



MEMORIA ANUAL

2023

SCOTIABANK URUGUAY S.A.

VISIÓN

Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor.

VALORES

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

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

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

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

DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Guillermo Manuel Jesús Álvarez-Calderón

VICEPRESIDENTE

Horacio Correge

DIRECTORES

Luis Álvarez

Karen Ergas

Virginia Suárez

STAFF GERENCIAL

Horacio Correge	Gerente General
Fernando Muxí	Gerente de Riesgos & Cumplimiento
Gastón Chahnazaroff	Gerente de Banca Minorista & Pymes
Gabriela Lema	Gerente de Banca Mayorista
Juan José Baluga	Gerente de Finanzas & Tesorería
Zuleika Milián	Gerente de Capital Humano, Comunicación & RSE
Germán Villamarín	Gerente de Tecnología, Sistemas & Operaciones
Paula Pereyra	Gerente de Modernización & Digitalización
Gervasio Fernández	Gerente de Auditoría Interna

PRINCIPALES INDICADORES

<i>Cifras Expresadas en MM de \$ UY</i>	2021	2022	2023
CIFRAS DE BALANCE			
Total Activos Netos	153.494	148.106	150.681
Colocaciones Brutas SNF	63.404	64.640	69.073
Prev Colocaciones SNF	2.595	2.703	2.685
Colocaciones Netas SNF	60.808	61.937	66.387
Total Depósitos SNF	129.334	121.303	119.287
Patrimonio Neto	9.528	9.445	12.509
RESULTADOS OPERATIVOS			
Ing Financieros	6.446,3	7.637,8	9.477,6
Gastos Financieros	1.377,7	1.903,4	2.399,1
Margen Financiero Bruto	5.068,6	5.734,4	7.078,5
Ing por Serv Financieros Netos	1.819,2	1.762,0	1.859,2
Gtos operativos	6.421,9	6.334,2	6.916,3
Previsiones Colocaciones SNF	-710,1	-584,5	-638,0
Ajuste por inflación + Dif. De cambio	538,5	711,9	741,9
Resultado Neto antes de Impuesto a la Renta	294,2	1.289,6	2.125,3
Impuesto a la Renta	-11,0	-92,4	-93,6
Resultado Neto	283,2	1.197,2	2.031,7
EFICIENCIA OPERATIVA			
Marg Fin Bruto/Patrimonio	53,2%	60,7%	56,6%
Indice de Productividad (1)	93,2%	84,5%	77,4%
CALIDAD DE ACTIVOS			
Cartera Vencida SNF	829,4	1.083,4	1.115,0
Indice de Morosidad SNF	1,3%	1,7%	1,6%
Indice de Cobertura SNF	4,09%	4,18%	3,89%
CAPITALIZACION			
Responsabilidad Patrimonial Neta	9.922,0	10.795,3	13.154,3
Activos ponderados por Riesgo de Crédito	110.881,2	109.441,7	110.738,7
Ratio de Capitalización	8,95%	9,86%	11,88%
OTROS DATOS			
Número de Empleados	677	627	609
Número de Dependencias	30	29	26
Número de Clientes Deudores(en miles)	52	59	61
Número ATMs	93	90	88
Tipo de cambio	44,695	40,071	39,022

Fuente: Balances de BCU en pesos uruguayos

CARTA DEL DIRECTORIO

Estimados Accionistas:

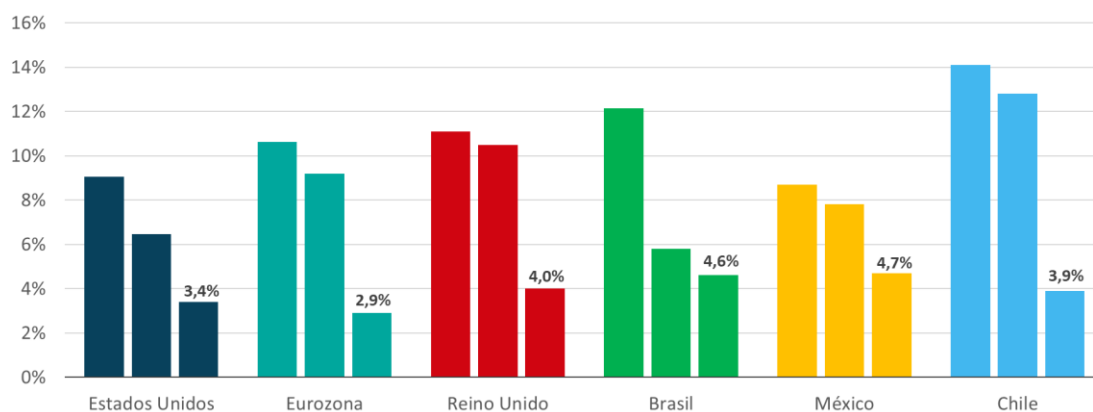
En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, me es grato someter a vuestra consideración la presente Memoria, los Estados Contables y demás documentos correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023.

❖ El contexto internacional

2023 fue un año de desinflación en varias de las principales economías del mundo. De hecho, la inflación bajó significativamente en Estados Unidos, en varias referencias de la Eurozona y en distintos países emergentes como Brasil, México y Chile. Con esta reducción, la inflación retornó a niveles más próximos a los objetivos fijados por los diferentes bancos centrales (por ejemplo, la inflación en Estados Unidos cerró en 3,4%, frente al objetivo de 2% perseguido por la Reserva Federal).

