

# GENERANDO VALOR

INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD

MÉXICO - 2014





El **informe anual 2014** de Grupo Financiero Santander está disponible en versión *online*. Si dispone de *smartphone* o tableta, puede acceder al mismo capturando el código QR desde su dispositivo.  
[www.santanderannualreport.com/2014/es/](http://www.santanderannualreport.com/2014/es/)

# Informe Anual de Sustentabilidad 2014



## España

- 1 Principales Magnitudes
- 2 Carta de la Presidenta
- 3 Santander, Un Banco Responsable y Comprometido
- 4 Gobierno Corporativo
- 5 Gestión De Riesgos
- 6 Diálogo Con Grupos de Interés
- 7 Empleados
- 8 Clientes
- 9 Valor al Accionista y al Inversor
- 10 Inversión en la Comunidad
- 11 Medio Ambiente y Cambio Climático
- 12 Proveedores
- 13 Información Complementaria

## México

- 14 Carta del Presidente Ejecutivo  
México, Marcos Martínez
- 15 Sustentabilidad por México
- 16 Ideas que Trascienden en Hechos: Logros 2014
- 17 Modelo y Gestión de Sustentabilidad en México
- 18 Gobierno Corporativo y Ética Empresarial
- 19 Gobierno Corporativo
- 20 Ética Empresarial
- 21 Inversión en Educación Superior
- 22 Santander Universidades
- 23 Universia
- 24 Educación Financiera
- 25 Comunidad y Medio Ambiente
- 26 Comunidad
- 27 Medio Ambiente
- 28 Compromiso a Largo Plazo con Nuestros Grupos de Interés
- 29 Clientes
- 30 Empleados
- 31 Accionistas e Inversionistas
- 32 Competidores
- 33 Proveedores
- 34 Autoridades
- 35 Premios y Reconocimientos
- 36 Proceso de Elaboración de la Memoria

# Principales Magnitudes

## Indicadores financieros

### Balance y resultados

(Millones de euros)

	2014	2013*
Créditos a clientes (neto)	734,711	684,690
Depósitos de clientes	647,628	607,836
Recursos de clientes gestionados y comercializados	1,023,437	946,210
Recursos propios	80,806	70,326
Margen bruto	42,612	41,920
Beneficio antes de provisiones (margen neto)	22,574	21,762
Beneficio atribuido al Grupo	5,816	4,175

### Ratios

(%)

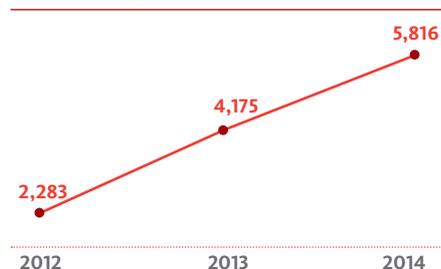
	2014	2013*
Eficiencia (con amortizaciones)	47.0	48.1
RoE <sup>1</sup>	7.0	5.8
RoTE <sup>1</sup>	11.0	9.6
Tasa de morosidad	5.2	5.6
Cobertura de morosidad	67.2	64.9

\* La información de 2013 ha sido ajustada considerando la toma de control a comienzos de 2014 de Santander Consumer USA y la pérdida de control de las sociedades gestoras llevada a cabo al cierre de 2013, al objeto de facilitar una mejor comparativa de la gestión realizada.

<sup>1</sup> En enero, dato proforma incluyendo ampliación de capital de enero de 2015 por 7,500 millones de euros.

