

# Opérations internationales

## OBJECTIFS PRIORITAIRES

**Antilles et Amérique centrale** – Nous désirons créer des occasions de générer des revenus par l'entremise de projets d'amélioration des ventes, et rehausser les procédures d'octroi de crédit et de recouvrement au moyen de la formation du personnel et de l'utilisation de nouvelles technologies tout en poursuivant l'expansion du réseau de distribution.

**Amérique latine** – Nous voulons optimiser notre important réseau de distribution pour les clientèles commerciale et privée au Mexique et gérer nos activités de façon prudente en Argentine et au Chili.

**Asie** – Nous miserons sur notre présence régionale en développant des créneaux d'activités tels que le financement commercial et les opérations de change dans certains marchés sélectionnés d'Asie, tout en optimisant notre expérience dans le domaine de la syndication de prêts.

## Antilles et Amérique centrale

Nos activités dans la région des Antilles et de l'Amérique centrale ont généré un bénéfice record pour la onzième année consécutive.

Un important programme d'amélioration des ventes et du service clientèle, conçu pour améliorer la croissance des revenus, a été mis en place dans 58 succursales réparties dans huit pays. Nous avons créé un nouveau poste en succursale pour assurer une gestion efficace des relations avec nos meilleurs clients, et nous avons introduit des programmes de formation pour aider le personnel à mieux gérer les activités de vente et du service, telles que les appels téléphoniques proactifs de vente aux clients. Aussi, nous utilisons de nouveaux systèmes d'information de gestion pour créer des contacts avec les clients et pour en mesurer la performance. Le programme sera implanté dans la majeure partie de la région d'ici la fin de 2002.

Nous accordons beaucoup d'importance à la technologie pour nos activités dans les Antilles. Un nouveau système d'analyse d'habitudes de crédit a été introduit avec succès dans quatorze pays et un système novateur de recouvrement informatisé a aussi été introduit, avec des résultats positifs, dans six pays. Des plans sont en cours pour mettre en place ces deux systèmes dans la région au début de 2002.

Plusieurs nouveaux produits ont été introduits, notamment la carte Magna MasterCard et un nouveau produit d'épargne-retraite à la Barbade. De plus, les produits CD tels que Switch Mortgage, Stock Market Investment et Rate Booster ont été distribués à plus grande échelle dans la région. Un programme de renouvellement de prêts automobiles non garantis a aussi été mis en place avec succès dans plusieurs pays.

Nous investissons massivement dans les canaux de distribution parallèles, tout en poursuivant le développement de notre réseau de succursales pour en accroître la commodité et la flexibilité. Nous avons ouvert des succursales dans sept nouveaux marchés et nous avons augmenté notre réseau de GAB de 32 %, avec 317 appareils maintenant installés dans la

région. Les services bancaires par téléphone sont maintenant disponibles 24 heures sur 24 et sept jours sur sept en Jamaïque et à Trinidad, et nous avons établi des plans pour offrir ces services dans d'autres pays, y compris une version en langue espagnole pour la République Dominicaine et Porto Rico.

Un programme de services aux commerçants a été lancé pour offrir des terminaux points de vente pour les opérations par cartes de débit et de crédit effectuées dans la région. La Banque Scotia a aussi été la première institution financière à Trinidad et Tobago à offrir des services de commerce électronique à la clientèle commerciale.

## Amérique latine

Les activités de la Banque Scotia en Amérique latine sont concentrées au Mexique, avec des activités plus réduites au Chili et en Argentine. Aussi, nous avons des participations minoritaires dans des institutions bancaires au Venezuela et au Pérou, ainsi qu'un bureau de représentation au Brésil.

En novembre 2000, la Banque Scotia a acquis une participation majoritaire de 55 % dans le Grupo Financiera Inverlat. Cette banque a été renommée Scotiabank Inverlat en janvier 2001 grâce à une campagne publicitaire couronnée de succès.

Scotiabank Inverlat est une institution financière bien capitalisée et dont la qualité du crédit est excellente. Notre objectif principal maintenant consiste à accroître notre part de marché en optimisant notre réseau de distribution, qui comprend 434 succursales, 999 GAB et un centre d'appels d'avant-garde. En 2001, nos efforts pour accroître la taille de l'actif et des dépôts ont été couronnés de succès. Nous avons pris les devants sur le marché dans les domaines du financement automobile et hypothécaire, nous avons introduit de nouveaux produits et nous avons montré la voie en matière de réductions de taux d'intérêt lorsque ceux-ci reculaient au Mexique.

Nous avons réorganisé notre famille de produits de dépôt pour mieux répondre aux besoins des divers segments de la clientèle, grâce à une fructueuse campagne publicitaire. De ce fait, notre portefeuille de dépôts à faibles coûts a affiché une



Nos activités dans les Antilles ont connu une forte croissance au cours de l'exercice écoulé. Aussi, nous avons acquis une participation majoritaire dans le Grupo Financiero Inverlat au Mexique.

progression de 20 %. Notre pénétration du marché commercial a aussi été excellente au cours de l'exercice écoulé, étant donné la forte augmentation de l'actif, des dépôts et des services à honoraires forfaitaires.

