conviction que la littératie relève d'un processus d'apprentissage permanent. Les ressources présentent donc les besoins financiers par étape de vie.

La Banque Scotia a créé un nouvel outil de planification financière, *Au fil de la vie*, pour aider ses conseillers au Canada à guider leurs clients dans la planification en lien avec sept événements marquants de la vie ayant des implications financières, comme l'accession à la propriété, le fait de devenir parent et la retraite.

La Banque continue aussi de mettre au point des outils et des ressources simples d'utilisation comme le sélecteur de compte et les calculateurs de prêt hypothécaire. Tous sont facilement accessibles sur [banquescotia.com](http://banquescotia.com) pour aider les gens à prendre de bonnes

décisions financières. D'autres ressources sont également offertes, à commencer par des sites Web spécialisés comme le blogue [depassez-vouspourentreprise.com](http://depassez-vouspourentreprise.com), des vidéos sur YouTube donnant des conseils financiers de base et des conférences sur le courtage. La Banque a aussi mis en ligne en 2013 un outil de planification de la retraite pour aider ses clients canadiens à planifier leur épargne.

La littératie financière revêt une importance critique pour les jeunes qui commencent à s'établir. La Banque Scotia s'est donc associée à Jeunes entreprises au cours de l'année scolaire 2012-2013 pour lancer le programme L'économie pour le succès dans 12 pays des Antilles et de l'Amérique centrale. Jusqu'à maintenant, le programme a été donné 124 fois à un total de près de 4 000 jeunes qui ont ainsi découvert des façons efficaces et pratiques de gérer leur argent.

La Banque Scotia a aussi continué en 2013 de promouvoir la littératie financière chez les jeunes en commanditant le populaire programme Aflatoun, qui a touché près de 700 élèves et 1 200 parents au Mexique, et 3 200 élèves en El Salvador.



(Marc-André Maheu, Clémence Jonsson, Sarah Benoit et Lucas Broussoux-Coutard) Les gagnants du concours 2013 de vidéos sur le leadership éthique ont traité du besoin de renverser les pratiques commerciales établies qui soulèvent des problèmes éthiques. L'équipe d'étudiants de l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia était composée de (gauche à droite) Sarah Benoit, Clémence Jonsson et Lucas Broussoux-Coutard, ainsi que Marc-André Maheu (absent).

Favoriser les pratiques commerciales éthiques, repenser l'éthique des entreprises et former des leaders éthiques : les grandes visées de la conférence Ethics in Action de la Banque Scotia.

En 2013, l'école de gestion Rowe de l'Université Dalhousie, à Halifax, en Nouvelle-Écosse, a tenu la conférence publique Scotiabank Ethics in Action, un événement unique consacré exclusivement à l'éthique dans le monde des affaires. Quelque 96 personnes ont ainsi pu débattre du sujet et s'informer.

Islay McGlynn, vice-présidente principale, région de l'Atlantique à la Banque Scotia, explique la participation de la Banque : « L'éthique est au cœur de notre culture; chaque jour, elle intervient dans nos activités. En soutenant un événement et des prix qui font la promotion d'un leadership éthique, nous voulons favoriser l'émergence et le renforcement de pratiques éthiques ».

#### Une expérience pratique pour les organisateurs étudiants

La conférence, tout comme le soutien de la Banque Scotia, vise à faire émerger une génération de dirigeants d'entreprise pour qui éthique et affaires seront indissociables. La Banque Scotia parraine quatre volets de l'initiative : un concours d'études de cas pour les étudiants en gestion, un concours de vidéos/d'essais sur le leadership éthique, la remise du prix de la Banque Scotia en leadership éthique à un modèle canadien, et la conférence d'un jour annuelle.

En plus de participer aux concours, les étudiants ont organisé l'événement. Peggy Cunningham, doyenne de la Faculté d'administration de l'Université Dalhousie, explique ce choix : « Au lieu d'un cours ou d'un manuel de plus, cette initiative donne aux étudiants de nos quatre écoles une occasion concrète de se comporter en leaders éthiques ».

La lauréate du concours d'essais sur l'éthique, Irina Bojinescu, une étudiante au MBA coopératif à l'Université Dalhousie, affirme que l'importance fondamentale de l'éthique déborde du cadre des affaires : « Si nous agissons de façon malhonnête, que ce soit dans la vie ou dans les affaires, c'est que nous avons dévié du but. Nous devons nous efforcer d'agir éthiquement. »

Le prix du concours de vidéos est revenu à l'équipe de l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia, à Montréal. Marc-André Maheu, Clémence Jonsson, Sarah Benoit et Lucas Broussoux-Coutard ont traité des pratiques commerciales actuelles au Québec. Ce qu'ils en retirent? « Ce travail nous a permis de découvrir les obstacles organisationnels à un leadership éthique fort. »

Parker Baglole, étudiant au baccalauréat en administration des affaires à l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard et membre de l'équipe gagnante du concours d'études de cas, résume comme suit ce qu'il retire de l'expérience : « J'en suis vraiment mieux préparé à vivre éthiquement ».

Le premier prix annuel en leadership éthique a été remis conjointement au chef Phil Fontaine, un leader autochtone, et à Sir Graham Day, un homme d'affaires canadien d'expérience. Tous deux ont été salués pour le leadership éthique clair et ferme qui caractérise leur carrière.

Rendez-vous au [www.ethicsinaction.ca](http://www.ethicsinaction.ca) pour proposer une candidature au prix 2014 de leadership éthique de la Banque Scotia.



## 446 M\$ CAD en services de microcrédit au Pérou, au Chili, en République dominicaine et en Jamaïque

### Microcrédit

En Amérique latine comme dans les Antilles, les petits entrepreneurs et les propriétaires de micro-entreprises représentent plus de 75 % de toutes les entreprises. La santé de ces entreprises est essentielle au développement économique et social à long terme. Grâce à ses acquisitions en Amérique latine, la Banque Scotia jouit maintenant d'une expertise en prestation de services de microcrédit qui lui permet d'aider ces petites entreprises de façon novatrice et durable.

La Banque offre des services financiers aux petits entrepreneurs et aux propriétaires de microentreprises dont le revenu brut annuel est inférieur à 150 000 \$ CA au Pérou, au Chili, en République dominicaine et en Jamaïque. En 2014, la Banque étendra ces services au Mexique et à la Colombie, et lancera un programme pilote en Uruguay.

Une filiale de la Banque Scotia en République dominicaine, Soluciones, se spécialise dans les produits et services destinés aux gens à faible

revenu. Ces services ont connu du succès et les relations avec les clients se sont approfondies, si bien qu'aujourd'hui la moitié des activités de Soluciones ont rapport avec le microcrédit, qui compte plus de 16 000 bénéficiaires.

Il y a deux ans, CrediScotia, en Jamaïque, a ouvert ses portes à un marché négligé. En offrant des prêts de 500 à 800 \$ CA, l'institution aide les micro-entrepreneurs à se lancer en affaires et sert à présent plus de 1 200 clients.

Les établissements de microcrédit de la Banque Scotia offrent gratuitement des programmes de littératie financière aux clients et aux non-clients souhaitant renforcer leurs compétences de base en affaires et en gestion des finances. En 2013, la Banque Scotia a ainsi donné des formations en littératie financière à plus de 3 000 clients au Pérou, en République dominicaine et au Chili. Elle souhaite en 2014 étendre ce programme à la Jamaïque et au Mexique.

### Services bancaires aux autochtones

Dans le cadre de ses efforts pour aider ses clients autochtones à améliorer leur situation financière, la Banque Scotia exploite un réseau de 27 Centres de services bancaires à la clientèle autochtone, dont quatre se trouvent dans des réserves, qui offrent des services financiers dans le respect des traditions autochtones.

Les succursales desservant ces communautés sont encouragées à s'approvisionner en produits et services auprès d'entreprises exploitées par des autochtones et à offrir des emplois et de la formation aux habitants des réserves.

La Banque Scotia est fière d'avoir reçu la distinction Progressive Aboriginal Relations (PAR) Or du Conseil canadien pour le commerce autochtone. La distinction PAR Or constitue la seule marque au Canada de reconnaissance de rendement et de réussite en ce qui a trait à l'établissement de relations favorables avec les entreprises, les personnes et les communautés autochtones.

De nouveaux membres continuent de s'ajouter au Réseau Autochtones Scotia (RAS), un réseau

d'employés issu de l'engagement global qu'a pris la Banque de créer un milieu de travail inclusif et accessible. Le Réseau sert de forum aux employés qui s'intéressent aux questions professionnelles touchant les autochtones travaillant à la Banque et dans les collectivités où elle est présente.

C'est en 2013 qu'une première cohorte a terminé le programme jeunesse d'entrepreneuriat en réserve résolument unique offert à la Oscar Lathlin Collegiate, une école de la Nation des Cris de Opaskwayak près de The Pas, au Manitoba. Dirigé par l'Initiative d'éducation autochtone Martin (IEAM) et commandité par la Banque Scotia, le programme aide les élèves à acquérir les compétences nécessaires pour réussir dans leurs études, leur carrière et leur vie de tous les jours. Les participants gagnent de l'expérience en entrepreneuriat en plus d'avoir l'occasion de se lancer en affaires avec l'accompagnement de BanquiersScotia de la région. La Banque Scotia et l'IEAM lanceront le programme à plus grande échelle en 2014.

## Formations et ressources en littératie financière offertes à plus de 20 000 élèves et clients dans 28 pays



### Services multiculturels

La Banque Scotia est la plus internationale des banques canadiennes, statut qui lui offre une perspective privilégiée sur les besoins des nouveaux arrivants au Canada. Les Banquiers Scotia reflètent aussi la diversité des collectivités où la Banque est présente et peuvent comprendre et accueillir sa clientèle variée.

Les immigrants, pour faciliter leur insertion dans le système bancaire canadien, peuvent établir des relations avec la Banque avant même leur arrivée au Canada grâce aux succursales de la Banque Scotia en Inde et au Mexique, et grâce aux partenariats de la Banque avec la Kotak Mahindra Bank (Inde), ainsi que la China Everbright Bank, la Bank of Beijing et la Bank of Xi'an (Chine).

Une fois au Canada, les nouveaux arrivants peuvent accéder à des renseignements sur les services financiers en huit langues au

moyen du site et du programme BonDébut, sur [www.banquescotia.com/bondebut](http://www.banquescotia.com/bondebut). Les GAB de la Banque sont configurés en anglais, en français, en espagnol et en chinois (caractères traditionnels ou simplifiés).

La Banque Scotia appuie la Fondation canadienne d'éducation économique dans la production de l'agenda pour les nouveaux arrivants au Canada, un outil gratuit d'aide à l'établissement. S'y est ajouté en 2013 un site complémentaire qui donne des renseignements financiers et présente des ressources d'aide à l'établissement au Canada.

La Banque Scotia commandite également le Scotiabank CHIN International Picnic à Toronto, en Ontario, le plus gros pique-nique multiculturel gratuit au monde. Elle a d'ailleurs relancé au pique-nique 2013 son concours Rising Star, qui met en vedette des musiciens amateurs d'origines diverses.



**Le programme BonDébut de la Banque Scotia** aide les nouveaux arrivants à s'installer au Canada en leur offrant des solutions bancaires courantes adaptées à leurs besoins, et ce, dans huit langues différentes.



## Réduction des GES de 15 % sur cinq ans grâce au remplacement des GAB dans les Antilles



### Réduction de l'impact sur l'environnement

Avec une équipe de plus de 83 000 employés dans plus de 55 pays, la Banque Scotia a le devoir économique et social de réduire son impact sur l'environnement. Elle se trouve également dans une position unique qui lui permet d'instaurer des politiques et des lignes directrices environnementales dans ses établissements, y compris dans des pays où la loi n'en exige pas.