Inflación: pico de inflación en 2022, cierre de 2022 y cierre de 2023

Países seleccionados



Para la contención de la inflación, muchos bancos centrales incrementaron sus tasas de interés de referencia, principalmente en la primera mitad del año. En particular, la Reserva Federal elevó su tasa de política monetaria hasta 5,4% en agosto (incrementándola 100 puntos en el año), manteniéndola incambiada posteriormente. Análogamente, el Banco Central Europeo incrementó su tasa de depósitos desde 2% en enero hasta 4% en setiembre.

No obstante, a medida que la inflación empezó a ceder, varias de las autoridades monetarias pusieron en pausa esos procesos y, en algunos casos, empezaron a reducir las tasas de interés sobre los últimos meses de 2023 (principalmente en países emergentes como Brasil, Chile y Perú).

En términos de actividad económica, el carácter restrictivo de la política monetaria, la incertidumbre creciente por el conflicto en Medio Oriente y la desaceleración de la economía china incidieron en que la economía mundial creciera por debajo de su promedio histórico (de 3,6%), al expandirse 3,1% según estima el Fondo Monetario Internacional. El enlentecimiento de la economía china es de particular relevancia para el Uruguay, en tanto se trata de su principal socio comercial y trae aparejadas presiones bajistas sobre los precios de varios commodities que exporta el país.

En tanto, en nuestra región, Brasil habría cerrado 2023 con un crecimiento en el eje de 3%, mejor al previsto en el inicio del año y al impulso de muy buenos rendimientos en el sector agropecuario y un gran dinamismo exportador. Tal como se comentó anteriormente, la inflación en Brasil evolucionó a la baja y cerró el año en 4,6% (tras haber alcanzado en 2022 máximos de 12%) y su banco central fue uno de los primeros en comenzar a flexibilizar la política monetaria. En efecto, el organismo llevó la tasa Selic desde 13,75%, donde se mantenía incambiada desde agosto de 2022, hasta 11,75% al cierre de 2023. Finalmente, el dólar en Brasil operó con oscilaciones a lo largo del año, pero cerró diciembre en R\$ 4,84, cayendo 7% frente a fines de

2022. Cabe marcar que, aún con esa evolución, la moneda brasileña permanecía muy depreciada en términos reales (factor que ha contribuido al empuje del sector exportador).

Por otro lado, en Argentina se estima que el PBI habría caído aproximadamente un 1% promedio anual, reflejando una importante afectación por la severa sequía que atravesó el país en el primer semestre y por los efectos negativos de la gran incertidumbre política hacia el último tramo del año. Reflejando fuertes problemáticas domésticas, Argentina procesó una nueva escalada inflacionaria en 2023, alcanzando registros de tres dígitos y cerrando el año en 211%. A nivel cambiario, las cotizaciones informales del dólar evolucionaron fuertemente al alza durante el transcurso del año, con brechas respecto al tipo de cambio oficial que llegaron a máximos en torno a 200% en octubre-diciembre en momentos de muy alta tensión política. En las últimas jornadas del año, tras la asunción de Javier Milei como presidente para el nuevo mandato, se procesó una suba muy fuerte del tipo de cambio oficial (que pasó de AR\$ 370 a AR\$ 800), que no fue acompañada por subas de igual magnitud en los dólares “alternativos”. Como resultado, la brecha cambiaria disminuyó por abajo del 30%, reflejando cierto grado de optimismo en los mercados ante los primeros anuncios del nuevo gobierno.

❖ **El panorama macroeconómico en Uruguay**

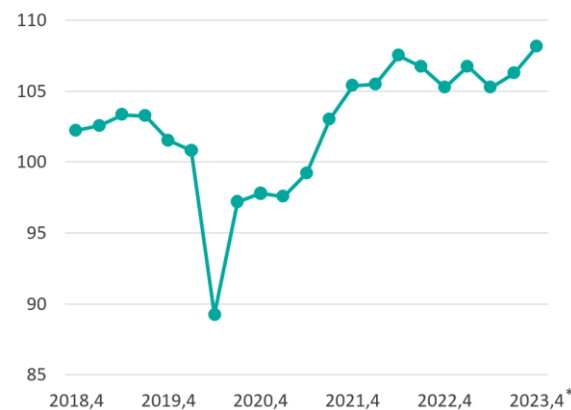
Siguiendo la tendencia internacional, la inflación en Uruguay se redujo significativamente en 2023 y cerró el año en 5,1% (tras alcanzar un pico de casi 10% en setiembre de 2022). Así, la inflación se ubicó dentro del rango meta del Banco Central (que va de 3% a 6%) y en su nivel más bajo desde 2005. En ese proceso de desinflación fue clave la reducción de la inflación del componente transable de la canasta (aquel mayormente vinculado a los precios externos y a la evolución del tipo de cambio), que culminó 2023 en solo 1,9%.

En este contexto, el Banco Central del Uruguay también empezó a reducir su tasa de política monetaria, bajándola desde 11,5% en marzo hasta 9% en diciembre (pese a lo cual la impronta de la política monetaria se mantuvo en terreno contractivo). Los rendimientos de las Letras de Regulación Monetaria en pesos acompañaron esa evolución, iniciando el año en el eje del 12% y finalizando cerca del 9%.

El dólar en nuestro país operó con volatilidad a lo largo del año, aunque cerró diciembre en el entorno de los \$ 39 y acumuló así una baja de 3% en la comparación punta a punta (que se suma al descenso de 10% que ya había tenido en 2022). De esta forma y en la medida en que la evolución en Uruguay contrastó con la observada a nivel internacional, la situación de competitividad volvió a resentirse, impactando en distintos planos de la actividad económica.