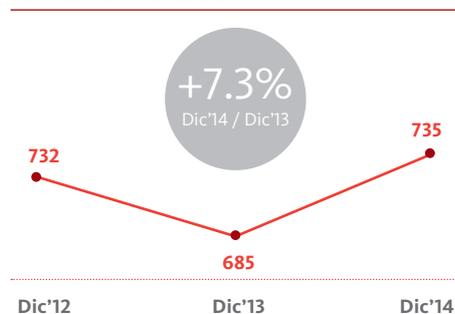
## Beneficio atribuido al Grupo

Millones de euros



## Créditos a clientes (neto)

Miles de millones de euros



## Empleados



**185,405**

empleados

## Clientes



**117**

millones de clientes

## Accionistas



**3.2**

millones de accionistas

## Comunidad



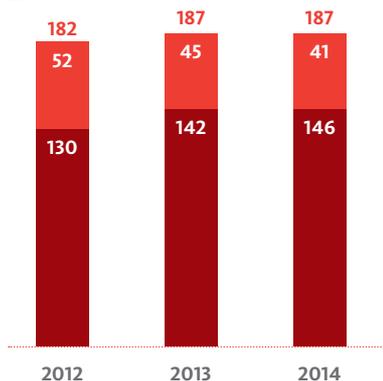
**8,739**

colaboraciones con universidades, ONG y otras entidades sociales

## Evolución de la inversión social

Millones de euros (importes brutos antes del efecto fiscal)

■ Comunidad  
■ Universidades



## Distribución de la inversión en la comunidad sobre el total

%



## Energías Renovables



Participación en la financiación de

**5,197**  
megavatios

## Contribución económica a la sociedad

### Retribución al empleado

**10,242**

millones de euros  
en gastos de personal



Banco Santander cuenta con un equipo de 185,405 profesionales. Con una edad media de 37.7 años y una antigüedad media de 9.7 años. Santander además fomenta el empleo estable, un 96% de sus contratos son de carácter indefinido.

### Crédito concedido (neto)

**734,711**

millones de euros en crédito  
concedido al cierre del ejercicio



En 2014, el crédito, y en especial la financiación a las familias y a las empresas, ha crecido en nueve de los diez principales países del Grupo. Además, el Banco financia en Brasil, Chile y El Salvador a 250,286 microemprendedores. Asimismo, Santander es líder en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2014 Santander participó en la financiación de proyectos con una capacidad total instalada de 5,197 MW.

### Retribución a accionistas

**7,738**

millones de euros  
de retribución total  
al accionista (efectivo y acciones  
nuevas)



En total en 2014 la rentabilidad total al accionista se sitúa en el 17.1%, asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo del 16%.

### Impuestos recaudados y pagados

**13,275**

millones de euros  
en impuestos y tasas  
recaudados y pagados



Grupo Santander contribuye económica y socialmente a los países en los desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo y de la recaudación de impuestos de terceros.

### Inversión social en la comunidad

**187**

millones de euros de  
inversión social en  
la comunidad



1,175 convenios con universidades. 28,443 becas y ayudas al estudio. Y 4,700 proyectos de colaboración con las universidades.

### Compras realizadas a proveedores

**4,270**

millones de euros de  
negociación con terceros a través  
del modelo de compras global

