

# ACCIONES POR MÉXICO

INFORME ANUAL  
DE SUSTENTABILIDAD 2012



 Santander

## **Grupo Financiero Santander México, S.A.B. de C.V.**

(Santander México) es uno de los principales grupos financieros de México y parte de Banco Santander, con sede en Madrid, España. Ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, incluyendo la banca comercial y minorista, casa de bolsa, servicios de asesoría financiera, así como otras actividades de inversión. Santander México ofrece una plataforma de servicios financieros dirigida principalmente a los segmentos medio y alto de la población, así como a pequeñas y medianas empresas, mientras que también proporciona servicios financieros integrados a las grandes compañías multinacionales en México. Al 31 de diciembre de 2012, Santander México tenía activos totales por \$750,300 millones y más de 10 millones de clientes. Con sede en la Ciudad de México, la compañía opera 954 sucursales y 216 puntos de venta en todo el país y cuenta con un total de 13,385 empleados.



## **CONTENIDO**

- |   |   |
|---|---|
| <b>2</b> Resultados relevantes en el ámbito de la sustentabilidad               | <b>14</b> Modelo de sustentabilidad y grupos de interés     |
| <b>4</b> Perfil de la organización  | <b>16</b> Sustentabilidad social y vínculo con la comunidad |
| <b>4</b> Visión y valores   | <b>26</b> Sustentabilidad económica                         |
| <b>5</b> Principales magnitudes   | <b>36</b> Sustentabilidad ambiental                         |
| <b>6</b> Santander y la sustentabilidad   | <b>39</b> Gobierno corporativo y ciudadanía                 |
| <b>8</b> Santander, un banco sustentable  | <b>42</b> Premios y reconocimientos                         |
| <b>10</b> Mensaje del Presidente  | <b>43</b> Glosario  |
| <b>12</b> Mensaje del Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Santander México | <b>44</b> Carta de verificación                             |
|   | <b>46</b> Índice GRI  |



En **Santander**, damos pasos firmes para afianzar nuestro liderazgo, compartiendo nuestra visión y modelo de sustentabilidad. De esta manera, nuestras acciones inciden en los ámbitos económico, ambiental, social y de vinculación con la comunidad.

# RESULTADOS RELEVANTES EN EL ÁMBITO DE LA SUSTENTABILIDAD

- En Santander, hemos construido una institución con visión de largo plazo y comprometida con el crecimiento del país. No obstante, somos mucho más que una institución líder en el negocio bancario; tenemos un claro compromiso social a través de diversas iniciativas en materia de responsabilidad social corporativa.

CONCEPTO	2010	2011	2012	Var 12/11
Clientes	9,099,725	9,310,681	<b>10,013,228</b>	7.5%
Colaboradores	11,828	12,395	<b>13,385</b>	8.0%
Activos (miles de millones de pesos)	\$ 676.0	\$ 739.2	<b>\$ 750.3</b>	1.5%
Créditos otorgados (miles de millones de pesos)	\$ 228	\$ 314	<b>\$ 351</b>	11.8%
Sucursales	949	944	<b>954</b>	1%
Inversión en capacitación (millones de pesos)	\$ 110	\$120	<b>\$127</b>	5.8%
Número de casos atendidos por el Defensor del Cliente	1,121	981	<b>1,390</b>	41.7%
Número de casos atendidos por el Defensor del Empleado	386	293	<b>262</b>	-10.6%
Impuestos (millones de pesos)	\$ 2,432	\$2,535	<b>\$3,815</b>	50.5%
Captación (millones de pesos)	\$ 263,012	\$ 309,194	<b>\$ 362,452</b>	17.2%
Financiamiento (millones de pesos)	\$ 227,556	\$ 313,673	<b>\$ 350,683</b>	11.8%

CONCEPTO	2010	2011	2012	Var 12/11
Total de recaudación en cajeros automáticos para causas sociales	\$31,951,181	\$24,911,895	<b>\$23,070,694</b>	-7.4%
<b>Santander Universidades</b>				
Número de becas de Santander Universidades	1,391	1,373	<b>1,469</b>	7.0%
Número de convenios de colaboración	142	147	<b>161</b>	9.5%
Proyectos presentados al Premio Santander a la Innovación	417	267	<b>463</b>	73.4%
Tarjetas Universitarias Inteligentes entregadas	1,000,000	1,300,000	<b>1,600,435</b>	23.1%
<b>Universia</b>				
Número de alumnos beneficiados por Universia (millones)	2.2	2.3	<b>2.5</b>	9.0%
Número de maestros beneficiados por Universia (miles)	245	267	<b>271</b>	1.5%
Colocaciones generadas en la Bolsa de Empleo	–	32,160	<b>45,229</b>	40.2%
<b>Fideicomiso Por los Niños de México</b>				
Número de niños beneficiados	37,173	18,167	<b>13,058</b>	-28.1%
Número de organizaciones apoyadas	46	66	<b>69</b>	4.5%
Monto del apoyo (millones de pesos)	\$6.2	\$6.9	<b>\$7.0</b>	1.4%

CONCEPTO	2010	2011	2012	Var 12/11
Recertificación ISO 14001 del Corporativo Santa Fe	Recibida	Recibida	<b>Recibida</b>	–
<b>Consumo nacional</b>				
Combustible (l) – diesel	142,645	126,458	<b>107,275</b>	-15.16%
Energía eléctrica (MWh)	138,437.09	134,104.76	<b>135,745.20</b>	1.22%
Agua (m³)	435,099.15	444,967.00	<b>436,988</b>	-1.79%
Papel (kg)	3,192,190.08	1,900,217.39	<b>2,691,714</b>	41.69%
Equipo electrónico (núm.)	10,946	2,406	<b>2,820</b>	17.20%
Viajes en avión (núm.)	11,939	12,896	<b>15,561</b>	20.70%
<b>Gestión nacional</b>				
Papel y cartón (t)	558.78	557.67	<b>458.02</b>	-17.90%
Plásticos (t)	174.66	161.23	<b>106.34</b>	-34.00%
Vidrio (t)	36.654	35.90	<b>47.81</b>	33.17%
<b>Generación nacional</b>				
Emissiones GEI totales (ton CO <sub>2</sub> eq)	72,381	71,544	<b>81,291</b>	13.6%
Otras emisiones GEI (ton CO <sub>2</sub> eq) transporte Santa Fe – auto compartido	Nd	1,754	<b>1,729</b>	-1.40%
Residuos totales (t)	770.09	754.81	<b>621.17</b>	-17.7%

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

En Santander México, brindamos a nuestros más de 10 millones de clientes productos y servicios financieros innovadores y de gran calidad, dirigidos a cada segmento estratégico de negocio. Hemos demostrado nuestra solidez y experiencia desde hace más de 60 años, entregando excelentes resultados. En 2012, el Grupo afianzó su arraigo en México al colocar el 24.9% de su capital accionario, una colocación que alcanzó los \$4,215 millones de dólares. Como resultado de esta operación, Santander es el único banco mexicano registrado ante la SEC y listado en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), lo cual se traduce en la adopción de las mejores prácticas internacionales en materia de rendición de cuentas y gobierno corporativo.



# VISIÓN Y VALORES

## Visión

Santander es un gran grupo financiero internacional. Su principal negocio es la banca comercial, misma que satisface de modo integral las necesidades financieras de sus clientes y proporciona un alto valor a sus accionistas. Para conseguirlo, el grupo mantiene una presencia relevante en diez mercados principales, donde opera con filiales autónomas en capital y liquidez, a las que facilita políticas de negocio globales y capacidades corporativas de organización y tecnología.

## Valores

**Dinamismo:** Llevamos la iniciativa, tenemos agilidad para descubrir y aprovechar las oportunidades de negocio antes que nuestros competidores y somos flexibles para adaptarnos a los cambios del mercado.

**Fortaleza:** La solidez del balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías para nuestra capacidad de crecimiento y generación de valor de largo plazo para los accionistas.

**Liderazgo:** Nuestra vocación es el liderazgo en todos los mercados donde estamos presentes. Contamos con los mejores equipos humanos orientados al cliente y a resultados.

**Innovación:** Buscamos permanentemente productos y servicios que cubran las crecientes necesidades de los clientes,

y que además nos permitan obtener incrementos en rentabilidad superiores a los de nuestra competencia.

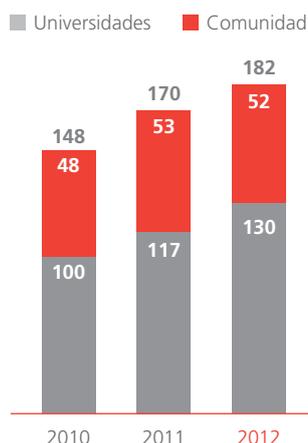
**Calidad de servicio y satisfacción del cliente:** El cliente está en el centro del modelo de negocio de Banco Santander, somos un banco para sus ideas. Queremos entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza de largo plazo.

**Ética profesional y sustentabilidad:** Más allá del estricto cumplimiento de leyes, códigos de conducta y normas internas, todos los profesionales de Santander trabajan con la máxima transparencia y honestidad, integrando en el desempeño de su actividad el compromiso del Banco con el progreso económico, social y medioambiental de las comunidades donde está presente.

# PRINCIPALES MAGNITUDES

## INVERSIÓN SOCIAL

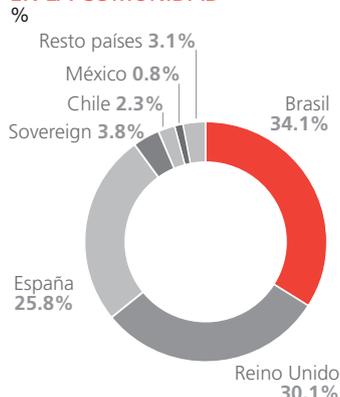
Millones de euros (importes brutos antes del efecto fiscal)



## DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL



## DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD\*



\* 52 millones de euros invertidos.

## BALANCE Y RESULTADOS (Millones de euros)

	2012	2011	% 2012/2011	2010
<b>Activo total</b>	1,269,628	1,251,525	1.4	1,217,501
Créditos a clientes (neto)	720,483	750,100	(3.9)	724,154
Recursos de clientes gestionados	968,987	984,353	(1.6)	985,269
Fondos propios <sup>(1)</sup>	80,821	80,400	0.5	75,273
Total fondos gestionados	1,387,769	1,382,980	0.3	1,362,289
Margen bruto <sup>(2)*</sup>	43,675	42,754	2.2	40,586
Beneficio antes de provisiones (margen neto) <sup>(2)*</sup>	23,559	23,195	1.6	22,682
Resultado de operaciones continuadas <sup>(2)*</sup>	6,148	7,812	(21.3)	9,077
Beneficio atribuido al Grupo	2,205	5,351	(58.8)	8,181

## RATIOS (%)

	2012	2011	2010
Eficiencia (con amortizaciones)*	46.1	45.7	44.1
ROE <sup>(3)</sup>	6.7	9.4	11.8
ROTE <sup>(3)</sup>	9.8	14.2	18.1
ROA <sup>(3)</sup>	0.5	0.6	0.8
Core capital (BIS II)	10.3	10.0	8.8
Ratio BIS II	13.1	13.6	13.1
Tasa de morosidad	4.5	3.9	3.6
Cobertura de morosidad	72.6	61.4	72.7

## OTROS DATOS

	2012	2011	% 2012/2011	2010
Número de accionistas	3,296,270	3,293,537	0.1	3,202,324
Número de clientes (millones)*	101.9	100.0	1.9	93.6
Número de empleados*	186,763	189,766	(1.6)	175,042
Número de oficinas	14,392	14,756	(2.5)	14,082

## Indicadores significativos de sustentabilidad

(Millones de euros)

	2012	2011	% 2012/2011	2010
<b>Valor económico generado<sup>(4)</sup></b>	44,695	43,791	2.1	42,083
<b>Valor económico distribuido</b>	19,576	21,394	(8.5)	22,509
Dividendos en opción efectivo <sup>(5)</sup>	1,073	1,837	(41.6)	3,330
Otros gastos de administración (excepto tributos)	7,006	6,884	1.8	6,402
Gastos de personal	10,323	10,326	(0.03)	9,330
Impuesto sobre beneficios y tributos <sup>(6)</sup>	992	2,177	(54.4)	3,299
Cifra Inversión RSC	182	170	7.3	148
<b>Valor económico retenido (Valor económico generado menos el distribuido)</b>	25,119	22,397	12.2	19,573
Retribución total al accionista <sup>(5)</sup>	6,086	5,260	15.7	4,999

\* Para hacer una comparativa más homogénea se han reelaborado los resultados de 2011 y de 2010, considerando la aportación de Santander Consumer USA y el negocio de Latinoamérica incorporado en la operación con Zurich por puesta en equivalencia.

(1) En 2012, dato de *scrip dividend* de mayo 2013 estimado.

(2) Antes de considerar las plusvalías y saneamientos no recurrentes.

(3) Calculados sobre beneficio ordinario.

(4) Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos.

(5) Además de los 1,073 millones de euros en efectivo, se han destinado a retribuir a los accionistas 3,684 millones en acciones en el marco del esquema de retribución a los accionistas (Santander Dividendo Elección). Los administradores del Banco han estimado que el porcentaje de solicitud de acciones para el dividendo complementario será del 86.4% por lo que se estima retribuir a los accionistas con, aproximadamente, 1,329 millones de euros en acciones adicionales.

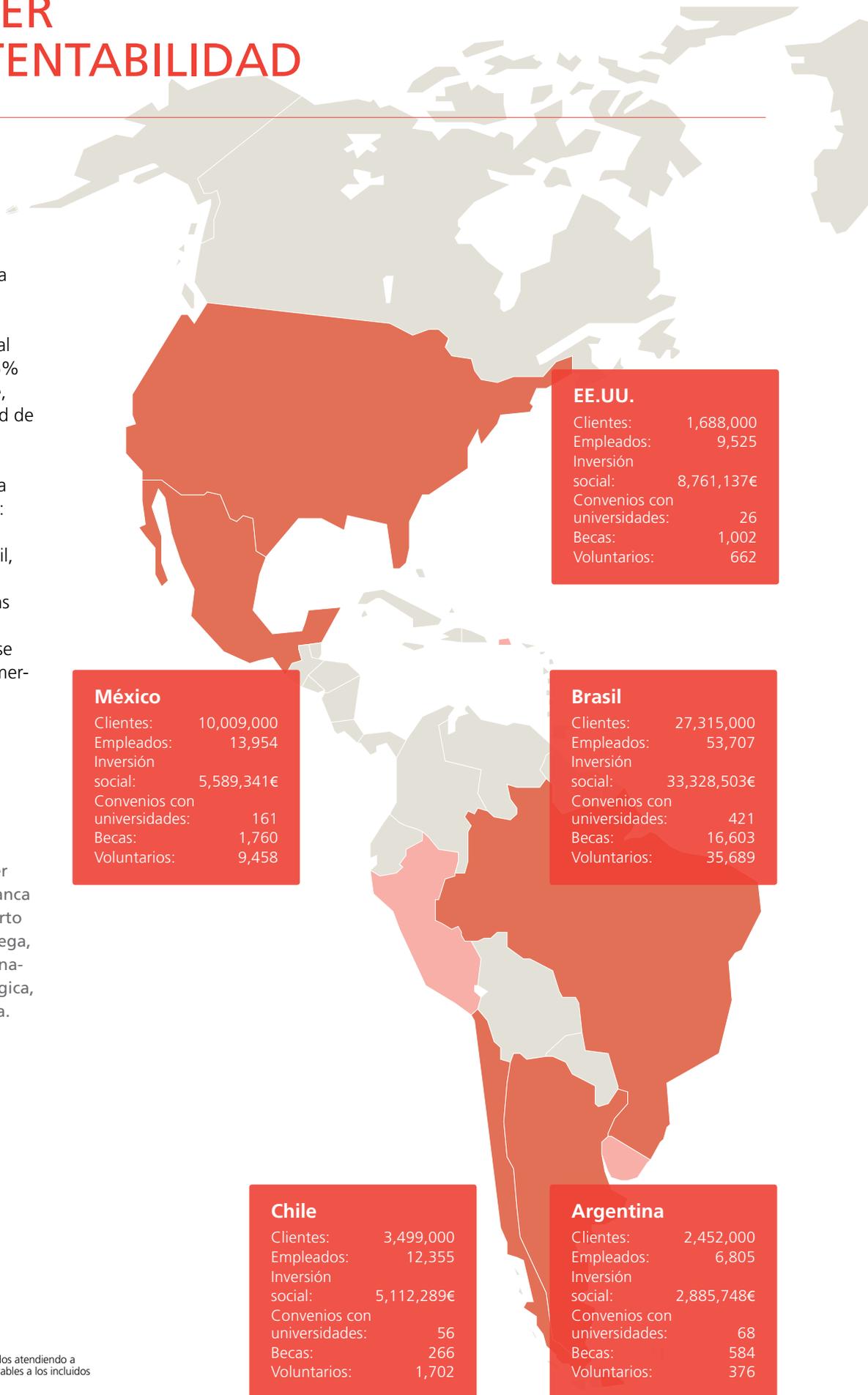
(6) Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio. El descenso respecto a ejercicios anteriores corresponde, fundamentalmente, al descenso en el resultado con motivo de las provisiones inmobiliarias realizadas en España para dar cumplimiento a los dos reales decretos leyes del gobierno español en esta materia.

