



Memoria de  
responsabilidad  
social corporativa

**MÉXICO**  
**2008**

 Santander

Con respeto, congruencia y equilibrio,  
la Responsabilidad Social Corporativa es,  
siempre, un camino en construcción.

# ÍNDICE

Agregando valor 2

## Grupo Santander Global

Alcance 4

Santander un banco cercano 6

Visión y valores 8

Posicionamiento Geográfico 10

Mapa de Sostenibilidad 12

## Grupo Financiero Santander

Carta del Presidente Ejecutivo 14

Manifiesto de Responsabilidad Corporativa 16

Actividad Sustentable 18

Clientes

Productos y Servicios

Estructura Sustentable 22

Accionistas

Gobierno Corporativo

Recursos Humanos

Marca Santander

Tecnología y Operaciones

Gestión de los Riesgos

Canales de Distribución

Proveedores

Entorno Sustentable 30

Programa Santander Universidades

Acción Social y Cultural

Medio Ambiente

Reconocimientos 2008 42

Distintivo ESR

Otros reconocimientos

Un camino siempre en construcción 44



Agregando Valor





La obligación de Santander como ciudadano corporativo es contribuir de manera activa y voluntaria en programas que buscan impactar positivamente a la sociedad. Además de procurar su prestigio como una empresa exitosa en términos económicos y materiales, pretende ser reconocida como una corporación global comprometida con las comunidades con las que tiene relación en todo el mundo.

Antes que nada, su intención es fomentar el respeto a la dignidad y diversidad de las personas, incluyendo todos los públicos que tienen relación e interesan a Santander: sus clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, competidores y la comunidad en donde opera. Su interés se ha centrado desde hace años en la educación, proceso al que ha dado un apoyo incondicional, sin descuidar la protección ambiental y la defensa de la biodiversidad.

Hoy en día el enfoque más extendido de la responsabilidad social corporativa, con el cual concuerda plenamente Grupo Santander, se inclina hacia un modelo ganar-ganar estratégico, en donde las personas se impliquen en una cultura de auténtica solidaridad y dejen de lado los aportes paliativos. Se trata de entregar a la sociedad un valor agregado de conocimiento y experiencia.



Alcance



## Siete años

La presente Memoria de Sostenibilidad es el séptimo documento anual que publica Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008. Desde el año 2003, la Memoria de Sostenibilidad ha sido verificada por Deloitte, una firma independiente que también ha auditado en esos ejercicios los estados financieros del Grupo.

## 40 países

Este documento cubre las actividades relevantes del Banco en los países en los que está presente en Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica. La información económica se ha recogido siguiendo la definición del Grupo Santander a efectos contables; la información social y medioambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible. Las limitaciones al alcance de la información, cuando se producen, se reflejan en el apartado correspondiente de la Memoria y en la Tabla de Indicadores de Desempeño.

## Estándares Internacionales

Como en años anteriores, para la elaboración de esta Memoria, Santander ha tenido en cuenta las normas legales vigentes y las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como Global Reporting Initiative (GRI), Global Compact y AccountAbility AA1000. Igualmente, ha incluido información relevante para los índices de inversión socialmente responsable de FTSE4Good y Dow Jones Sustainability Index y agencias de rating.

## Proceso de elaboración de la Memoria

Para la elaboración de esta Memoria se ha realizado un estudio de materialidad. Previamente se identificaron los grupos de interés relevantes para la organización con quienes se ha mantenido un diálogo fluido durante todo el año. Como resultado del estudio consultivo realizado, se han identificado una serie de temas de interés que abarcan una muestra representativa del abanico de temas relevantes para Banco Santander. Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan dentro del capítulo de Proceso de Elaboración de la Memoria.



**Santander**  
**un Banco Cercano**





## Mensaje del Presidente

La presente Memoria de Sostenibilidad es un documento complementario al Informe Anual en el que exponemos el compromiso del Banco con la Responsabilidad Social Corporativa y damos cuenta de las actuaciones desarrolladas en relación con los diferentes grupos de interés.

El ejercicio 2008 será recordado como uno de los más complicados de las últimas décadas para el sector financiero internacional. Conscientes, más que nunca, de que la sostenibilidad no solo genera valor para la sociedad, sino también para la empresa que la integra en su estrategia, en 2008 hemos destinado más de 130 millones de euros a proyectos de Responsabilidad Social Corporativa.

Con el fin de informar con la máxima transparencia hemos empleado nuevamente el Mapa de Sostenibilidad, que nos sirve para definir nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés y revisar el grado de avance.

Uno de nuestros principales objetivos es la mejora continua en la atención a nuestros 90 millones de clientes. Así, junto a los productos y servicios que desarrollamos para todos ellos, contamos con alternativas diseñadas para los grupos sociales desfavorecidos o con necesidades especiales, lo que impulsa la bancarización de la población, factor clave para el desarrollo social.

La red, con más de 13.000 oficinas y casi 40.000 cajeros automáticos, es la mayor de la banca occidental y tiene, como complemento, un magnífico sistema de tarjetas de crédito, y la mejor tecnología de internet y de banca telefónica. Todo esto nos permite ofrecer a nuestros clientes un servicio cercano, rápido y eficaz. Además, las oficinas bancarias del Santander son cada vez más accesibles para personas con discapacidad.

Santander es una de las empresas más atractivas para trabajar. Nuestra filosofía para incorporar a los mejores profesionales se sintetiza en una idea muy clara, "Santander eres tú", que transmitimos a todos cuan-

tos trabajan en el Banco. En particular, las mujeres están recibiendo un impulso importante para que, cada vez más, ocupen puestos de responsabilidad en nuestra estructura.

La acción Santander continúa formando parte de los índices de inversión sostenible más importantes, el DJSI y el FTSE4Good, lo que sin duda beneficia a los más de tres millones de accionistas del Banco.

Nuestro apoyo a la sociedad tiene su manifestación más visible en un gran proyecto, Santander Universidades, que favorece a 700 Universidades y que es la seña de identidad de nuestra Responsabilidad Social Corporativa. Además, Universia, la mayor red de información y colaboración universitaria del mundo en habla hispana, ha seguido creciendo y engloba ya a más de 1.100 Universidades.

Desde hace años participamos en numerosas iniciativas de apoyo a la sociedad, proyectos en los que se implican los clientes y los empleados y que nos mantienen cercanos a la sociedad y a sus necesidades. Nuestros programas se centran en el desarrollo educativo, el trabajo voluntario de empleados y la cooperación al desarrollo mediante la colaboración con entidades no lucrativas. Además, las Fundaciones ligadas al Banco contribuyen a la difusión del arte y de la cultura.

Este año hemos continuado avanzando en nuestro apoyo al medio ambiente. Nos hemos centrado en las operaciones de financiación de proyectos, pero también en las oportunidades de negocio que favorecen un entorno más limpio, como las energías renovables, en las que somos uno de los Bancos más activos del mundo.

Afrontamos el nuevo ejercicio con objetivos exigentes, pero con la convicción de que nuestros avances en Responsabilidad Social contribuyen a mejorar la gestión empresarial y requieren el apoyo de quienes trabajamos en el Banco.