Producto Interno Bruto

Índice desestacionalizado – Base 2016=100



Tipo de cambio \$/US\$

Datos diarios



© 2024 EXANTE

A modo de referencia, el tipo de cambio real multilateral con diferentes economías relevantes para Uruguay se encontraba 30% por debajo de sus niveles históricos y cayó 10% en el año.

En ese sentido y aunque todavía no se cuenta con datos oficiales del PIB, diferentes indicadores de avanzada muestran que la economía habría tenido un crecimiento modesto en el 2023, menor al 1% en el promedio anual.

En ese bajo crecimiento incidieron distintos elementos, en particular la profunda sequía que sufrió el país durante la primera mitad del año, que afectó diferentes sectores (sobre todo a la actividad agropecuaria y la generación de energía eléctrica) y que también derivó en un descenso de las exportaciones (que a su vez se vieron perjudicadas por un entorno internacional menos favorable y el referido deterioro de la competitividad). En segundo lugar, hubo una reducción en la actividad de la construcción frente a 2022, debido a la finalización de la nueva planta de celulosa de UPM y obras conexas (lo cual, desde el punto de vista de la demanda, se vio materializado en una baja de la inversión).

Como nota positiva, el mercado laboral se mostró dinámico durante 2023, con la tasa de empleo cerrando en 58,9% de la Población en Edad de Trabajar y aumentando algo más de un punto porcentual frente a fines de 2022 (valor que no se observaba desde 2016 y que supone un incremento de aproximadamente 40.000 ocupados). Además, el salario real aumentó luego de tres años de caída (4% en la comparación punta a punta y 3,7% en el promedio del año), con lo cual la masa salarial exhibió un crecimiento significativo que ayudó a sostener el consumo de las familias. De hecho, el consumo privado creció un 4% en el promedio de 2023, siendo un motor clave para la actividad económica.

Es preciso aclarar que una parte relevante de ese mayor consumo que hubo en 2023 se desvió fuera de fronteras, principalmente hacia Argentina a raíz del fuerte diferencial de precios relativos mantenido con ese vecino. De hecho, el saldo de turismo (diferencia entre los ingresos de divisas por turismo receptivo y los egresos de divisas por turismo emisor) fue negativo en 2023 por primera vez desde que se poseen datos.

Por último, el resultado fiscal del sector público (excluyendo el “efecto cincuentones”) se deterioró a lo largo del año y alcanzó un déficit superior a 4% del PIB en los doce meses a octubre, pero exhibió una notable mejora en el último bimestre del año y cerró en 3,6%. A su vez,

el Ministerio de Economía y Finanzas confirmó para 2023 el cumplimiento por cuarto año consecutivo de la meta fiscal (al lograrse los objetivos planteados en sus tres pilares, referidos al nivel del resultado “estructural”, el crecimiento de los egresos primarios y al endeudamiento neto).

❖ Principales tendencias del sistema bancario uruguayo

2023 volvió a ser otro año de dinamismo para el volumen de negocios bancario, principalmente en la operativa de créditos. Concretamente, el stock de créditos brutos conjunto del BROU y la banca privada creció 16% (medido en dólares), marcando el tercer año consecutivo con incrementos de dos dígitos. Ese aumento refleja incrementos tanto en la operativa en moneda local como en moneda extranjera, en el primer caso de 13% si se mide en pesos corrientes (y de 16% si se lo expresa en dólares) y en el segundo caso de 16% medido en dólares. Además, este buen desempeño del crédito fue generalizado por segmento, con aumentos tanto en el crédito corporativo como en el crédito a las familias.

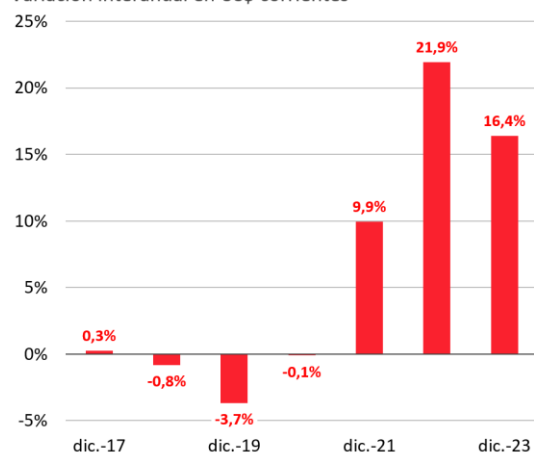
La expansión del crédito estuvo acompañada de un leve crecimiento de la morosidad, que a nivel promedio cerró el año en torno a 1,8% (frente a 1,5% al cierre de 2022). De todos modos, la proporción de créditos vencidos del sistema se mantiene baja desde una perspectiva histórica.

En tanto, los depósitos crecieron 2% en 2023 medidos en dólares, ritmo bastante inferior al de años previos (en 2020, 2021 y 2022 exhibieron subas de entre 9% y 10% cada año). A la interna hubo una diferencia sustancial: mientras que la operativa en pesos aumentó (9% en pesos corrientes y 12% si se expresan en dólares), la operativa en moneda extranjera cayó (2% en dólares). De todas maneras, vale destacar que los saldos depositados en el sistema siguen estando

fuertemente dolarizados (alrededor del 75% de los depósitos son en dólares) y que, pese al menor ritmo de crecimiento en el saldo de depósitos, la cantidad de cuentas aumentó durante el 2023 (en unas 180.000 considerando en conjunto las del BROU y las de los bancos privados).