La politique environnementale de la Banque Scotia aide à encadrer les activités environnementales de l'organisation. Régulièrement mise à jour, elle contient des mesures pour la réduction active de la consommation de papier et d'énergie, des principes d'achat et un plan d'intégration des risques environnementaux aux évaluations de prêt. De plus, la demande de propositions standard de la Banque demande aux fournisseurs potentiels de décrire leurs politiques et pratiques environnementales.

En 2006, la Banque Scotia a commencé à déclarer sa consommation de papier au Canada. Aujourd'hui, elle le fait pour plus de 89 % de ses établissements dans le monde. Elle veut maintenant améliorer ses méthodes de collecte afin d'assurer l'exactitude et la comparabilité des données.

Les services bancaires électroniques jouent un grand rôle dans la réduction de la consommation de papier. Dans toutes les Antilles, Scotia en direct comptait en 2013 environ 500 000 utilisateurs, et les services bancaires mobiles de la Banque Scotia, 130 000 utilisateurs. Parallèlement, de nombreuses initiatives de réduction des impressions, y compris la mise en commun des imprimantes et l'impression recto-verso

par défaut, ont été lancées dans l'ensemble du réseau de la Banque.

Où qu'elle soit, la Banque Scotia a pour mot d'ordre de réduire, de réutiliser et de recycler. Au Mexique, par exemple, elle mène un programme de collecte et de recyclage des ampoules électriques et des piles extrêmement populaire. En 2013, plus de 721 kg de piles ont ainsi été récupérés et éliminés correctement; autant de contaminants en moins dans le sol!

La Banque rend publiques les données sur sa consommation d'énergie au Canada depuis 2007, mais d'autres pays se sont ajoutés avec les années : le Chili, le Mexique, le Pérou, le Costa Rica, l'El Salvador, la Jamaïque, Trinité-et-Tobago, la République dominicaine et, pour la toute première fois, Porto Rico. Ce sont maintenant plus de 86 % des établissements qui divulguent leurs données.

L'utilisation des technologies de l'information peut avoir une incidence marquée sur la consommation d'énergie. En 2013, la Banque s'est dotée de presque 2 000 nouveaux serveurs virtuels – une augmentation de 40 % par rapport à 2012. Dans le cadre d'une autre initiative, on a activé le mode conservation d'énergie de nuit sur de nombreux postes de travail des succursales de détail canadiennes, ce qui s'est traduit par des économies totales évaluées à plus de 62 000 \$ CA en 2013.

Dans les Antilles, la Banque a récemment remplacé la plupart de ses GAB par des modèles plus efficaces et plus écologiques qui utilisent moins d'énergie et réduiront d'au moins 15 % sur cinq ans les émissions de gaz à effet de serre.

Le programme **ÉcoVie** de la Banque Scotia aide les Canadiens à économiser énergie et argent tout en luttant contre les changements climatiques.





## Services bancaires sans frais ou à frais réduits pour les producteurs de canne à sucre du Belize



La Banque continue de bâtir des succursales vertes en appliquant les pratiques exemplaires modernes en matière de conception énergétique et environnementale. On trouve aujourd'hui 27 de ces succursales au Canada, dont la majorité sont reconnues par Green Globes ([greenglobes.com](http://greenglobes.com)), un programme d'étalonnage environnemental de renommée mondiale. La Banque Scotia tâche également de doter de supports à vélos les succursales qu'elle construit ou rénove au Canada.

En 2013, Scotiabank Pérou a instauré un code de conduite des fournisseurs. Basé sur le Pacte mondial de l'ONU, ce code intègre aux politiques d'approvisionnement et de sous-traitance des critères de durabilité et aide la Banque Scotia à faire rayonner ses valeurs et son souci pour la durabilité. La Banque donne également de la formation sur le code de conduite aux entreprises qui pourraient avoir besoin d'un soutien additionnel.



Bénévoles de la Banque Scotia participant au programme **Nettoyons l'El Salvador** en ramassant des ordures et des matières recyclables près du lac Ilopango, dans le district de Joya Grande.

La Banque Scotia transforme la société grâce à ses pratiques d'embauche, son respect des droits de la personne, ses dons philanthropiques et son engagement social dans les collectivités.



## Diversité et inclusion

En valorisant la diversité, la Banque Scotia se donne les outils pour offrir des services significatifs et véritablement utiles à quelque 21 millions de personnes dans plus de 55 pays. Les clients aiment être servis dans leur contexte culturel et, souvent, dans leur propre langue. C'est pourquoi la diversité des BanquiersScotia est une des clés d'un service à la clientèle de qualité. De nombreux chercheurs ont étudié les avantages commerciaux liés à la diversité du personnel. Conclusion : l'inclusion et l'ouverture d'esprit sont souvent synonymes de hausse de rendement.

Toute la Banque Scotia est gouvernée par une Stratégie mondiale en matière de diversité et d'inclusion que chapeaute son président et chef de la direction. Les employés peuvent notamment y participer en s'engageant dans les Groupes de ressources pour les employés, des forums où les BanquiersScotia partageant les mêmes intérêts, racines ou situations personnelles peuvent réseauter et échanger. La Banque compte actuellement neuf de ces groupes, dont le Réseau Autochtones Scotia, le groupe Accès universel, Fierté Scotia et HOLA Scotiabank.

Deux nouveaux Groupes de ressources pour les employés ont aussi vu le jour : l'alliance sud-asiatique et l'alliance pour la santé mentale.

La Banque Scotia croit qu'il est possible de créer un environnement de travail positif et agréable peu importe l'endroit, et s'efforce d'offrir à ses employés dans 55 pays différents une même expérience. L'évaluation de la satisfaction et de l'engagement des employés dans l'ensemble de l'organisation étant une tâche complexe, la Banque Scotia a commencé en 2010 à participer au programme Great Place to Work (GPTW) en complément de son sondage maison Point de vue. Comme la Banque Scotia, GPTW transcende les frontières pour évaluer l'expérience de quelque 10 millions d'employés dans plus de 50 pays. Les deux tiers des notes attribuées par GPTW sont basés sur un sondage indépendant mené auprès des employés par des tiers.

Depuis ce temps, la Banque Scotia figure régulièrement au palmarès des meilleurs milieux de travail au Canada, au Mexique, au Pérou, en El Salvador, au Costa Rica, à Porto Rico, en République dominicaine, au Panama et en Amérique latine. En 2013, Scotiabank Chile s'est aussi hissée au palmarès pour la première fois.

## ÉTUDE DE CAS

# Récompenser le bénévolat chez les jeunes



© Tyrone Simms Photography

La Banque Scotia a toujours appuyé le bénévolat, un appui qu'elle a réitéré avec les Prix *Un avenir meilleur* remis à des jeunes de partout dans le monde pour souligner leur engagement communautaire.

Jerome Cowans est un visage connu et apprécié dans bien des organismes de bienfaisance de la Jamaïque. En plus de son travail à RISE Life Management Services, Jerome donne généreusement de son temps à des organismes jeunesse comme le L.E.A.D. Youth Club et Junior Achievement Jamaica, pour n'en nommer que quelques-uns.

Il y a deux ans, la Banque Scotia a bonifié son programme *Un avenir meilleur* en créant un prix à l'intention des jeunes bénévoles. Pour être admissibles, ceux-ci doivent avoir fait au moins 100 heures de bénévolat dans trois des six champs d'action du programme *Un avenir meilleur* : l'éducation, les arts et la culture, la santé, les services sociaux, le sport et l'environnement. Ils doivent également présenter une rédaction expliquant comment leur bénévolat a contribué à leur propre épanouissement et à celui de leur collectivité et des œuvres de bienfaisance qu'ils ont aidées. Leur récompense? Un trophée, un don de 2 500 \$ CA à l'organisme de leur choix et une tablette électronique juste pour eux.

### Un prix pour encourager les jeunes bénévoles

Ce prix revêt une importance particulière pour la Banque Scotia. En plus de s'inscrire dans une tradition d'appui au bénévolat vieille de 181 ans, il contribue à l'émergence des leaders communautaires de demain. Brian Porter, président et chef de la direction, en est convaincu : «Faire du bénévolat quand on est jeune ouvre vraiment des portes pour l'avenir. C'est une expérience qui aide à tisser des liens profonds avec les gens et notre milieu, et qui peut même nous orienter dans notre choix de carrière.»

Le premier groupe de lauréats, annoncé en février 2013, comprend 12 jeunes remarquables du Canada, de la Jamaïque, du Guyana et du Chili. Environ 165 candidatures nous sont parvenues de 27 pays dans le cadre de ce concours.

### Douze gagnants par an

Jerome Cowans, 22 ans, de Kingston, en Jamaïque, figure parmi les gagnants. Jerome est devenu bénévole à 17 ans pour un organisme de Tela-Viv, un quartier du centre de Kingston. L'organisme en question, RISE Life Management Services, offre à une clientèle composée surtout de jeunes à risque des services en toxicomanie, en santé et en éducation, de la formation professionnelle et des activités d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle. Depuis cinq ans, Jerome donne de son temps et de lui-même à RISE tout en allant au collège. Comme il le dit dans sa rédaction : «Donner de mon temps pour aider les autres a été une expérience incroyable pour moi».

Un jury indépendant choisit parmi les finalistes 12 gagnants : six du Canada et six d'ailleurs. Les jurés sont eux-mêmes des bénévoles et des leaders dans leur milieu. Le jury des prix 2014 est composé de Cassie Campbell-Pascall, deux fois capitaine et médaillée d'or en hockey aux Olympiques et ambassadrice de la Banque Scotia, Veronica Lacey, ancienne PDG de Partenariat en éducation (Canada), Allyson Leacock, directrice générale du Caribbean Broadcast Media Partnership on HIV/AIDS, et Jatna Tavarez, personnalité de la télévision dominicaine et ambassadrice nationale de l'UNICEF. Les noms des douze gagnants seront dévoilés en avril 2014.

Rendez-vous sur [scotiabank.com/avenirsouriant](http://scotiabank.com/avenirsouriant) pour en savoir plus.



## Journée de dépistage régionale du VIH/SIDA commanditée par la Banque Scotia dans 21 pays des Antilles avec 183 sites et 12 000 participants



### Droits de la personne

Tant ses clients que ses employés tiennent à ce que la Banque respecte les droits de la personne dans toutes les collectivités et dans tous les pays où elle se trouve. Et puisque c'est au travail que ces droits sont le plus souvent bafoués, la Banque Scotia s'est engagée à offrir à tous ses employés un milieu exempt de discrimination.

La Banque Scotia se conforme en outre à toutes les lois sur les droits de la personne et à toutes les lois anti-discrimination des territoires où elle est présente, comme la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, en s'efforçant de respecter l'esprit des traités et des accords internationaux sur les droits de la personne, comme la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

La Banque Scotia s'oppose au travail des enfants, comme le veut la convention n° 138 de l'Organisation internationale du travail (OIT), et souscrit aux principes de prévention du travail forcé ou obligatoire énoncés à l'article 2 de la convention n° 29.

Depuis 2012, les Banquiers Scotia alignent leur comportement sur les Principes mondiaux visant la non-discrimination en milieu de travail. Ces Principes énoncent des normes relatives aux droits de la personne et au travail et sont jumelés au *Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif : Lutte contre la discrimination au travail*, qui donne des conseils et des recommandations pratiques pour créer une culture inclusive exempte de discrimination.

Toutes les plaintes à la Banque relatives aux droits de la personne sont consignées dans un système centralisé qui génère régulièrement des rapports sur les tendances.