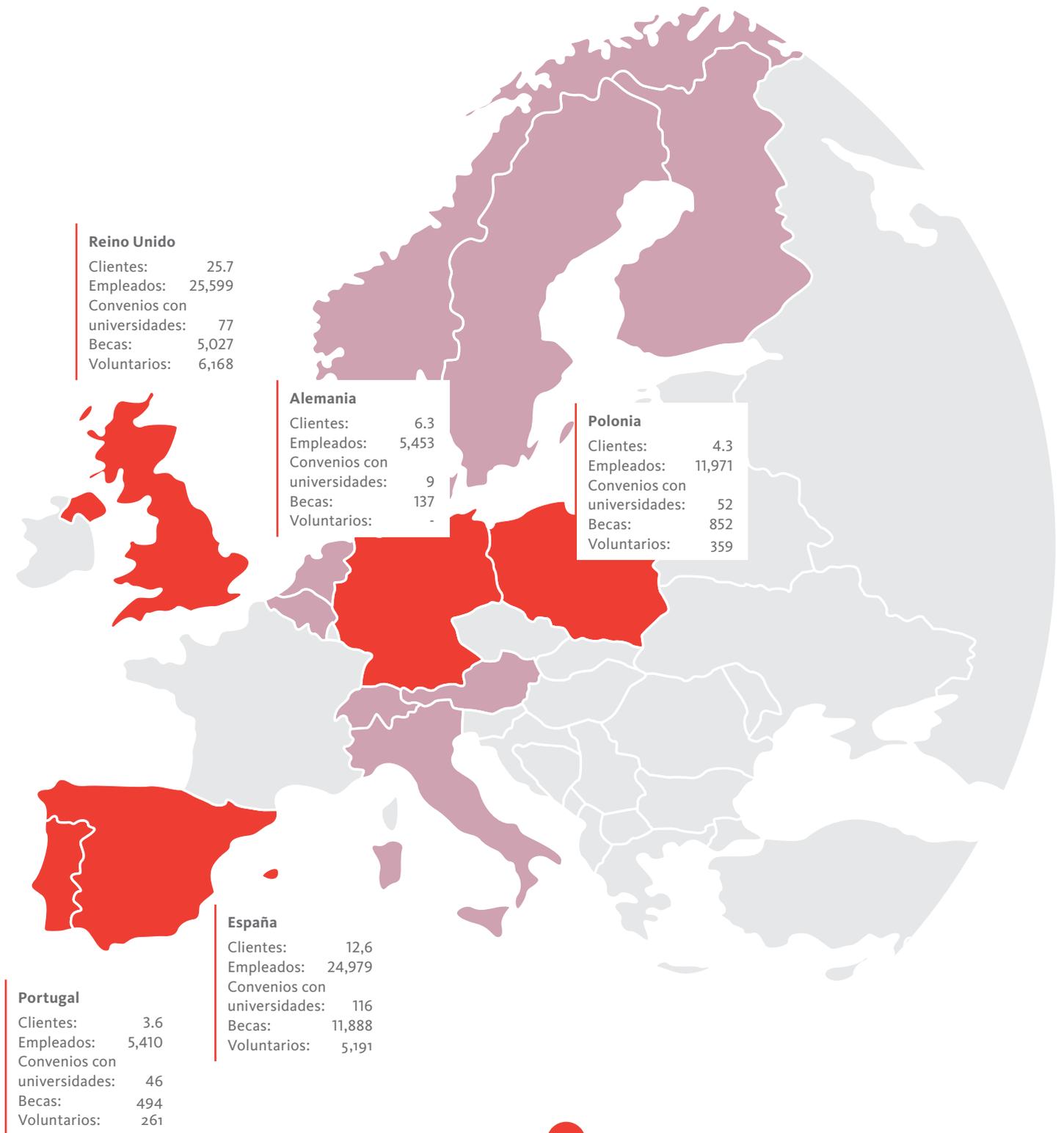


Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 7,151 proveedores homologados por el modelo de compras global. El 92% de ellos son proveedores locales.

# Distribución Geográfica

Grupo Santander cuenta con una diversificación geográfica equilibrada entre sus 10 mercados principales:





Los datos de clientes se presentan en millones.

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión no siendo por tanto comparables a los incluidos en la página 27, que se presentan por entidades.

Datos de voluntarios de países estimados a partir del número total de participantes en cada iniciativa.

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

# Carta de la Presidenta



Ana Botín, presidenta de Banco Santander.

**La misión de Banco Santander es contribuir al progreso de las personas y de las empresas.** Con nuestro trabajo diario ayudamos a la persona con un idea brillante a lanzar su primer negocio, a la pareja que quiere comprar su primera casa, al estudiante que quiere pagarse la universidad y al jubilado que busca invertir los ahorros de toda una vida. Ya en el año 1857, el objetivo de los fundadores de Santander fue financiar el comercio entre España y Latinoamérica para generar empleo y prosperidad en ambas regiones. Hoy, nuestro alcance es mayor, pero el resultado de nuestro esfuerzo debe ser el mismo.

**Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y la fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.** El bien más preciado, la base de todo negocio que aspira a tener éxito y ser sostenible en el tiempo es la fidelidad. Y la fidelidad se construye sobre la confianza, que es y será siempre el fundamento de la actividad bancaria.