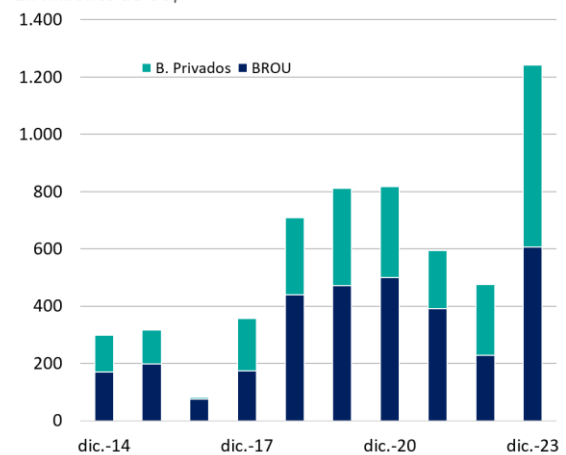
Crédito bancario total

Variación interanual en US\$ corrientes



Resultado neto

En millones de US\$



© 2024 EXANTE 3

Por último, 2023 fue un año de buena rentabilidad para el sistema bancario. A modo de ejemplo, los resultados sobre activos fueron de 2,5% en el promedio de las instituciones privadas y de 2,7% en el BROU, guarismos elevados para los parámetros de los últimos años. Detrás de estos resultados se encuentra una evolución favorable de los márgenes financieros (en un marco de tasas de interés elevadas, sobre todo a nivel internacional, que permitió una mayor rentabilización de los activos) y en algunos casos una contribución positiva de resultados por diferencia de cambio. Eso más que compensó el mayor peso que en general tuvieron los costos operativos y, en algunos casos, las pérdidas por provisiones.

❖ Scotiabank Uruguay

En el marco de la economía en general y del sector financiero en particular recién descritos, Scotiabank Uruguay presentó al cierre de 2023 un **resultado contable positivo de \$ UY 2.031,7 MM**.

Yendo a las cifras específicas que construyeron ese resultado en el ejercicio:

- ❖ **Los Préstamos Brutos al sector No Financiero ascendieron a \$ UY 69.073 MM**, mostrando un aumento respecto al cierre del ejercicio 2022 de 7%. Estos saldos representan el 12% (-72bps respecto a 2022) en el mercado privado y de 8,1 % (-51 bps respecto a 2022) en el sistema financiero total.
- ❖ **Los Depósitos del sector No Financiero ascendieron a \$ UY 119.287 MM**, mostrando un descenso de \$ UY 2.015 MM o (-1.7%) respecto al cierre de 2022, si lo miramos a tipo de cambio constante los mismos tuvieron un leve ascenso de 0.3% principalmente debido a una buena gestión que logró mantener el nivel de depósitos pese a la migración que se dio en el sistema hacia otras opciones de inversión, manteniendo el costo de fondos dentro lo planificado. Estos saldos representan una participación del 15% del mercado privado (-9bps respecto a 2022) y 8.1% (+2 bps respecto a 2022) cuando se considera también los Depósitos del BROU.
- ❖ **Los activos líquidos del banco disminuyeron en este ejercicio \$ UY 1.861 MM** respecto al ejercicio anterior, principalmente los instrumentos de deuda, debido a un aumento mayor de las colocaciones que de los depósitos. Los \$ UY 81.394 MM en activos líquidos del final del ejercicio 2023 representaron el 54% de los Activos Totales. El ratio de Activos Líquidos sobre los Depósitos del sector No Financiero se ubicó en 68%.
- ❖ **El Resultado Neto Contable arrojó un superávit de \$ UY 2.031,7 MM**. El ejercicio 2023 fue un año excelente, marcado por un fuerte aumento del Margen Financiero derivado de un buen escenario de tasas, una muy buena gestión del costo de fondeo

y una estrategia focalizada en segmentos objetivo que nos permitieron optimizar la rentabilidad. Esto se acompañó de medidas tendientes a mejorar la productividad para contrarrestar la caída de tasas de los próximos años.

- ❖ **Las Ganancias Financieras aumentaron en \$ UY 1.840 MM (24.1%) con respecto al 2022**, principalmente por un aumento en las tasas de referencia tanto en pesos como en dólares, que impactó rápidamente en los activos líquidos y en forma más lenta en las colocaciones y por un cambio en el mix de monedas, con mayor participación de los negocios en moneda nacional, de mayor margen. Los Gastos Financieros volvieron a aumentar, aunque en menor medida que el ejercicio anterior (-5.7 % menos) por el incremento de tasas y por la migración de depósitos vista a plazo con mayor remuneración.
- ❖ **Las Ganancias Netas por Servicios aumentaron \$ UY 97.2 MM (+ 5.5%)** respecto al ejercicio 2022. Dentro de este capítulo se destaca el buen resultado en la operativa de compra/venta de moneda, al crecimiento de los resultados por tarjetas de crédito producto de una mejor temporada turística y las comisiones en cuentas.
- ❖ **Las Provisiones netas de recupero aumentaron en \$ UY 53.5 MM** en mayor medida por el aumento de participación de productos de préstamos al consumo en el total de la cartera, con Créditos Vencidos representando el 1.6% de la cartera total. Se destaca en el ejercicio la excelente gestión de la cobranza realizada por nuestros equipos y el alto nivel de recuperos versus años anteriores.
- ❖ **Los gastos operativos durante 2023 aumentaron un 9.2%.** Durante el año se implementó un Plan de Retiro Anticipado resultando en un aumento extraordinario de los gastos en 2023 por el impacto del costo del plan que tendrá a futuro ahorros significativos que nos permitirá seguir mejorando la productividad. Si quitamos este gasto extraordinario el nivel de gastos se encuentra por debajo de la inflación debido al estricto control de gastos llevado adelante.