# SANTANDER Y LA SUSTENTABILIDAD

La diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes, que contribuyeron al beneficio de 2012 en un 45% y un 55%, respectivamente, garantizan la sustentabilidad de Banco Santander.

El Banco centra su presencia en 10 mercados principales: España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos. Además, las áreas de negocio globales desarrollan productos que se distribuyen en las redes comerciales del Grupo y atienden a clientes de ámbito global.

- Países principales
- Otros países en los que Banco Santander tiene negocios de banca comercial: Perú, Puerto Rico, Uruguay, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza e Italia.



**EE.UU.**

Clientes:	1,688,000
Empleados:	9,525
Inversión social:	8,761,137€
Convenios con universidades:	26
Becas:	1,002
Voluntarios:	662

**México**

Clientes:	10,009,000
Empleados:	13,954
Inversión social:	5,589,341€
Convenios con universidades:	161
Becas:	1,760
Voluntarios:	9,458

**Brasil**

Clientes:	27,315,000
Empleados:	53,707
Inversión social:	33,328,503€
Convenios con universidades:	421
Becas:	16,603
Voluntarios:	35,689

**Chile**

Clientes:	3,499,000
Empleados:	12,355
Inversión social:	5,112,289€
Convenios con universidades:	56
Becas:	266
Voluntarios:	1,702

**Argentina**

Clientes:	2,452,000
Empleados:	6,805
Inversión social:	2,885,748€
Convenios con universidades:	68
Becas:	584
Voluntarios:	376

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión no siendo por tanto comparables a los incluidos en otras páginas.

Fuente: Informe de Sustentabilidad 2012; Grupo Santander

**Para Banco Santander ser sustentable significa:**

- Integrar en el negocio criterios éticos, sociales y ambientales.
- Contar con el mejor gobierno corporativo.
- Combinar la visión a largo plazo con la anticipación a los retos del entorno cambiante, aprovechando las oportunidades.
- Contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que desarrolla su actividad.
- Mantener relaciones estables y duraderas con sus principales grupos de interés, para entender sus expectativas y dar respuesta a sus necesidades.

**Reino Unido**

Clientes: 26,212,000  
 Empleados: 26,186  
 Inversión social: 23,629,827€  
 Convenios con universidades: 66  
 Becas: 2,325  
 Voluntarios: 3,537

**Alemania**

Clientes: 6,496,000  
 Empleados: 5,866  
 Inversión social: 478,122€  
 Convenios con universidades: 3  
 Becas: 40  
 Voluntarios: -

**Polonia**

Clientes: 4,163,000  
 Empleados: 12,065  
 Inversión social: 487,488€  
 Convenios con universidades: 33  
 Becas: -  
 Voluntarios: 231

**Portugal**

Clientes: 2,274,000  
 Empleados: 5,896  
 Inversión social: 3,546,224€  
 Convenios con universidades: 45  
 Becas: 523  
 Voluntarios: 2,450

**España**

Clientes: 14,981,000  
 Empleados: 31,438  
 Inversión social: 97,575,747€  
 Convenios con universidades: 92  
 Becas: 6,834  
 Voluntarios: 8,614

## Santander, un banco sustentable

Para Banco Santander ser sustentable implica desempeñar su actividad contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que está presente, teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente y fomentando las relaciones estables con sus principales grupos de interés.

► **Santander cuenta con un modelo de negocio sustentable y orientado al cliente, basado en la diversificación geográfica, la fortaleza comercial de su red de oficinas, el valor de su marca, la disciplina de capital y la solidez financiera, el control de costos y la prudencia en riesgos.**

► **Este modelo de negocio, junto con una sólida estructura de gobierno corporativo, han permitido a Banco Santander, en un escenario económico y financiero muy difícil, mantenerse a la cabeza de las principales entidades financieras internacionales, sin ayudas públicas.**

### Actividad sustentable

#### Clientes y calidad de servicio

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Banco Santander. El Banco cuenta con más de 100 millones de clientes en todo el mundo que lo reconocen como una entidad sólida, solvente y con fortaleza para afrontar el futuro. Entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo, son las bases sobre las que se sustenta el compromiso de Santander con sus clientes.

Para Banco Santander es fundamental cuidar al máximo la calidad de servicio ofrecida al cliente. Por ello, durante los últimos años se ha venido desarrollando un modelo corporativo de mejora de la calidad que se implanta cada año en más países. Santander tiene como objetivo permanente estar en los primeros puestos por calidad de servicio en todos sus países.

El Banco dispone también de modelos corporativos para la gestión de incidencias y reclamaciones.

#### Productos y servicios

Santander ofrece productos y servicios responsables y sustentables que responden a las necesidades de sus clientes en cada uno de los países en los que está presente.

Santander cuenta con productos y servicios que no sólo tienen en cuenta criterios de rendimiento financiero, sino que también incorporan aspectos éticos, sociales y ambientales. Así, entre otros, destacan los productos y servicios que facilitan la bancarización de determinados colectivos, como los microcréditos y los productos de inversión socialmente responsable y el desarrollo de soluciones financieras que contribuyen a la lucha contra el cambio climático.

#### Análisis de crédito

En sus procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en las operaciones de *project finance*, Santander tiene en cuenta y evalúa aspectos sociales y ambientales. Los Principios del Ecuador se aplican a las operaciones de *project finance* de todo el Grupo, y en especial, destaca la práctica de análisis del riesgo socioambiental que se lleva a cabo en Santander Brasil, entidad pionera en el mundo en esta materia.

#### Procesos sustentables

El Banco centra sus esfuerzos en mejorar sus procesos y operativa interna para, de esta manera, ser más eficiente y generar valor añadido para el cliente.

Su modelo de tecnología y operaciones le permite ser el banco internacional más eficiente. A su vez, su red de centros de procesamiento de datos garantiza el crecimiento de su actividad y la seguridad de los datos, y disminuye al mínimo el riesgo operacional con sus clientes.

En esta línea, Santander ha realizado importantes esfuerzos por integrar criterios sociales y ambientales en sus procesos internos:

- Santander elabora una medición de su huella ambiental en todas las instalaciones del Grupo en todo el mundo, y cuenta con un ambicioso plan de eficiencia energética para minimizar el impacto ambiental de su actividad.
- Los procesos de compras del Banco se gestionan de forma coordinada, eficiente y sustentable, promoviendo el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre sus proveedores.



**Alfredo Sáenz Abad\***  
Consejero Delegado  
y Presidente del Comité  
de Sustentabilidad.

“La actual crisis ha puesto de relieve la necesidad de gestionar los negocios de forma sustentable, socialmente responsable. Es la única garantía de que nuestra actividad sea viable a largo plazo”

► **En 2012 se cumplen 10 años del plan estratégico de sustentabilidad que ha guiado las actuaciones del Grupo durante este tiempo. La importante inversión del Grupo en educación superior en este período, a través de Santander Universidades, ha sido un factor de diferenciación decisivo.**

► **En Santander, la sustentabilidad se integra tanto en la estrategia y en el modelo de negocio como en las políticas y procesos internos, y afecta de forma transversal a ámbitos muy distintos.**

## Inversión social

En 2012, Santander ha destinado 182 millones de euros a inversión social, de los cuales 130 se han invertido en educación superior. Santander considera que la educación superior desempeña un papel clave en el desarrollo social y económico de los países en los que está presente. Por ello, desde hace 15 años mantiene una alianza estratégica a largo plazo con las universidades.

Santander Universidades es el principal foco de la inversión social del Grupo. A través de sus más de 1,000 convenios con universidades de todo el mundo, Santander contribuye a la mejora de la educación, la investigación y el emprendimiento.

Santander promueve la bancarización y la inclusión financiera de las comunidades en las que ejerce su actividad con iniciativas destinadas a cubrir las necesidades de los colectivos más desfavorecidos y con menos poder adquisitivo. Estas iniciativas cuentan en muchos casos con la participación de empleados y clientes.

Asimismo, el Grupo, a través de sus fundaciones, realiza una intensa actividad para la protección, conservación y difusión del arte y la cultura.

## Empleados

Los 186,763 empleados de Banco Santander en todo el mundo son los que hacen posible el modelo de negocio sustentable de Banco Santander, y que el Banco desarrolle su actividad y preste el mejor servicio a sus clientes.

El modelo de dirección de personas se estructura en torno a la atracción y retención del mejor talento internacional, la gestión del conocimiento y el compromiso de los profesionales, basado en una sólida cultura de valores, en el fomento del orgullo de pertenencia y en el impulso de programas de voluntariado.

El comportamiento profesional de todos los empleados del Grupo, más allá del cumplimiento de las leyes, códigos de conducta y normas internas, está en línea con el firme compromiso ético, social y ambiental del Grupo.

## Accionistas e inversionistas

Los accionistas, inversionistas y en general el mercado, cada vez valoran más la estrategia de sustentabilidad del Grupo.

Santander, con 3.3 millones de accionistas, es una de las entidades financieras con mayor número de accionistas del mundo. De acuerdo con el principio *una acción, un voto, un dividendo*, todos los accionistas de Banco Santander reciben un trato equitativo. No hay accionistas sin voto o con voto plural, ni privilegios en el reparto de dividendos, ni limitaciones al número de votos que puede emitir un accionista ni quórum o mayorías reforzadas distintas de las establecidas por ley.

Santander se ha mantenido siempre a la vanguardia en la transparencia informativa y a la cabeza de las mejores prácticas en lo que a diálogo con los accionistas se refiere. Asimismo, en los últimos años, Santander también ha fomentado la participación de los accionistas en la junta a través de distintas medidas.

# MENSAJE DEL PRESIDENTE



■  
“LA SUSTENTABILIDAD GENERA CONFIANZA, Y AHORA MÁS QUE NUNCA, GENERAR CONFIANZA ES FUNDAMENTAL Y DIFERENCIAL.”

## 1 ¿Qué significa para Banco Santander la sustentabilidad y cuál es su importancia?

Lo primero que debe ser sustentable es el propio negocio. Es necesario tener un modelo de negocio sólido, orientado a generar ingresos recurrentes y estables.

Santander cuenta con un modelo de negocio sustentable, basado en la diversificación geográfica, la fortaleza comercial de su red de oficinas, la disciplina de capital, la solidez financiera, el control de costes, la prudencia en riesgos, y por supuesto, la solidez de su marca. El centro de este modelo es el cliente.

Ser sustentable significa además:

- Tener en cuenta criterios éticos, sociales y ambientales en nuestras decisiones.
- Tener visión de largo plazo en las relaciones con nuestros grupos de interés.
- Y contribuir al progreso de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

Cada vez es mayor el interés que despierta la sustentabilidad en los mercados. Para las grandes compañías es fundamental mantenerse en los índices de inversión socialmente responsable, como el *DJSI* o el *FTSE4Good*, que se han convertido también en los mejores evaluadores del comportamiento sustentable de las empresas.

Y por último, estamos convencidos de que la sustentabilidad genera confianza, y ahora más que nunca, generar confianza es fundamental y diferencial.

## 2 ¿Qué principales avances ha realizado Banco Santander en el ámbito de la sustentabilidad en estos últimos 10 años?

En 2012 se han cumplido 10 años desde la presentación del plan de responsabilidad social del Grupo que realicé en noviembre de 2002 en la Universidad de Salamanca. Se trataba de un plan muy ambicioso que nos planteaba importantes retos. Lo novedoso de la iniciativa no era el compromiso, que el Banco ha tenido desde siempre, sino la relevancia que adquiriría desde el punto de vista de la estrategia y la gestión.

Fuente: Informe de Sustentabilidad 2012; Grupo Santander

En estos diez años, sin duda, hemos llevado a cabo grandes avances, que nos han permitido integrar la sustentabilidad en la estrategia y en el negocio, y situarnos así entre las principales entidades de referencia en este ámbito.

Nuestro foco en la educación superior ha sido un factor de diferenciación decisivo. Nuestra alianza con la universidad, única en el mundo, ha ido creciendo y hoy incorpora ya a más de 1,000 universidades de 20 países. A través de Santander Universidades apoyamos la mejora de la educación, la investigación, la innovación, el emprendimiento y la transferencia de conocimiento. En 2012, invertimos más de 130 millones de euros en educación superior. Es nuestra mayor contribución al progreso y se complementa con las distintas iniciativas que llevamos a cabo para promover la bancarización y la inclusión financiera.

Estamos impulsando productos socialmente responsables, como son los programas de microcréditos en Brasil o Chile, que queremos extender a otros países como México.

Además, hemos promovido la introducción de criterios sociales y ambientales en nuestras operaciones de crédito. Santander está adherido a los Principios del Ecuador, que se aplican a las operaciones de *project finance* de todo el Grupo.

Contamos también con una política social y ambiental que establece los principios generales de la actuación de Banco Santander en sustentabilidad y hemos establecido políticas corporativas en sectores sensibles, como el sector de defensa, el de energía o el forestal.

Hemos puesto foco en iniciativas relacionadas con la lucha contra el cambio climático y, en concreto, en la eficiencia energética. Calculamos y gestionamos la huella ambiental del Grupo. Tenemos objetivos muy ambiciosos en todos los países para reducir nuestros principales consumos. También somos líderes en la financiación de energías renovables.

### 3

¿Cómo está respondiendo Santander a las dificultades que viven en la actualidad muchos países en los que el Banco ejerce su actividad?

Santander es un banco al servicio del cliente. Buscamos en todo momento poner a disposición de nuestros clientes los mejores recursos y las soluciones más innovadoras para ayudarles a realizar sus proyectos. El nuevo lema corporativo *Santander, un banco para tus ideas* es el mejor reflejo de este compromiso.

Somos conscientes de los momentos complicados que están viviendo muchos de nuestros clientes, tanto particulares como empresas, y la sustentabilidad también consiste en dar respuesta a las preocupaciones sociales en coyunturas difíciles como la actual.

Así lo hacemos en Banco Santander, con iniciativas concretas como algunas de las puestas en marcha recientemente.

- Es el caso de la moratoria de tres años sobre el capital de las hipotecas que el Banco ofrece en España a sus clientes con problemas económicos. Con esta medida, que adoptamos en verano de 2011, nos anticipamos a una problemática especialmente sensible.
- Otro ejemplo son las distintas medidas desarrolladas para apoyar a las pymes, como son las Becas Santander para realizar prácticas universitarias en pymes, en España, que está teniendo un enorme éxito. En total vamos a invertir 13.5 millones de euros en este programa, que ya se está replicando en otros países. Las nuevas líneas de crédito dirigidas a las pymes, en España y Portugal son otra buena muestra de este apoyo, así como el programa *Breakthrough*, en Reino Unido.

### 4

¿Cómo seguirá avanzando Banco Santander en el ámbito de la sustentabilidad?