Atentamente,

Emilio Botín,  
Presidente Grupo Santander.

# Visión y Valores

Santander es un banco global con sólidos valores que guían su actividad



## Visión

Un banco global Santander es un gran Grupo financiero internacional que busca satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes y que da una rentabilidad creciente a sus accionistas. Para ello cuenta con una fuerte presencia en mercados locales que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

## Valores

### **Fortaleza.**

La solidez de nuestro balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas en el largo plazo.

### **Liderazgo.**

Vocación de liderazgo en todos los mercados donde estamos presentes, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.

### **Dinamismo.**

Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que nuestros competidores, y flexibilidad para adaptarnos a los cambios de mercado.

### **Orientación Comercial.**

El cliente es el foco de nuestra estrategia. Aspiramos a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, así como de una cada vez mayor calidad de servicio.

### **Innovación.**

Búsqueda constante de productos, servicios y procesos que cubran las necesidades del cliente y nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores.

### **Ética profesional.**

Más allá del estricto cumplimiento de las leyes, de los códigos de conducta y de las normas internas, se exige a todos los profesionales de Banco Santander que actúen con la máxima honestidad y transparencia, anteponiendo siempre el interés y los principios de la entidad a los intereses personales.





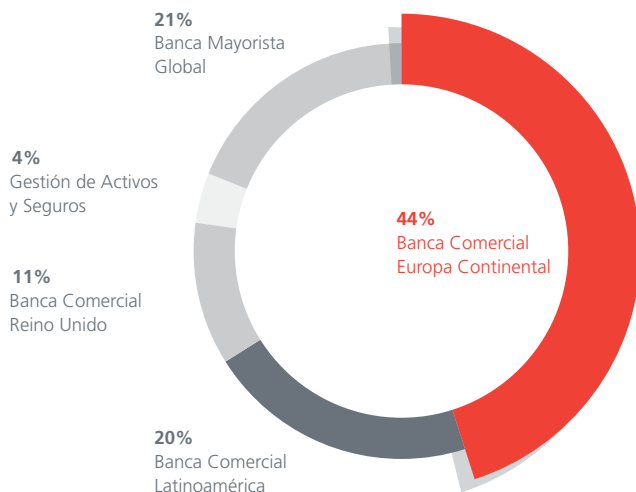


# Posicionamiento Geográfico

Santander es un banco con una gran diversificación geográfica



## Resultado antes de impuestos por negocios 2008



## EUROPA CONTINENTAL

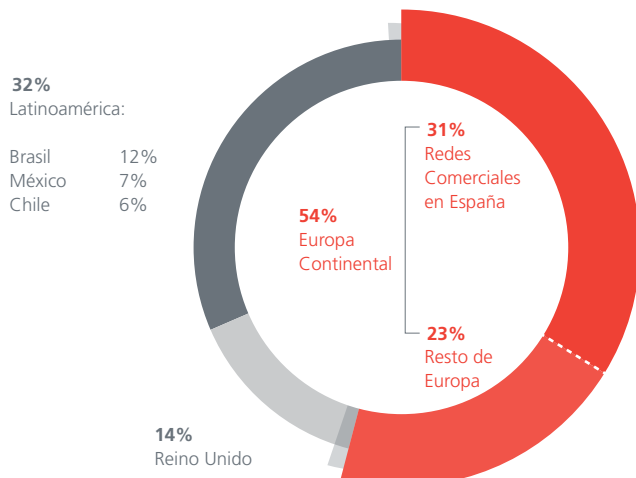
El primer banco de la zona euro por valor en bolsa y por beneficios

Oficinas (número)	5.998
Empleados (número)	48.467
Créditos*	323.911
Recursos de clientes gestionados*	294.608
Beneficio atribuido al Grupo*	4.908

\* Millones de euros



## Beneficio atribuido por geografías 2008



Banco Santander está presente en 16 países de Europa Continental con 5.998 oficinas en las que atiende a más de 25 millones de clientes. En España, Santander es líder en banca comercial y banca privada, a través de sus dos redes, Santander y Banesto, y del banco especializado en banca privada Banif. En Portugal, Santander Totta es el primer banco privado por beneficios.

Además, Santander Consumer Finance ocupa posiciones de liderazgo en financiación al consumo en Alemania, España, Italia, Portugal y los países nórdicos.

En Europa Continental Santander cuenta con un modelo de negocio muy centrado en el cliente, con especial atención a la eficiencia y a la prudencia en riesgos, lo que permite la generación de ingresos recurrentes con costes controlados y con unos niveles de morosidad mejores que los de sus competidores.



## REINO UNIDO

El tercer banco de Reino Unido por depósitos

Oficinas (número)	1.303
Empleados (número)	24.379
Créditos*	202.244
Recursos de clientes gestionados*	227.271
Beneficio atribuido al Grupo*	1.247

\* Millones de euros



Santander es el segundo banco de Reino Unido por hipotecas y el tercero por depósitos, y cuenta con 25 millones de clientes en el país. Su modelo de banca minorista, basado en la fortaleza comercial, una amplia oferta de productos y servicios innovadores y un crecimiento de los costes muy reducido, le permite alcanzar un crecimiento muy por encima de la media del mercado y situarse en la actualidad como el banco de referencia en el país.

Grupo Santander ha incrementado su presencia en Reino Unido a través de la adquisición de Alliance & Leicester y de la red de oficinas y los depósitos minoristas de Bradford & Bingley. Estas adquisiciones permiten anticipar en tres años el plan de expansión que se había fijado Abbey. Además complementan el posicionamiento geográfico del Banco en el país, y le permiten tener una mayor presencia en el segmento de banca de pequeñas y medianas empresas.



## LATINOAMÉRICA

Santander es la primera franquicia financiera de Latinoamérica

Oficinas (número)	6.089
Empleados (número)	96.405
Créditos*	92.684
Recursos de clientes gestionados*	169.186
Beneficio atribuido al Grupo*	2.945

\* Millones de euros



Santander está presente en Latinoamérica desde hace más de 60 años apoyando su desarrollo económico y financiero. La franquicia del Grupo se extiende a 9 países de la región, ocupando posiciones de liderazgo en las economías con mayor potencial: Brasil, México y Chile. En 2008, con la incorporación de Banco Real, Grupo Santander Brasil se convierte en el tercer banco del país por depósitos y el segundo por créditos, con 3.603 oficinas y 21,9 millones de clientes.

### Santander entra en el negocio de banca comercial en Estados Unidos

A través de la adquisición de Sovereign, Santander cuenta desde enero de 2009 con una importante presencia en el noreste de Estados Unidos, a través de 747 oficinas y más de 2 millones de clientes.

# Mapa de Sostenibilidad

Nuestra preocupación por el desarrollo sostenible se traduce en actuaciones que contribuyen a crear valor económico, social y medioambiental.



## Una actividad sostenible

Santander ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, a empresas y a instituciones. Productos y Servicios que de manera específica integran el compromiso del Banco en Responsabilidad Social Corporativa.