En 2013, les Relations avec les employés des Services partagés ont réglé 29 situations en passant par des processus internes de recours hiérarchique, et douze plaintes officielles en faisant appel à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP).

La Banque Scotia travaille en étroite collaboration avec la CCDP pour régler les plaintes soumises au Canada. Ailleurs, ce sont les directeurs des Relations avec les employés et les représentants locaux des Ressources humaines qui conseillent les employés et les cadres pour tout ce qui a trait aux droits de la personne et au droit du travail. La Banque offre aussi des formations et des cours sur les droits de la personne aux secteurs d'activité qui veulent sensibiliser leurs employés.



### Leadership

Les employés sont la pierre angulaire du succès de la Banque Scotia : chacun d'entre eux, peu importe son poste, contribue à servir les clients. Pour une multinationale comptant plus de 83 000 employés, la formation de la relève est une stratégie prioritaire, en plus d'être un important avantage concurrentiel. Le Comité de l'investissement dans les ressources humaines, formé de hauts dirigeants, s'assure que la Banque Scotia a des leaders hautement compétents et centrés sur le client.

La Banque Scotia a la chance inouïe de disposer d'un formidable bassin mondial de leaders parmi lesquels repérer des talents à développer. Elle utilise pour ce faire deux programmes : le profil de leader et le profil talent.

Le profil de leader définit ce qu'est un leader pour la Banque, et présente les comportements que tout leader devrait avoir, les valeurs que tout employé devrait incarner, et les expériences aidant à progresser dans la hiérarchie. Le profil talent est un outil général qui aide à repérer et à faire progresser les talents. Pour autoévaluer leurs compétences en leadership, les employés comparent leurs niveaux de compétence et leur expérience au profil. Le profil talent est aussi un bon point de départ pour les discussions sur le perfectionnement et la carrière.

La Banque Scotia a modifié son système de profil talent pour permettre un processus de repérage des talents plus complet. Les

nouveautés technologiques et les fonctions de production de rapports automatisée ont renforcé la reddition de comptes liée au repérage des talents et amélioré la qualité des évaluations.

Le programme mondial de formation de la Banque Scotia, iLEAD, est offert à l'ensemble des employés depuis 2012. Il était initialement composé de quatre volets correspondant chacun à une étape de carrière différente : *Programme pour les nouveaux cadres*, *Compétences de base en gestion*, *Programme pour les nouveaux leaders* et *Perfectionnement des dirigeants*. En 2013, la Banque Scotia a bonifié iLEAD en y ajoutant pour tous ses établissements un

**23 000** repas offerts par **Déjeuners** pour **apprendre** à 1 200 écoliers canadiens grâce au soutien de la Banque Scotia



## Leadership *suite*

cinquième volet : *Développement personnel du leadership*. Grâce à une auto-évaluation, les employés évaluent leur maîtrise des compétences de leadership et utilisent les ressources recommandées (formations en ligne, livres, articles, etc.) pour acquérir de nouvelles compétences à leur rythme.

La Banque Scotia a aussi rendu plus accessible Mon centre de formation, sa plateforme électronique de perfectionnement pour les employés. Anciennement offert seulement au Canada, au Mexique et dans quelques autres pays, Mon centre de formation est disponible depuis 2013 dans 36 des 55 pays d'activité de la Banque. Celle-ci continuera en 2014 d'explorer la possibilité d'étendre encore plus cet accès.

## INDICE D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS (%)\*

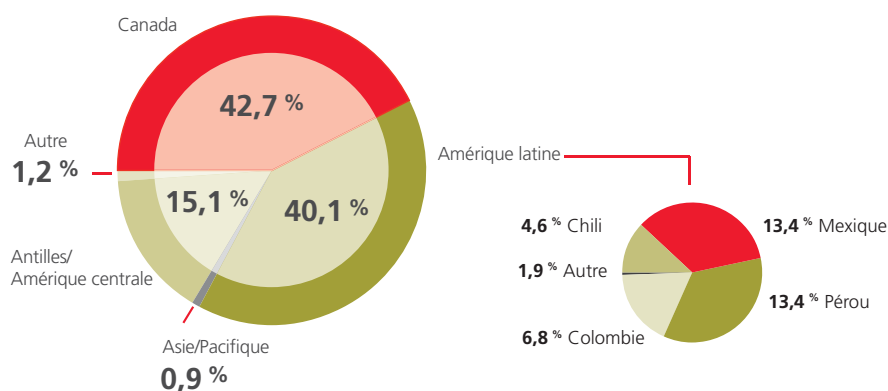
Au 31 octobre 2013	2012	2013
Banque Scotia	84 %	84 %
Norme dans les organisations de services financiers d'envergure mondiale	72 %**	72 %

Dans l'ensemble, les employés de la Banque Scotia manifestent un très haut degré d'engagement. D'après ces chiffres, la Banque Scotia conserve une longueur d'avance dans ce domaine par rapport à l'indice de référence. À 84 %, le taux d'engagement de ses employés la situe en effet dans la tranche supérieure de 10 % des organisations de services financiers à l'échelle mondiale, soit parmi les chefs de file du domaine.

\* L'indice mesure l'enthousiasme et l'engagement des employés envers leur travail, leurs collègues et leur organisation, qui les amènent à se dépasser.

\*\* Chiffre retraité.

## RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR RÉGION







**400** bourses d'études remises en tout et partout pour un total de 1,2 M\$ CA

## Un avenir meilleur de la Banque Scotia

La philanthropie est l'un des meilleurs moyens pour la Banque Scotia de vivre ses valeurs et d'exprimer son engagement envers les collectivités où elle est présente. Et les BanquiersScotia y tiennent : selon un sondage, 88 % d'entre eux préfèrent travailler pour une entreprise qui soutient des organismes de charité et à but non lucratif.

Désireuse d'avoir la plus grande influence possible, la Banque cherche particulièrement à établir des partenariats avec des organismes à but non lucratif et des œuvres de bienfaisance qui rendent les gens autonomes en leur donnant les compétences nécessaires pour améliorer leur situation. En plus du mécénat d'entreprise exercé par la Banque, les BanquiersScotia font du bénévolat et soutiennent par des dons les organisations qui leur tiennent à cœur.

### Le programme

*Un avenir meilleur de la Banque Scotia* est le programme philanthropique mondial de la Banque, conçu pour être pertinent et répondre aux besoins des collectivités dans six champs d'action : les arts et la culture, l'éducation, l'environnement, la santé, les services sociaux et le sport. Dans les Antilles et en Amérique latine, il se concentre principalement sur les enfants.

Son objectif : changer les choses. Durant l'exercice 2013, la Banque a versé plus de 60 M\$ CA en dons, commandites et autres

formes de soutien, sans compter les 420 000 heures que les BanquiersScotia ont passées à faire du bénévolat et des collectes de fonds pour des causes locales.

Les dons de la Banque Scotia respectent les proportions avancées par Imagine Canada (anciennement le Centre canadien de philanthropie), qui sont d'au moins 1 % du bénéfice intérieur avant impôts.

### Dons de la société

La section qui suit ne présente que quelques-uns des milliers de dons faits dans le cadre du programme *Un avenir meilleur* en 2013.

**Arts et culture** : Depuis 2008, Scotiabank El Salvador soutient le **musée d'art de l'El Salvador**, un organisme sans but lucratif offrant une vitrine culturelle aux artistes salvadoriens. Le musée abrite une exposition permanente d'œuvres d'art nationales. Il a aussi mis sur pied un programme éducatif qui offre des visites guidées pour les groupes scolaires et des formations pour les enseignants.

**Éducation** : En 2013, la Banque Scotia a remis en tout et pour tout plus de 400 bourses d'études, pour un total de 1,2 M\$ CA. L'un des programmes de bourses est le fonds Banque Scotia pour les étudiants internationaux de l'**Université Trent**, à Peterborough, en Ontario. Ce fonds offrira des bourses d'études aux étudiants

admissibles de l'Université venant de pays où la Banque Scotia est présente. Il offrira aussi du soutien aux étudiants de l'Université en échange dans des pays où la Banque Scotia est active.

**Environnement** : Scotiabank Perú soutient la campagne **Calor Patrio**, qui vient en aide aux collectivités les plus touchées par les changements climatiques en équipant les résidences de systèmes de chauffage solaires. Le programme comprend aussi l'installation de meilleurs fours qui retiennent la chaleur tout en évacuant la fumée, ce qui améliore les conditions de vie. Les résidents sont formés pour entretenir l'équipement et transplanter le programme dans d'autres collectivités.

**Santé** : La Banque Scotia s'est associée au **Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital** à Toronto, en Ontario, pour vendre des jetons du programme Change for Kids au profit du plus gros hôpital universitaire de réadaptation pour enfants au Canada. Holland Bloorview est un leader international en matière de soins, de recherche et de formation pour les enfants handicapés et leurs familles. Le programme répond aux besoins les plus pressants de l'hôpital.

## OPINION DES EMPLOYÉS QUANT À LA RSE

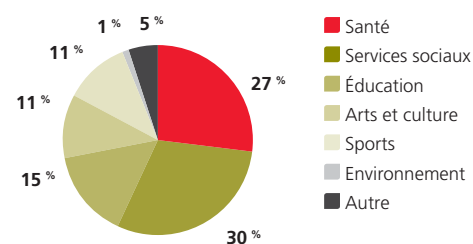
	Note favorable 2013	Référence mondiale
La Banque Scotia est une entreprise socialement responsable et soucieuse de l'environnement	91 %	91 %

L'indice d'engagement des employés de la Banque Scotia permet d'évaluer l'opinion que les employés ont de la Banque en ce qui concerne la responsabilité sociale et le souci de l'environnement.

LA BANQUE SCOTIA EST MEMBRE DES RÉSEAUX :



## DONS DE LA SOCIÉTÉ EN 2013



**18 000** arbres plantés  
par **plus de 2 000**  
BanquiersScotia au Mexique



**Services sociaux :** Scotiabank Jamaica est venue en aide à YUTE (Youth Upliftment Through Employment), un programme qui aide les jeunes à risque à être autonomes et à trouver un emploi où ils peuvent se réaliser. Le programme offre des ateliers de développement de compétences, du mentorat individuel et des offres d'emplois rémunérateurs.

**Sports :** La Banque Scotia soutient le **Camp Maple Leaf**, fondé en 1955 par le Canadian Council of War Veterans. Le camp a pour mission d'offrir à tous les jeunes Canadiens qui le souhaitent, qu'ils soient enfants de militaires ou issus de milieux défavorisés, l'expérience d'un camp d'été en plein air.

#### Participation des employés

Grâce au programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia*, les employés de la Banque peuvent apporter un appui extraordinaire à des causes bien de chez eux. La Banque appuie ces efforts par deux programmes de bénévolat officiels d'envergure mondiale.

- **Équipe Scotia au service de la collectivité** (ESSC) double les fonds recueillis par des équipes d'employés pour des causes locales. La Banque s'engage ainsi jusqu'à concurrence de 5 000 \$ CA pour les équipes de 5 à 29 employés, et 15 000 \$ CA pour les équipes de 30 employés et plus.
- Le **Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia** (PBE) verse des dons aux organismes communautaires pour lesquels les employés sont bénévoles. Les employés ou retraités de la Banque ayant offert au moins 50 heures au cours de l'année à un organisme communautaire admissible peuvent déposer une demande et recevoir un don pouvant atteindre 1 000 \$ CA.



Élèves de la Crochu Roman Catholic School, à la Grenade, célébrant avec «Chirpy» la mascotte leur victoire au Kiddy Cricket Festival de 2013. Le programme, commandité par la Banque Scotia, permet à plus de 50 000 enfants de 13 pays des Antilles de jouer au cricket.