El mayor reto que nos planteamos es seguir avanzando en la integración de la sustentabilidad en el negocio. Esta integración nos ayudará a ser mejor banco, a ofrecer mejores productos y servicios, a tener clientes más satisfechos y empleados más orgullosos.

La sustentabilidad debe ser un objetivo de todo el Grupo, y estar muy presente en todo lo que hacemos. Para ello, es fundamental el impulso de la alta dirección. En Banco Santander contamos con un *governance* muy claro, cuya pieza clave es el comité de sustentabilidad, que preside el consejero delegado, y cuya estructura y funcionamiento hemos replicado en cada uno de los países a través de los comités locales de sustentabilidad. Contamos además con el apoyo fundamental del consejo de administración del Banco, a cuya aprobación somete el comité los planes estratégicos y las políticas de sustentabilidad.

Estoy seguro que conseguiremos afrontar con éxito los retos que nos plantea el futuro.

**Emilio Botín**  
Presidente

# MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO

- Para todos los que integramos Santander México, la sustentabilidad es un eje central en torno al cual realizamos todas nuestras actividades.

**Marcos Martínez Gavica**  
Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Santander México

Entendemos la sustentabilidad como un concepto integral con varias dimensiones, como son el medio ambiente, el respeto a los derechos humanos y la igualdad de oportunidades así como la construcción de una sociedad más justa y democrática. De esta forma, dedicamos una energía decidida a cuidar cada uno de estos frentes en nuestro quehacer cotidiano, buscando trasladar esta visión a los diferentes grupos de interés con los que interactuamos.

En septiembre de 2012 culminamos una etapa histórica para nuestro banco con la colocación del 24.9% de nuestro capital en la Bolsa Mexicana de Valores y en la Bolsa de Valores de Nueva York, siendo el primer banco mexicano con un registro completo en ambos mercados. Este hecho marcó un parteaguas en la trayectoria de nuestra institución y refuerza nuestro compromiso de ser una empresa que crea valor de largo plazo desde una óptica sustentable, es decir, creando valor al tiempo que cuidamos el desarrollo de la sociedad en la que nos desarrollamos y de su medio ambiente.

Como parte de nuestro compromiso para crear valor a nuestros clientes y accionistas, en 2012 nos esforzamos en mejorar y acrecentar nuestra infraestructura para ofrecerles mejores servicios. De esta manera, incrementamos nuestra base de clientes en 713,228 para alcanzar los 10,013,228, a quienes atendemos en 954 sucursales y 216 puntos de venta, 4,946 cajeros automáticos, así como desde un moderno Contact Center que atiende en promedio más de tres millones de llamadas mensuales. En cuanto a nuestro compromiso con nuestros colaboradores, en 2012 aumentamos el número de nuestra plantilla en 1,136 personas, llegando a 13,385 colaboradores activos y comprometidos, lo que significa un importante impulso al empleo formal y al bienestar de miles de familias.

También nos dimos a la tarea de enriquecer nuestro activo más valioso, que es nuestro capital humano, mediante una inversión de \$127.5 millones en capacitación, que privilegió el equilibrio entre el desarrollo de habilidades para el trabajo y para la vida. Se impartieron 63 horas de capacitación anual por colaborador.



Por lo que hace a nuestro compromiso con la sociedad, conforme a nuestros lineamientos globales, el principal apoyo del Grupo en el ámbito social se enfoca en la educación superior, a través de Santander Universidades y Universia. En 2012 se otorgaron 1,469 becas y, con base en 161 convenios de colaboración con universidades a través de Santander Universidades, beneficiamos al 60% del colectivo estudiantil en México. Además, 45,229 estudiantes consiguieron empleo por medio de Universia, lo que implica el mayor apoyo a la educación universitaria por parte de una empresa en México. Adicionalmente continuamos con nuestro decidido apoyo a otras iniciativas como la Unicef, la Fundación Vivienda, Bécalos o nuestro propio fideicomiso Por los Niños de México.

En lo que respecta al cuidado del medio ambiente, hemos logrado cerrar un círculo virtuoso en el que la eficiencia energética, el menor consumo de materiales, las inversiones para impulsar la banca electrónica y las diversas iniciativas en pro del medio ambiente se han traducido en ahorros,

eficiencia y conveniencia para nuestros clientes y, en resumen, en un incremento de nuestra competitividad y posicionamiento. Ejemplo de esto es el reconocimiento otorgado por el Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE) por la reducción de 53.7%, del consumo de energía en el Contact Center de Querétaro, evitando la emisión de 8,356 toneladas de CO<sub>2</sub> al ambiente.

En Santander trabajamos día con día para hacer de nuestra Institución un ejemplo de productividad y generación de valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidad, convencidos de que con una actitud positiva, acciones concretas y el compromiso de empresas, gobiernos, sociedad y personas en favor de la sustentabilidad, contribuiremos todos a construir una mejor comunidad en la que todos nos desarrollamos.

**Marcos Martínez Gavica**  
 Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Santander México

# MODELO DE SUSTENTABILIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

Buscando relaciones basadas en la confianza y en el largo plazo con nuestros grupos de interés, procuramos identificar sus necesidades y expectativas, y desarrollar proyectos y programas para involucrarnos con ellos.

## MODELO DE SUSTENTABILIDAD

### Visión

Santander es un gran grupo financiero internacional. Su principal negocio es la banca comercial, misma que satisface de modo integral las necesidades financieras de sus clientes y proporciona un alto valor a sus accionistas. Para conseguirlo, el Grupo mantiene una presencia relevante en diez mercados principales, donde opera con filiales autónomas en capital y liquidez, a las que facilita políticas de negocio globales y capacidades corporativas de organización y tecnología.

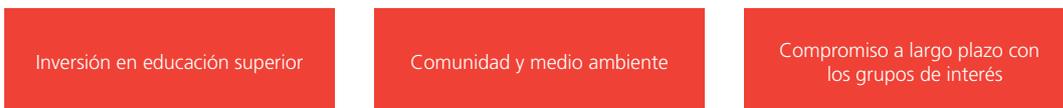
### Valores

- Dinamismo
- Fortaleza
- Liderazgo
- Innovación
- Calidad de servicio y satisfacción del cliente
- Ética profesional y sustentabilidad

### Objetivos

- Impulsar el desarrollo de programas e iniciativas sociales que fomenten la participación de los empleados.
- Promover la educación financiera entre colectivos desfavorecidos.
- Desarrollar nuevos canales de difusión de las iniciativas sociales del Grupo en los distintos países.
- Avanzar en la medición del impacto económico de las iniciativas sociales del Grupo.

## Pilares



## Ejes de acción



## Grupos de interés



Grupos de interés	Expectativa	Canal de atención y comunicación	Periodicidad
<b>Sociedad</b>	Apoyo a la educación y el desarrollo del país, cuidado del medio ambiente y apoyo social	Consejo de Administración de Universia, integrado por los rectores de las principales universidades del país	Bianual
		Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES) con 4 líneas de acción: apoyo en becas, apoyo en emprendimiento, apoyo tecnológico e infraestructura, y apoyo académico	Constante
		161 convenios de colaboración con universidades en 2012	Constante
		Apoyo a organizaciones comprometidas con el cuidado y la preservación del medio ambiente: Reforestamos México, A.C. y Ciceana, A.C.	Anual
<b>Organizaciones de la sociedad civil</b>	Apoyo institucional a las causas sociales lideradas, voluntariado, donativos en especie y en recursos financieros	Reuniones, visitas y retroalimentación a las organizaciones sociales que participan en la convocatoria del fideicomiso Por los Niños de México	Semestral/anual
		Unicef	Anual
		Reforestamos México, A.C.	
		Fundación Vivienda	
<b>Clientes</b>	Cobertura, servicio eficiente y costos competitivos	Defensor del Cliente Santander	Constante
		Contact Center	
		Medios de comunicación en oficinas (canal de TV, radio)	
		Redes sociales	
		SuperNet	
<b>Colaboradores y sus familias</b>	Mantener equilibrio entre la vida familiar y laboral, así como condiciones laborales aptas para el crecimiento	Medios de comunicación internos	Constante
		Convenio de equilibrio entre vida familiar y laboral	
		Defensor del Empleado Santander	
		Línea de Apoyo al Empleado	
		Portal de Desarrollo Humano	
<b>Accionistas</b>	Transparencia en la gestión de recursos e información	Informe anual	Anual
		Informe para accionistas	Trimestral
		Línea atención accionistas: 5249 4455 Del exterior de México: +52 55 5249 4455	Constante
		Correo electrónico: accionistas_mx@santander.com	Constante
		Boletines	Diaria y mensual
<b>Autoridades</b>	Cumplimiento de normas generales y de gobierno corporativo	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país	Regular
<b>Proveedores</b>	Equidad en la administración del proceso de compras y relaciones de largo plazo	Protocolo de Responsabilidad Social Reuniones	Constante
<b>Competidores</b>	Libre competencia	Reuniones individuales y gremiales	Regular

# SUSTENTABILIDAD SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

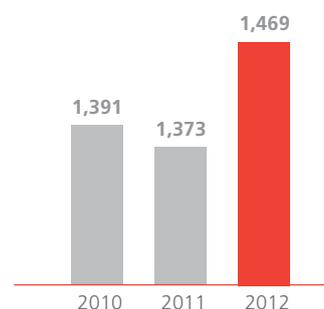
- En el bienestar de nuestro entorno social se basa el crecimiento de nuestro negocio, el desarrollo de nuestros colaboradores y de los clientes. Por ello, invertimos en México principalmente en educación, como el motor para la generación de un cambio y desarrollo social permanente en nuestro país.



## Aporte social

Organizaciones apoyadas	Aportación de clientes	
	2011	2012
Unicef	\$2,338,845	\$2,437,219
Bécalos	\$13,659,810	\$13,517,600
Reforestamos México	\$3,159,970	\$2,561,910
Fundación Vivienda	\$5,753,270	\$4,553,965
Unidos por Ellos		\$334,443
<b>Total</b>	<b>\$24,911,895</b>	<b>\$23,405,137</b>

## Becas otorgadas





## SOCIEDAD

### Santander Universidades

La división global Santander Universidades, con un equipo de 2,190 profesionales distribuidos en 17 países, dirige y gestiona el compromiso de Banco Santander con la educación superior. Tenemos acuerdos de colaboración con 1,027 universidades en 20 países. En 2012, la aportación de Banco Santander a estos proyectos registró 130 millones de euros.

En México, este programa reúne el mayor número de recursos humanos y financieros para el país: 97% de los recursos destinados a programas y actividades de responsabilidad social son distribuidos a través de Santander Universidades y 180 personas trabajan exclusivamente para el desarrollo académico y profesional de las universidades y los universitarios de México. El Plan de Apoyo a la Educación Superior en México (PAES) consta de los siguientes ejes de acción:

#### Movilidad

Fomentamos el intercambio de universitarios y profesores con otros países y universidades. Durante el año destacó el lanzamiento del programa de Becas Santander TOP Brasil, que se realizó en Río de Janeiro en el mes de enero, en el que participaron 40 estudiantes y profesores de las principales universidades públicas de México.

Por otra parte, la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) y Grupo Financiero Santander, a través de Santander Universidades, diseñaron el programa de Becas Santander-FIMPES, para fomentar la investigación interuniversitaria. La beca Santander-FIMPES consiste en un apoyo de \$150 mil para cubrir los gastos de matrícula, transporte, manutención y alojamiento durante un período académico cuatrimestral o semestral.

Adicionalmente, Santander Universidades lanzó un programa de becas dirigido a profesores, académicos y administrativos de universidades para participar en talleres impartidos en instituciones de Estados Unidos, con apoyo para gastos de matrícula, alojamiento y manutención.

Santander Universidades y el área de Recursos Humanos del Banco otorgaron 10 becas de intercambio internacional a estudiantes destacados, hijos de colaboradores.

#### Innovación y emprendedurismo

Impulsamos el desarrollo del país generando alianzas y reconociendo ideas que generen impactos positivos en nuestra sociedad y economía, y que promuevan una cultura emprendedora en nuestros jóvenes. Muestra de ello fue el VII Premio Santander a la Innovación Empresarial, entregado en mayo de 2012 en el Antiguo Colegio de San Ildefonso por nuestro Presidente Ejecutivo, Marcos Martínez Gavica, a los seis equipos ganadores.

Los reconocimientos económicos sumaron \$1.6 millones. En 2012, 1,042 jóvenes emprendedores participaron en la convocatoria, 75.1% más que en 2011, con 73.4% más proyectos que el año anterior; participaron 156 universidades, 57 más que en 2011.

#### Ganadores del VII Premio Santander a la Innovación Empresarial 2011-2012

##### Primer lugar

##### Categoría de proyectos de innovación empresarial

**Premio:** \$500 mil

**Institución:** Instituto Politécnico Nacional

**Integrantes del equipo:** Jonathan Hernández Díaz, Miguel Ángel González Ortiz, Luisa Villalobos Benítez y Génesis Brígida Valdez Ramos  
Proyecto: Biodimex

## SUSTENTABILIDAD SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

Biodimex desarrolló un biocombustible avanzado a partir del aceite proveniente de la higuera o ricino. Este biocombustible proporciona mayor lubricidad, más estabilidad, menos oxidación y mayor rendimiento comparado con el diesel convencional, con un costo menor y un mínimo grado de contaminación.

**Primer lugar**  
**Categoría proyectos de negocio con impacto social**  
**Premio: \$500 mil**  
**Institución:** Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo  
**Integrantes del equipo:** Pedro Ángel Bori Orozco y Nadia Margarita Guevara Reyes  
**Proyecto:** SMASH A BALL

Este juego electrónico de mesa para niños con discapacidad visual mejora sus habilidades cognitivas y su capacidad de respuesta ante estímulos.

Asimismo, a través de RedEmprendia, apoyamos a emprendedores universitarios para realizar estancias formativas en compañías. En la primera edición



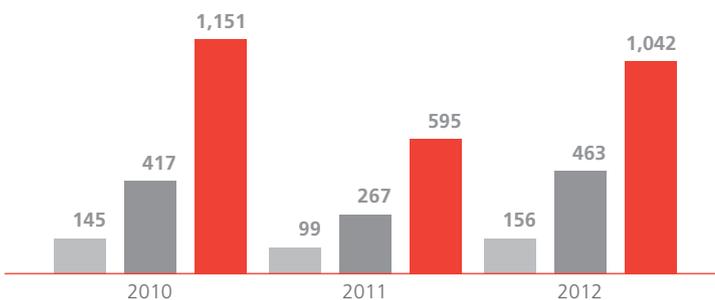
### El número de proyectos recibidos aumentó

# 73.4%

en comparación con 2011

### Premio Santander a la Innovación Empresarial

- Número de universidades participantes
- Número de proyectos recibidos
- Número de universitarios emprendedores participantes



del programa *Nuevos Emprendedores, Aprendiendo a Emprender*, Elizabeth Nava García, Licenciada en Mercadotecnia (ITESM Toluca) realizó una estancia de tres meses en la empresa 3R Ingeniería Ambiental S.L., en Santiago de Compostela, España.

### Transferencia tecnológica

Como parte del Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES), este año apoyamos a más de 15 universidades con donativos por un monto superior a los \$13 millones de pesos, para proyectos de transferencia tecnológica, infraestructura y programas universitarios diversos.

Las tarjetas universitarias inteligentes (TUI) son un importante apoyo tecnológico para universitarios y profesores. Además de permitirles identificarse, pueden incorporar a la tarjeta una cuenta de débito. A la fecha se han emitido 1,600,435 tarjetas a más de 70 universidades de México.

para construir un proyecto de nación. Las propuestas fueron entregadas por el Presidente Ejecutivo del Grupo, Marcos Martínez Gavica.

#### Convenios de colaboración

Entre los 161 convenios de colaboración establecidos en 2012 —9.5% más que en 2011— sobresale la

y cuatro mujeres), seleccionados mediante nominaciones en Facebook.