❖ Un año récord

En Scotiabank Uruguay estamos muy orgullosos de haber cerrado un 2023 exitoso cumpliendo los exigentes objetivos que nos habíamos trazado para consolidar nuestro crecimiento dejando definitivamente atrás los años de pandemia que habían sacudido nuestros resultados.

Nos mantuvimos enfocados en **nuestros clientes** para impulsar el crecimiento en todas las líneas de negocio. Avanzamos en el fortalecimiento de nuestros sistemas y operaciones, al tiempo que continuamos digitalizando procesos para ser más eficientes y ofrecer una excelente **experiencia**.

Guiados por nuestra **sólida cultura de riesgo** seguimos construyendo un **equipo ganador** que alcanzó de forma segura las metas en 2023 e irá por más en 2024.

Apoiada en el fuerte aumento de préstamos hipotecarios (+16%), automotores (+19%) y de tarjetas (+9%), nuestra Banca Minorista impulsó el crecimiento junto a Banca Corporativa, que también expandió sus negocios 5% durante el ejercicio. En tanto, los depósitos tuvieron un crecimiento nulo en Retail, en línea con los demás bancos privados, y aumentaron 1% en Comercial acompañando el leve crecimiento del sector.

Entendemos que nuestra posición actual es un muy robusto punto de partida para avanzar durante 2024 en la nueva estrategia global centrada en **generar un crecimiento rentable y sostenible a través de:**

- **Una propuesta de valor segmentada** que ofrezca el producto correcto al cliente indicado.
- **Una correcta asignación de capital** enfocándonos en los negocios más rentables y/o en los que tengamos mayores ventajas competitivas.
- **Impulsando la principalidad de los clientes.**
- **Aprovechando nuestra escala global.**
- **Operando con eficiencia.**

Millones de USD	2019	2020	2021*	2022	2023**
Activos Totales	3.046	3.250	3.434	3.696	3.861
% Crecimiento		6,7%	5,7%	7,6%	4,5%
Préstamos netos realizables	1.309	1.240	1.352	1.534	1.688
% Crecimiento		-5,3%	9,0%	13,5%	10%
Total Depósitos	2.534	2.745	2.894	3.027	3.057
% Crecimiento		8,3%	5,4%	4,6%	1%
Ingreso neto pos impuestos	13	35	6	30	52
Ratio de morosidad	3,10%	2,46%	1,31%	1,68%	1,61%
ROE	7,00%	18,4%	2,80%	12,6%	21,5%
	* Oct/21: Plan de retiro voluntario (impacto aproximado USD 8MM) ** Oct/23: Plan de retiro voluntario (impacto aproximado USD 3.8MM)				

Durante 2023 consolidamos la tendencia creciente que venimos mostrando desde los últimos años tanto en depósitos como en préstamos (CAGR de dos dígitos a 3 años, sin afectar la calidad crediticia: el ratio de préstamos deteriorados sobre préstamos totales es inferior al 1,7%, por debajo del promedio del mercado).

Nuestro resultado NIAT alcanzó en el año un récord histórico para el banco (aun cuando se vio afectado por gastos extraordinarios debido a la oferta del plan de jubilación anticipada lanzado durante 2023). A pesar de que todos los bancos uruguayos mostraron un fuerte aumento en NIAT y ROE este año, debido a un contexto de tasas de interés más altas (la relación de préstamos a depósitos en todo el sistema está cerca de 0,5, similar en todos los bancos que se beneficiaron de ella), Scotiabank en particular explicó sus resultados no sólo por el contexto sino por la transformación de su operación: **tuvimos los ingresos no financieros (NIR) más altos en comparación con nuestros activos entre todos los bancos minoristas en Uruguay** y transformamos los procesos internos que nos permitieron ofrecer un nuevo plan de jubilación anticipada para seguir reduciendo nuestra fuerza de trabajo basado en la automatización y las inversiones en tecnología. Eso se traduce en un crecimiento sostenible, no sólo explicado por condiciones extraordinarias de

mercado, que permitirá al banco mantener el nivel de sus ganancias en el tiempo.

Con una sólida situación de liquidez (LCR > 400%; NSFR > 200%; ratio L/D = 54%) construida sobre una amplia base de depósitos básicos (de bajo costo, atomizados y estables), aprovechamos el entorno de tipos de interés gestionando nuestra amplia cartera de inversiones en HQLA mediante la duración y el reequilibrio para aumentar el YTM; pero también desarrollamos un sólido negocio de divisas y aprovechamos nuestra buena presencia en el mercado para la negociación de FI en papeles en moneda local, ya que somos uno de los pocos Primary Dealers de emisiones del Banco Central.

Aceleración digital: Transformación completa del modelo de Servicio enfocado en nuestros clientes.

Durante 2023 tuvimos nuestro año de transformación más profunda, tanto en soluciones digitales como en procesos internos, y especialmente en la cultura de analítica de datos y centrada en el cliente.

En diciembre de 2022 se creó una nueva división llamada "Digitalización y Modernización", que reporta directamente al CEO; con el objetivo específico de impulsar la aceleración digital y la automatización de punta a punta de los procesos internos para aumentar la productividad del banco y profundizar la satisfacción del cliente.