- El Banco tiene como eje una gran base de más de 90 millones de Clientes con los que establece relaciones duraderas.
- Santander dispone de una amplia gama de Productos y Servicios. En la presente memoria de Sostenibilidad se destacan aquellos que apoyan de manera directa las necesidades básicas de sus clientes y, específicamente, los diseñados para atender a los colectivos más vulnerables o en riesgo de exclusión.

## Una estructura sostenible

El modelo de sostenibilidad de Santander se asienta sobre una estructura firme, eficaz y con capacidad de adaptación, que garantiza la estabilidad del negocio bancario y su continuidad en el futuro apoyada en unos sólidos pilares:

- Una base de capital estable, con más de 3 millones de Accionistas.
- Un Gobierno Corporativo transparente que cumple los estándares internacionales más exigentes.

- 170.000 Profesionales altamente preparados y con grandes oportunidades de carrera.
- Un Modelo Global de Riesgos que se adapta a cada mercado y que considera de manera específica el Riesgo Reputacional.
- Una Accesibilidad Multicanal que nos permite un contacto cercano y frecuente con los clientes a través de oficinas, cajeros, internet y teléfono.
- Los Proveedores con quienes nos relacionamos para optimizar la gestión de compras.

- La Plataforma Global de Tecnología y Operaciones permite extraer las máximas potencialidades del negocio, así como aprovechar el éxito de la experiencia en ciertos mercados para replicarla en otros.
- Contamos con una marca potente y atractiva que proporciona identidad y reputación a todos los negocios y actividades del Banco.

## Una entorno sostenible

En el marco de su actividad, Santander favorece un entorno sostenible, impulsando el desarrollo social y cultural y preservando el medio ambiente. Para ello, apoya las iniciativas internacionales más relevantes, en materia de desarrollo sostenible (Pacto Mundial, UNEP FI, Principios del Ecuador), que analiza cada caso de forma individual. asimismo, forma parte del Consejo Estatal de

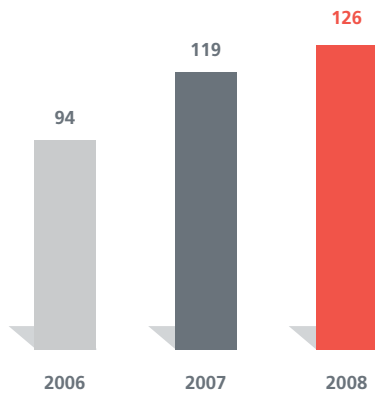
Responsabilidad Social Empresarial creado por el Gobierno Español. La inversión en Responsabilidad Social Corporativa tiene tres líneas de actuación:

- Un programa global de colaboración con las Universidades que apoya la educación superior como motor de progreso, en una alianza única en el mundo entre Universidad y empresa y la Red Universia, la mayor de habla hispana y portuguesa.

- Programas locales de Acción Social y Cultural adaptados a las necesidades de cada comunidad en las que el Banco está presente.
- Una política activa de protección al Medio Ambiente, tanto en el control y la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiación, utilizando sistemas de control de riesgos medioambientales; y desarrollando productos que aprovechen el medio ambiente como una oportunidad de negocio.



**Inversión en Responsabilidad Social Corporativa**  
Millones de Euros



Del conjunto de elementos que configuran el Mapa de Sostenibilidad del Santander, las siguientes páginas se refieren prioritariamente a aquellos aspectos que de manera específica definen el compromiso del Banco en materia de Responsabilidad Social Corporativa

clientes

**actividad sostenible**

productos

servicios

accionistas

gobierno corporativo

profesionales

riesgos

**estructura sostenible**

accesibilidad multicanal

proveedores

tecnología y operaciones

riesgos

Santander Universidades

**entorno sostenible**

acción social

Medio Ambiente

# Grupo Financiero Santander



## Carta del Presidente Ejecutivo

La presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa reúne las acciones realizadas en 2008 por Santander en dos ámbitos: el correspondiente al grupo global, con presencia en más de 40 países, y el que se refiere concretamente a Grupo Financiero Santander en México, que dirijo con gran satisfacción y orgullo.

Esta rendición de cuentas –a la que la institución se somete desde hace cinco años en aras de la transparencia, indispensable para cualquier programa de responsabilidad social corporativa– nos acerca al objetivo de ser apreciados como buenos ciudadanos corporativos. Nuestra intención no es sólo ser calificados como eficaces, rentables y sustentables, sino también convivir en armonía con la comunidad local.

En buena parte lo hemos conseguido gracias al Programa Santander Universidades que durante 2008 tuvo una intensa actividad, dirigida hacia diversos frentes.

Un ejemplo es el otorgamiento de becas de movilidad nacional e internacional, que han permitido a muchos jóvenes tener experiencias muy valiosas en universidades distintas a las suyas. Otro más consistió en la entrega de reconocimientos a los ganadores del III Premio Santander a la Innovación Empresarial, una iniciativa que ha disparado el interés de los jóvenes por buscar nuevas formas de hacer negocios.

Un tercer caso lo ha encabezado Universia, el portal de las universidades iberoamericanas que patrocina Santander. No sólo se consiguió que la imagen de este exitoso vehículo de información y contacto apareciera como imagen en un billete de la Lotería Nacional; también se impulsó un concurso de carteles para hacer conscientes a los jóvenes sobre la importancia de la seguridad.

La implicación de Santander y sus colaboradores en acciones sociales ha corrido paralela a los requerimientos que hemos recibido para ayudar. Uno de ellos, iniciado en 2007 a raíz de las graves inundaciones que sufrieron los estados de Tabasco y Chiapas, tuvo un emotivo colofón cuando se entregaron 438 viviendas a igual número de familias damnificadas, gracias al apoyo recibido por clientes y colaboradores de Santander mediante donaciones realizadas en nuestros cajeros automáticos.

En 2008 siguió adelante la valiosa labor del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander, que ha cumplido 14 años apoyando a instituciones dedicadas a la atención de las niñas y niños más necesitados del país.

No hemos descuidado nuestro compromiso con el medio ambiente, establecido en nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) desde hace varios años. Gracias a él nos hemos esforzado en reducir el consumo de agua, energía eléctrica, papel y gas en edificios corporativos y sucursales y vigilar el manejo de los residuos. Además, hemos participado activamente en campañas encaminadas a preservar el medio ambiente.

Como una muestra del entusiasmo que imprimimos a esta apasionante labor de servir a los demás, en marzo de 2008 el Consejo Mexicano de la Filantropía entregó a Santander, por cuarto año consecutivo, el distintivo de Empresa Socialmente Responsable.

En las siguientes páginas podrás atestiguar nuestra actividad como ciudadanos corporativos durante 2008 y comprobar que nuestro compromiso con la sociedad sigue firme y va en serio.

Cordialmente,

Marcos Martínez Gavica,  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Financiero Santander.



# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa



## Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa de Santander en México

En Grupo Financiero Santander somos conscientes del gran reto que supone para la humanidad lograr un desarrollo sustentable que satisfaga las necesidades del presente –garantizando a toda la población una calidad de vida digna en empleo, respeto a sus derechos humanos, democracia, educación, vivienda, equidad de género, salud y servicios básicos– sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Reconocemos que el desarrollo sustentable es una meta que sólo puede alcanzarse con la acción conjunta de todos los sectores de la sociedad: Gobiernos, empresas, organizaciones no gubernamentales y sociedad civil.

Estamos conscientes de que nuestra actividad tiene un impacto social y hemos comprobado que se puede ser una empresa exitosa en lo financiero sin dejar de lado el compromiso con las causas sociales.

Como empresa de capital privado, asumimos nuestra responsabilidad en el reto de hacer que la cadena de valor en la actividad que desarrollamos regrese a la sociedad y contribuya en alguna medida a garantizar el desarrollo sustentable.

Por ello:

1. Ofrecemos a nuestro personal un ambiente de trabajo seguro y ético, alentando el desarrollo de sus habilidades, potenciando sus conocimientos, reconociendo y recompensando el buen desempeño, y fomentando la igualdad de oportunidades.
  2. Damos prioridad a la educación en nuestra relación con la sociedad, mediante alianzas permanentes: una con el mundo universitario, a través del Programa Universidades y del portal Universia México, y otra con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) a fin de contribuir a que los niños y niñas de las zonas más pobres y marginadas del país tengan derecho a una educación de calidad.
  3. Apoyamos incondicionalmente al Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander, una iniciativa del personal de Santander que busca mejorar la salud, alimentación, vestido, habitación y necesidades afectivas y de esparcimiento de las niñas y niños más desprotegidos de la sociedad mexicana.
  4. Realizamos acciones que benefician a las comunidades vecinas en los lugares en donde operamos.
  5. Ponemos en marcha programas que coadyuven a prevenir enfermedades entre los colaboradores, haciendo que los edificios de Santander sean inmuebles de “no fumar”.
  6. Reducimos el impacto de nuestras actividades sobre el medio ambiente a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que busca hacer un uso responsable de los recursos naturales, reciclando y reduciendo lo más posible.
  7. Buscamos obtener cada año la certificación ISO 14001 por las prácticas instrumentadas para reducir el consumo de energía, papel y agua.
  8. Enriquecemos el panorama cultural de México mediante el patrocinio de actividades diversas.
  9. Interactuamos de manera responsable y transparente con la sociedad a la que servimos.
  10. Compartimos este Manifiesto con nuestros accionistas, empleados, clientes y proveedores e instrumentamos las acciones necesarias para hacerlo realidad.
  11. Compartimos nuestra experiencia como promotores de la Responsabilidad Social, no como un signo de supremacía, sino de colaboración con todos los sectores involucrados, incluyendo a nuestros competidores.
- Buscamos obtener cada año el Distintivo ESR de parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) para ser reconocida por todos como una empresa socialmente responsable.



# Actividad Sustentable





## Cientes

Sigue adelante la aspiración de Santander de constituirse en el primer Banco de sus clientes. Para conseguirlo, durante 2008 llevó a cabo importantes acciones.

- Comenzó la operación del **Contact Center Santander**, ubicado en la ciudad de Querétaro, para asegurar una comunicación mucho más eficiente y oportuna con los clientes y brindarles la oportunidad de tomar las mejores decisiones financieras.
- Continuó el exitoso **Programa "Cuenta"** que mide la satisfacción de los clientes con respecto al servicio en sucursales y en otros canales. Esta iniciativa fue premiada a principios de 2008 por la División América de Grupo Santander como el "Mejor esfuerzo en calidad de oficinas" a nivel global.
- El área del **Defensor del Cliente** estudió 2,826 casos, que fueron atendidos con transparencia, confiabilidad y objetividad.
- Con la **Campaña de actualización de datos** nuestros clientes de Tarjeta de Crédito tuvieron oportunidad de participar en dos sorteos, mediante los cuales podían ganar lujosas camionetas.
- Durante el segundo semestre de 2008, inició una serie de **Visitas del Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Santander** a diversas ciudades de la República Mexicana que tienen presencia del Banco para refrendar su posición y estar más cerca de los clientes.
- Continuó la publicación y envió a nuestros clientes del **Boletín Comprometidos**, en el que se les informa acerca de las acciones realizadas por el Banco en lo que se refiere a su Responsabilidad Social Corporativa.





## SÚPER NÓMINA

# Ven conmigo

- Préstamos hasta por 6 meses de sueldo con seguro de desempleo gratis.
- Cero comisiones.
- Retiros ilimitados.
- Consultas médicas telefónicas gratis.
- Descuentos en compras.
- Puedes invertir, asegurar tu patrimonio y mucho más.

**Súper Nómina Santander es mucho más que una tarjetita de nómina.**

Aplican restricciones. Consulte [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx)



**Santander**  
El Valor de las Ideas

SuperLinea  
5169 4300  
01 800 50 100 00

EL BANCO INTERNACIONAL CON MÁS SUCURSALES DEL MUNDO  
[santander.com.mx](http://santander.com.mx)

### MEDICASH



## Recibe en efectivo

la indemnización por cualquier cirugía o diagnóstico de una enfermedad grave.

Atención médica en el hospital y con el doctor de tu elección.

Asistencia médica con los servicios de ambulancia y consultas médicas a domicilio sin costo.

Solicítalo en tu sucursal más cercana.

En Santander seguro y confiable,  
la mejor opción que tienes en tu banco.



Superlinea  
5169 4300  
01 800 50 100 00

### PAGO ELECTRÓNICO DE IMPUESTOS ADUANALES



**Santander ofrece el Servicio de Pago de Impuestos Aduanales, con un sistema diseñado para la solución a sus necesidades.**

Más información: [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx)  
 Avenida Piedad 1401  
 Tel: 525 5217-4000 Ext. 472349  
 E-mail: [santander@bancomercantil.com.mx](mailto:santander@bancomercantil.com.mx)  
 Ciudad de México, México  
 No. 124, Santa Fe, México, D.F. 04520  
 E-mail: [santander@bancomercantil.com.mx](mailto:santander@bancomercantil.com.mx)  
 Tel: 525 5217-4000 Ext. 472349  
 E-mail: [santander@bancomercantil.com.mx](mailto:santander@bancomercantil.com.mx)

En Santander seguro y confiable,  
la mejor opción que tienes en tu banco.



Superlinea  
5169 4300  
01 800 50 100 00

### Mete gol y vete a la copa Santander Libertadores

Gana viajes a la final y muchos premios más

Regístrate y consulta las bases en [www.metegolconsantander.com.mx](http://www.metegolconsantander.com.mx)



En Santander seguro y confiable,  
la mejor opción que tienes en tu banco.