#### Becas de apoyo social

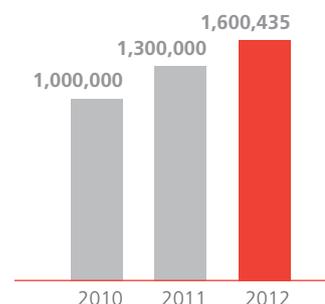
Entregamos becas de inclusión social a universitarios que necesitan terminar o continuar sus estudios, y brindamos becas de manutención a los alumnos



# 1.6

millones de universitarios ya cuentan con una Tarjeta Universitaria Inteligente

#### Tarjetas Universitarias Inteligentes (TUI)



Como un apoyo a proyectos en tecnología, realizamos un donativo a la Universidad Autónoma de Aguascalientes para la construcción del aula tecnológica en su nuevo Campus Sur.

#### Apoyos universitarios

Más de quince años de trabajo en México le dan a Santander y su programa, Santander Universidades, gran reconocimiento y respaldo. En 2012, a través de la iniciativa Proyecto de Nación: los líderes universitarios proponen, Santander Universidades, Universia y la revista *Líderes Mexicanos* entregaron a los cuatro candidatos a la presidencia 1,800 propuestas de líderes universitarios de todo el país

renovación con la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), los firmados con la Escuela Libre de Derecho, la Universidad Regional del Sureste (URSE) y el Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas (IEST). Los convenios les dan acceso al otorgamiento de la tarjeta universitaria inteligente, así como a programas de becas.

#### Apoyos académicos y deportivos

Durante el año, apoyamos el programa de Abuelos Lectores y Cuencuentos de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Además, entregamos ocho becas deportivas para asistir al maratón Rock'n'Roll de San Diego a los universitarios más rápidos de México (cuatro hombres

de excelencia académica en universidades públicas que no tienen los recursos para asistir a la universidad.

En respuesta a las necesidades que hemos identificado en el sector académico, y a través de investigaciones de mercados, *focus group* con universitarios, redes sociales, nuestra página web ([www.santanderuniversidades.com.mx](http://www.santanderuniversidades.com.mx)) y diversos medios de comunicación, en 2013 implementaremos más becas de manutención e internacionales. Estas últimas pasaron de 138 en 2011 a 328 en 2012. Además, crearemos becas de idiomas, con las cuales esperamos beneficiar a 60 mil universitarios.

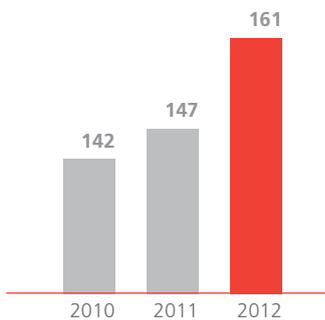
## SUSTENTABILIDAD SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

### Alcanzamos

# 161

convenios de colaboración con las más importantes universidades en México.

### Convenios de colaboración



### Universia

Desde julio de 2000, Universia se ha consolidado como la mayor red universitaria del mundo, de la que forman parte 1,242 universidades de 23 países y 15.3 millones de estudiantes y profesores. Universia es un vínculo entre el ámbito universitario y la sociedad, atendiendo necesidades de formación

Conforme a lo establecido en el plan estratégico de Universia 2011-2013, trabajamos de acuerdo con cuatro líneas estratégicas de acción.

### Conocimiento

La gestión y generación de conocimiento es el motor de la innovación. Por ello, conectamos a la investigación



y otras importantes demandas, como la búsqueda del primer empleo, la relación universidad-empresa, las redes sociales o el ocio responsable.

En México, hasta 2012, Universia ha enlazado a 2,567,216 universitarios y 271,212 profesores, a través de su red de colaboración y apoyo.

Universia está constituida en México como una empresa social. En tanto asociación civil, cuenta con un consejo de administración integrado por rectores de las principales universidades del país, lo que nos permite promover el cambio y la innovación con la comunidad universitaria y las empresas.

con la empresa en Universia, utilizando tecnología para difundir el conocimiento y promover la formación a lo largo de toda la vida.

### Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)

Publicación electrónica cuatrimestral que representa un espacio abierto para el debate y la investigación multidisciplinaria sobre los problemas de los sistemas, proyectos e instituciones de educación superior de la región. Participan escritores, investigadores y académicos de toda Iberoamérica, especializados en educación. La publicación es una colaboración del Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación (IISUE), de

la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Se han publicado ocho números, han participado 12 países y ha tenido 67,060 visitas y 452,802 descargas de HTML, y 91,257 descargas de PDF.

Universia también apoyó la publicación del libro *Ciencia e Innovación en*

### Portal de Empleo de Universia

Esta iniciativa permite impulsar la incorporación de los jóvenes universitarios al ámbito laboral, además de reunir a las universidades integrantes de Universia en una red comunitaria de empleo, bajo plataformas tecnológicas similares.

En 2012 se desarrollaron reuniones de vinculación, sondeos de vinculación académico-empresarial y el congreso nacional Visión Integral de las Adicciones, de las Neurociencias a lo Social.

### Futuro

En 2012 se registraron dos eventos relevantes que favorecen la formación

### Estudios

Hemos colaborado en la realización de diversos estudios que contribuyen a la generación de conocimiento y materiales de apoyo para la profesionalización de la universidad, entre ellos:

- **Estudio sobre los jóvenes en México.** Participaron 1,300 jóvenes de 18 a 35 años del Distrito Federal, Mérida, Monterrey y Guadalajara.
- **Estudio sobre competencias profesionales en universitarios y preuniversitarios.** 846 rectores, profesores, alumnos y empleadores de siete países de Iberoamérica participaron en este estudio sobre el grado de articulación entre las competencias profesionales que ofrecen las instituciones educativas de educación media superior y superior, y las necesidades de calificación de los sectores productivos y sociales.
- **Sondeo sobre la percepción de los jóvenes universitarios sobre México y el gobierno de sus estados.** Participaron 1,796 universitarios de 31 estados de la República mexicana.

México, que comprende cuatro grandes proyectos científicos, en conjunto con el Foro Consultivo Científico y Tecnológico y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

### Seminarios

En 2012, apoyamos a 185 directivos de 138 universidades de diversos países para participar en seminarios internacionales.

### Empleo

Buscamos fortalecer la relación entre talento y empleo, así como facilitar la búsqueda del primer empleo y prácticas profesionales de los universitarios.

En conjunto con Trabajando.com, hemos desarrollado un Software de Administración de Alumnos y Egresados que donamos a las diversas instituciones. Hasta 2012 se han donado 223 paquetes de software, donde se almacenan 285,380 currículos, se lleva el registro de las 25,707 empresas inscritas, así como de las 112,733 vacantes publicadas y un total de 45,229 colocaciones.

### Colaboración

Creamos espacios para el debate y la relación interuniversitaria, y buscamos posicionar a los profesores universitarios como agentes del cambio empresarial.



integral de los jóvenes: i) la IX edición del reconocimiento universitario Caracol de Plata, un concurso que fomenta el interés por colaborar en la solución de problemas sociales en Latinoamérica a través de la comunicación, cuyo tema fue "Desarrollo sostenible"; se recibieron 875 carteles, 11 videos, 30 trabajos de medios digitales y 78 de medios alternativos de 16 países latinoamericanos; ii) el foro Proyecto de Nación: Los Líderes Universitarios Proponen, un espacio de debate y reflexión a través del cual los jóvenes universitarios realizaron propuestas presentadas a los candidatos a la presidencia de México.

## SUSTENTABILIDAD SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

### ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

#### Fideicomiso Por los Niños de México

Durante más de 18 años, el fideicomiso Por los Niños de México de Grupo Financiero Santander México ha sido la muestra del ejercicio de la responsabilidad social en la institución. Su

más que el año anterior. 55% de los recursos se transfirieron a proyectos de salud para niños mexicanos, 38% de ellos entre 6 y 10 años de edad.

Adicionalmente, fortalecemos el fideicomiso con acciones de voluntariado corporativo a través de un esquema de prácticas. Los colaboradores de



objetivo es fortalecer las acciones de las organizaciones sociales dedicadas a promover el desarrollo integral de la niñez mexicana en desventaja social y proporcionar, durante un período definido, apoyo económico, asesoría y capacitación a instituciones legalmente establecidas en el país y seleccionadas previamente. La iniciativa se centra en tres aspectos principales: educación, nutrición y salud.

En 2012 otorgamos \$7.08 millones en donativos en favor de 69 organizaciones, lo que benefició a 13,058 menores. Estos donativos fueron posibles gracias a las aportaciones voluntarias de 8,411 colaboradores, 16.1%

Santander se vinculan con las organizaciones y aprovechan así sus conocimientos y habilidades para la evaluación de proyectos.

Entre las iniciativas desarrolladas, destacan el Torneo de Golf Solidario, en el que por primera vez participaron las organizaciones apoyadas en sus dos ediciones, con lo que se logró una recaudación de \$502,500. También se llevó a cabo la III Feria de Organizaciones, evento que desde hace tres años permite la interacción de los empleados y las organizaciones, conocer la labor que realizan y comprar diversos productos que ofrecen. En esta tercera feria participaron 17 organizaciones y se lograron ventas por \$117,935.

Durante el año, diez estudiantes de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM se sumaron a la labor del fideicomiso con un esquema innovador que incorpora a estudiantes a la iniciativa privada mediante prácticas sociales que usualmente sólo brinda el tercer sector.

educación en México. Santander ha apoyado incondicionalmente esta iniciativa. Gracias a Béalos, 90 de cada 100 estudiantes cursan el siguiente año escolar; sin este apoyo, únicamente 30 de cada 100 estudiantes lo lograrían.



Otra manera en que apoyamos a las organizaciones civiles es a través de la capacitación, por medio de encuentros, foros y talleres de formación que representan actividades eficaces para acompañar a las instituciones en el desarrollo de proyectos. Estas estrategias, al mismo tiempo, retroalimentan la labor del fideicomiso, y fortalecen las acciones de responsabilidad social de Santander.

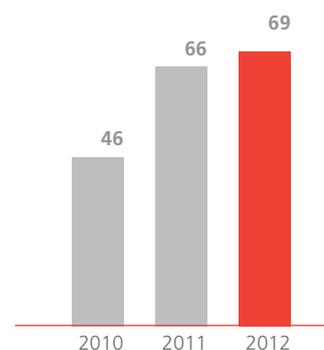
### Béalos

Con un total de 163,874 estudiantes apoyados, la iniciativa Béalos de la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa, es una de las más importantes para la promoción de la

### Unicef

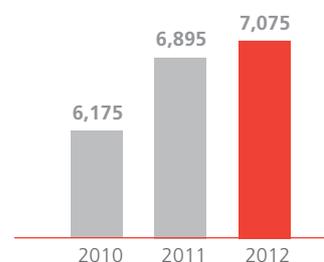
Desde 2003, Santander apoya a Unicef en su proyecto Todos los Niños a la Escuela. Hasta la fecha, todas las recaudaciones hechas a través de nuestros cajeros automáticos, han sumado \$121,452,929. Gracias a la solidaridad de nuestros clientes, en 2012 recaudamos \$2,437,219. Unicef lo distribuyó de la siguiente forma: Programa de educación Todos los Niños a la Escuela (TNE) de Chiapas, 25.5%; TNE en Yucatán, 17.5%; TNE en Zacatecas, 32% y el V Premio Unicef, 25%.

Organizaciones apoyadas por el fideicomiso Por los Niños de México

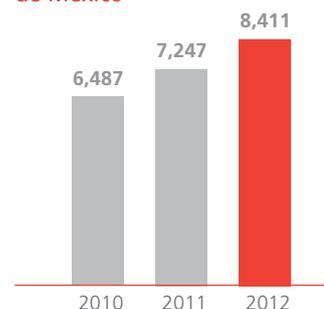


Donativos otorgados por los empleados de Santander a través del fideicomiso Por los Niños de México

Miles de pesos



Número de colaboradores internos y externos participantes en el fideicomiso Por los Niños de México



## SUSTENTABILIDAD SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

Una de las iniciativas desarrolladas por Unicef en los estados donde opera (Chiapas, Yucatán y Zacatecas) es el Sistema Nominal de Niños Fuera de la Escuela (SNNFE). Los datos resultantes son útiles para la planificación de políticas públicas educativas, así como para detectar, monitorear y canalizar al sistema educativo a niños fuera de éste. Gracias al SNNFE, 5,389 niños fueron incorporados a la escuela y se brindó capacitación a 476 docentes.

También se han desarrollado procesos de capacitación para sensibilizar al personal docente de nivel básico acerca de los derechos de la infancia, y promover su rol como garantes del derecho a la educación y la equidad de género. En Chiapas han participado 24,827 personas.

Asimismo, en Chiapas se impulsó una estrategia de capacitación para mejorar la calidad de la educación en escuelas multigrado, ubicadas en regiones indígenas con alto rezago educativo, beneficiando a 978 maestros de 404 escuelas primarias, a las que asisten 33,259 niños.

En resumen, en 2012 Unicef, a través del Programa TNE apoyado por Santander, logró la inserción de 9,983 menores a la escuela, y el fortalecimiento de las capacidades de 26,281 docentes.

Además, con la organización del Premio Unicef Los derechos de la niñez y la adolescencia en México, reconocemos los mejores trabajos de investigación y las mejores prácticas de organizaciones de la sociedad civil en torno a este tema. El *V Premio Unicef*, en sus dos categorías (Investigación y Prácticas) consistió en \$225 mil, repartidos de la manera siguiente: \$100 mil, primer lugar; \$75 mil, segundo lugar y \$50 mil, tercer lugar.

### Reforestamos México, A.C.

Fomentamos el cuidado y la protección del medio ambiente a través del apoyo a diversas iniciativas como Reforestamos México, A.C., una asociación civil cuyo objetivo es cuidar de los bosques mexicanos, y a quienes apoyamos con colectas anuales en cajeros automáticos y participación en reforestaciones. En cinco años, en conjunto con nuestros clientes, se han aportado a esta organización \$14,593,664. Tan sólo en 2012, la suma recaudada fue de \$2,561,910.

### Ciceana, A.C.

Durante más de 17 años, Ciceana se ha posicionado como una asociación civil líder en la promoción y adquisición de conocimientos sobre el medio ambiente. A través de educación, capacitación, comunicación, investigaciones y proyectos socioambientales, Ciceana, A.C. llega a cientos de personas y comunidades en México con su mensaje de cuidado y preservación del medio ambiente. En 2012, Santander apoyó con \$80 mil a esta organización, a la cual la SEMARNAT otorgó el Premio Mérito Ecológico.

### Unidos por Ellos

Durante los primeros meses de 2012, varios estados del país sufrieron los estragos de las sequías que azotaron a comunidades enteras. El Grupo Financiero Santander, por medio de la alianza Unidos por Ellos, lanzó una campaña de recaudación a través de la Cuenta 100 Ayuda Santander, en donde se recibió la generosa respuesta de clientes y colaboradores del Banco. La cantidad final recolectada entre clientes fue de \$334,443; el Banco entregó \$321,697, recaudando un total de \$656,140, suma que fue entregada al Banco de Alimentos, A.C. para su distribución eficaz en las zonas de emergencia.

### Cultura

Como muestra de nuestro interés por la cultura y la educación en México, apoyamos la publicación del catálogo *Tamayo/Trayectos*, sobre la vida y obra del artista Rufino Tamayo, que acompañó a la exposición del mismo nombre.



El catálogo, publicado por el Museo Tamayo, incluye ensayos de Alberto Blanco y del curador de la exposición, Juan Carlos Pereda, así como un breve estudio de distintos géneros pictóricos realizado por Adriana Domínguez, también curadora de la muestra.

### Consejo de la Comunicación

A través de nuestros medios de comunicación interna con colaboradores y clientes en sucursales, apoyamos la campaña del Consejo de la Comunicación para impulsar la lectura. Como patrono y miembro del Consejo de la Comunicación, Santander apoya esta labor, cuyos resultados, según el último

tracking publicitario, muestran un incremento de 5 a 14 en las personas que actualmente están leyendo un libro, y de 25 a 52 en los padres que suelen leer con sus hijos.