La única forma de lograr esta visión es construyendo la mejor relación posible con nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

- Si nuestro equipo de profesionales se siente motivado, comprometido, valorado y recompensado, hará todo lo que esté en su mano para ayudar a los clientes.
- Si nuestros clientes reciben un servicio excelente y se sienten especiales, su fidelidad al Banco será mayor.
- Cuando esto sucede, nuestros beneficios crecen, lo que aumenta la confianza de nuestros accionistas, que invertirán más en nosotros.

- Todo ello nos permitirá apoyar y ayudar más a la sociedad, invirtiendo más en las comunidades que nos rodean, y nuestros empleados se sentirán más orgullosos.

Es un círculo virtuoso.

Nuestra principal apuesta para apoyar a las comunidades que nos rodean es Santander Universidades. Desde 1996 Banco Santander ha invertido más de 1,000 millones de euros en proyectos universitarios y ha apoyado a más de 160,000 estudiantes y profesores a través de su programa de becas.

**De los 187 millones de euros de inversión social en 2014, invertimos 146 millones de euros en educación superior.**

Además de nuestra inversión en educación superior, Santander contribuye también al desarrollo social de los países a través de numerosas iniciativas locales en ámbitos prioritarios como la educación infantil, el emprendimiento y la creación de empleo, en la educación financiera y el arte y la cultura.

Mantenemos también un sólido compromiso con el medio ambiente, con especial foco en la lucha contra el cambio climático y la eficiencia energética.

Tenemos pues, una misión y visión por las que trabajar todos los días. Y también sabemos cómo hacerlo. Hemos preguntado a nuestros empleados y a nuestros clientes qué quieren del Banco, qué relación y servicio esperan tener. Y la respuesta ha sido muy clara. **Quieren un banco Sencillo, Personal y Justo.** Estas palabras definen lo que somos y cómo hacemos lo que hacemos. Definen cómo debemos comportarnos con nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad. Estas palabras son los cimientos sobre los que construiremos el mejor banco.

“Santander trabaja día a día para contribuir al progreso de las personas y de las empresas, realizando nuestra actividad con responsabilidad y comprometidos con la sociedad a la que servimos”

# Santander, un Banco Responsable y Comprometido

Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y de las empresas

## Misión y modelo de negocio



Y además...

### Responsable con nuestros grupos de interés



- Atraemos, retenemos y comprometemos a los mejores profesionales.
- Construimos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes.
- Ofrecemos un dividendo y un retorno atractivo y sostenible.
- Mantenemos relaciones estables con nuestros proveedores.

### Comprometido con el progreso social y económico



Mantenemos un firme compromiso con la educación superior, como foco principal de nuestra inversión social. Contribuimos además al progreso de las comunidades con iniciativas de apoyo a la educación infantil, el emprendimiento y la creación de empleo, la educación financiera y el arte y la cultura.

### Visión y creación de valor

Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



### Simple, Personal @ Fair (Sencillo, Personal y Justo)

Define los comportamientos que guían nuestras actuaciones y decisiones y la forma en la que debemos relacionarnos con nuestros clientes, accionistas y sociedad. Es el camino para conseguir ser el mejor banco para nuestros clientes y la mejor empresa para nuestros empleados, clientes y accionistas.



- Ofrecemos un servicio accesible para nuestros empleados, clientes y accionistas con productos sencillos, fáciles de entender y sin complicaciones.
- Utilizamos un lenguaje conciso, comprensible y claro.
- Mejoramos nuestros procesos cada día, simplificando gestiones y eliminando pasos innecesarios.



- Tratamos a nuestros clientes de forma individual y personalizada, ofreciéndoles alternativas en cuanto a productos y servicios, para que decidan los que mejor se adaptan a sus necesidades.
- Intentamos que cada uno de nuestros clientes se sienta único y valorado.
- Nos comprometemos con nuestros profesionales para que desarrollen todo su potencial y consigan sus objetivos.