Una de las principales líneas de trabajo para lograrlo fue invertir y mejorar nuestros canales digitales, para que los clientes puedan acceder a lo que necesitan donde y cuando quieran, en lugar de tener que ponerse en contacto con el banco y esperar una respuesta.

Esto también repercute en la productividad del banco, en el sentido de que ciertas tareas que antes implicaban la interacción con un agente o un funcionario, ahora las realizan nuestros clientes de forma totalmente autónoma.

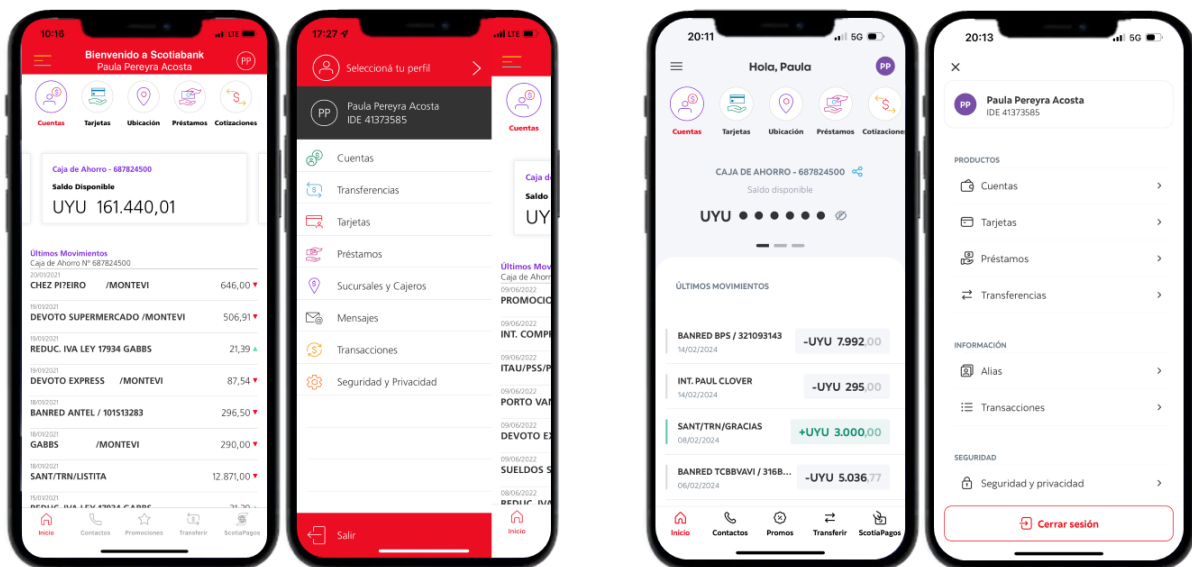
He aquí algunos ejemplos de las muchas mejoras logradas este año en el ámbito digital:

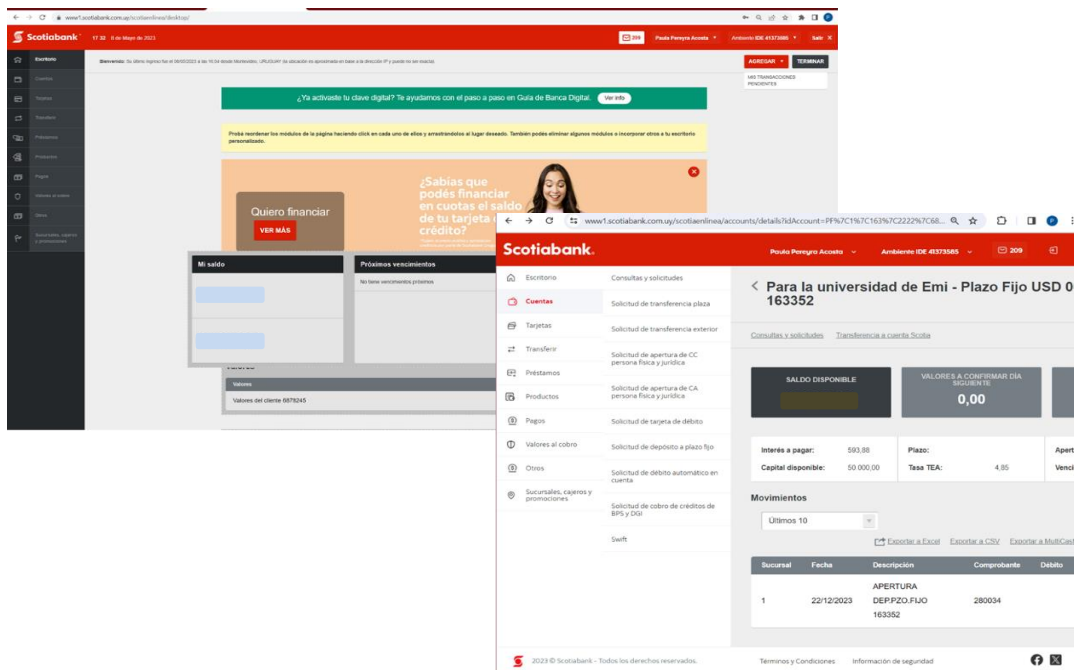
Diseños y experiencia orientados al cliente

Desde 2021 se incorporaron al equipo funciones específicas de UX/UI y durante 2023 tanto nuestra web de home banking como nuestra app móvil fueron rediseñadas completamente en base a las aportaciones de los clientes, no sólo a través de sus comentarios en encuestas, sino también con su participación directa en focus group al enfrentarse a diferentes alternativas y recoger su feedback, ideas y pensamientos sobre cómo deberían funcionar los canales.