#### Prix de la Banque Scotia Un avenir meilleur

Les Prix de leadership dans la collectivité *Un avenir meilleur de la Banque Scotia* aident à souligner le travail exceptionnel des BanquiersScotia dans leur milieu. Ces Prix sont remis à un employé et à une équipe au Canada et à l'étranger. Les gagnants individuels reçoivent un don de 2 500 \$ CA et les équipes gagnantes, un don de 5 000 \$ CA à remettre à l'organisme de bienfaisance enregistré de leur choix.

Exemple de l'ESSC en action : Des employés de la région d'Ottawa se sont unis cette année pour une séance de vélo stationnaire au profit de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile, à laquelle ont participé plus de 200 employés pour un total de 33 équipes. L'équipe de la Banque Scotia,

qui était la plus nombreuse, a amassé plus de 52 000 \$ CA pour la recherche sur le diabète de type 1, dont un don de 15 000 \$ de la Banque dans le cadre du programme d'ESSC.

Le scoutisme est un mouvement international qui aide les enfants à s'épanouir et à acquérir un sens civique au moyen d'enseignements informels, d'activités en plein air, de camps, de randonnées et de service communautaire. Grâce au PBE, Lucia Concepcion Larin Lopez, de l'El Salvador, a reçu un don de 1 000 \$ CA en reconnaissance de ses 500 heures de bénévolat comme animatrice et coordonnatrice scout auprès de 40 jeunes âgés de 11 à 15 ans.

# Annexe

**Étendue de la divulgation de l'information** La présente déclaration annuelle couvre la période allant du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 octobre 2013 pour les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc.; la Banque ING du Canada; la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada; la Compagnie Trust National; la Société hypothécaire Scotia; Scotia Générale, compagnie d'assurance; la Banque Dundee du Canada\*; la Compagnie Montréal Trust du Canada; Scotia-Vie, compagnie d'assurance; la Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse; Roynat Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

\*Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2013, la Banque Dundee du Canada s'appelle la Banque canadienne Hollis.

## Nombre d'employés au Canada\*

	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 629	1 221	3 850
Colombie-Britannique	2 322	1 210	3 532
Manitoba	505	217	722
Nouveau-Brunswick	526	303	829
Terre-Neuve-et-Labrador	515	275	790
Nouvelle-Écosse	1 441	572	2 013
Territoires du Nord-Ouest	9	4	13
Ontario	22 513	4 802	27 315
Île-du-Prince-Édouard	105	58	163
Québec	1 958	563	2 521
Saskatchewan	470	349	819
Yukon	14	10	24
<b>Total</b>	<b>33 007</b>	<b>9 584</b>	<b>42 591</b>
<b>Total en équivalent temps plein*</b>			<b>35 837</b>

\* Les données par province ou territoire correspondent au nombre d'employés recensés (nombre réel d'individus), tandis que le total en équivalent temps plein (ETP) est exprimé en unités de travail normales de 37,5 heures par semaine. Il se peut donc qu'une unité ETP reflète le travail de plus d'un employé réel, ce qui explique pourquoi les totaux ne correspondent pas.

## Impôts payés en 2013

La Banque Scotia doit payer divers impôts : des impôts directs sur le revenu prélevés par les gouvernements fédéral et provinciaux du Canada et par les gouvernements des pays étrangers où elle exerce ses activités, de même que plusieurs impôts indirects. En 2013, ces impôts ont totalisé 2,9 milliards de dollars canadiens (sur une base de mise en équivalence fiscale), soit 30 % du revenu net d'impôt sur le revenu, d'impôt sur le capital et d'autres impôts pour l'exercice (toujours sur une base de mise en équivalence fiscale).

Le tableau indique les charges totales envers tous les ordres de gouvernement au Canada. Le tableau 76 du rapport annuel 2013 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2013. Vous pouvez le consulter en ligne, à l'adresse [banquescotia.com](http://banquescotia.com).

### Impôts payés au Canada

(Pour l'exercice clos le 31 octobre 2013)  
(En milliers de \$ CA)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres impôts <sup>1)</sup>
<b>Gouvernement fédéral</b>	507 054	0	217 057
<b>Gouvernements provinciaux</b>			
Terre-Neuve	5 494	6 048	2 886
Île-du-Prince-Édouard	1 426	1 411	262
Nouvelle-Écosse	12 852	10 398	3 896
Nouveau-Brunswick	4 305	6 426	1 467
Québec	25 020	0	11 725
Ontario	264 083	0	218 862
Manitoba	5 132	9 464	1 773
Saskatchewan	5 148	5 852	813
Alberta	45 170	0	5 825
Colombie-Britannique	38 748	0	5 923
Territoires du Nord-Ouest	568	0	41
Total des provinces	407 946	39 599	253 473
<b>Total<sup>2)</sup></b>	<b>915 000</b>	<b>39 599</b>	<b>470 530</b>

### Impôts payés à l'étranger

(Pour l'exercice clos le 31 octobre 2013)  
(En milliers de \$ CA)

	Impôt sur le revenu
Asie-Pacifique	99 010
Antilles et Amérique latine	555 337
Europe et Moyen-Orient	72 433
États-Unis	121 220
<b>Total</b>	<b>848 000</b>

1) Ces chiffres comprennent les charges sociales, la TPS, la TVH ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

2) Les chiffres donnés dans le tableau comprennent les impôts payés par ING DIRECT pour la période du 15 novembre 2012 au 31 octobre 2013. Pour connaître les impôts d'ING DIRECT pour la période du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 octobre 2013, consultez le Bilan des contributions communautaires d'ING DIRECT à la page 29.

## Financement par emprunt

La Banque Scotia s'applique à répondre aux besoins des entreprises canadiennes, y compris des petites et moyennes entreprises. Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et de l'encours au 31 octobre 2013 (en \$ CA), ainsi que le nombre de clients visés.

Niveau d'autorisation	0 \$ - 24 999 \$			25 000 \$ - 99 999 \$			100 000 \$ - 249 999 \$			250 000 \$ - 499 999 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	97 791	49 839	15 098	284 555	139 688	6 331	287 785	162 957	1 929	301 579	195 988	890
Alberta et Territoires du Nord-Ouest**	435 772	94 047	77 786	463 198	195 264	10 589	368 660	196 792	2 476	378 158	228 623	1 129
Saskatchewan	30 432	14 238	3 784	124 295	64 096	2 649	129 138	77 046	854	123 059	86 372	362
Manitoba	107 985	21 205	9 472	801 879	222 901	15 381	877 467	404 293	6 666	253 527	164 661	757
Ontario	316 944	120 493	50 582	1 009 361	495 848	21 824	1 111 849	637 466	7 354	1 161 335	783 646	3 440
Québec	80 626	56 583	10 388	257 663	177 804	5 655	210 206	136 835	1 377	210 224	144 846	617
Nouveau-Brunswick	20 140	7 916	2 787	72 056	33 300	1 541	68 318	41 120	456	41 181	27 832	128
Nouvelle-Écosse	33 059	12 426	4 575	121 927	63 775	2 586	134 532	79 306	884	143 797	91 122	422
Île-du-Prince-Édouard	5 257	1 989	668	22 698	11 440	469	22 630	14 134	153	18 753	12 916	58
Terre-Neuve	21 639	7 552	3 045	83 385	35 444	1 876	67 116	35 652	449	42 004	25 781	130
<b>Canada</b>	<b>1 149 645</b>	<b>386 288</b>	<b>178 185</b>	<b>3 241 017</b>	<b>1 439 560</b>	<b>68 901</b>	<b>3 277 701</b>	<b>1 785 601</b>	<b>22 598</b>	<b>2 673 617</b>	<b>1 761 787</b>	<b>7 933</b>

Niveau d'autorisation	500 000 \$ - 999 999 \$			1 000 000 \$ - 4 999 999 \$			Plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	250 556	168 935	371	683 547	458 968	337	3 516 550	2 117 348	142
Alberta Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest****	343 711	207 079	525	952 844	519 184	457	14 776 886	6 370 491	342
Manitoba	172 108	90 337	276	253 546	147 021	135	806 147	220 444	28
Ontario	1 150 491	817 101	1 688	4 257 919	3 126 629	1 932	57 724 655	24 188 782	1 297
Québec	263 532	184 592	386	893 502	614 902	386	7 022 096	4 134 767	247
Île-du-Prince-Édouard Nouveau-Brunswick Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve ****	232 005	149 337	349	916 252	587 511	430	2 689 747	1 588 295	132
<b>Canada</b>	<b>2 412 403</b>	<b>1 617 381</b>	<b>3 595</b>	<b>7 957 610</b>	<b>5 454 215</b>	<b>3 677</b>	<b>86 536 081</b>	<b>38 620 127</b>	<b>2 188</b>

Remarque : Pour des raisons de confidentialité, nous avons regroupé les montants comme suit : \* la Colombie-Britannique et le Yukon; \*\* l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest;

\*\*\* l'Alberta, la Saskatchewan et les Territoires du Nord-Ouest; \*\*\*\* l'Île-du-Prince-Édouard, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve.

## Succursales, bureaux et GAB

L'intérêt que porte la Banque Scotia à la clientèle et son engagement à accroître les ventes et à améliorer le service supposent, dans le cadre de sa stratégie générale, le maintien d'un réseau solide de succursales. À l'heure actuelle, la Banque compte 1 038 succursales et 3 828 GAB au Canada. Fidèle à ses plans d'expansion, elle a ouvert cinq succursales en 2013. Elle a également déménagé trois succursales au cours de la dernière année en travaillant, dans chaque cas, en étroite collaboration avec ses clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse. Cette année, toutes les succursales fermées l'ont été à la suite d'un déménagement ou d'un regroupement dans leur secteur d'appartenance.

### Succursales ouvertes au Canada en 2013

Ontario	1150 Oxford St., W., London 135 Fennell Ave., W., Hamilton 9483 Mississauga Rd., Brampton 40 King St., W., 1st Mezzanine N., Toronto 1650 Heron Rd., Ottawa* 23556 Woodbine Ave., Keswick*
Alberta	16716-127th St., Edmonton
Manitoba	1155 Rothesay St., Winnipeg*

\* Ouverture à la suite d'un déménagement.

### Succursales fermées, déplacées ou regroupées en 2013

Manitoba	1169 Rothesay St., Winnipeg*
Ontario	1670 Heron Rd., Ottawa* 443 The Queensway S., Keswick* 38 East Main St., Welland** 661 Danforth Ave., Toronto**
Québec	5801 Avenue du Parc, Montréal** 852 rue Jean-Talon O., Montréal**

\* Fermeture à la suite d'un déménagement.

\*\* Fermeture à la suite d'un regroupement.