Nous continuons à progresser dans le domaine des canaux de distribution parallèles. Inverweb, notre service bancaire en ligne a fait l'objet d'une mise à niveau durant l'exercice pour en améliorer la navigation et introduire les services bancaires mobiles. Le nombre de visites de notre site Web a fortement augmenté au cours des six derniers mois de l'exercice, avec plus de 545 000 visites en octobre 2001. Pour les dix premiers mois de l'exercice, le centre d'appels de Inverlat a établi un record en traitant plus de 5,5 millions d'appels, soit une augmentation de 30 % par rapport au nombre de l'exercice précédent.

En Argentine et au Chili, nous avons rehaussé nos capacités dans plusieurs domaines. Une nouvelle plate-forme informatisée de vente a été introduite dans toutes les succursales Scotiabank Quilmes en Argentine pour aider le personnel dans les activités de marketing pour la clientèle. Au Chili, notre banque a été renommée Scotiabank Sud Americano vers la fin de l'exercice.

Afin d'améliorer la productivité, Scotiabank Quilmes et Scotiabank Sud Americano ont regroupé certaines de leurs fonctions de soutien, y compris celles s'appliquant à la gestion du risque et à la vérification. Cette fusion éliminera les doublons, fera diminuer les coûts et améliorera la cohérence de ces fonctions pour les deux institutions.

Pendant que les activités et la rentabilité de Scotiabank Quilmes continuaient de s'améliorer, la situation politique et économique de l'Argentine a provoqué une volatilité et une incertitude considérables sur les marchés financiers. Nous suivons de près la situation ainsi que ses effets sur nos activités en Argentine.

## Asie

En 2001, le taux de croissance économique de plusieurs pays asiatiques a diminué car ces pays dépendants des exportations ont été confrontés à une baisse de la demande mondiale. Face à un tel contexte, nous avons concentré nos activités en Asie sur des projets de qualité élevée sur les marchés des titres de créance et de syndication des prêts. Nous avons accordé une grande importance à l'amélioration de la coordination régionale du financement commercial, des relations avec les correspondants, ainsi que des opérations de change et sur métaux précieux, et nous avons obtenu de meilleurs résultats dans ces domaines.

Nous continuons à établir stratégiquement nos capacités et nos activités sur des marchés dont la croissance est plus forte. Nous avons ouvert notre cinquième succursale en Inde.

## Résultats financiers

La division Opérations internationales a rapporté 489 millions de dollars aux revenus de la Banque pour l'exercice à l'étude, soit une hausse de 34 % par rapport aux chiffres de 2000, ce qui représente 23 % du revenu net de la Banque. Le rendement des capitaux propres a été de 18,0 %.

Les Antilles et l'Amérique centrale continuent à dominer en termes d'apport à la division, avec un revenu net de 252 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 14 % par rapport à 2000. Cette forte performance reflète la croissance de 11 % de l'actif et des dépôts de la clientèle privée. La croissance des revenus a été entraînée par des augmentations de plus de 20 % des cartes bancaires et des honoraires en fonction des opérations. De plus, de nouveaux produits et l'expansion du réseau de distribution ont contribué à cette croissance.

En Amérique latine, le revenu a pratiquement été le double de celui de l'exercice précédent. La croissance a résulté principalement d'une amélioration du revenu tiré des investissements et de la consolidation de Scotiabank Inverlat. La provision de 100 millions de dollars constituée en 2001 pour nous prémunir contre notre risque en Argentine a partiellement contrebalancé ce résultat.

En Asie, le bénéfice a augmenté de 11 % sur 12 mois, malgré le gain réalisé sur la vente de Solidbank au cours de l'exercice précédent. Ce résultat a été influencé par la croissance de 13 % de l'actif et de la progression correspondante des revenus. L'Inde et la Malaysia ont fait partie des zones à croissance élevée. Les revenus tirés du financement commercial ont encore contribué fortement à la rentabilité de cette région.

## Perspectives

Nous prévoyons que la croissance des bénéfices des Opérations internationales se poursuivra en 2002, dans la plupart de nos secteurs d'activité dans les Antilles et en Amérique centrale, en Asie et en Amérique latine, mais à un rythme plus lent que celui des récents exercices. Parallèlement, l'instabilité économique en Argentine crée un certain degré d'incertitude quant à nos perspectives de bénéfices pour nos activités.

Opérations internationales	2001	2000	1999
<b>Résultats financiers</b> (en millions de dollars)			
Revenu d'intérêts net	2 020 \$	1 371 \$	1 083 \$
Autres revenus	691	451	402
Provision pour pertes sur prêts	(250)	(185)	(115)
Frais autres que d'intérêts	(1 670)	(1 057)	(870)
Impôts sur le revenu/Part des actionnaires sans contrôle	(302)	(216)	(204)
Revenu net	489 \$	364 \$	296 \$
Rendement des capitaux propres (%)	18,0	16,4	—
Actif productif moyen (en milliards de dollars)	47	31	26
Ratio de productivité (%)	61,6	58,0	58,6
<b>Renseignements divers</b>			
Nombre d'employés <sup>1)</sup>	17 628	10 596	8 622
Nombre de succursales <sup>1)</sup>	855	430	345
Nombre de GAB <sup>1)</sup>	1 591	533	370

1) Filiales exclues