Asimismo, difundimos entre nuestros clientes en las sucursales la tercera

### Voluntariado Santander Somos Todos

En el marco de la Semana Santander, en las instalaciones del Corporativo Santa Fe se instaló una fábrica de bicicletas. Durante cinco días se armaron 134 bicicletas con el apoyo voluntario de 2,200 colaboradores. Con ello,

Recaudamos

**\$4.6**

millones para la construcción de

**364**

casas



etapa de la campaña Diviértete leyendo y lanzamos una campaña interna para unir a nuestros colaboradores al reto de Leer para crecer, cuya meta era alcanzar las 100 mil horas de lectura. Hasta diciembre de 2012, habíamos alcanzado un total de 66,674 horas entre 6,207 usuarios.

Entregamos reconocimientos e incentivos a la lectura, como iPads a tres colaboradores y 100 tarjetas de regalo de la librería Gandhi; continuaremos con esta campaña durante 2013.

además de beneficiar a 134 niños de once organizaciones apoyadas por el fideicomiso Por los Niños de México, se incentivó el trabajo en equipo entre los colaboradores y se cumplieron 2,026 horas de trabajo voluntario.

### Fundación Vivienda, A.C.

La vivienda es una carencia constante entre los sectores más vulnerables de México. Desde 2007, y durante un mes, Santander habilita sus cajeros automáticos para recaudar las contribuciones de sus clientes en favor de Fundación Vivienda, A.C., que desde 1999 construye conjuntos habitacionales y casas para las familias con

menores recursos del país. En 2012 se recaudaron \$4,553,965, lo que permitirá construir 364 casas. Las primeras 50 casas se entregaron en octubre, beneficiando en promedio a 250 personas; durante 2013 se entregarán las casas restantes.

Entre 2007 y 2012, a través de Santander y la generosidad de nuestros clientes, se han recolectado \$44,406,351 en favor de Fundación Vivienda, A.C., con lo que se han construido 3,067 casas que han beneficiado, en promedio, a 12,268 personas.

# SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA

- 10,013,228 clientes, 702,547 más que en 2011
- 3.4 millones de llamadas mensuales y 1.1 millones de clientes activos en el Contact Center
- 12 nuevos productos y servicios
- 20 campañas publicitarias
- El 83% de los casos resueltos por el Defensor del Cliente fueron en su favor
- Aumentamos 65% el número de seguidores en redes sociales
- Somos líderes en el financiamiento de energías sustentables en México
- El crédito para Pymes creció 77% respecto a 2011



Contact Center

**87%**

nivel de servicio

**186**

millones de transacciones se realizan por SuperNet

**116**

mil transacciones mensuales a través de Telecom



## CLIENTES

### Nuestra sustentabilidad, parte de la satisfacción del cliente

Con la meta de satisfacer a todos nuestros clientes, aseguramos nuestra sustentabilidad económica e impulsamos la bancarización en México, lo cual tiene un gran impacto en la economía y el bienestar de nuestro país. Para ello, año con año desarrollamos y renovamos nuestros productos y servicios acordes con sus necesidades y expectativas.

Durante 2012 lanzamos nuevos productos: Cuenta Free, Súper Cuenta Total, Hipoteca Santander Premier, Hipoteca Inteligente Santander, Inversiones Santander

Contamos con la más moderna infraestructura para atender de manera eficiente a nuestros clientes, así como innovadores vehículos para la atención y solución de quejas, entre los cuales destacan los que se muestran en la tabla siguiente.

#### Contact Center Santander

Nuestro Contact Center atendió en 2012 más de 36 millones de llamadas, lo que equivale a recibir 3.5 llamadas de cada uno de nuestros clientes al año. Mediante este servicio, brindamos a nuestros clientes información actualizada, sencilla y ordenada respecto a servicios y productos.

Canales	
<b>Contact Center</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende 3.4 millones de llamadas mensuales</li> <li>• 1.1 millones de clientes activos mensualmente</li> </ul>
<b>SuperNet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 412 mil clientes activos mensuales</li> <li>• 14% de las transacciones del Banco se hacen a través de este medio</li> <li>• Equivalente a 186 millones de transacciones</li> </ul>
<b>SuperMóvil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65 mil clientes</li> <li>• 1.3% de las transacciones del Banco se hacen por este medio</li> <li>• Equivalente a 16 millones de transacciones anuales</li> </ul>
<b>Domiciliaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio con cargo, del pago de servicios y pago de tarjeta de crédito, directo a las cuentas de crédito y débito del cliente</li> <li>• 731,313 domiciliaciones acumuladas en 2012</li> </ul>
<b>Corresponsales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamos la infraestructura de terceros para transacciones de menor nivel, acercándonos al cliente y evitando costos</li> <li>• A través de Telecom, una red con 1,575 terminales se realizan 116 mil transacciones mensuales</li> <li>• Red de Oxxo, con más de 10,800 puntos</li> </ul>

(Más que CETES, Fondo Recompensa y Súper CETE Santander), Súper Crédito Pyme, el reposicionamiento de la tarjeta Santander Light y Fondo Elite (Banca Privada). Los nuevos servicios fueron: portal inmobiliario casacompara.com, portal Pyme Online, portal de Medios de Pago-tarjetas: santandertwist.com.mx y SuperMóvil (banca móvil).

Adicionalmente contamos con otros canales de comunicación y transaccionalidad, para que nuestros clientes siempre dispongan de los servicios y productos que ofrece el Banco en el lugar y momento en que los necesite.

## SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA

En 2012 lanzamos SuperMóvil, un servicio diseñado para que nuestros clientes puedan conocer sus estados bancarios, hacer transacciones y recibir notificaciones de los movimientos en sus cuentas, además de otras ventajas, de forma rápida y sencilla.

### Redes sociales

Las redes sociales se han convertido en un potente canal de comunicación con los distintos grupos de interés.

Seguimos posicionándonos en las redes sociales, Facebook y Twitter, donde nuestros seguidores de Facebook han aumentado 70%, de 198,597 en 2011 a 338,253 al cierre del 2012. Twitter incrementó en 6,479 su número de seguidores, de 4,448 a 10,927.

A nivel global, en 2012 Santander contaba con más de 2.6 millones de seguidores, el triple que en 2011.

### Cientes, calidad y satisfacción

Con el propósito de consolidar nuestro compromiso con el cliente, hemos implementado sistemas de medición para conocer su satisfacción con respecto a productos y servicios. Durante el año, logramos avances significativos en calidad en Medios de Pago, Seguros y Oficinas y, para 2013, se robustecerán los indicadores mediante un levantamiento de información más riguroso, que integrará la información de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de todos los canales a los cuales el cliente tiene acceso.

### Mercadotecnia

Durante el año, implementamos campañas permanentes de carácter social, recurrentes y de patrocinio, cumpliendo en todo momento con las disposiciones y legislaciones vigentes en el ámbito financiero: Condusef, Banxico y la CNBV. Destacó la campaña Acciones que rinden frutos, previa a la colocación de nuestras acciones en

la NYSE y la BMV, con el objetivo de tener una marca fuerte y atractiva que exprese la identidad y el posicionamiento del Grupo.

Destacaron en el año las siguientes campañas publicitarias:

millón de plantillas, de las cuales Santander México recibió y distribuyó 10 mil en 50 sucursales que son centros de canje.

Otro apoyo a la inclusión de personas débiles visuales es que todos nuestros cajeros cuentan con un teclado de referencia con código Braille.

Campañas 2012		
Campañas sociales	Campañas recurrentes	Campañas de patrocinio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unicef</li> <li>• Reforestamos México</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación, Vista y Fondos</li> <li>• Créditos al Consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copa Santander Libertadores</li> <li>• Carrera Fórmula 1 Austin, Texas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bécalos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipotecario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cirque du Soleil – Michael Jackson</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Vivienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de Pago –Tarjetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arena Monterrey – Preventas todo el año con tarjetas Santander</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidos por Ellos, Cuenta 100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros</li> <li>• Pyme</li> <li>• Segmento Premier-Sucursales Select</li> <li>• Banca de Empresas e Instituciones</li> <li>• Universidades-Premio a la Innovación Empresarial</li> <li>• Canales-SuperNet/ Domiciliación/SuperMóvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones que rinden frutos – campaña principal con motivo de la salida a bolsa (2 etapas)</li> </ul>
<b>Total 5</b>	<b>Total 10</b>	<b>Total 5</b>

Nos llena de orgullo haber obtenido el Premio Effie Awards 2012, por la mejor estrategia de marketing en la categoría de Servicios Financieros con Autocompara.

### Inclusión

En alianza con la Asociación de Bancos de México (ABM), se realizó una importante campaña de inclusión de personas con debilidad visual —que en México ascienden a 1.6 millones— a través de la distribución de plantillas para identificar los distintos tipos de billetes.

En la primera fase de la campaña, el Banco de México imprimió medio

Por cuanto a personas con discapacidad motriz, 50% de nuestras sucursales cuentan con rampas para facilitarles el acceso y este elemento se integra en todas las nuevas sucursales.

### Defensor del Cliente Santander

Banco Santander ha consolidado la figura del Defensor del Cliente desde hace cinco años. Aun cuando esta instancia no está contemplada en las normas mexicanas para la banca, para Santander representa un diferenciador y un elemento de confianza proteger los intereses de los clientes cuando consideran que sus derechos han sido afectados. Esta iniciativa es pionera en México y, a la fecha, única, por sus características: total independencia del

Banco y reporte directo al Consejo de Administración.

Entre 2011 y 2012, el número de casos se incrementó de 981 a 1,390; todos han sido resueltos, 73% en favor del cliente en 2011 y 83% en 2012. El incremento de casos corresponde,

### Productos y servicios Apoyo a Pymes

Santander es líder en servicios para este sector de la economía, como créditos y manejo de nóminas. Las Pymes representan para Santander un segmento estratégico con un enorme potencial, ya que son el mayor generador de empleo —más de 95% del

### Productos destinados a estudiantes – Mejor crédito educativo en México

Como parte del Programa Nacional de Financiamiento a la Educación Superior anunciado por el Gobierno Federal, Banco Santander dispone ya del mejor crédito educativo en México: un financiamiento apoyado por



en gran medida, al crecimiento en el número de nuestros clientes.

Los principales medios de comunicación del Defensor del Cliente son folletos en sucursales, banners en nuestra página web y la promoción que hacen los mismos cajeros y colaboradores en sucursales, quienes desde su curso de inducción son orientados sobre la importancia de este programa. A nivel interno, mediante campañas en los medios de comunicación interna y pláticas, especialmente en las regionales y al personal de nuevo ingreso.

Una vez que la queja del cliente está resuelta, es encuestado sobre la calidad del servicio y la atención prestada.

total de compañías en el país corresponden a este segmento. En 2012, Santander México ofreció productos innovadores y soluciones efectivas que contribuyan a su desarrollo empresarial. Como reconocimiento a este apoyo, Nacional Financiera (Nafin) nos otorgó en el año tres Premios Pyme en las categorías de Proveedores de Gobierno, Repecos y Garantías.

Al cierre de 2012, Banco Santander reportó un crecimiento en el crédito para Pymes de 76.7% (\$14,296 millones) con respecto a 2011, manteniendo la calidad en la cartera.

### Defensor del Cliente:

# 1,390

casos recibidos; todos han sido resueltos

### Premio Effie Awards

# 2012

por la mejor estrategia de marketing en la categoría de Servicios Financieros con Autocompara

Nafin para estudios de licenciatura o posgrado.

### Productos con enfoque social – Crediferente

En los últimos dos años, Santander se ha posicionado como la entidad con mayor crecimiento en hipotecas del país, liderazgo acompañado del lanzamiento permanente de productos innovadores como Hipoteca 10x1000, Hipoteca Light, Hipoteca Cofinavit AG, Hipoteca Santander Premier y ahora Crediferente Santander, una hipoteca para personas que no están afiliadas a la seguridad social y que, por ello, no tienen acceso a créditos de Fovissste o Infonavit.

## SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA

Crediferente es una hipoteca con un esquema totalmente distinto en la banca mexicana, diseñado por la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) y la Comisión Nacional de Vivienda (Conavi), que permite, a través de los subsidios y seguros, brindar las garantías necesarias para que la banca amplíe el crédito hipotecario al segmento de vivienda social.

### Autocompara

Es el primer servicio de información en línea de precios y servicios de seguros para automóviles en México, y el mejor posicionado. De manera fácil y rápida, los clientes pueden comparar cuál de los servicios, entre más de nueve aseguradoras, es el que satisface sus necesidades. Gracias a su conveniencia ha presentado un gran crecimiento.

### Casacompara

En 2012 lanzamos Casacompara, que le brinda al usuario del portal la búsqueda fácil, rápida y totalmente transparente de las mejores opciones, además de simular su crédito hipotecario con el Banco. Al cierre de 2012, ofrecíamos 20,145 propiedades para venta o renta.

### Apoyo a la energía sustentable

Santander invirtió el total del capital requerido para el desarrollo de cuatro parques eólicos de SoWiTec, un importante desarrollador alemán de proyectos de energía renovable. Uno de ellos se ubicará en Nuevo León, otro en San Luis Potosí y dos en Coahuila.

Adicionalmente, se acordó impulsar al proyecto eólico de Piedra Larga II, en Oaxaca, financiando el 80% del capital requerido para su desarrollo y conclusión — 65 millones de dólares. Se estima que el proyecto, liderado por Renovalia de Energía, S.A., desarrollador español de infraestructura de energía renovable, tendrá una capacidad de generación de 137.5 MW y se construirá bajo el esquema de autoabastecimiento de energía eléctrica.

## COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Buscamos brindar a nuestros 13,385 colaboradores el mejor ambiente laboral, donde prevalezca un balance entre la vida profesional y personal; promovemos la igualdad de oportunidades y mantenemos una constante inversión en la creación de empleo.

En Santander ofrecemos un paquete integral de beneficios y prestaciones superiores a los que marca la ley y muy competitivo dentro del sector bancario, teniendo como finalidad retener y atraer el capital humano, que es indispensable para nuestro crecimiento y sustentabilidad.



**Estos autos costaron lo mismo, pero no su seguro.**

Encuentra el mejor precio en **Autocompara.com** el Súperbuscador Santander.

\$8,059 \$7,924 **\$3,618** \$5,166 \$4,668

autocompara.com

Santander

### Capacitación

En 2012 invertimos \$127,534,131 en capacitación al 100% del personal, frente a \$119,731,473 invertidos en 2011. El número de horas de formación pasó de 746,499 en 2011, a 845,149 en 2012, es decir 98,650 horas más.

**Cursos técnicos.** Permiten adquirir un aprendizaje óptimo en el dominio de una herramienta, proceso o técnica para desarrollar mejor las funciones diarias.

**Cursos normativos.** Cursos exigidos por la autoridad; por ejemplo, la certificación en el Código de Conducta General y el curso sobre lavado de

dinero, los cuales son obligatorios para todo el personal.

**Cursos management.** Cursos orientados al desarrollo de las habilidades de gestión para fomentar el trabajo en equipo con el objetivo de conseguir metas y satisfacer necesidades humanas.