- Tratamos a nuestros clientes de forma justa y equitativa, siendo transparentes y resolviendo con la máxima rapidez y diligencia sus reclamaciones.
- Establecemos relaciones en las que tanto el Banco como los empleados, clientes y accionistas obtienen un beneficio.
- Cumplimos nuestras promesas y nos responsabilizamos de los compromisos asumidos con nuestros clientes.

## Gestión de la sustentabilidad

Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en materia de sustentabilidad, tanto corporativa como local, que facilita la implicación de todas las áreas de negocio y de apoyo del Banco en los distintos países.

El consejo de administración, máximo órgano de decisión del Grupo salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas, aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales y en particular la de sustentabilidad.

Banco Santander cuenta con un comité de sustentabilidad presidido por el consejero delegado y compuesto por los directores generales y/o responsables de las diferentes divisiones del Banco implicadas. Este comité propone la estrategia de sustentabilidad y las políticas generales y sectoriales del Banco, para someterlas a la aprobación del consejo de administración y que se reúne como mínimo una vez al año. Además, realiza el seguimiento de las iniciativas que ejecutan las di-

ferentes áreas representadas e implicadas en el comité.

El secretario del comité es el director del área de Sustentabilidad. Este área, perteneciente a la división de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios, impulsa y coordina las distintas iniciativas que se llevan a cabo en el ámbito de la sustentabilidad por las áreas correspondientes del Banco.

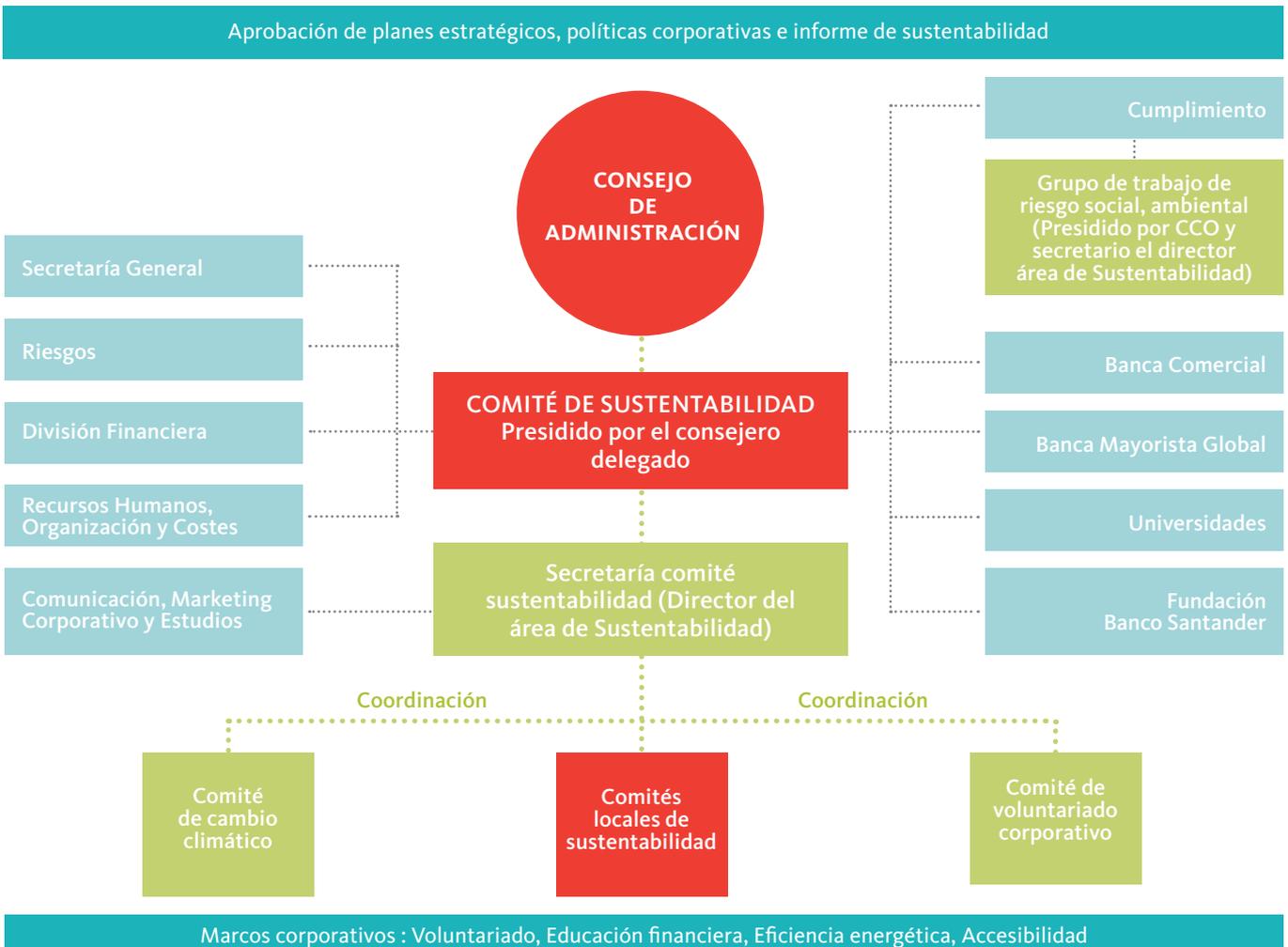
En gran parte de los países existen comités locales de sustentabilidad, presididos por el *country head* correspondiente. Sobre unos marcos corporativos comunes, las unidades en cada país desarrollan iniciativas adaptadas a las necesidades locales.