Superlinea  
5169 4300  
01 800 50 100 00



WORLD ELITE™

*Un mundo lleno de detalles.*



Recompensas  
SANTANDER

Santander

## Productos y servicios

Siempre escuchando a nuestros clientes, los productos y servicios que les ofrecimos durante 2008 respondieron de manera eficiente y oportuna a sus expectativas. De paso, logramos seguir marcando la pauta en el mercado financiero mexicano mediante los siguientes lanzamientos:

- Promoción **Mete Gol con Santander.**
- Seguros **Medicash e Inversión Personal Segura.**
- Servicio **Pago Electrónico de Impuestos Aduanales.**
- Iniciativa **Paga la Escuela.**
- **Tarjeta Santander World Elite™ Master Card®.**
- Campaña publicitaria de **Súper Nómina Santander.**



# Estructura Sustentable



## Accionistas

Con la confianza de 2.3 millones de accionistas en más de 40 países, Santander se ha colocado entre los 10 bancos más importantes del mundo y uno de los que tiene mejor retorno para sus accionistas. Su apoyo es fundamental y el Banco ha establecido con ellos una relación basada en la igualdad de derechos y en la máxima transparencia informativa.

- La **Oficina de Relación con Accionistas** siguió dando a conocer a su público objetivo la evolución de los negocios del Banco a través de 10 tipos de informes publicados en formato electrónico.
- También prosiguieron, con éxito, los **canales de diálogo** entre Santander y sus accionistas.
- Los **productos especializados** creados para los accionistas en 2007 –el Plan de Reinversión del Dividendo y la Tarjeta Santander Mexicana Platinum– reafirmaron su eficacia durante 2008.

- En el segundo semestre de 2008 se crearon **dos nuevas ventajas no financieras**, enfocadas al bienestar personal del accionista: afiliación a *MediAccess* y al Plan de Oportunidades de *Gourmet & Travel*.



**MediAccess**  
Siempre cerca de tu salud

Administradora e Integradora de servicios médicos que administra más de 3,500,000 de servicios de salud al año; cuida de la salud de más de 1,050,000 personas en diversos planes y programas de salud y cuenta con la Red de médicos certificados y prestadores más extensa y completa del país (450 ciudades), con presencia en el interior de la República a través de 60 oficinas regionales. A través de su Call Center con médicos certificados, ofrece asesoría médica, coordinación de emergencias y otros servicios a nuestros accionistas afiliados y proveedores, las 24 horas, los 365 días del año.



**g&t**  
gourmet & travel

La Oficina de Relación con Accionistas Santander le hace llegar un plan de oportunidades para que ahorre mientras disfruta de todo lo que le gusta.

Todo lo que necesita para disfrutar de todos los beneficios es su tarjeta  
**Membresía Accionista Santander**  
y la Guía de Establecimientos.





## Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Santander en México está regido por un Consejo de Administración y un Cuerpo Directivo que aseguran la responsabilidad, racionalidad y rendición de cuentas necesarias para el adecuado funcionamiento de la organización.

- Durante 2008 el Gobierno Corporativo guió las estrategias de negocio con **transparencia y equidad** garantizando la confianza de todos los públicos de interés, entre quienes se cuentan los accionistas y los clientes.
- Más allá del cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en México –lo que se da por hecho–, el Gobierno Corporativo de Santander mira a la responsabilidad social como una **función de gran valor**, ligada íntimamente al proceso estratégico.



## Recursos Humanos

Uno de los pilares fundamentales de la actuación de Santander en México son sus colaboradores.

En 2008 el Grupo no sólo buscó impulsar el desarrollo del personal, sino también seguir facilitando el equilibrio entre su actividad profesional y su vida familiar y privada.

- La semana del 23 al 27 de junio los colaboradores de México se adhirieron a la **Semana Santander eres tú**, un esfuerzo sin precedentes del Grupo Global para que los 131,000 empleados de Santander en el mundo vivieran juntos los valores corporativos.

En México se organizaron más de 30 actividades simultáneas en toda la República, cubriendo cinco esferas: informativa, deportiva, social, cultural y solidaria, e involucrando en algunas de ellas a las familias.

- Durante 2008 siguieron adelante los numerosos **programas de desarrollo** que Santander ofrece a sus colaboradores: Plan de Carrera, Nuevos Talentos, Futuros Directivos, Formación e-learning e Intercambio Internacional.





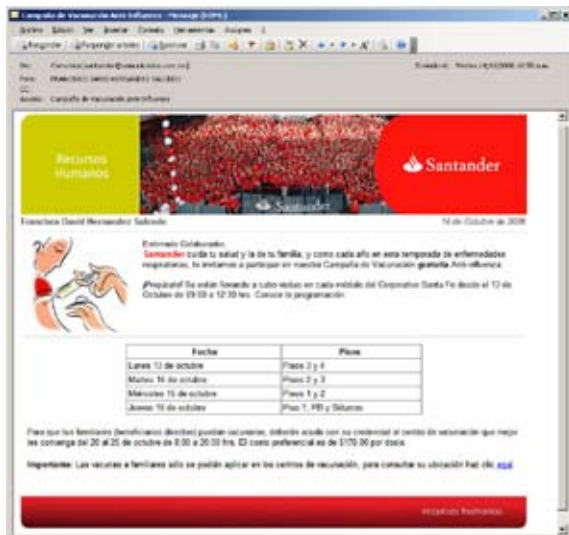
- En mayo de 2008 entró en operación el **nuevo portal de Formación**, a fin de facilitar a los colaboradores de Santander una mejor vinculación con los programas de formación y desarrollo que ofrece la institución.

- La Oficina del **Defensor del Empleado**, que se ocupa de diversas problemáticas relacionadas con el trabajo, atendió con éxito 399 casos durante 2008.

- Siguieron los esfuerzos de Santander México para alcanzar la **conciliación entre la vida profesional y personal**, como es el caso del Programa EFR (Empresa Familiarmente Responsable), que bajo su lema "De la mano familia y trabajo" ofrece a los colaboradores varias opciones para proteger su patrimonio, pasar más tiempo con sus familias y cuidar su economía mediante atractivos descuentos en diversos productos y servicios.

- De septiembre a diciembre de 2008 se efectuó la primera fase de las **Brigadas de Salud** dirigida a todos los colaboradores del Grupo en México para fomentar en ellos una cultura de prevención que les ayude a tener una mejor calidad de vida.

La segunda fase continuará hasta marzo de 2009.



- Se realizó la edición 2008 de la **Feria de la Salud Infantil** en edificios corporativos de Guadalajara y el Distrito Federal, para que los hijos de los colaboradores de Santander conocieran la importancia de la prevención en materia de salud.
- Siguió difundiéndose **información relevante en materia de seguridad** para los colaboradores, tanto en la revista IDEAS México como en el sitio de Seguridad del portal de Santander.
- También a través de la revista IDEAS México, durante 2008 los colaboradores tuvieron acceso a **información sobre temas de salud**.
- En octubre de 2008 se efectuó la **Campaña de Vacunación Anti-Influenza**.
- Los **XLIII Juegos Bancarios Deportivos y Culturales** contaron, como siempre, con la presencia de Santander. Participaron 212 empleados, quienes compartieron su entusiasmo con sus familias.
- Se realizó el **Torneo Interno de Fútbol Santander eres tú 2008**, en el que intervinieron 1,800 colaboradores de toda la República.
- Se llevó a cabo el **Concurso de Dibujo Infantil 2008** con el tema "Tú eres la familia Santander".





de la mano...