■ 990 nuevos empleos en 2012

■ 50.7% de nuestros colaboradores son mujeres

■ 42.8% de nuestros empleados tiene menos de 30 años de edad

■ Mantenemos excelente relación con nuestros sindicatos; 74.3% de nuestros colaboradores son de confianza; 11,685 tienen contratos fijos

■ Nuestro índice de rotación general fue de 14.8% en 2012, 2.7 puntos menos que en 2011

■ Apoyamos al talento local, 98.9% de nuestros colaboradores son mexicanos

■ Invertimos \$127.5 millones en capacitación, \$8 millones más que en 2011

■ El promedio de horas de capacitación en el grupo es de 63 horas, mientras que el personal administrativo y operativo tiene el promedio más alto del Grupo, con 67 horas de capacitación al año

■ Disminuyó 10% el número de casos recibidos por el Defensor del Empleado y del total de casos, el 87.8% se falló en favor del colaborador

### Colaboradores Santander México

Edad	2011	%	2012	%	Índice de rotación 2012
Menores de 30	6,051	49.39	5,724	42.8	19.99%
Entre 31 y 40	3,609	29.47	4,537	33.9	13.6%
Entre 41 y 50	1,869	15.26	2,291	17.1	7.6%
Mayores de 51	720	5.88	833	6.2	5.5
<b>Total</b>	<b>12,249</b>	<b>100</b>	<b>13,385</b>	<b>100</b>	<b>17.77%</b>

### Índice de rotación general

2011	2012
17.5%	14.8%

### Colaboradores

2012	
Extranjeros	139
Nacionales	13,246
<b>Total</b>	<b>13,385</b>

### Tipo de contrato

■ Temporales  
■ Fijos



■ Sindicalizados  
■ No sindicalizados



## SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA

### Programa Futuros Directores

El Programa Futuros Directores (FUDIS) impulsa las carreras del personal que lo integra, capacitándolo en el uso de herramientas para el manejo de temas relevantes para el Grupo. Siete participantes se graduaron en diferentes puestos estratégicos dentro de las DGA de Banca Privada, Banca

### Portal del Desarrollo

En noviembre del 2012, desarrollamos un portal en la Intranet del Grupo, que le permite a nuestros empleados tener una visión global de cómo potencializar su desarrollo personal y profesional en Santander. Todos los contenidos están enfocados en promover las cinco competencias institucionales: gestión

iniciativas emprendidas podemos mencionar: fomentar una cultura de respeto a la jornada laboral, implementar el Programa de Reconocimiento para empleados en el primer trimestre de 2013, fortalecer el programa Acércate, dirigido al personal operativo, que consiste en publicar las vacantes operativas a nivel nacional, para que

#### Principales prestaciones y beneficios para los empleados

- Servicio médico integral
- Plan de pensiones
- Créditos hipotecarios con tasa preferencial
- Créditos de consumo con tasa preferencial
- Dote matrimonial
- Seguro de vida básico
- Seguro de vida voluntario y voluntario cónyuge
- Seguro de vida para todos los préstamos
- Fomento a deportes

Rango laboral	Hombres	Mujeres	Horas promedio de capacitación
Directores	580	139	42
Subdirectores	745	357	47
Gerentes	2,278	1,891	64
Administrativos y operativos	2,985	4,410	67
<b>Total</b>	<b>6,588</b>	<b>6,797</b>	<b>63</b>

Tipo de curso	Presencial (hr)	Virtual (hr)	e-learning (hr)	Participación total (hr)
Management	38,544	852	6,692	46,088
Normativo	46,017		171,140	217,157
Técnico	347,664	14,324	219,915	581,904
<b>Total</b>	<b>432,225</b>	<b>15,176</b>	<b>397,748</b>	<b>845,149</b>

Particulares y Pymes, Banca Mayorista Global y Medios; cinco personas de México fueron asignadas a Chile, Argentina y Brasil, tres de ellas mujeres; dos FUDIS graduados fueron nombrados directores ejecutivos, que forman parte del Comité de Gerentes; 10% de este comité está integrado por FUDIS graduados.

de equipo, liderazgo, comunicación, gestión del cambio y orientación a resultados.

En este período del 2012, el portal recibió 283 visitas que, a su vez, generaron 811 entradas a los artículos y videos del portal, promedio 2.8 páginas visitadas por usuario.

### Calidad de vida en la empresa y la familia

En 2007 creamos el Comité de Empresa Familiarmente Responsable, cuyo objetivo es analizar, proponer e implementar iniciativas que incrementen el equilibrio de la vida familiar, personal y laboral de los empleados que integran el Grupo Financiero Santander en México. Entre las

los interesados soliciten su permuta con otra sucursal.

### Semana Santander

Durante el mes de junio celebramos nuestra tradicional Semana Santander con diversas actividades como sesiones de fotos, charlas sobre manejo del estrés, productividad al estilo japonés y talleres de trabajo en equipo. Se entregaron reconocimientos de antigüedad durante una Ceremonia a 158 colaboradores. El corporativo Santa Fe se convirtió en una fábrica de bicicletas para los niños del fideicomiso Por los Niños de México y, durante el fin de semana, 2,200 personas participaron en actividades para reforzar el trabajo en equipo, los valores Santander y el cuidado de la salud.

### Invertimos

# \$127.5

millones en capacitación al 100% del personal

### Defensor del Empleado

El Defensor del Empleado es una instancia independiente, imparcial y confiable que reporta directamente al Consejo de Administración y contribuye a promover que en Santander México se trabaje en un ambiente de respeto, ética, colaboración, transparencia y equidad entre todos los

### Salud

Aun cuando nuestra actividad no representa riesgos para la salud, en Santander velamos permanentemente por preservar y mejorar la salud de nuestros colaboradores y sus familias. Por ello, contamos con comités formales de manejo de crisis y protección civil en los que participan personal

problemas cotidianos como dificultades personales y familiares, guía para padres, problemas de pareja, información acerca de trámites y requisitos, orientación legal, situaciones de crisis, manejo del cambio, balance vida-trabajo, estrés, duelo-pérdida, comunicación con compañeros de trabajo, abuso de alcohol y adicciones.

También contamos con un Programa Integral de Atención Médica para empleados activos, jubilados y sus dependientes, que incluye desde atención ambulatoria hasta hospitalaria de alta especialidad.

### Seguridad

Conforme a la Ley Federal del Trabajo, y orientados hacia nuestro compromiso con la integridad de cada colaborador, nos esforzamos en atender su seguridad en las instalaciones de Santander y, en la medida de lo posible, fuera de las mismas, a través de cursos de e-learning para saber qué hacer ante eventualidades y contingencias en el trabajo y fuera del mismo. Además, se efectúan simulacros para mantener a todo el personal de Santander siempre prevenido mediante Programas Internos de Protección Civil (PIPC). En 2012 se capacitó en protección civil a 13,374 empleados, lo que representa 99.9% de colaboradores, y se realizaron 414 sesiones de capacitación a nivel nacional.

Este año Santander México obtuvo la certificación de Great Place to Work® Institute, además de quedar dentro del ranking de las Mejores empresas para Trabajar® en la categoría de más de 5,000 colaboradores. Sin duda es un gran logro que nos involucra a todos, ya que significa que hemos logrado crear una cultura corporativa en un ambiente laboral donde predominan la confianza, el respeto, la igualdad, el orgullo y el compañerismo. Inspirados por este logro, continuaremos implementando estrategias y programas que refuercen el trabajo en equipo y el orgullo de pertenecer a Santander.



colaboradores. Es un canal alternativo al que pueden acudir los colaboradores que consideran que sus derechos han sido vulnerados. Esta instancia emite recomendaciones a las áreas correspondientes y a la Institución, basadas en investigaciones objetivas y en tendencias de resultados.

El número telefónico del Defensor del Empleado registró el mayor número de quejas —61%; el correo electrónico, 28% y en oficinas y/o visita personal, 11%. Las quejas se redujeron 10% con relación a 2011 —de 293 a 262, y 87.8% de los casos presentados fueron favorables al colaborador. 80% de los colaboradores apoyados durante el año están ubicados en Banca Comercial y 20% en áreas centrales.

directivo y colaboradores, incluido personal sindicalizado, y con programas de asistencia en enfermedades graves, que ofrecen asesoría y tratamiento.

El portal Bienestar Total, ligado a la Intranet corporativa, es parte del programa de medicina preventiva Equilibrium, que busca identificar y atender de forma dirigida los principales factores de riesgo, ofrecer herramientas enfocadas en promover un estilo de vida saludable, medir el cambio en los factores de riesgo y dar seguimiento a los pacientes crónico-degenerativos.

La Línea de Apoyo al Empleado (LAE) brinda orientación y asesoría a los empleados y sus familias las 24 horas, los siete días de la semana en relación con

## SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA

### ACCIONISTAS

Ser una empresa pública representa una gran responsabilidad y la oportunidad de participar de los beneficios y retos de una empresa siempre enfocada en la creación de valor.

Relaciones con Inversionistas ha dispuesto diversos medios de comunicación e informes trimestrales y anuales, lo cual permite una comunicación fluida con estos grupos de interés.

Grupo Financiero Santander México listó sus acciones en NYSE y la BMV,



El monto de colocación fue de

# 4,215

millones de dólares

confirmando nuestro compromiso con la transparencia y la continua comunicación con inversionistas y analistas.

Asimismo, con el propósito de mejorar y mantener siempre contacto con nuestros accionistas, inversionistas y analistas en todo el mundo, el área de

La continua comunicación con los inversionistas y mercados financieros también se realiza mediante entrevistas, conferencias telefónicas, visitas a instalaciones, reuniones con inversionistas y página web: [www.santander.com/accionistas/mx](http://www.santander.com/accionistas/mx).

■ Santander México listó sus acciones en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) y en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) en septiembre de 2012

■ El monto de colocación fue de 4,215 millones de dólares

■ Reconocida como la mejor colocación accionaria del 2012, por *International Financing Review* y *LatinFinance*

## PROVEEDORES

Trasladamos nuestros valores y sustentabilidad a nuestros proveedores a través de un trato justo y manteniendo relaciones de confianza y largo plazo, que consoliden un beneficio común y la sustentabilidad económica a la sociedad.

homogeneización de parámetros para proveedores que estandariza procesos, establece protocolos equitativos de compra con principio de trato justo y mutua conveniencia.

Constantemente vigilamos que los proveedores, en especial los de *outsourcing*, cumplan con los

## COMPETIDORES

Mantenemos una relación de respeto, colaboración e intercambio de buenas prácticas con nuestros competidores, con el fin de fortalecer nuestro sector.

La importancia de mantener una competencia justa se traduce en más y mejores servicios y productos para el cliente, así como en una aceleración importante de la bancarización de la población, lo cual deriva en grandes beneficios económicos, sociales y ambientales para toda la sociedad, apuntalando así un sano y sustentable desarrollo del sector. Participamos en la Asociación de Bancos de México, así como con otras instituciones como el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

## AUTORIDADES

Con transparencia y colaboración buscamos ser aliados de las autoridades mexicanas para el desarrollo del país.

Mantenemos una muy estrecha colaboración con las autoridades, lo cual parte del estricto cumplimiento de la ley y los reglamentos que nos rigen, así como diversos aspectos que implican un continuo intercambio de información sobre nuestras operaciones.



Los proveedores son una audiencia relevante para Santander, ya que del trabajo conjunto depende en buena medida el logro de nuestras metas. Por ello mantenemos políticas que promueven la transparencia e igualdad de oportunidades con ellos a través de Aquanima, una central de compras y

requerimientos laborales que exige la ley mexicana. Todos nuestros proveedores son informados y deben aceptar nuestro protocolo de responsabilidad social, el cual incluye los diez principios del Pacto Mundial. En el año, 340 de los contratos incluyeron este protocolo.

- 97% de nuestras compras se realizan con proveedores locales, lo que se traduce en una importante derrama económica en México
- Todos nuestros proveedores conocen y aceptan nuestro protocolo de responsabilidad social

# SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

- En Santander México impulsamos la conservación y recuperación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Sabemos que su preservación no sólo conlleva impactos sociales y económicos positivos, sino además ofrece importantes oportunidades de negocio.



Ahorramos

**13.4%**

en el consumo de combustible



Por ello, en 2012 impulsamos, como ningún otro banco en México, la producción de energía eólica, financiando cuatro proyectos para la producción de esta energía alterna en diversas zonas del país.

La política ambiental de Santander en México, y a nivel global, define criterios de funcionamiento en relación con el medio ambiente, tales como nuestro proyecto de Huella Ambiental (HA) de impacto nacional, y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), para el corporativo Santa Fe (Distrito Federal). El objetivo de ambos proyectos es regular el consumo y la gestión de nuestros recursos a fin de evitar emisiones y daños al medio ambiente.

En 2010, el Comité de Sustentabilidad del Grupo, en España, aprobó el plan trienal (2011-2013) del programa Huella Ambiental a nivel mundial, que establece un doble objetivo para México: reducir 9% el consumo eléctrico y 9% las emisiones de CO<sub>2</sub>, metas que se están alcanzando.

Algunos de los logros destacables del año fueron los siguientes:

- Ahorro del 1.79% en el consumo de agua en el corporativo; se consumieron 436, 987 m<sup>3</sup>.
- Decremento del 15.16% en el consumo de diesel.

Mantenemos criterios ecológicos para el reemplazo de luminarias; cambiamos las luminarias con balastro electromagnético por las electrónicas y de bajo consumo, que proporcionan una excelente luz y tienen una vida útil superior a las 20 mil horas; además contienen 38% menos cristal, fósforo y muy poco mercurio.

Asimismo, como parte de nuestro compromiso, sustituimos equipos de aire acondicionado regulares por equipos de alta eficiencia SEER 13, los cuales no requieren de gases ni

elementos contaminantes para su funcionamiento.

### **Corporativo Santa Fe**

El Sistema de Gestión Ambiental obtuvo, por octavo año consecutivo, la certificación ISO 14001 para el Corporativo Santa Fe por los siguientes logros:

- Evitamos la emisión de 20 toneladas de CO<sub>2</sub> con la iniciativa de auto compartido.
- Ahorramos 5.41% de energía.
- Reciclamos 30% del total de residuos de manejo especial (papel, cartón, PET, aluminio).
- Con una política de impresión a dos caras logramos una disminución de 24.8% en papel entre 2010 y 2011; en 2012, lo redujimos 15.49% más.
- Bajamos el consumo de agua 2.70%.

### **Auto compartido y reducción de uso de combustibles**

El Corporativo Santa Fe y el edificio Diamante implementaron esta iniciativa para utilizar menos autos. Los automóviles con un mínimo de tres ocupantes, obtienen lugares preferenciales en el estacionamiento.

Como medida complementaria, ofrecemos rutas de transporte para nuestros colaboradores. Contamos con 22 rutas a diversos lugares de la ciudad, así como con 40 camiones que, como mínimo, transportan a 20 personas. Incluso existe una sala de telepresencia y diez más para conferencias, cuyo objetivo es evitar gastos de viajes por juntas.

Algunos de nuestros colaboradores también participaron en la encuesta de movilidad empresarial en Santa Fe, un proyecto piloto del Banco Mundial y el Centro de Transporte Sustentable (CTS) para incentivar la participación

## SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

voluntaria del sector privado en la reducción del congestionamiento en su área de influencia. Esto se logrará con el uso compartido de vehículos, con vehículos de mayor capacidad, la reducción de viajes en auto durante las horas pico y el fomento al transporte no motorizado.

### Otros residuos

- Contenedores especiales permiten separar la basura.
- Los comedores del Grupo, por ejemplo en Querétaro y el Corporativo Santa Fe, cuentan con estrictos controles para el manejo de residuos.

### Contact Center de Querétaro

# 53.7%

ahorro de energía

Con menos estados de cuenta impresos, **TODOS** salvamos más árboles.

Compártelo con tus clientes, familiares y amigos

### Y tú, ¿sabes qué es Paperless?

Es obtener tu estado de cuenta electrónico en lugar de recibirlo en papel.

El servicio de Paperless es un beneficio más de SUPERNET, con SuperLínea.

- ✓ ¡Puedes consultar todos sus estados de cuenta (Integral, Tarjeta de Crédito y Banca Privada) cuando quieras!
- ✓ Tienes acceso al archivo histórico de hasta 14 meses anteriores
- ✓ Evitas riesgos al utilizar un servicio seguro en donde solo tú tienes acceso
- ✓ Tu estado de cuenta es una copia fiel del original que sirve para sus trámites oficiales
- ✓ Cada día 6 del mes está disponible tu estado de cuenta del mes anterior

Invita a tus clientes, amigos y familiares a que utilicen... ¡Paperless, tu estado de cuenta en línea!

¡Conoce Paperless porque muy pronto te dará sorpresas!