También incluimos la posibilidad de dejar comentarios en la aplicación a todos los clientes, y también recopilar directamente en algunos viajes a través de nuestra aplicación para tener una mejor comprensión de cómo seguir mejorando la experiencia del cliente.

Ejemplos de cambios en nuestra aplicación durante el año:





Foco en ofrecer nuevas funciones

Uno de nuestros principales objetivos fue ofrecer a los clientes lo que más necesitaban. Así, nuestro enfoque para añadir nuevas funcionalidades a los canales digitales consistió en priorizar en función del número de interacciones que cada necesidad tenía en los canales presenciales (sucursales o contact center).

Una vez que incorporamos las dos primeras funcionalidades (posibilidad de avisar al banco de un próximo viaje para evitar rechazos en la tarjeta de crédito, y posibilidad de resetear el PIN del canal) experimentamos un descenso de casi el 10% de las llamadas a los call centers.

Además, durante el año implementamos para todos los clientes y E2E la solicitud digital de préstamos (con desembolso inmediato en cuenta o corresponsal) y tarjeta de crédito.

Innovación y liderazgo bancario

Durante 2023, Scotiabank estuvo siempre a la vanguardia de todas las implementaciones del mercado, siendo uno de los bancos que desarrolló la operativa ACH 24x7 para transferencias locales y también la función "Alias" (la posibilidad de hacer una transferencia local a un banco local al número de móvil del beneficiario).

En ambas implementaciones, Scotiabank fue uno de los pocos bancos que desde el primer día estuvo listo para operar. Para la

función Alias, preinscribimos aproximadamente 20.000 cuentas que el mismo día del lanzamiento estaban listas para operar (y fue el único banco capaz de hacerlo el primer día).

Ese compromiso de entrega fue determinante para que Scotiabank recibiera la oferta de la ACH local (Urutec) de ser el único banco piloto para el próximo lanzamiento de pagos A2A con lectura QR en el punto de venta, que se lanzará en los próximos meses (como parte de la hoja de ruta del Banco Central para el desarrollo del ecosistema de pagos).

Todo esto fue desplegado con los más altos estándares de seguridad, y también añadimos bioCatch -software de comportamiento de última generación que previene el fraude en plataformas digitales- a nuestra aplicación móvil (anteriormente sólo en nuestro sitio web), que nos ayudó a no tener ninguna situación de fraude relevante en nuestras plataformas y debido a que algunos de nuestros competidores están ahora tratando de adoptar.

El cliente en el centro

Uno de los pilares fundamentales de Scotiabank es poner a nuestros clientes en el centro de todas nuestras decisiones. Para disponer de información suficiente y fiable sobre las preocupaciones de los clientes y hacer un seguimiento de la calidad de nuestro servicio y de la satisfacción de nuestros clientes, implantamos ya en 2018 nuestro programa de Experiencia de Cliente y el departamento de Experiencia de Cliente para liderarlo. Con el apoyo de Medallia, cuando un cliente interactúa con nosotros (por cualquier canal: oficinas, contact center, app móvil, home banking) recibiría una encuesta preguntando por su probabilidad de recomendación (para calcular el NPS) y campos de texto libre pidiendo feedback sobre el motivo de su valoración y cómo podríamos mejorar nuestro servicio. En 2023, avanzamos e implementamos el feedback de los clientes en tiempo real, al disponer de encuestas para interceptar en la app una vez que el cliente finaliza una transacción (encuestas opcionales, por supuesto), y una pantalla de feedback "always-on" en el menú que

permite a nuestros clientes demostrar su feedback siempre que lo deseen. Se enviaron más de 245.000 invitaciones para responder a la encuesta y más de 40.000 de ellas fueron contestadas, lo que muestra una fuerte mejora del NPS en todos los canales (especialmente en Contact Center y Digital).

✓ **Si comparamos el Q4 del FY21 y el Q1 del F24 conseguimos en dos años un aumento de +13,8pp en Sucursales, +14,4pp en Contact Center y +13,7pp en Digital.**

Los principales puntos para lograr esa mejora fueron el enfoque en la retroalimentación procesable y los incentivos alineados con la orientación al cliente para mejorar nuestra cultura centrada en el cliente.

❖ **Tecnología**

Las nuevas capacidades digitales lanzadas en 2023, tuvieron su correlato y sostén en mejoras tecnológicas y operativas logradas tras la incorporación de **Germán Villamarín** como **Vicepresidente de Tecnologías de la Información y Operaciones**, responsabilidad que asumió el 1° de febrero reportando directamente a nuestro CEO.

El plan trazado tuvo logros significativos alrededor de 5 ejes de robustecimiento prioritarios:

1. Alineación con la Corporación: Reorientación de enfoque y estrategia del área, con foco en apalancamiento en recursos de la región. Plan de compleción de migración de infraestructura a GTS. Adopción de proceso de gestión de demanda de Chile. Rol de arquitectura alineado con modelo de Chile.

2. Cumplimiento: Drástica reducción de riesgos (SRI). Actualización tecnológica para reducir riesgos. Conducción de prueba de contingencia. Plan de fortalecimiento de seguridad.

3. Organización: Reorganización, refuerzo de conducción y de áreas clave. Reestructuración (roles y habilidades) de las áreas de seguridad y de delivery de TI en células. Puesta en marcha de comunidades técnicas y del negocio (POs). Redistribución de responsabilidades clave y fortalecimiento del equipo de conducción

4. Gobierno: Instauración de nuevas prácticas de gestión y procesos esenciales de gobierno de TI. Adopción de metodologías ágiles. Ordenamiento de gestión presupuestaria y de contratos. Mejora de procesos de puesta en producción.