SANTANDERES

Si en tu día a día cuentas, te entregamos una Tarjeta de Descuentos en cada compra para tus compras en tiendas departamentales y un descuento de servicios o regalaciones.

Solicítala, es gratis.



de la mano...

SANTANDERES

Si tú ganas la lotería, los tienes de regalo el Plan Patrimonial Premier o la Tarjeta de un Polígono que te permitirá disfrutar de:

- Turismo de vacaciones
- Privaciones
- Seguros

Solicítala, vive tranquilo.

La Semana Santander eres tú, un esfuerzo sin precedentes del Grupo para que los 131,000 empleados de Santander en el mundo vivieran juntos los valores corporativos.







## Marca Santander

La imagen de todas las sucursales de Santander en México ha sido unificada al 100% en cuanto a sus marquesinas e imagen exterior. Gracias a ello en 2008 siguió transmitiéndose el mensaje de una organización sólida, congruente y dinámica, factores fundamentales que aseguran la confianza de todos sus públicos de interés. Como es lógico, la unificación de la imagen interior lleva más tiempo y en 2008 se logró completarla en un 30%.



## Tecnología y Operaciones

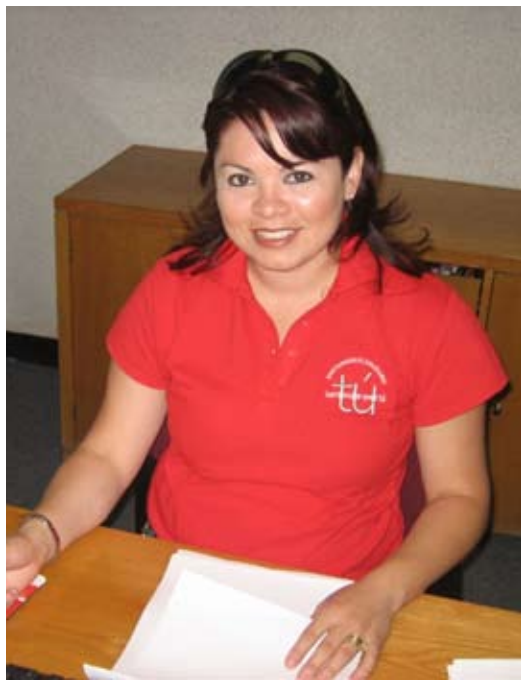
Ubicada en la ciudad de Querétaro, la empresa **ALTEC México** se encarga de la operación tecnológica de Santander en el país. Forma parte del Grupo Global, aunque funciona de manera independiente. También proporciona mantenimiento y procesamiento regional a otras unidades de Santander ubicadas en América Latina.

- Durante 2008 ALTEC México participó en el proyecto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) denominado **Promoción del Empleo Juvenil en América Latina** (Prejal), al que se incorporaron 23 jóvenes.
- Se realizó en el Corporativo Querétaro el **Torneo Deportivo Multidisciplinario** temporada 2008 que incluyó cuatro disciplinas: básquetbol, voleibol, fútbol y tenis. Se inscribieron más de 1,000 personas, formando 128 equipos. Se llevó a cabo en las propias instalaciones deportivas construidas para este fin social que fueron inauguradas en octubre de 2007.
- Se implementó en el Corporativo Querétaro la **campana "Ponte las pilas"** para que el personal del Corporativo Querétaro depositara en un contenedor sus baterías inservibles.

En 2008 inició operaciones el **Contact Center Santander**, también en Querétaro. Este magno centro de contacto –uno de los más grandes y modernos de América Latina– sirve de base para la atención a clientes, la oferta de productos y servicios, así como para la contención de cartera vencida.

A fin de cumplir con la política de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Santander, el Contact Center Santander incorpora en su singular edificio diversos elementos que aseguran una operación armónica con sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente.





**1,162 puntos de venta en la República Mexicana:**

1,038	Sucursales
87	Ventanillas
37	Oficinas de Banca Privada

**Gestión de los Riesgos**

Uno de los sellos característicos de Grupo Santander –que por lo mismo lo es también de su unidad en México– es su criterio de **prudencia crediticia**, con políticas estrictas de riesgos.

Esta estrategia, en el difícil entorno económico mundial vivido desde los últimos cuatro meses de 2008, ha permitido a Santander continuar creciendo y fortaleciéndose. Siendo prudente, sí, pero sin dejar de responder a las necesidades financieras de sus clientes.

**Canales de distribución**

Durante 2008 Santander buscó llegar a más clientes, y hacerlo cada día mejor.

- Alcanzamos la cifra récord de **8.7 millones de clientes**.
- Logramos brindarles el mejor servicio en **1,162 puntos de venta** en la República Mexicana: 1,038 sucursales, 87 ventanillas y 37 oficinas de Banca Privada.
- Fortalecimos los **canales complementarios** de servicio, como es el caso de la banca electrónica, siempre buscando la mayor seguridad y eficiencia, así como el mejor respaldo tecnológico en el mercado.

El número de Cajeros Automáticos llegó a 4,320 en 2008.

- La **atención telefónica** a nuestros clientes mejoró notablemente con la puesta en marcha del Contact Center Santander, como ya se explicó antes.

**Proveedores**

En 2008 nuestros proveedores siguieron trabajando con Santander de manera eficiente y oportuna, compartiendo sus valores en la implementación de la responsabilidad social.

- En México continuó aplicándose el **Modelo Global de Compras** que asegura para Santander proveedores de calidad; y para ellos, igualdad de oportunidades, transparencia, objetividad y globalidad.
- Concluyó exitosamente la participación de Santander en el **Proyecto IDEARSE** de la Universidad Anáhuac. Durante cuatro años apoyó a 10 PyMES –proveedores que forman parte de su cadena de valor– en temas de competitividad, oportunidad de acceso a mercados y Responsabilidad Social Corporativa.



# Entorno Sustentable





## Programa Santander Universidades

Ser la institución que más apoya a la educación en México significa para Santander una responsabilidad y un privilegio. Durante 2008 siguió adelante con numerosas iniciativas que buscan impulsar el desarrollo del país dando a los jóvenes mayores oportunidades para labrar su futuro. Se logró gracias al sólido Programa Universidades y a la labor que realiza Universia.

El Programa Universidades llevó a cabo importantes acciones:

- En 2008 siguieron adelante las actividades del **II Plan de Apoyo a la Educación Superior** en México, que con la aportación de 650 millones de pesos por parte de Santander busca instrumentar distintos proyectos en colaboración con las instituciones académicas del país.
- Se entregaron reconocimientos a los ganadores del **III Premio Santander a la Innovación Empresarial**, quienes hicieron interesantes aportaciones a la sociedad.
- Se recibieron los trabajos que participarán en el **IV Premio Santander a la Innovación Empresarial**.
- 650 alumnos de diferentes universidades de la República Mexicana tuvieron acceso a **Becas de Movilidad Nacional**.
- Se anunció que el programa de **Becas de Movilidad Internacional** tendrá continuidad por tres años.

Las primeras becas se entregaron a principios de 2008.