SuperLínea proporciona toda la información del producto y de cómo suscribirse en el número 01 800 501 0000 (opción 4 SuperNet)

### Proyectos para la gestión de insumos y residuos

Gestión nacional	2010	2011	2012	Var. 12/11
Papel y cartón (ton)	558.78	557.67	458.02	-17.9%
Plásticos (ton)	174.66	161.23	106.34	-34.0%
Vidrio (ton)	36.65	35.90	47.81	33.2%

Generación nacional	2010	2011	2012	Var. 12/11
Emisiones GEI totales (ton CO <sub>2</sub> eq)	72,381	71,544	81,291	13.6%
Otras emisiones GEI (ton CO <sub>2</sub> eq) transporte Santa Fe – Auto compartido	nd	1754	1,729	-1.4%
Residuos totales (ton)	770.09	754.81	621.17	-17.7%

### Papel

- Utilizamos papel bond ecológico que contiene al menos 50% de fibras de material reciclado, provenientes de los residuos de papel o recortes de su producción, y su elaboración contempla un proceso de blanqueado libre de cloro.
- Un nuevo formato para la apertura de cuentas redujo el número de hojas de 76 a 10.

### Energía

- Además de sustituir todo el equipo eléctrico actual por otro de alta tecnología, actualmente el Banco se encuentra evaluando la posibilidad de utilizar fuentes de energía alternativas en un futuro cercano.

Con las iniciativas anteriores, hemos reducido las emisiones de nuestra operación, a pesar del crecimiento en el número de colaboradores e infraestructura.

Ratificando este logro, Santander México recibió el Premio Nacional de Ahorro de Energía que entrega el Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE), por el ahorro conceptual

de consumo de energía en un 53.7% y de 8,356 ton de emisiones de CO<sub>2</sub> en el Contact Center de Querétaro.

### Iniciativas con clientes

Gracias a los diversos medios de pago y transaccionalidad implementados, actualmente, más de 1.3 millones de clientes utilizan canales alternativos de pago y transacciones, evitando las emisiones que implican las visitas a sucursales.

Además, lanzamos el proyecto Paperless para incentivar a clientes y colaboradores a recibir sus estados financieros electrónicamente.

# GOBIERNO CORPORATIVO Y CIUDADANÍA

Nuestra sustentabilidad se fundamenta en un sólido gobierno corporativo, el cual vela en todo momento por el buen desempeño de la institución desde una perspectiva amplia y de creación de valor de largo plazo y un fuerte basamento ético.

■ El 64% de nuestros consejeros son independientes

■ El Consejo de Administración se apoya en cuatro comités

■ Todos nuestros empleados conocen y certifican la aceptación del Código de Conducta General

■ Participamos activamente en asociaciones y diversas iniciativas de terceros en pro del desarrollo y bienestar de México

Los miembros del Consejo de Administración son designados y/o ratificados anualmente por la Asamblea Anual de Accionistas con base en su experiencia, trayectoria profesional, reputación y amplios conocimientos en diversas áreas como finanzas, banca, negocios, administración, sociedad y tecnología.

Asimismo, órganos externos de vigilancia con atribuciones legales, tales como la SHCP, la CNBV y el Banco de México, supervisan la aprobación y observancia del desempeño, así como de la calidad técnica y moral de los miembros del Consejo de Administración y de los principales funcionarios.

## Consejo de Administración

Nombre	Consejero	Serie
Carlos Gómez y Gómez	Presidente	Serie F
Jesús María Zabalza Lotina	Consejero	Serie F
Marcos Alejandro Martínez Gavica	Consejero	Serie F
José Carlos Ávila Benito	Consejero	Serie F
Antonino Fernández Rodríguez	Independiente	Serie F
Joaquín Vargas Guajardo	Independiente	Serie F
Fernando Solana Morales	Independiente	Serie F
Vittorio Corbo Lioi	Independiente	Serie F
Carlos Fernández González	Independiente	Serie B
Fernando Ruiz Sahagún	Independiente	Serie B
Alberto Torrado Martínez	Independiente	Serie B
Juan Sebastián Moreno Blanco	Suplente	Serie B
Pedro José Moreno Cantalejo	Suplente	Serie F
Eduardo Fernández García-Travesí	Suplente	Serie F
José Eduardo Carredano Fernández	Suplente Independiente	Serie F
Alberto Felipe Mulas Alonso	Suplente Independiente	Serie F
Jesús F. Reyes Heróles González Garza	Suplente Independiente	Serie F
Guillermo Güémez García	Suplente Independiente	Serie F
Enrique Krauze Kleinbort	Suplente Independiente	Serie B
Luis Orvañanos Lascurain	Suplente Independiente	Serie B
Antonio Purón Mier y Terán	Suplente Independiente	Serie B

El Secretario y la Subsecretaria de nuestro Consejo de Administración son Alfredo Acevedo Rivas y Rocío Erika Bulhosen Aracil, respectivamente.

El Consejo de Administración es apoyado, a su vez, por los comités de Auditoría, de Prácticas Societarias, de Administración Integral de Riesgos y de Remuneraciones.

## GOBIERNO CORPORATIVO Y CIUDADANÍA

### Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene entre sus funciones:

- Expresar su opinión al Consejo de Administración.
- Evaluar el desempeño de la auditoría externa.
- Analizar el dictamen y las opiniones del auditor externo.
- Discutir los estados financieros.
- Informar al Consejo la situación del sistema de control y auditoría internos.

Miembro	Cargo
Fernando Ruiz Sahagún	Presidente del Comité de Auditoría y Consejero Independiente
Antonino Fernández Rodríguez	Consejero Independiente
José Eduardo Carredano Fernández	Consejero Independiente
Alberto Felipe Mulas Alonso	Consejero Independiente
Antonio Purón Mier y Terán	Consejero Independiente

- Elaborar una opinión sobre el informe del Presidente Ejecutivo.
- Apoyar al Consejo en la elaboración del informe anual.
- Vigilar las operaciones con personas relacionadas y empleados relevantes.

### Comité de Prácticas Societarias

El Comité de Prácticas Societarias tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Exonerar a Directores, Directores Ejecutivos u otras personas a fin de que no aprovechen nuestras oportunidades de negocios para ellos o en nombre de terceros.
- Vigilar las políticas para la promoción de actividades en cumplimiento del marco legal correspondiente y acceso a la defensa legal adecuada.
- Proponer emolumentos a los directores y miembros de los comités.
- Monitorear el cumplimiento de las prácticas societarias establecidas

Miembro	Cargo
Alberto Felipe Mulas Alonso	Presidente del Comité de Prácticas Societarias y Consejero Independiente
Fernando Ruiz Sahagún	Consejero Independiente
Antonino Fernández Rodríguez	Consejero Independiente
José Eduardo Carredano Fernández	Consejero Independiente
Antonio Purón Mier y Terán	Consejero Independiente

- Presentar un informe al Consejo, basado en los informes de las actividades del Presidente Ejecutivo y de los comités internos.
- Proponer acciones legales adecuadas en contra de funcionarios de la Institución y sus subsidiarias que no

cumplan con los principios de lealtad y diligencia.

El Comité de Prácticas Societarias puede solicitar la opinión de los expertos independientes que considere necesario, a fin de asegurar el correcto desempeño de sus funciones.

### Comité de Administración Integral de Riesgos

Este comité, que depende del Consejo por normativa local, cumple las siguientes funciones:

- Proponer al Consejo objetivos, políticas y procedimientos para la administración del riesgo y los límites de exposición al riesgo.
- Aprobar las metodologías para la medición de los distintos tipos de riesgo, así como los modelos, parámetros y escenarios para su medición.
- Dar seguimiento a temas de riesgos de mercado y liquidez, crédito, contrapartida, legal, operacional.

Miembro	Cargo
Guillermo Güémez García	Consejero Suplente independiente y Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos
Marcos Alejandro Martínez Gavica	Presidente Ejecutivo y Consejero
Antonino Fernández Rodríguez	Consejero Independiente
Alberto Torrado Martínez	Consejero Independiente
Joaquín Vargas Guajardo	Consejero Independiente
Juan Sebastián Moreno Blanco	Vicepresidente de Banca Comercial
Pedro José Moreno Cantalejo	Vicepresidente de Administración y Finanzas
José Carlos Ávila Benito	Director General Adjunto de Crédito
Javier Pliego Alegría*	Director Ejecutivo General de Auditoría Interna

\*Sin derecho a voto

### Comité de Remuneraciones

Este comité es el encargado de desarrollar las normas y políticas relativas a la administración y evaluación de los planes de remuneración; prepara informes semestrales e informa a la autoridad sobre sus modificaciones.

Miembro	Cargo
Antonio Purón Mier y Terán	Consejero Independiente
Alberto Felipe Mulas Alonso	Consejero Independiente
Marcos Alejandro Martínez Gavica	Presidente Ejecutivo
José Carlos Ávila Benito	Director General Adjunto de Crédito
Enrique Luis Mondragón Domínguez	Director General Adjunto de Recursos Humanos
Pedro José Moreno Cantalejo	Vicepresidente de Administración y Finanzas
Javier Pliego Alegría	Director Ejecutivo de Auditoría Interna
Jesús María Zabalza Lotina	Director General de la División América
Eduardo Fernández García-Travesí	Director Ejecutivo Jurídico

### Comité de Dirección

Nuestros funcionarios cuentan con una amplia experiencia y conocimientos para desempeñar sus labores, las cuales consisten en la administración y representación del Grupo Financiero Santander México.

Miembro	Cargo
Marcos Alejandro Martínez Gavica	Presidente Ejecutivo y Director General
Pedro José Moreno Cantalejo	Vicepresidente de Administración y Finanzas
Juan Sebastián Moreno Blanco	Vicepresidente de Banca Comercial
Eduardo Fernández García-Travesí	Director Ejecutivo Jurídico
Emilio de Eusebio Saiz	Director General Adjunto de Intervención y Control
Estanislao de la Torre Álvarez	Director General Adjunto de Medios
José Carlos Ávila Benito	Director General Adjunto de Crédito
Juan Garrido Otaola	Director General Adjunto de Banca Mayorista Global
José Antonio Alonso Mendivil	Director General Adjunto de Estrategia Comercial
Rodrigo Brand de Lara	Director General Adjunto de Relaciones Institucionales y Comunicación
Pablo Fernando Quesada Gómez	Director General Adjunto de Banca de Empresas e Instituciones
Jorge Alberto Alfaro Lara	Director General Adjunto de Medios de Pago
Javier Pliego Alegría	Director Ejecutivo de Auditoría Interna
Alfonso Sánchez de Pazos Gómez	Director General Adjunto de Banca Privada
Juan Pedro Oechsle Bernos	Director General Adjunto de Banca Individuos y Pyme
Enrique Luis Mondragón Domínguez	Director General Adjunto de Recursos Humanos

### Ciudadanía

Como ciudadanos corporativos responsables, participamos activamente en el impulso y sano desarrollo de nuestro sector, al compartir información y buenas prácticas, facilitar nuestra infraestructura para programas sociales y brindar apoyo a través de nuestra colaboración en agrupaciones como

la Asociación de Bancos de México, Cemefi, el Consejo de la Comunicación y el Pacto Mundial.

En 2012 reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y presentamos nuestra primera Comunicación del Progreso (CoP).

# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



- Primer lugar en México y segundo lugar dentro del ranking de los 25 mejores bancos en América Latina (*América Economía*)
- Empresa Socialmente Responsable por octavo año consecutivo (Cemefi y AliaRSE)
- Premio Water Deal of the Year en Latinoamérica por el modelo de financiamiento del proyecto El Realito, que llevará agua a más de 850 mil habitantes en San Luis Potosí (*Project Finance*)
- Premio Nacional de Ahorro de Energía 2012 al Contact Center en Querétaro (FIDE)
- Tres premios Pyme 2012 en las categorías de Proveedores de Gobierno, Repecos y Garantías (Nacional Financiera)
- Empresa Saludablemente Responsable (Gobierno de la Ciudad de México)
- Ranking del Great Place to Work, en la categoría de más de 5 mil colaboradores
- Premio CLARES a la Responsabilidad Social en la categoría de Alianza Empresa-Universidad (Universidad Anáhuac)
- Mejor Banca Privada de Latinoamérica y Mejor Banco de México (*Euromoney*)
- La prestigiosa publicación internacional *The Banker* nos reconoció como el mejor banco en México
- Mejor Colocación del Año 2012 (*International Financing Review* y *LatinFinance*)

# GLOSARIO

- ABM** Asociación de Bancos de México
- AliaRSE** Alianza de diversas asociaciones empresariales comprometidas e interesadas en promover la responsabilidad social empresarial en México
- ANUIES** Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
- BANXICO** Banco de México
- Biocombustible** Combustible obtenido mediante el tratamiento físico o químico de materia vegetal o de residuos orgánicos
- Capitalización** Operación que consiste en sumar los intereses al capital. También se habla de capitalización de pasivos cuando los acreedores entran a formar parte de la empresa pagando su capital con los pasivos a su favor
- Captación** Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero
- Cartera de crédito** Monto de crédito otorgado por una institución financiera
- CASE** Council for Advancement and Support of Education
- CCE** Consejo Coordinador Empresarial
- Cemefi** Centro Mexicano para la Filantropía
- CETES** Certificados de la Tesorería de la Federación
- CLARES** Centro Latino Americano de Responsabilidad Social
- CNBV** Comisión Nacional Bancaria y de Valores
- CO<sub>2</sub>** Bióxido de carbono
- Código Braille** Sistema de lectura y escritura táctil para personas con discapacidad visual
- CONACYT** Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
- Conavi** Comisión Nacional de Vivienda
- CONDUSEF** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
- CoP** Comunicación del Progreso
- CTS** Organización no gubernamental mexicana que cataliza y apoya la implementación de proyectos y políticas públicas en materia de movilidad, transporte público, desarrollo urbano, cambio climático y calidad del aire
- CUmex** Consorcio de Universidades Mexicanas
- Diésel** También denominado gasóleo, es un combustible para motores diesel y calefacciones, y está compuesto fundamentalmente por parafinas
- DJSI** Dow Jones Sustainability Index
- e-learning** Aprendizaje electrónico
- Emisión de acciones** Es uno de los métodos utilizados por las sociedades anónimas para conseguir capital. La emisión inicial de acciones se denomina "colocación primaria". Luego de esta primera emisión la empresa puede continuar emitiendo acciones para aumentar su capital. Tanto las emisiones primarias como las posteriores pueden realizarse de manera privada o mediante una oferta pública
- Energía eólica** Energía obtenida del viento
- FIDE** Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica
- FIMPES** Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior
- Focus group** Técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público
- FOVISSSTE** Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- FTSE4Good** Índice bursátil de sostenibilidad creado por la bolsa de Londres, lanzado en julio de 2001. Congrega a empresas que cumplen estándares de responsabilidad social mundialmente reconocidos
- FUDIS** Programa Futuros Directivos
- GRI** Global Reporting Initiative o Iniciativa del Reporte Global— Organización creada en 1997 cuya misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad basados en la implementación del triple resultado: económico, social y medioambiental
- IES** Instituciones de Educación Superior
- IENT** Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas
- IISUE** Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación
- IMCA** Instituto Mexiquense Contra las Adicciones
- Infonavit** Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- ITESM** Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
- LAE** Línea de Apoyo al Empleado
- Nafin** Nacional Financiera
- NYSE** New York Stock Exchange, Bolsa de Valores de Nueva York
- Outsourcing** *subcontratación*. Gestión o ejecución permanente de una función empresarial por un proveedor externo de servicios
- Pymes** Pequeñas y medianas empresas
- Repecos** (Régimen de Pequeños Contribuyentes). Es un régimen opcional para las personas físicas de baja capacidad económica y administrativa, con mínimas obligaciones fiscales por cubrir
- SEC** Securities and Exchange Commission. Es la agencia federal encargada de la supervisión de los mercados financieros en Estados Unidos
- SEMARNAT** Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales de México
- SEP** Secretaría de Educación Pública
- SHF** Sociedad Hipotecaria Federal
- SITRAS** Sindicato de Trabajadores del Banco Santander
- UADY** Universidad Autónoma de Yucatán
- UAEMEX** Universidad Autónoma del Estado de México
- UAS** Universidad Autónoma de Sinaloa
- UCLA** University of California, Los Ángeles
- ULSA** Universidad La Salle
- UNAM** Universidad Nacional Autónoma de México
- Unicef** Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
- URSE** Universidad Regional del Sureste



Galaz, Yamazaki,  
Ruiz Urquiza, S.C.  
Paseo de la Reforma 489  
Piso 6  
Colonia Cuauhtémoc  
06500 México, D.F.  
México

Tel: +52 (55) 5080 6000  
Fax: +52 (55) 5080 6001  
[www.deloitte.com/mx](http://www.deloitte.com/mx)

## Informe de Revisión de los Contadores Independientes sobre el Informe de Sostenibilidad por el año que terminó el 31 de diciembre de 2012 de Grupo Financiero Santander, S.A.B. de C.V. y Subsidiarias (Subsidiaria de Banco Santander, S.A. (España))

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Sostenibilidad por el año que terminó el 31 de diciembre de 2012 ("la Memoria") de Grupo Financiero Santander, S.A.B. de C.V. y Subsidiarias (Subsidiaria de Banco Santander, S.A. (España)) (el "Grupo Financiero"), cuyo alcance se define en la contraportada de la misma.