5. Construcción: Foco en atender prioridades del negocio. Equipos nuevos dedicados a proyectos de alto impacto. Nueva arquitectura orientada a microservicios (APIs)

Principales Iniciativas realizadas

A continuación se enumeran las principales iniciativas implementadas en el año 2023.

- **Path to Green - Reducción de SRI.** A través de iniciativas de reducción de Riesgos, resolución de vulnerabilidades y actualizaciones de Software pasamos de ser el país con el peor indicador de SRI a estar entre los tres mejores países (de 3,18 a 2,35).
- **Path to Green – Software Currency.** Se implementaron diversos planes de actualización tecnológica que lograron reducir el Software crítico fuera de cumplimiento de 66 % a 27 %.
- **Path to Green – DBR.** En julio se realizó una prueba de Disaster Recovery de todas las aplicaciones durante quince días, siendo

el primer país en cumplir este hito y pasando Uruguay a ser un ejemplo en la región.

- **Path to Green – eficiencia.** Se decomisaron más de 100 servidores (20 % del parque total) a través de una simplificación en los entornos no productivos y Software Currency.
- **OMDM.** Se implementó la solución World Class OMDM para gestión de riesgos a través de Machine Learning y reglas de negocio.
- **Transferencias 7x24.** Se modificaron los procesos de integración para permitir las transferencias interbancarias durante las 24 hs del día.
- **Tracking de Tarjetas de Crédito.** Se puso en funcionamiento la solución de seguimiento de las entregas de Tarjetas de Crédito. Esto resuelve satisfactoriamente una Auditoría y al mismo tiempo disponibilizó información que reduce los reclamos y mejora la experiencia del cliente.
- **Autogestión de PIN.** Se incorporó la función de reseteo de PIN en forma autogestiva logrando eliminar el principal motivo de contacto de los clientes a nuestro Call Center.
- **Bloqueo autogestivo de TC.** Se habilitó el bloqueo de Tarjetas de Crédito a través del IVR lo que permite una eficiencia de costos en el Call Center y una mayor agilidad en la resolución de este contacto.
- **Class-CC.** Se implementó la integración de información Corporativa con Toronto a través del proceso Class-CC lo que permite disponer de información consolidada de clientes a nivel Global.
- **Migración Office365.** Se inició el despliegue de Office365 en Uruguay alcanzando un 20 % de los usuarios a finales de 2023.
- **Liquidaciones de Comercios por mail.** Se incorporó la funcionalidad de envío periódico de la liquidación de transacciones a los Comercios.
- **Simplificación del Workflows de desembolsos Créditos.** Se redujo el proceso de aprobación de Créditos.

❖ Un banco de personas

Scotiabank es un banco de personas para personas y entendemos que sería imposible prestar un excelente servicio a nuestros clientes sin un excelente clima de trabajo. Por eso nos enorgullece mucho haber sido reconocidos nuevamente en 2023 por Great Place To Work como un gran lugar para trabajar ubicándonos entre una de las mejores empresas de Uruguay. Este reconocimiento certifica la calidad de nuestra cultura organizacional validando la experiencia positiva de los empleados dentro de la organización. Otros beneficios que brinda esta distinción son la atracción de talento, el posicionamiento de nuestra marca empleadora y el fortalecimiento del orgullo del colaborador.

A su vez fuimos reconocidos por Deres por nuestra contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en Educación, Educación Financiera, y Diversidad, Equidad e Inclusión, capítulo que fue resaltado, además, como práctica inspiradora.

También fuimos reconocidos como la mejor empresa para trabajar (1er puesto entre todas las industrias) por Randstad Employer Brand Research 2023, realizado a través de una encuesta de mercado a más de 2000 trabajadores uruguayos.

En 2023 fuimos auditados por la consultora Brava para obtener un diagnóstico independiente del estado actual y los planes de avance para seguir profundizando nuestro compromiso en materia de equidad de género. Entre los diferenciales más fuertes frente a la industria, Brava destacó:

- La existencia en Scotiabank de iniciativas, presupuesto anual y capacitación específicamente destinados a temas de equidad de género.
- Una política de licencia de maternidad/paternidad implementada en 2023 con beneficios superiores a los legales en el país.
- Una política bien establecida y definida para revisar los estereotipos de género en las comunicaciones internas o externas y la existencia de un protocolo de prevención del acoso.

Estamos orgullosos de lo realizado durante este ejercicio cuyos principales hitos intentamos resumir hasta aquí. Entendemos que las acciones que hemos llevado adelante en un año desafiante fortalecieron la posición de Scotiabank en Uruguay.

Nuestro objetivo fundamental durante el ejercicio en curso será mantener nuestra acción centrada en el cliente y a su vez orientada a desempeño. Cumpliremos con esta meta trabajando dentro del marco de la estrategia a fin de ejecutar nuestros planes.

Deseamos manifestar un agradecimiento especial a cada uno de nuestros clientes y nuestros accionistas por su fidelidad permanente y su confianza en Scotiabank Uruguay.

Gracias también a cada una de las personas que integran nuestro valioso equipo, ya que los logros del año 2023 no hubieran sido posibles si no contáramos con la dedicación y compromiso de nuestros colaboradores.

Atentamente,
El Presidente del Directorio

A handwritten signature in black ink, reading "Guillermo Zorrano Cordero". The signature is written in a cursive, flowing style.