- En junio de 2008 se lanzó un **portal exclusivo para el segmento universitario**: [www.santanderuniversidades.com.mx](http://www.santanderuniversidades.com.mx).
- Por diseñar la estrategia mercadológica *one to one* para posicionar a la Tarjeta Universitaria Inteligente de Santander, un grupo de estudiantes de México obtuvo el primer lugar del **International Business Case Competition (IBCC)**.
- Afianzando aún más la excelente relación entre Santander y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se instaló una **oficina universitaria** en la explanada de la Facultad de Medicina de Ciudad Universitaria.
- Santander México participó en **"Espacio 2008: La oportunidad ciudadana"**, un importante foro de diálogo y debate entre los sectores universitario y productivo.



Premio Santander a la  
Innovación Empresarial



# uni>ersia

red de universidades, red de oportunidades



En cuanto a Universia también se impulsaron diversos programas:

- Con el apoyo de Universia, varias universidades mexicanas se sumaron al **OpenCourseWare**, la iniciativa del Massachusetts Institute of Technology (MIT) que proporciona un acceso libre, sencillo y coherente a los materiales de los cursos del MIT para educadores del sector no lucrativo, estudiantes y autodidactas de todo el mundo.
- Se acordó la implementación de 72 **portales de empleo** en distintas universidades, con una novedosa tecnología para la creación de comunidades de empleo.
- Se llevaron a cabo dos **Mesas de rectores**, con el objetivo de crear espacios de diálogo y reflexión en torno a la educación superior entre rectores mexicanos e importantes pensadores. Las mesas de 2008 contaron con la participación del filósofo francés Edgar Morin y el psicólogo estadounidense Howard Gardner.





- Universia recibió el honor, de parte de la Lotería Nacional Mexicana, de aparecer en un **billete conmemorativo** como un reconocimiento a su labor a favor de la educación superior en México. El sorteo se efectuó el 29 de julio de 2008.
- Se realizaron con éxito diversos concursos y promociones, como el **curso de fotografía** en el sitio "Mundo real" con el tema "¿Qué es lo mejor de la vida universitaria?"; ContraTiempo, una **trivia** en la que los universitarios contestaban preguntas de cultura general contra reloj, que tuvo una muy alta participación; y Cómo Dice que Dijo, portal en el que los universitarios podían **expresar su opinión** de distintos temas a través de video. En una segunda edición de este portal se hizo un concurso de cortometraje de ficción, reportaje y animación.
- Universia convocó también al **curso "Encartela la Inseguridad"** para que los jóvenes opinaran de manera gráfica sobre temas vinculados con la violencia y la inseguridad.
- Se lanzó la **campaña interna "Y a ti... ¿ya te quedó claro qué es Universia?"** para que los colaboradores de Santander México conocieran y se involucraran más con el portal.



# Acción Social y Cultural







Durante 2008 Santander México tomó parte en diversos programas.

- Siguió adelante la tarea del **Fideicomiso por los Niños de México**, Todos en Santander a favor de la infancia más necesitada del país. En 2008 cumplió 14 años de trabajo ininterrumpido gracias a la donación voluntaria de los colaboradores de Santander México de una parte de su quincena.
- A fin de optimizar el aprovechamiento de los recursos que recibe el Fideicomiso, se estableció un esquema de asignación, aplicable en 2009. A través de una campaña interna se dijo a los colaboradores: **"Porque tú aportas, tú decides"**. Por ello, a partir de 2009 sólo se entregarán donativos a instituciones que sean postuladas por algún empleado, además de que será obligatorio para los organismos beneficiados presentar programas para que el personal que lo desee pueda hacer **labores de voluntariado** al menos dos veces al año.
- Durante 2008 los recursos que Santander solía invertir en los **regalos ejecutivos de fin de año** fueron entregados al Fideicomiso para ser destinados a programas de salud alimentación y educación. A través de una original tarjeta navideña, cada persona fue informada de este donativo hecho en su nombre.
- El 19 de agosto de 2008 se entregaron **438 viviendas** en Tabasco a familias damnificadas por las graves inundaciones registradas en 2007. Fueron edificadas gracias a las aportaciones que hicieron clientes y colaboradores de Santander a una cuenta habilitada para tal efecto. Los 15 millones de pesos recaudados se entregaron al Fideicomiso Provivah.



Por los niños  
de México



- Siguieron adelante los proyectos de desarrollo educativo que impulsa Santander en México, como la **Maestría en Bancos y Mercados Financieros** (Maestría Anáhuac) y el **Programa Inroads**.

- Continuó la participación de Santander en el **Programa Bécalos**, al habilitar durante tres meses (del 1 de junio al 10 de septiembre) sus cajeros automáticos para recibir la donación de los clientes dirigida a la generación de becas. El monto recaudado superó los **13 millones de pesos**.

- En 2008 Santander México refrendó su fructífera **alianza con UNICEF** (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) al seguir apoyando el programa "Todos los niños en la escuela" mediante donativos hechos en sus Cajeros Automáticos durante octubre y noviembre que alcanzaron un total de \$10,945,710 pesos.

- En diciembre la recaudación en Cajeros Automáticos fue a favor de **Provivah**, el organismo que sigue construyendo viviendas para las familias damnificadas en Tabasco por los desastres naturales de 2007.

- Santander patrocinó el **Primer Premio UNICEF 2008** que con el tema "Los derechos de la niñez y la adolescencia en México" reconoció y promovió los mejores trabajos de investigación, así como destacadas prácticas de la sociedad civil en torno a los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el país. Los premios fueron entregados el 25 de noviembre de 2008 ante las más altas autoridades educativas del país.

**Bécalos**  
Sólo con educación México crece







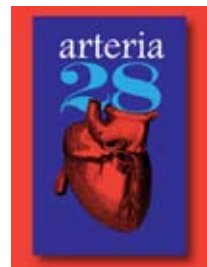
- Del 10 al 14 de noviembre de 2008 se colocó un **stand de venta de UNICEF** en el Edificio Corporativo Santa Fe.
- Como todos los años, en ese mismo edificio de la Ciudad de México, los colaboradores de Santander participaron en una **campana de donación de juguetes** que fueron entregados a niños y niñas a través del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander.
- El Día del Niño el Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander hizo **entrega de dos camionetas** tipo Van para igual número de instituciones de asistencia privada (Internado de niñas San Juan Ixhuatepec y Promoción y Acción Comunitaria).
- El área de Auditoría Interna de Santander México creó el **"Proyecto Sonrisas"** para entregar directamente alimentos, ropa, juguetes y libros a niñas y niños de orfanatos, escuelas y hospitales ubicados en comunidades marginadas.
- Se donaron 200 mil dólares al Centro de Cáncer ABC que se destinarán a la construcción del **Centro de Educación para el Paciente**.