Aplicamos nuestros procedimientos de revisión a la adaptación del contenido de la Memoria de conformidad con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de la *Global Reporting Initiative* ("GRI"), versión 3.1 (la "Guía G3.1"), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento del sector financiero propuestos en dicha guía, por el año que terminó el 31 de diciembre de 2012.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma *ISAE 3000: Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión consistió en la formulación de preguntas a la Administración del Grupo Financiero, así como a diversas unidades que participaron en la elaboración de la Memoria, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, como se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Financiero para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y comparar los datos presentados en la Memoria.
- Revisión de las actas de las reuniones del Comité del Área de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero durante el año que terminó el 31 de diciembre de 2012.
- Revisión de las actuaciones realizadas por la Administración del Grupo Financiero en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del año que terminó el 31 de diciembre de 2012, y de los procesos de participación de los grupos de interés, a través del análisis de información interna e informes disponibles de terceros.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria, en función del entendimiento del Grupo Financiero de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de los indicadores del desempeño ambiental, respecto a energía eléctrica, agua, emisiones, vertidos y residuos.
- Contraste del contenido de la Memoria para identificar que no haya contradicciones con la información relevante suministrada por el Grupo Financiero en su informe anual.
- Análisis de la adaptación del contenido de la Memoria a los recomendados por la Guía G3.1 de GRI, y comparación para identificar que los indicadores de desempeño centrales y sectoriales incluidos en la Memoria corresponden a los recomendados por dicha guía, y que se identifican los no aplicables y los no disponibles.
- Comparación, mediante pruebas de revisión a través de la selección de muestras, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en la Memoria, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Financiero.

### Responsabilidades de la Administración del Grupo Financiero y Deloitte:

- La preparación de la Memoria, así como el contenido de la misma, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- La responsabilidad de Deloitte es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- La Memoria ha sido preparada exclusivamente en interés de la Administración del Grupo Financiero y la revisamos de acuerdo con los términos de nuestra carta convenio. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Administración del Grupo Financiero.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código de Ética para los Contadores Profesionales, de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.
- El alcance de una revisión es sustancialmente menor al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.
- Nuestro informe de revisión de los contadores independientes en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.



### Conclusiones

- En el Índice de Contenidos GRI se detallan los indicadores de desempeño revisados y las limitaciones en el alcance de la revisión. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la Memoria contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo a las directrices de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de la *Global Reporting Initiative*, versión 3.1.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo del Área de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero por el año que terminó el 31 de diciembre de 2012 contenga errores significativos.

### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Administración del Grupo Financiero nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la sostenibilidad. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe de revisión de los contadores independientes.

- Definir nuevos proyectos y acciones alineados con el área de negocio.
- Desarrollar criterios de sostenibilidad y hacerlos extensivos a la cadena de valor.
- Crear un Comité de Sostenibilidad que se realice periódicamente en el cual se revise el impacto respecto a temas económicos, sociales y de medio ambiente.

▪ Nuestro equipo de trabajo se integró por profesionales con experiencia en el área de auditoría, dirigidos por profesionales con experiencia en trabajos e informes de sostenibilidad social y del medio ambiente.

Galaz, Yamazaki, Ruiz  
Urquiza, S. C.  
Miembro de Deloitte Touche  
Tohmatsu Limited



C.P.C. Jose Ignacio Valle  
Aparicio  
México, D.F. a 30 de abril de  
2013

# ÍNDICE GRI

INDICE GRI 3.1	Profundidad	Referencia/ No. de Página	Explicación
Indicador Descripción			
<b>1. Estrategia y análisis</b>			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización largo plazo	Completo	10 - 13
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	2-3, 8-11 y 40
<b>2. Perfil de la organización</b>			
2.1	Nombre de la organización	Completo	Segunda de forros
2.2	Principales marcas, productos	Completo	Segunda de forros, 4 y 27
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	Completo	Segunda de forros, 6 y 7
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	Tercera de forros
2.5	Número de estados en los que opera la organización	Completo	Segunda de forros
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Segunda de forros
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	Completo	Segunda de forros, 4 y 27
2.8	Dimensiones de la organización	Completo	4 y 5
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	2 - 7, 13 - 14
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Completo	42
<b>3. Parámetros de la memoria</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	Tercera de forros
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	Tercera de forros
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Completo	Tercera de forros
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Tercera de forros
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	Tercera de forros
3.6	Cobertura de la memoria	Completo	Tercera de forros
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	Tercera de forros
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	Sin Información	Información no considerada en la materialidad del informe.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Completo	Tercera de forros
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	Sin Información	Información no considerada en la materialidad del informe.
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	Tercera de forros
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	Segunda de forros, 46 - 52

INDICE GRI 3.1	Profundidad	Referencia/ No. de Página	Explicación	
Indicador Descripción				
<b>VERIFICACIÓN</b>				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	Tercera de forros	
<b>GOBIERNO</b>				
4.1	La estructura de gobierno de la organización	Completo	39	
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	Completo	39 - 41	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	39	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	34, 39 - 41	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Completo	40 - 41	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	34, 39 - 41	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Completo	39 - 41	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	4, 39 - 41	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	Completo	39 - 41	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Completo	34, 39 - 41	
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	8 - 13, 40	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Completo	2 - 3, 8 - 9, 16 - 38	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Completo	41	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	15	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	14 - 15	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación	Completo	14- 15	
4.17	Resultado del análisis de los grupos de interés y respuesta de la organización	Completo	14 - 15	
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	Parcial	5	Los datos son globales del Banco Santander, España.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcial	8 - 9 y 37	Los datos son globales del Banco Santander, España.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	16 - 25	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo		El Grupo Financiero Santander no recibe apoyos económicos de ningún gobierno

INDICE GRI 3.1		Profundidad	Referencia/ No. de Página	Explicación
Indicador	Descripción			
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares con operaciones significativas	Completo	35	
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Parcial	31	Se expone el total de empleados nacionales y extranjeros, pero no cuanto son directivos.
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	Completo	16 - 25	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	16 - 35	
<b>INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL</b>				
Indicadores del desempeño ambiental				
<b>ENERGÍA</b>				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	3	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Parcial	3	Solo se aplica para el papel.
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Parcial	3	No está desglosado por fuentes.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	3 y 36 - 38	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	36 - 38	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Parcial	36 - 38	No se cuenta con un conteo exacto de las reducciones logradas con las iniciativas ambientales con clientes.
<b>AGUA</b>				
EN8	Extracción total de agua por fuentes	Parcial	3	No está desglosado por fuentes.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo		Se utiliza agua del servicio público.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>BIODIVERSIDAD</b>				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo		No se cuentan con oficinas de servicio en espacios naturales.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo		Por la actividad económica que desarrollamos no tenemos impactos significativos en la biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo		No operamos en hábitats protegidos o restaurados.

INDICE GRI 3.1		Profundidad	Referencia/ No. de Página	Explicación
Indicador	Descripción			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	Completo		Por nuestra actividad económica, no tenemos impactos significativos en la extinción de especies.
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	38	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	36 - 38	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	36 - 38	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Completo		Por nuestra actividad económica no utilizamos gases de ningún tipo y en cuanto a los equipos de aire acondicionados estos fueron renovados y en su mayoría son de última generación, lo cual asegura la no utilización de gases que dañen la capa de ozono.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo		Por nuestra actividad económica no utilizamos gases de ningún tipo.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Parcial	37	Contamos con un sistema de tratamiento de agua, pero no se cuenta con el total del agua tratada.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	38	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo		Por nuestra actividad económica no tenemos el riesgo de derrames.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea	Completo		Por nuestra actividad económica no transportamos residuos de ningún tipo.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía	Completo		Por nuestra actividad económica no tenemos impactos significativos en la biodiversidad u afectación de hábitats.
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Parcial	27 y 38	No se cuenta con un conteo exacto de las reducciones logradas con las iniciativas ambientales con clientes.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo		Nuestros productos son financieros por lo cual no es significativo el embalaje
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo		No se han dado multas en el ámbito ambiental
<b>TRANSPORTE</b>				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Completo	36 - 38	
<b>GENERAL</b>				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.

INDICE GRI 3.1		Profundidad	Referencia/ No. de Página	Explicación
Indicador	Descripción			
<b>Indicadores del desempeño Social</b>				
<b>Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo</b>				
<b>EMPLEO</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Parcial	31	Falta desglose por región.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	31	Falta desglose por sexo y región.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	30 - 33	Solo existe una jornada laboral.
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	31	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados	Completo	33	El Comité Interno de Protección Civil está representado por un 10% directivos y 90% colaboradores.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	33	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	33	
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Completo	32	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	31 - 32	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Completo		El 100% de los colaboradores recibe una evaluación de desempeño anualmente.
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcial	39	Falta desglose por edad y pertenencia a minorías.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Parcial	39 - 41	En las inversiones el Gobierno Corporativo revisa el comportamiento ético y el respeto a los derechos humanos.

INDICE GRI 3.1	Profundidad	Referencia/ No. de Página	Explicación
Indicador Descripción			
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Parcial	35	Los proveedores firman un Protocolo de Responsabilidad Social que los compromete a respetar los 10 principios del Pacto Mundial.
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades	Parcial	31 - 32	No se especifica el total de las horas de capacitación en derechos humanos, sin embargo este es un tema central en el proceso formación de los colaboradores.
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo		Dada nuestra estructura contractual no se tienen identificadas operaciones con estas características.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>			
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido	Completo		Dada nuestra estructura contractual no se tienen identificadas operaciones con estas características.
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>			
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>			
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo		No tenemos registrado incidentes de esta naturaleza.
<b>VALORACIÓN</b>			
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión de derechos humanos y/o a evaluaciones de impacto	Completo		Por nuestra actividad nuestras operaciones, productos y oficinas no han sido sujetas a revisiones de derechos humanos.
HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales	Completo		No tenemos registrado incidentes de esta naturaleza.
<b>COMUNIDAD</b>			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>CORRUPCIÓN</b>			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo		100% de los colaboradores anualmente.
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.

INDICE GRI 3.1	Profundidad	Referencia/ No. de Página	Explicación	
Indicador Descripción				
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Completo	41	Mediante la colaboración en organismos gremiales se fijan posturas públicas.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Completo		No se realizan aportaciones a instituciones políticas.
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo		Participamos en un mercado con un gran número de competidores, donde no existe el monopolio.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
SO9	Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales	Completo		Por la naturaleza de nuestras actividades no existen riesgos significativos en este ámbito.
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales	Completo		Por la naturaleza de nuestras actividades no existen riesgos significativos en este ámbito.
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos				
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	Completo		Los productos y servicios del Grupo Santander no afectan la salud y seguridad de sus clientes.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	Completo		Los productos y servicios del Grupo Santander no afectan la salud y seguridad de sus clientes.
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	Completo	Segunda de forros y 4	Esta información puede complementarse en el sitio web: <a href="http://www.santander.com.mx">www.santander.com.mx</a>
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	27 - 30	
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	28	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Completo		No se recibieron sanciones en temas de marketing durante 2012.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe.

# CARTA DE VERIFICACIÓN



## Reporte sobre la revisión independiente del *Informe de sustentabilidad 2012 de Grupo Financiero Santander México*.

### Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en la revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en el *Informe de sustentabilidad de Grupo Financiero Santander México* en su ejercicio de 2012.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IASE 3000), y la metodología del *Global Reporting Initiative* versión 3.1 (GRI G3.1) para la realización de Reportes de sustentabilidad.

### Proceso de verificación

La responsabilidad de Redes Sociales en LT S.A. de C.V. consistió en revisar el contenido del documento, para lo cual se llevaron a cabo entrevistas con personal de diversas áreas, quienes participaron en la elaboración del Informe. De igual forma se implementaron diversos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, las cuales se describen a continuación:

- Análisis de los procesos de recopilación y validación de la información.
- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Reporte.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base en una selección de indicadores GRI.
- Consistencia del Informe 2012 en comparación con el del año 2011, respecto a los indicadores reportados, seguimiento de programas, profundidad de información e incremento de indicadores.
- Seguimiento a las recomendaciones realizadas en verificaciones pasadas.

### Conclusiones

Con base en nuestra revisión, podemos aseverar que:

- El *Informe de sustentabilidad 2012 de Grupo Financiero Santander México* ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad de *Global Reporting Initiative* versión 3.1 (GRI G3.1)
- No se evidenció que la información contenida en este reporte, relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de la institución, contengan errores.

El proceso de revisión muestra que en el presente Informe se comunican de manera balanceada y oportuna los indicadores de desempeño seleccionados para la verificación.

El *Informe de sustentabilidad 2012 de Grupo Financiero Santander México* se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Reportes de sustentabilidad GRI en su versión 3.1 (GRI G3.1) con un nivel de aplicación B+.

### Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión nos permitimos las siguientes recomendaciones:

- Profundizar en la medida de lo posible la información de los indicadores sobre Prácticas laborales y ética del trabajo.
- Incluir dentro del informe cómo es que la organización se compromete con la formación de sus colaboradores en materia de derechos humanos.
- Considerar la cobertura de los indicadores relacionados con el compromiso anti-corrupción de la organización.



Mariana Martínez Valerio  
Redes Sociales en LT S.A. de C.V.

La verificación externa del contenido del Informe de Sustentabilidad corresponde a una revisión que en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no asumimos responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. La auto declaración del nivel de aplicación de la Guía G3.1 de GRI es responsabilidad de Grupo Financiero Santander México.

Redes Sociales en LT S.A. de C.V. forma parte de la red de OS del GRI, por lo que puede participar en los procesos de Verificación de Informes de Sustentabilidad de cualquier organización que se lo requiera.

## Alcance

El presente informe comprende la recopilación de los principales logros, avances y acciones del Grupo Financiero Santander México en los ámbitos económico-financiero, ambiental, social y de vinculación con la comunidad; gobierno corporativo y gestión de relaciones con sus principales grupos de interés durante el ejercicio 2012.

Al igual que en los dos años anteriores, la verificación externa de este informe estuvo a cargo de Deloitte.

## Estándares internacionales

El informe se elaboró según la metodología internacional de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1. Asimismo, destacamos que la periodicidad con la cual se realizan los informes es anual y que las técnicas de medición y cifras que se han presentado en años anteriores no han tenido cambios significativos de índole metodológico, ni en su alcance o cobertura.

## Proceso de elaboración

La definición de la materialidad del informe se hizo por medio de un minucioso análisis de los aspectos de la sustentabilidad y asuntos públicos de mayor relevancia para el Grupo, frente a las expectativas y necesidades de sus grupos de interés. Esta actividad fue reforzada con entrevistas y cuestionarios específicos para los líderes de diversas áreas de la organización, sumada el análisis de los informes financieros y documentos oficiales del Grupo.

## Verificación

Este informe fue verificado en su aplicación metodológica por Redes en Línea LT S.A. de C.V. alcanzando un nivel de aplicación B+; la carta de verificación puede ser consultada en la versión electrónica del mismo en [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx)



SANMEX

BSMX  
LISTED  
NYSE



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE



clima neutral  
natureOffice.com | MX-100-396615  
Impreso

## Grupo Financiero Santander México

Corporativo  
Avenida Prolongación  
Paseo de la Reforma 500  
Colonia Lomas de Santa Fe  
Delegación Álvaro Obregón  
C.P. 01219 México, D.F.  
Tel. +(52) 55-5257-8000