## Installations et retraits de GAB\*

### GAB retirés

#### Colombie-Britannique

4025 208 <sup>th</sup> St.	Langley
1 32770 Dahlstrom Ave.,	Abbotsford
32588 Logan Ave.,	Mission

#### Québec

5801 av du Parc,	Montréal
852 rue Jean-Talon O.,	Montréal

#### Terre-Neuve

Bayview St.,	Fortune
--------------	---------

#### Alberta

601 17 <sup>th</sup> Ave. S.W.,	Calgary
---------------------------------	---------

#### Ontario

150 Richmond St.,	Chatham
1174 Lansdown St. W.,	Peterborough
3210 Weston Rd.,	North York
38 East Main St.,	Welland
1650 Heron Rd.,	Ottawa

### GAB installés

#### Québec\*\*

2305 boul Industriel,	Laval
7255 boul des Laurentides,	Laval
125 boul Archambault,	Terrebonne
290 boul Marc-Aurèle-Fortin,	Laval
2337 ch Gascon,	Lachenaie
119 ch Grande Côte,	Boisbriand
505 ch de la Grande-Côte,	Saint-Eustache
259 boul Brien,	Repentigny
1020 rue Principale,	Canton-de-Granby
1119 boul Lesage,	Laval
45 boul Saint-Elzéar O.,	Laval
550 boul Curé-Labelle,	Laval
258 boul Sainte-Rose,	Laval
324 rue Renaud O.,	Laval
1495 Grande Allée,	Lachenaie
4001 boul Dagenais O.,	Laval
2725 boul des Oiseaux,	Laval
990 Montée Masson,	Lachenaie
1323 boul des Seigneurs,	Terrebonne
1282 boul des Seigneurs,	Terrebonne
285 côte de Terrebonne,	Terrebonne
350 Montée Lesage,	Rosemère
2 boul des Entreprises,	Boisbriand
1059 boul du Curé-Labelle,	Blainville
6 av Napoléon,	Mascouche
711 rue Saint-Etienne,	L'Assomption
5 ch de la Grande-Côte,	Rosemère
1050 boul des Seigneurs,	Terrebonne
4980 boul Bourque,	Rock Forest
2615 boul du Royaume,	Jonquière
4207 rue Bernard-Pilon,	Beloil
1031 rue Gilles-Vigneault,	Blainville
3093 ch Ste-Marie,	Mascouche
380 Montée Dumais,	Lachenaie
1409 av Van Horne,	Outremont
1110 boul Marcel-Laurin,	Saint-Laurent
350 rue Notre-Dame O.,	Montréal
179 boul Hymus,	Pointe-Claire
5107 ch Queen-Mary,	Montréal
109 boul Cardinal-Léger,	Pinpoint
450 Lakeshore,	Dorval
409 boul Grand,	Île-Perrot
4930 rue Saint-Charles,	Montréal

375 av Dorval,	Dorval
2375 rue Notre-Dame O.,	Montréal
5673 rue de Verdun,	Verdun
4700 boul des Sources,	Dollard-des-Ormeaux
1375 ch Canora,	Mont-Royal
109 boul Cardinal-Léger,	Pinpoint
5195 rue de Salaberry,	Montréal
2525 rue Allard,	Montréal
5405 ch de la Côte-des-Neiges,	Montréal
459 boul Beaconsfield,	Beaconsfield
11650 boul de Pierrefonds,	Pierrefonds
175 av Stillview,	Montréal
270 rue Elgar,	Verdun
5755 rue Sherbrooke E.,	Montréal
8550 rue Hochelaga,	Montréal
11800 boul Langelier,	Montréal-Nord
3985 Beauvion E.,	Montréal
1420 rue Legendre E., bureau 5,	Montréal
7778 rue Sherbrooke E.,	Montréal
2010 rue Beauvion E.,	Montréal
1520 boul Henri-Bourassa O.,	Montréal
13600 rue Sherbrooke E.,	Pointe-aux-Trembles
2015 rue Rachel E.,	Montréal
8155 rue Notre-Dame E.,	Montréal
8200 boul Métropolitain E.,	Anjou
12310 rue Sherbrooke E.,	Pointe-aux-Trembles
2605 rue Masson,	Montréal
291 ch Freeman,	Gatineau
1050 av du Mont-Royal E.,	Montréal
6760 boul Joseph-Renaud,	Anjou
10450 boul Perras,	Montréal
700 rue Galt E.,	Sherbrooke
8661 av Chaumont,	Anjou
5395 boul Henri-Bourassa,	Montréal
3246 rue Bélanger E.,	Montréal
165 boul Omer-Marcil,	Saint-Jean-sur-Richelieu
545 76e Rue O.,	Charlesbourg
1100 av Docteur-Penfield,	Montréal
6181 boul Léger,	Montréal-Nord
4910 boul St-Laurent,	Montréal
333 av Président Kennedy,	Montréal
1221 ch Chambly,	Longueuil

1220 boul de Montarville,	Longueuil
5830 ch Chambly,	Longueuil
16660 av Saint-Louis,	Saint-Hyacinthe
1135 boul Monseigneur-Langlois,	Salaberry-de-Valleyfield
872 boul Curé-Poirier O.,	Longueuil
53 rue Ellice,	Beauharnois
3767 Grande Allée,	Saint-Hubert
125 boul Maple,	Châteauguay
3990 ch Chambly,	Longueuil
511 ch Ozias-Leduc,	Otterburn Park
930 boul de Perigny,	Chambly
20 boul Marie-Victorin,	Delson
187 boul Sir-Wilfrid-Laurier,	Saint-Basile-le-Grand
53 boul d'Anjou,	Châteauguay
52 rue Clairevue O.,	Longueuil
4900 Grande Allée,	Greenfield Park
2292 rte Marie-Victorin,	Varenes
200 boul Fiset,	Sorel-Tracy
105 boul Montchamp,	Saint-Constant
535 rue Pierre-Caisse,	Saint-Jean-sur-Richelieu
4700 boul Laurier O.,	Saint-Hyacinthe
1049 rue Saint-Jean-Baptiste,	Beloil
32 rue Châteauguay,	Huntingdon
530 boul Casavant O.,	Saint-Hyacinthe
1230 boul Curé-Poirier O.,	Longueuil
210 boul Taschereau,	La Prairie
182 boul Saint-Joseph,	Châteauguay
6060 ch Chambly,	Longueuil
2780 boul Roland-Therrien,	Longueuil
710 boul Marie-Victorin,	Boucherville
2675 av Ste-Anne,	Saint-Hyacinthe
2490 boul St-Louis,	Tracy
290 ch Grand-Bernier N.,	Saint-Jean-sur-Richelieu
10 boul des Champs-Fleuris,	La Prairie
6480 boul de L'Ornière,	Québec
4694 rte de Fossambault,	Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier
2845 boul Père-Lelièvre,	Québec
80 rue Racine,	Québec
960 rte 185,	Saint-Antoine



## GAB installés (suite)

158 route du Pont,	Saint-Nicolas	1225 rue de Neuville,	Gatineau	2929 boul Lafliche,	Baie-Comeau	<b>Ontario</b>	
160 boul Valcartier,	Québec	2707 rue de Salaberry,	Montréal	40 rue de Quen,	Dolbeau-Mistassini	9483 Mississauga Rd.,	Brampton
1805 1 <sup>re</sup> Avenue,	Québec	2260 rue Schulz,	Saint-Jérôme	196 rue Hôtel-de-Ville,	Rivière-du-Loup	9484 Mississauga Rd.,	Brampton
3505 chemin des		784 rue de la Station,	Prévost	344 boul Lasalle,	Baie-Comeau	9485 Mississauga Rd.,	Brampton
Quatre-Bourgeois,	Québec	2400 boul Sainte-Sophie,	Sainte-Sophie	1200 boul René-Bélanger,	Baie-Comeau	3169 Yonge St.,	Toronto
1435 rue de la Faune,	Québec	145 rue Principale E.,	Sainte-Agathe-	646 boul Laure,	Sept-Îles	1650 Heron Rd.,	Ottawa
899 boul Lebourgneuf,	Québec		des-Monts	1114 boul Laure,	Sept-Îles	347 Bathurst St.,	Toronto
3657 rue de l'Hétrière,	Saint-Augustin-			2499 ch Sainte-Foy,	Québec	23556 Woodbine Ave.,	Keswick
	de-Desmaures	760 Bélanger,	Saint-Jérôme	1661 route de l'Aéroport,	Québec	720 King St. W.,	Toronto
470 av Saint-Sacrement,	Québec	520 36e Avenue,	Saint-Jérôme	605 boul Thibeau,	Trois-Rivières	292 Spadina Ave.,	Toronto
1790 6 <sup>e</sup> Avenue,	St-Georges-	251 rue Montigny,	Saint-Jérôme	20 rue de Toulon,	St-Augustin	332 Bloor St. W.,	Toronto
	de-Beauce	419 rue Principale,	Lachute	960 rue de Corbusier,	Granby	19 Bloor St. W.,	Toronto
505 boul Frontenac O.,	Thetford Mines	1365 route 125,	Sainte-Julienne	1455 boul Talbot,	Chicoutimi	1150 Oxford St. W.,	London
8025 av des Églises,	Charny	2903 Curé-Labelle,	Prévost	28 rue Principale S.,	Sutton	1151 Oxford St. W.,	London
2900 boul Lebourgneuf,	Québec	501 rue de Lanaudière,	Joliette	7721 boul Taschereau,	Brossard	1152 Oxford St. W.,	London
1011 av de Bourlamaque,	Québec	3232 rue Richard,	Sherbrooke	2079 boul des Seigneurs,	Terrebonne	328 Yonge St.,	Toronto
900 rue de L'Entraide,	Québec	1575 12e Avenue N.,	Fleurimont	609 boul Vachon S.,	Sainte-Marie	3455 Fairview St.,	Burlington
41 rue Valvue,	Québec	351 rue Saint-Charles S.,	Granby	476 rue Graveline,	Gatineau	Unit 25/26,	Burlington
2567 av Royale,	Québec	250 rue Saint-Jude N.,	Granby	2520 rue Marie-Anne,	Montréal	157 Holland St. E., Suite B,	Bradford
3945 boul Wilfrid-Hamel,	Québec	4475 rue Bourque,	Sherbrooke	334 rue Champlain,	Saint-Jean-sur-	647 Wellington Rd.,	London
3210 ch des Quatre-Bourgeois,	Québec	851 rue Terrill,	Sherbrooke		Richelieu	1033 Bay St.,	Toronto
3056 ch Sainte-Foy,	Québec	223 rue Saint-Hubert,	Granby	100 boul Wilfrid-Hamel,	Québec	5846 Drummond Rd.,	Niagara Falls
4409 boul Chauveau O.,	Québec	2525 rue King O.,	Sherbrooke	545 rue Lucien-Paiement,	Laval	1 Carlton Ave.,	Toronto
2155 ch Sainte-Foy,	Québec	87 rue Maine E.,	Coaticook	40 boul des Laurentides,	Laval	108 York Blvd,	Hamilton
333 rue Saint-Amable,	Québec	111 rue Saint-Charles S.,	Granby	1000 boul du Curé-Labelle,	Blainville	520 King St. W.,	Oshawa
515 boul Alphonse-Desjardins,	Lévis	1780 rue King E.,	Fleurimont	101 rue Georges,	Buckingham	725 Walkers Line,	Burlington
70 rte du Président-Kennedy,	Lévis	825 rue des Quatre-Saisons,	Sherbrooke	511 rue A-Gibeault,	Gatineau	3000 Major Mackenzie Dr.,	Vaughan
527 boul Louis-XIV.,	Québec	3935 rue King O.,	Sherbrooke	554 ch Denison E,	Granby	1385 Woodroffe Ave.,	Ottawa
610 boul Pierre-Bertrand,	Québec	3973 rue Garnier,	Shawinigan	1545 boul. Maloney E,	Gatineau	Building E	Ottawa
952 rue Commerciale,	Saint-Jean-	5850 boul Jean-XXIII,	Trois-Rivières	699 rue de Roxton,	Acton Vale	140-150 University Ave.,	Waterloo
	Chrysostome	1000 boul Jean-de-Brébeuf,	Drummondville	495 rue Laurier, sortie 291,	St-Apollinaire	135 Fennell Ave. W.,	Hamilton
7500 boul de la Rive-Sud.,	Lévis	2835 Lemire,	Drummondville	2115 rue Canadien,	Drummondville	<b>Alberta</b>	
3190 rue Alexandra,	Québec	252 ch des Patriotes,	Sorel-Tracy	700 boul de Montbrun,	Boucherville	1007 20 St. S.E.,	High River
2035 boul de la Rive-Sud.,	Saint-Romuald	550 rue Laviolette,	Trois-Rivières	3 chemin de Fairfax,	Stanstead	16716 – 127 <sup>th</sup> St.,	Edmonton
4000 av des Chutes,	Charny	555 Côte Richelieu,	Trois-Rivières	2010 rue St-Pierre,	Drummondville	16717 – 127 <sup>th</sup> St.,	Edmonton
1034 boul Pie-XI N.,	Québec	3575 rue Papineau,	Trois-Rivières	25 rue des Pins,	Deschambault	16718 – 127 <sup>th</sup> St.,	Edmonton
2800 rue Champfleury,	Québec	690 boul St-Joseph,	Drummondville	10001 boul L-H Lafontaine,	Anjou	4105 4 <sup>th</sup> St. N.W., Unit 7&8,	Calgary
11005 boul Ste-Anne,	Beaupré	530 rue Barkoff,	Cap-de-la-Madeleine	2017 route 112,	St-Césaire	5000-8650 112 <sup>th</sup> Ave., N.W.,	Calgary
9968 boul de L'Ormière,	Québec	365 boul Saint-Maurice,	Trois-Rivières	1402, ch des Patriotes,	Richelieu	101 Palisades Way,	Sherwood Park
47850 3e Avenue O.,	Québec	2484 rue Saint-Hubert,	Jonquière	123 boul Laurier,	Laurier Station	<b>Saskatchewan</b>	
3240 1 <sup>re</sup> Avenue,	Québec	490 boul Saint-Jude S.,	Alma	3475 boul Ste-Anne,	Beauport	3737 Wascana Pkwy.,	Regina
4660 av de Gaulle,	Québec	404 rue du Pont N.,	Alma	800 rue Commerciale,	Saint-Jean-	<b>Nouvelle-Écosse</b>	
475 rue St-Joseph,	Saint-Nicolas	1335 boul du Sacré-Coeur,	St-Félicien		Chrysostome	1290 Kings Rd., Suite A1,	Sydney
260 rue Notre-Dame O.,	Victoriaville	170 rue des Champs-Élysées,	Chicoutimi	3865 boul des Sources,	Dollard-des-Ormeaux	<b>Manitoba</b>	
775 rue Notre-Dame O.,	Victoriaville	4024 boul du Royaume,	Jonquière	2991 Brodeur O.,	Saint-Alphonse-	628 St. Anne's Rd.	Winnipeg
750 boul Charest O.,	Québec	1495 boul Saint-Paul,	Chicoutimi		de-Granby	Units I & H,	
1655 av d'Estimauville,	Québec	1778 rue Principale,	Chambord	990 Montée Ste-Julie,	Sainte-Julie		
3652 rue de L'Hétrière,	Saint-Augustin-	912 boul Marcotte,	Roberval	1340 route 117,	Val-David		
	de-Desmaures	521 rue du Phare E.,	Matane	5715 route 335,	St-Calixte		
9687 boul Sainte-Anne,	Saint-Anne-	5 boul Sainte-Anne O.,	Sainte-Anne-	1045 rue Hains,	Drummondville		
	de-Beaupré		des-Monts	5185 av du Parc,	Montréal		
5550 boul Sainte-Anne,	Boischatel	1066 boul Mgr-de-Laval,	Baie-Saint-Paul	5186 av du Parc,	Montréal		
665 rue Commerciale,	Saint-Jean-	330 boul de la Comporte,	La Malbaie	<b>Colombie-Britannique</b>			
	Chrysostome	83 boul Notre-Dame,	Clermont	800 Griffiths Way,	Vancouver		
580 route Kennedy,	Lévis	31 boul York E.,	Gaspé	3521 Blanshard St.,	Victoria		
20 boul Taché E.,	Montmagny	6 rue Interprovincial,	Pointe-à-la-Croix	3522 Blanshard St.,	Victoria		
470 route 273,	Saint-Apollinaire	3754 boul du Royaume,	Jonquière	3380 David Ave. #105,	Coquitlam		
585 boul des Grives,	Gatineau	1044 boul Ducharme,	La Tuque	9583 132nd St.,	Surrey		
4 rue D'Orléans,	Gatineau	3635 boul du Royaume,	Jonquière	525 Hwy 97 S., Unit 400A,	Kelowna		
35 rue du Barry,	Gatineau	4505 de la Sortie 185,	Saint-Cyrille-	23320 Mavis Ave.,	Fort Langley		
51 boul Fournier,	Gatineau		de-Wendover				