- Santander participó como patrocinador de la 1ª Carrera-Caminata Mixta Cim\*ab contra el cáncer de mama.
- Se apoyó financieramente a los habitantes de la Delegación Álvaro Obregón, en donde se ubica el edificio corporativo Santa Fe, para la construcción de un Centro Interactivo Comunitario. También se donó un Módulo Ciudadano en la zona marginada de Santa Fe.
- A fines de septiembre de 2008 Santander México patrocinó la exitosa Subasta Arteria 28 organizada por A Leer/IBBY México para fomentar la lectura de niños y jóvenes mexicanos.
- Como todos los años, Santander hizo una importante contribución durante la Colecta Anual de la Cruz Roja Mexicana 2008. También participó como patrocinador del Día de la Familia 2008 y fue uno de los firmantes del Acuerdo Nacional por una Comunicación de Calidad auspiciado por la Asociación A Favor de lo Mejor, A.C.
- Patrocinó la edición del libro "Cocina Yucateca: Fusión de culturas e ingredientes" que muestra a esta gastronomía como una actividad viva derivada de una cultura milenaria y de aportaciones que se han ido incorporando al paso del tiempo.





**CRUZ ROJA  
MEXICANA**



## Medio ambiente

El cuidado del medio ambiente es un asunto que nos concierne a todos. Por eso, durante 2008 Santander México prosiguió con su labor de preservación, manejo responsable de recursos y difusión de este importante tema entre sus públicos de interés.



- Durante 2008 se mantuvo vigente la **Certificación ISO 14001** otorgada dos años antes por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) para el Edificio Corporativo Santa Fe. Aunque por la naturaleza de sus operaciones la Institución no está sujeta a autorizaciones o programas de carácter ambiental, sí le interesa promover y apoyar proyectos ecológicos y socialmente responsables bajo un principio de integridad.
- Siguió la **difusión de información relevante** en la revista interna IDEAS México sobre temas relacionados con el cuidado del medio ambiente, a través de las colaboraciones de Sustenta Soluciones, S.C. y de los propios empleados, así como de la columna "Ideas para salvar la Tierra".
- Santander estableció una **alianza con Reforestamos México, A.C.** mediante una campaña de donativos en sus cajeros automáticos para contribuir a conservar y recuperar bosques en diferentes puntos del país. Se logró recaudar casi cinco millones de pesos.
- Durante 2008 Santander México continuó apoyando diversos programas de dos importantes organismos que protegen el medio ambiente: **Ciceana** (Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C.) y la **Agrupación Sierra Madre**.





**ESTOS NO SE PLANTAN.**  
Pero los árboles sí, y hacen mucho más.

Gracias a los \$4,926,341 de pesos que has aportado a través de nuestros cajeros automáticos apoyas:

- El desarrollo forestal comunitario de grupos étnicos como el Otomí, Lacandón, Maya y Tarahumara.
- La conservación de bosques como el de la Mariposa Monarca y manglares como los de Oaxaca.
- La promoción de cultura ambiental para combatir la deforestación y el cambio climático en el país.



En nombre del Planeta te damos las gracias.  
[www.reforestamosmexico.org](http://www.reforestamosmexico.org)



EL BANCO INTERNACIONAL  
CON MÁS SUCURSALES DEL MUNDO.



# Reconocimientos 2008





## Distintivo ESR

El 12 de marzo de 2008 el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) entregaron a Santander, por cuarto año consecutivo, el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR). ALTEC México, nuestra empresa de tecnología, lo obtuvo por tercer año.

## Otros reconocimientos

Como una muestra de la calidad que imprime en todas sus actividades –y que repercuten en su impacto en la sociedad mexicana–, Santander consiguió durante 2008 más distinciones.

- En abril de 2008 Santander recibió un reconocimiento de **UNICEF** por su compromiso a favor de la infancia y su papel como aliado corporativo del organismo internacional.
- A partir de un cuestionario enviado por la prestigiada revista empresarial **Mundo Ejecutivo**, a finales de 2008 se reconoció a las 50 empresas con mayor responsabilidad social en México. Santander ocupó el lugar 25.
- Por cuarto año consecutivo, la **International Computer Room Experts Association (ICREA)** premió al Centro de Datos de ALTEC México por haber logrado el Nivel 5 (High Security High World Class Data Center: HSHA-WCQA), el más alto otorgado por este prestigiado organismo.
- **Netmedia Research** distinguió a ALTEC México como una de las 50 empresas más innovadoras en México por haber sobresalido en la aplicación creativa de la Tecnología de la Información.

- ALTEC México obtuvo la **Certificación ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) Nivel 4 en el proceso de Gestión de Cambios, y nivel 3 en Niveles de Servicio. En el **Modelo CMMI** (Capability Maturity Model Integration), se mantuvo en el nivel 3 logrado el año pasado en desarrollos y mantenimientos.

- En noviembre de 2008 el Contact Center Santander fue condecorado por el **Instituto Mexicano del Edificio Inteligente, A.C. (IMEI)** con el Premio Nacional IMEI "Ing. Jorge Martínez Anaya" al Edificio Inteligente y Sustentable 2008. Esto, gracias a su desarrollo inmobiliario de vanguardia y por cumplir con los cinco conceptos básicos que determinan a un edificio inteligente: máxima economía, máxima flexibilidad, máxima seguridad, máxima automatización de la actividad y máxima predicción y prevención.

- En 2008 el área de Gestión Santander obtuvo tres galardones FundPro Platinum Performance de parte de **Latin Asset Management** por el excelente manejo de sus Fondos.

- Por tercer año consecutivo, **JP Morgan** entregó al área de Tesorería y Transferencias de Fondos el Quality Recognition Award.

- IntraTV, un innovador medio audiovisual que brinda al personal información oportuna y diversa sobre la institución, obtuvo el codiciado Premio AMCO 2008 de parte de la **Asociación Mexicana de Comunicadores (AMCO)** en la categoría de Comunicación Electrónica.

- Los comedores para el personal de Santander ubicados en los edificios corporativos de Santa Fe y Torre Diamante recibieron el Distintivo H, que otorga la **Secretaría de Turismo**.



# Un camino siempre en construcción



Alcanzar el desarrollo sustentable es un compromiso de todos y cada uno de los sectores de la sociedad.

Santander asume el suyo con mucha seriedad y entusiasmo y ofrece a todos sus públicos de interés la seguridad de que su actuación siempre será ética y transparente, a fin de devolver con creces lo mucho que de ellos recibe.

Se trata de entregar un valor agregado en cada acción de Responsabilidad Social Corporativa que emprendamos. Más que una dádiva, una actitud de servicio; más que una beca, la promesa de un futuro; más que un abrigo, un abrazo solidario; más que un donativo para ayudar a conservar la naturaleza, el compromiso de poner en práctica lo que pregamos.

Con respeto, congruencia y equilibrio, la Responsabilidad Social Corporativa es, siempre, un camino en construcción. Por eso, en 2009 y los años subsiguientes seguiremos poniendo nuestro grano de arena para que el camino del desarrollo sustentable sea cada vez más ancho e incluyente.









[santander.com.mx](http://santander.com.mx)

Grupo Financiero Santander, S.A.  
Prol. Paseo de la Reforma No. 500,  
Col. Lomas de Santa Fe, México, D.F.  
Tel. 52 (55) 5257 8000  
[www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx)