\* Seules les installations nettes sont constatées ici. Est donc exclu tout GAB installé et retiré, ou vice versa, à un même emplacement durant l'exercice; ainsi, si un emplacement compte trois installations et deux retraits, on fera rapport d'une seule installation.

\*\* L'augmentation du nombre de GAB en 2013 s'explique par l'ajout de 285 appareils au réseau de GAB Couche-Tard au Québec.



## CLIENTS

### Règlement des plaintes des clients

Pour réussir financièrement et être une organisation responsable, il nous faut un processus clair et efficace de règlement des plaintes. Nos statistiques à ce chapitre et notre processus de règlement sont présentés ci-dessous. Toutes les succursales de la Banque Scotia suivent un processus semblable, qui peut varier selon les exigences réglementaires des différents pays ou les besoins locaux.

	2011	2012	2013
Nombre de plaintes de clients reçues au Bureau du président	10 445	10 597	11 633*
Pourcentage de clients interrogés qui étaient entièrement satisfaits du traitement de leur plainte	82 %	84 %	83 %**

\* Nombre total de plaintes reçues au Bureau du président sur plus de 21 millions de clients. Nous classons ces plaintes en plusieurs catégories – service, crédit, politique, tarification, conformité, documentation, autres – afin de pouvoir examiner les tendances et recommander les changements nécessaires.

\*\* D'après un sondage mené auprès de 339 clients.

### Services de microcrédit de la Banque Scotia

(Au 31 octobre 2013)	Total des prêts (\$ CA)	Prêt moyen (\$ CA)	Nombre de clients
Pérou (CrediScotia)	350 M\$	3 000 \$	115 000
Chili (Banco Desarrollo)	60 M\$	3 000 \$	20 000
République dominicaine (Soluciones)	35 M\$	2 500 \$	14 000
Jamaïque (CrediScotia)	1 M\$	800 \$	1 200
<b>Total</b>	<b>446 M\$</b>		<b>150 200</b>

## Codes de conduite et engagements volontaires envers le public\*

La Banque Scotia s'est engagée volontairement à respecter un certain nombre de codes de conduite et d'engagements envers le public. En voici un aperçu :

- Code de pratique canadien des services de carte de débit
- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Engagements de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires
- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- Protocole d'entente sur le compte de dépôt de détail à frais modiques
- Politique Responsabilité zéro de VISA et VISA e-Promesse
- Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé
- Paiements en ligne
- Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques

\* Pour obtenir un exemplaire du texte intégral des codes et engagements, veuillez consulter la page Service à la clientèle du site Web [banquescotia.com](http://banquescotia.com). Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection des consommateurs, veuillez consulter les sites de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ([fcac-acfc.gc.ca](http://fcac-acfc.gc.ca)) et de l'Association des banquiers canadiens ([cba.ca](http://cba.ca)).

## Clients

### Accès aux services financiers

Les institutions financières jouent un rôle crucial dans l'accès aux services financiers, surtout pour les groupes qui ont des besoins spéciaux, notamment les jeunes, les aînés, les personnes économiquement désavantagées et les nouveaux Canadiens. La Banque Scotia a mis au point des produits, des services et des programmes d'initiation à la gestion financière sur mesure dans un certain nombre de marchés pour améliorer l'accès à ces services.

Segment de la clientèle	Services bancaires	Produits d'épargne, de placement et de crédit	Littératie financière
Ensemble de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compte de base Scotia (Canada)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le programme d'épargne <i>Déposez la monnaie</i> (Canada) aide les clients à prendre de meilleures habitudes d'épargne dans leurs achats quotidiens par débit.</li> <li>Le compte <i>Accélération Plus Scotia</i> est une solution d'épargne en ligne à intérêt élevé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les calculateurs et les outils de planification de notre site ainsi que les vidéos de notre chaîne YouTube vulgarisent une variété de concepts bancaires, comme la planification financière et hypothécaire et les comptes d'épargne libres d'impôt (CELI).</li> <li>Grâce aux webinaires et aux séminaires de Scotia iTRADE, les épargnants peuvent enrichir leurs connaissances pour tirer le maximum de leurs placements.</li> </ul>
Jeunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan <i>Privileges bancaires Étudiants</i> (Canada) offre un compte bancaire sans frais avec un nombre illimité d'opérations de débit aux étudiants inscrits à temps plein à un programme universitaire ou collégial.</li> <li>Le programme d'épargne <i>Horizon Jeunesse</i> (Canada) est un plan sans frais qui permet aux personnes de moins de 19 ans d'effectuer gratuitement un nombre illimité d'opérations de débit.</li> <li>Le compte sans frais Scotia Plus <i>Achiever</i> (à l'étranger) offre aux jeunes épargnants un taux d'intérêt élevé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La carte VISA <i>Savoir Scotia</i> offre des avantages aux étudiants : aucuns frais annuels, programme accéléré de remises en espèces, période de grâce de 21 jours sans intérêt sur les achats, etc.</li> <li>La carte pour étudiants VISA SCÈNE offre de multiples avantages : aucuns frais annuels, points SCÈNE échangeables contre des films et d'autres divertissements, et période de grâce de 21 jours sans intérêt sur les achats.</li> <li>Le régime d'épargne-études de la Banque Scotia est offert dans 17 pays des Antilles et de l'Amérique centrale.</li> <li>Le forfait Scotiabank <i>Be Money</i> (nombreux pays étrangers) offre aux étudiants à temps plein un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais bancaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2013, nous avons appuyé le programme Aflatoun au Mexique et en El Salvador, où près de 4 000 élèves ont reçu une formation sur la façon de gérer leur argent.</li> <li>En partenariat avec StudentAwards Inc., nous gérons le site <a href="http://investirdanslavenir.ca">investirdanslavenir.ca</a>, qui contient des outils et des ressources pour aider les étudiants et leurs parents à gérer leur argent, à établir un bon dossier de crédit et à créer un budget.</li> </ul>
Aînés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au Canada, les clients âgés de 60 ans ou plus reçoivent automatiquement un rabais sur les frais de compte mensuels applicables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculateur, documents et conseils pratiques en ligne pour les aînés concernant les FERR, FRV et FRI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous offrons au Canada un centre d'information complet sur le compte d'épargne libre d'impôt, qui contient des renseignements s'adressant particulièrement aux retraités, à l'adresse <a href="http://banquescotia.com">banquescotia.com</a>.</li> </ul>
Nouveaux Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le programme <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia offre aux nouveaux arrivants un accès plus facile au crédit, une solution d'opérations bancaires courantes, un compartiment de coffre-fort gratuit pendant un an et un site Web multilingue répertoriant des ressources d'aide à l'établissement et d'aide financière pour les nouveaux arrivants.</li> <li>Le programme Prêt auto <i>Bon Début</i> de la Banque Scotia offre aux nouveaux arrivants des solutions de crédit simples pour l'achat d'un véhicule neuf ou usagé chez les concessionnaires participants.</li> <li>Le programme Prêt hypothécaire <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia permet aux résidents permanents et temporaires d'accéder à la propriété en leur offrant un prêt hypothécaire sans tracas adapté à leurs besoins.</li> <li>Le programme <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia, en partenariat avec Langues Canada, offre des conseils et des services financiers aux étudiants étrangers séjournant au Canada.</li> <li>Le programme <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia et la Fondation canadienne d'éducation économique offrent l'Agenda, un outil en ligne gratuit aidant les nouveaux arrivants à s'établir au pays en leur donnant accès à des renseignements financiers et à des ressources d'aide à l'établissement.</li> </ul>		
Autochtones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons quatre succursales situées dans des réserves et un réseau de 27 Centres de services bancaires à la clientèle autochtone (Canada).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous offrons des programmes de prêt spécialisé aux habitants des réserves et aux conseils de bande partout au Canada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grâce à l'appui de la Banque Scotia, l'Initiative d'éducation autochtone Martin permet à des élèves autochtones du secondaire d'apprendre les bases de l'entrepreneuriat et des affaires en suivant un programme scolaire adapté appuyé par des bénévoles de la Banque.</li> </ul>
Petites entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos succursales comptent plus de 1 700 conseillers pour petites entreprises offrant des outils pratiques, des ressources et des services bancaires qui contribuent à la réussite des petites entreprises.</li> <li>Nous offrons des services bancaires aux petites entreprises dans 20 pays des Antilles et de l'Amérique latine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Plan Démarrage Scotia <i>pour entreprise</i> offre le Rédacteur de plans d'affaires pour entreprise de même qu'un logiciel de comptabilité complémentaire pour aider les entreprises à démarrer en force.</li> <li>Le programme bancaire ScotiaFlex pour l'agriculture et le Plan bancaire Scotia1 <i>pour l'agriculture</i> sont au service des agriculteurs.</li> <li>Le compte <i>Accélération Plus Scotia pour entreprise</i> est une option d'épargne à intérêt élevé pour les entreprises.</li> <li>La carte VISA Momentum Scotia <i>pour entreprise</i> offre aux entreprises des remises en espèces leur permettant de renforcer leur flux de trésorerie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépassez-vous pour entreprise offre un accès unique à des renseignements provenant de diverses sources, notamment de spécialistes comme Arlene Dickinson, championne des entreprises de la Banque Scotia; à d'autres propriétaires de petites entreprises de la communauté LinkedIn de la Banque; à des vidéos; à des articles et à des outils, le tout couvrant une vaste gamme de sujets d'intérêt pour les entreprises.</li> </ul>
Micro-entreprises	<p>Les services responsables des activités de microcrédit au Chili, au Pérou, en Jamaïque et en République dominicaine gèrent des filiales de microcrédit dont le total des prêts en 2013 s'élevait à 446 M\$ CA, et offrent des ressources de littératie financière et de planification commerciale dans certains pays.</p>		

## EMPLOYÉS

### Faits saillants sur la diversité à la Banque Scotia

La Banque Scotia suit la représentation des femmes dans les postes de vice-présidence et aux échelons plus élevés dans le monde entier depuis 2007. Elle étudie actuellement la possibilité de suivre d'autres groupes minoritaires à l'échelle internationale.

	2011	2012	2013	Indice de référence du gouvernement*
Minorités visibles (au Canada)*	24,6 %	25,1 %	26,7 %	23,5 %**
Minorités visibles à la haute direction (au Canada)*	9,5 %	13,9 %	13,6 %	8,7 %
Femmes (au Canada)*	68,4 %	67,0 %	66,2 %	62,6 %**
Femmes à la haute direction (au Canada)*	33,6 %	33,8 %	33,3 %	24,2 %
Femmes occupant un poste de vice-présidence ou un poste plus élevé (à l'échelle mondiale)	23,5 %	24,0 %	25,0 %	n.d.
Personnes handicapées (au Canada)*	3,8 %	3,3 %	3,2 %	4,6 %**
Autochtones (au Canada)*	1,1 %	1,2 %	1,2 %	2,3 %**

Données au 31 octobre 2013.

\* Les données excluent les employés de ScotiaMcLeod et de Roynat Capital, qui sont soumis à la réglementation provinciale.

\*\* Taux de disponibilité tiré du *Rapport de situation sur l'équité en matière d'emploi* de 2012 de la Commission canadienne des droits de la personne et adapté à la Banque Scotia.

### Salaires et avantages sociaux offerts par la Banque Scotia à l'échelle mondiale

(En M\$ CA)	2013
Salaires	3 552
Rémunération fondée sur le rendement	1 558
Rémunération à base d'actions	222
Régime de retraite et autres avantages sociaux	981
<b>Total</b>	<b>6 313</b>

### Roulement volontaire\* total des employés (Canada)

2011	2012	2013
8,9 %	9,4 %	10,2 %

\* Par roulement volontaire, on entend les départs pour cause de démission, d'accord à l'amiable, de retraite ou d'expiration de contrat.

## ENVIRONNEMENT

### Consommation de papier de la Banque Scotia au Canada (en tonnes)

Type de papier	2011	2012	2013	% de changement 2012-2013 (réduction)	FSC*
Formules administratives**	3 186	2 867	2 749	(4,12)	2/5 des articles les plus utilisés
Cartes professionnelles	9	7	12	71,43	100 %
Papier à en-tête	13	7	5	(28,57)	100 %
Papier bond	1 516	1 464	1 441	(1,57)	100 %
Rapports annuels	83	71	70	(1,41)	100 %
Marketing direct par la poste	92	87	239***	174,71	100 %
Poids total (en tonnes)	4 899	4 503	4 516	0,29	
Consommation par employé	0,14	0,13	0,13		

\* Le Forest Stewardship Council (FSC) est un système d'attestation rigoureux qui guide la gestion responsable des forêts et garantit que le papier a été produit selon des méthodes qui préservent la diversité biologique et les écosystèmes fragiles, favorisent la responsabilité sociale et respectent les droits des membres des Premières Nations et des collectivités locales.

\*\* La Banque Scotia utilise plus de 4 500 différents types de formules administratives, la plupart entrant dans cinq catégories : format régulier, rouleaux de papier GAB/imprimante haute vitesse, jeux de formules (autocopiants), enveloppes et documents d'accompagnement relatifs aux comptes. À l'heure actuelle, deux de ces catégories, les enveloppes et les documents d'accompagnement, utilisent du papier FSC.

\*\*\* Augmentation attribuable à plusieurs nouvelles campagnes de marketing direct par la poste comprenant de multiples imprimés.

### Consommation de papier bond dans les établissements de la Banque Scotia à l'étranger en 2013

Pays*	Poids (en tonnes)
Anguilla	4,0
Barbade	7,1
Belize	5,7
Îles Vierges britanniques	5,0
Îles Caïmans	8,8
Chili	242,0
Colombie	16,8
Costa Rica	119,0
Dominique	0,8
République dominicaine	44,6
El Salvador	50,0
Jamaïque	14,6
Mexique	386,1
Panama	6,0
Pérou	218,0
Saint-Kitts-et-Nevis	2,0
Saint-Vincent-et-les-Grenadines	0,7
<b>Total</b>	<b>1 131,1</b>

\* À l'exercice 2013, la Banque Scotia n'a pu fournir les données que de 10 pays. Cette année, grâce à l'expansion de notre processus de déclaration, nous avons été en mesure d'ajouter aux totaux Anguilla, la Barbade, les Îles Caïmans, la Colombie, El Salvador, le Panama et Saint-Kitts-et-Nevis.

### La Banque Scotia maintient son engagement à exercer ses activités de façon efficace sur le plan énergétique pour minimiser son bilan carbone.

La Banque Scotia publie sa consommation d'énergie au Canada depuis 2007 et à l'étranger depuis 2009. Le rapport 2013 présente les données de 86 % de ses établissements. Tous les ans depuis 2011, une tierce partie indépendante s'assure de l'exhaustivité et de l'exactitude des données sur les émissions totales de GES.

#### Mesure de la consommation d'énergie

Émissions de gaz à effet de serre en 2013 (au Canada et à l'étranger)

Source	Émissions de GES* (tonnes métriques)
<b>Portée 1</b>	
Émissions directes de CO <sub>2</sub> provenant de la combustion de combustibles	17 426
<b>Portée 2</b>	
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	105 261
<b>Portée 3</b>	
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant du transport des employés	9 781
<b>Bilan total de CO<sub>2</sub></b>	<b>132 468**</b>

\* Calculées conformément au protocole de gaz à effet de serre du World Resources Institute et du World Business Council for Sustainable Development ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)); elles comprennent les facteurs d'émission liés à l'achat d'électricité, de gaz naturel et de combustibles fossiles.

\*\* Une tierce partie indépendante s'est assurée de l'exhaustivité et de l'exactitude des données sur les émissions totales de GES.

#### Consommation d'énergie en 2013 (au Canada)

Type d'énergie	Consommation totale	Émissions de GES totales	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par mètre carré
Électricité (MWh) – Portée 2	254 515	49 570		
Combustibles (GJ) – Portée 1	369 903	17 377		
<b>Total de l'électricité et des combustibles (GJ)</b>	<b>1 286 156</b>	<b>66 947</b>	<b>1,87</b>	<b>0,0675</b>

#### Consommation d'énergie en 2013 (à l'étranger)

Type d'énergie	Consommation totale	Émissions de GES totales	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par mètre carré
Électricité (MWh) – Portée 2	137 051	55 691		
Combustibles (GJ) – Portée 1	945	49		
<b>Total de l'électricité et des combustibles (GJ)</b>	<b>494 329</b>	<b>55 740</b>	<b>1,54</b>	<b>0,0700</b>

Remarques :

- Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures des divers fournisseurs de services publics. Nous continuons d'étendre progressivement le cadre géographique de nos déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de nos émissions. Au besoin, la consommation d'un établissement a été estimée à l'aide des données de régions et de types d'établissement similaires.
- Les chiffres pour le Canada se rapportent à 1 046 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 167 immeubles de bureaux au Canada, soit environ 990 000 mètres carrés.
- Les chiffres pour l'étranger se rapportent à 1 299 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 55 immeubles de bureaux au Chili, au Costa Rica, en République dominicaine, en El Salvador, en Jamaïque, au Mexique, au Pérou, à Porto Rico et à Trinité-et-Tobago, soit environ 795 000 mètres carrés.

# Bilan des contributions communautaires d'ING DIRECT

Le 15 novembre 2012, La Banque de Nouvelle-Écosse a fait l'acquisition d'ING DIRECT Canada et de ses filiales. Les contributions communautaires d'ING DIRECT sont traitées distinctement, puisqu'il s'agit d'une entité exploitée indépendamment de La Banque de Nouvelle-Écosse. Les renseignements ci-dessous se rapportent précisément à ING DIRECT Canada et à ses filiales, et couvrent la période du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 octobre 2013.

## Marketing

### Installations et retraits de GAB en 2013\*

#### GAB ING DIRECT retirés

Alberta 311-321 6<sup>th</sup> Avenue S.W., Calgary

#### GAB ING DIRECT installés

Ontario 4476 16<sup>th</sup> Ave., Markham  
10080 Kennedy Rd., Markham  
3389 Steeles Ave. E., Toronto (3<sup>e</sup> appareil installé)  
111 Gordon Baker Rd., Toronto (3<sup>e</sup> appareil installé)

### Cafés des finances et GAB ING DIRECT\*

#### Cafés des finances ING DIRECT au 31 octobre 2013

Québec 1141, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal

Ontario 111 Gordon Baker Rd., Toronto  
221 Yonge St., Toronto

Colombie-Britannique 466 Howe St., Vancouver

Alberta 600-6<sup>th</sup> Ave. S.W., Calgary

#### GAB ING DIRECT au 31 octobre 2013

Québec 1141, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal  
1118, rue Ste-Catherine Ouest, Montréal

Ontario 111 Gordon Baker Rd., Toronto  
221 Yonge St., Toronto  
181 University Ave., Toronto  
1400 St. Laurent Blvd., Ottawa  
361A Old Finch Ave., Toronto  
3389 Steeles Ave. E., Toronto  
720 Bathurst St., Toronto  
551 Windermere Rd., London  
40 St. Clair Ave. W., Toronto  
2345 Yonge St., Toronto  
4476 16<sup>th</sup> Ave., Markham  
10080 Kennedy Rd., Markham

Colombie-Britannique 466 Howe St., Vancouver

Alberta 600-6<sup>th</sup> Ave. S.W., Calgary

Les clients d'ING DIRECT peuvent aussi faire des dépôts et des retraits bancaires par l'entremise de THE EXCHANGE®, un réseau national comptant plus de 2 000 GAB. Veuillez consulter le localisateur de guichets sur [ingdirect.ca](http://ingdirect.ca) ou [m.ingdirect.ca](http://m.ingdirect.ca) (notre site bancaire mobile) pour trouver l'emplacement des guichets du réseau THE EXCHANGE.

\* Au 31 octobre 2013.

### Services de financement par emprunt et de microcrédit

Fidèle à sa volonté de favoriser l'épargne, ING DIRECT propose aux petites entreprises des instruments d'épargne et de placement qui contribuent à leur croissance. Son modèle d'affaires ne prévoit toutefois pas de financement par emprunt directement à cette clientèle. ING DIRECT n'offre pas non plus de financement par emprunt aux entreprises canadiennes, ne participe à aucun nouveau programme de soutien technique ou initiative pour le financement des petites entreprises, et ne contribue financièrement ou autrement à aucun programme de microcrédit.

### Accès aux services financiers

Nos services ne s'arrêtent à aucune frontière sociale ou physique. En effet, ING DIRECT accueille toute personne qui veut améliorer son avenir financier. Nous croyons que l'épargne doit être à la portée de tous les Canadiens, y compris les personnes moins fortunées, âgées ou handicapées.

Nous offrons les mêmes taux d'intérêt avantageux à tous nos clients, sans solde minimum. Nos clients peuvent effectuer leurs opérations bancaires en tout temps, et de partout grâce aux services bancaires mobiles. Ils ont accès à nos services financiers 24 heures sur 24 par l'entremise de notre site Web et de nos centres d'appel, en français et en anglais. Ils peuvent aussi faire leurs dépôts et retraits bancaires par l'intermédiaire de THE EXCHANGE<sup>MD</sup>, un réseau national comptant plus de 2 000 GAB, pour une accessibilité accrue à nos services bancaires.

Nos Cafés des finances sont également faciles d'accès pour tous, même pour les clients à mobilité réduite.

### Développement communautaire, dons et commandites Du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 octobre 2013 (chiffres arrondis)

Total des dons	395 000 \$ CA
Total des commandites versées à des oeuvres de bienfaisance	453 000 \$ CA
Total des heures consacrées au bénévolat par les employés pendant le temps de travail	8 800

Chez ING DIRECT, les dons de charité, c'est bien plus que des dons en argent. Nous croyons qu'il est également important de donner de notre temps et de notre énergie. Dans tout ce que nous faisons, la responsabilité est un élément clé, et nos actions caritatives ne font pas exception : elles sont pensées en fonction de ce principe pour nous assurer des résultats concrets. Nous retrouvons nos manches et nous nous rendons sur place pour rencontrer les bénéficiaires, leur parler, comprendre et connaître leurs besoins, et agir en première ligne.

Nous pensons qu'il faut aider à régler les problèmes pressants, tout en soutenant la croissance à long terme. C'est pourquoi nous sommes engagés dans des programmes sociaux, économiques et environnementaux au sein de notre entreprise et de la communauté.

Chaque année, les employés d'ING DIRECT travaillent bénévolement pour de nombreuses causes que nous soutenons en tant qu'entreprise. Nous appelons ça « Orange dans la communauté ». C'est notre façon à nous de mettre un peu plus de soleil dans notre entourage, une petite touche d'orange. Voici quelques-unes de nos réalisations dans le cadre de ce programme :

### Camp Cedar Glen du YMCA

Le 8 mai 2013, près de 150 employés d'ING DIRECT se sont rendus au camp Cedar Glen du YMCA, à 45 minutes au nord de Toronto, afin d'aider à préparer le camp en vue de la belle saison. Les équipes se sont livrées à diverses activités pour rehausser ces 263 acres de terrain qui avaient désespérément besoin d'entretien. Elles ont enlevé la mauvaise herbe, construit des escaliers, planté des fleurs, fendu du bois et préparé la ferme pour sa première saison.

### Éco Héros

Éco Héros est une organisation à but non lucratif offrant aux enfants l'occasion de protéger la faune, d'améliorer l'environnement et de changer les choses. Situé au Kortright Centre for Conservation de la Toronto and Region Conservation Authority, le centre d'Éco Héros est l'un des bâtiments les plus écoénergétiques du monde : il utilise 90 % moins d'énergie que les autres constructions de son envergure.

Les 8, 10, 16 et 17 octobre 2013, des équipes d'ING DIRECT ont fait du bénévolat au centre d'Éco Héros. Elles ont notamment enlevé la mauvaise herbe, trié les semences, préparé les trousseaux scolaires, tondu la pelouse et ramassé les ordures dans le cadre du projet iRestore de l'organisation.

## Ressources humaines

### Nombre d'employés au Canada

Province	Temps plein	Temps partiel	Contrat temps plein	Contrat temps partiel	Stage	Total
Alberta	2	3				5
Colombie-Britannique	3	4				7
Nouveau-Brunswick	94	4				98
Ontario	798	43	16	7	6	870
Québec	4	5				9
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>989</b>
<b>Total en équivalent temps plein</b>						<b>951,5</b>

Remarque : Ces chiffres ne comprennent que les employés inscrits sur la liste de paie d'ING DIRECT au 31 octobre 2013.

### Roulement volontaire total

#### Au 31 octobre 2013 (%)

Départs volontaires	11,7
---------------------	------

Remarque : Ce pourcentage comprend tous les départs d'employés permanents à temps plein et à temps partiel au 31 octobre 2013.

Sont exclus les départs attribuables aux changements organisationnels et aux restructurations.

### Salaires et avantages sociaux offerts par ING DIRECT

(en \$ CA, au 31 octobre 2013)

Salaires	55 429 457 \$
Rémunération fondée sur le rendement – Primes	8 266 378 \$
Rémunération à base d'actions	2 392 340 \$
Avantages sociaux	25 961 364 \$

### Faits saillants sur la diversité chez ING DIRECT

	Nombre d'employés
Minorités visibles	535
Minorités visibles à la haute direction	8
Femmes	511
Femmes à la haute direction	6
Femmes occupant un poste de vice-présidente ou un poste plus élevé	4
Personnes handicapées	38
Autochtones	12

## Questions juridiques et de conformité

### Codes de conduite et engagements volontaires envers le public

Afin de veiller à ce que vos droits de consommateur soient protégés en tant que client d'ING DIRECT, nous avons adopté différents codes de conduite et engagements volontaires envers le public. Les lignes directrices suivantes énoncent les normes et le niveau de service élevés que vous êtes en droit d'attendre de nous.

- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
- Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires
- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- Code de conduite au sujet des informations sur le remboursement anticipé des hypothèques

Notre respect de ces codes et engagements volontaires est surveillé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Vous pouvez écrire à l'ACFC à l'adresse postale suivante : 427, Laurier Ave. W., 6<sup>e</sup> Floor, Ottawa, Ontario, K1R 1B9.

Vous pouvez obtenir de l'information sur l'ACFC et sur son rôle ainsi que sur les lois et règlements relatifs à la protection des consommateurs en allant à [fcac-acfc.gc.ca](http://fcac-acfc.gc.ca). Services en français : 1-866-461-ACFC (2232). Services en anglais : 1-866-461-FCAC (3222). Appels de la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada : 613-996-5454.

La Banque ING du Canada et ses filiales ont été acquises par La Banque de Nouvelle-Écosse le 15 novembre 2012 et ne sont plus affiliées à ING Groep N.V. Les marques de commerce ING, ING DIRECT, le Lion ING, le logo du Lion ING et toute dérivation, variation, traduction ou adaptation correspondante sont des marques de commerce d'ING Groep N.V. et sont utilisées sous licence.

Durant la période visée par le présent bilan (du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 octobre 2013), nous avons mené nos activités sous le nom d'ING DIRECT, nom commercial de la Banque ING du Canada. Filiales d'ING DIRECT :

- Fonds ING DIRECT Limitée, une filiale en propriété exclusive de la Banque ING du Canada au service des investisseurs canadiens depuis le 26 novembre 1999. Fonds ING DIRECT Limitée est le distributeur principal des Portefeuilles à viser ING DIRECT et offre des fonds communs de placement dans toutes les provinces.

- ING DIRECT Gestion de placements Limitée.

Le 9 mai 2014, ING DIRECT deviendra Tangerine, nom commercial de la Banque Tangerine, une filiale en propriété exclusive de La Banque de Nouvelle-Écosse.

## Finances

### Impôts payés en 2013

(en milliers de \$ CA, au 31 octobre 2013)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres impôts*
Gouvernement fédéral	19 374		17 336
<b>Gouvernements provinciaux</b>			
Terre-Neuve			1
Île-du-Prince-Édouard			
Nouvelle-Écosse			3
Nouveau-Brunswick	229	1 243	58
Québec	40	55	141
Ontario	14 530		13 516
Manitoba			
Saskatchewan			
Alberta	12		9
Colombie-Britannique	22		45
Territoires			
<b>Total des provinces</b>	<b>14 833</b>	<b>1 298</b>	<b>13 773</b>
<b>Total</b>	<b>34 207</b>	<b>1 298</b>	<b>31 109</b>

\*\* Ces chiffres comprennent les charges sociales, la TPS, la TVH ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.





# Une reconnaissance mondiale pour la plus internationale des banques canadiennes<sup>‡</sup>

**Banque de l'année... Excellence en matière de responsabilité sociale...**

**Meilleur lieu de travail... Meilleur fournisseur de services bancaires en ligne aux particuliers...** Voilà seulement quelques-uns des prix qu'a reçus la Banque Scotia

en 2013 en reconnaissance de ses pratiques exemplaires.

Félicitations aux 83 000 BanquiersScotia répartis dans le monde pour ces prix et plusieurs autres.



## Amérique du Nord

Canada, États-Unis, Mexique

## Amérique centrale et Amérique du Sud

Belize, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panama, Pérou, Uruguay, Venezuela

## Antilles

Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bonaire, Cuba, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, îles Caïmans, îles Turks et Caïcos, îles Vierges américaines, îles Vierges britanniques, Jamaïque, Porto Rico, République dominicaine, Saint-Eustache, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago

## Europe et Moyen-Orient

Égypte, France, Émirats arabes unis, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni, Russie, Turquie

## Asie-Pacifique

Australie, Chine, Corée (République de), Inde, Malaisie, RAS de Hong Kong-République populaire de Chine, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Vietnam

<sup>‡</sup> Incluant les sociétés affiliées

## Direction générale

Banque Scotia, Scotia Plaza, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario), Canada M5H 1H1  
Tél. : 416-866-6161 Téléc. : 416-866-3750 Courriel : email@scotiabank.com

Pour de plus amples renseignements :

Relations publiques, Affaires de la société et Affaires gouvernementales,  
Banque Scotia, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario), Canada M5H 1H1  
Courriel : corporate.communications@scotiabank.com

9478036

<sup>MD</sup> Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse.



British Virgin Islands  
Canada  
Guyana  
Jamaica  
Trinidad & Tobago

 **Banque Scotia**<sup>MD</sup>