También se ha creado un grupo de trabajo específico con el objetivo de valorar el riesgo social, ambiental y reputacional de las operaciones en sectores sensibles, presidido por el *Chief Compliance Officer*, y cuyo secretario es también el director del área de Sustentabilidad.



Lectura de códigos QR  
Acceda a Gestión de la sustentabilidad

## Estructura de la función de la sustentabilidad en Grupo Santander





Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.

**Políticas internas en materia de sustentabilidad (FS1)**

- **Política social y ambiental.** Establece los principios generales que rigen las actuaciones de sustentabilidad del Banco y los mecanismos para el análisis de los riesgos sociales y ambientales.
- **Política de defensa.** Banco Santander no financia proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares, armas químicas o biológicas.
- **Política de energía.** Hace referencia a las actividades en los sectores de petróleo, gas natural, carbón, energías renovables y energía nuclear.
- **Política forestal.** Establece los principios y los criterios de financiación de determinadas actividades con impacto en los recursos forestales.

- **Política de agua.** Se refiere a proyectos de hidroeléctricas (presas, represas y embalses), la depuración y potabilización de aguas y estructuras de saneamiento.
- **Política de derechos humanos.** Recoge la posición de Santander en relación a los derechos humanos y los canales a través de los cuales se canalizan posibles incidencias.
- **Política de cambio climático.** Recoge el compromiso y las actuaciones del Banco para mitigar el cambio climático.

Lectura de códigos QR  
Accede a las políticas



**Iniciativas internacionales a las que Banco Santander está adherido/presente**

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- UNEP Finance Initiative
- Principios del Ecuador
- Principios de Inversión Responsable (PRI)
- Carbon Disclosure Project

- Banking Environment Initiative (BEI)
- Grupo Wolfsberg
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible
- Principios de Aseguramiento Sostenible

# Gobierno Corporativo



## Consejo comprometido y con una composición equilibrada

- De los 15 consejeros, 10 son externos y cinco ejecutivos.



## Igualdad de derechos de los accionistas

- Principio una acción, un voto, un dividendo.
- Inexistencia de medidas estatutarias de blindaje.
- Fomento de la participación informada en las juntas.



## Máxima transparencia, en particular, en materia de retribuciones

- Es clave para generar confianza y seguridad en los accionistas e inversores.



## Reconocido por índices de inversión socialmente responsables

- Santander permanece en los índices FTSE4Good y DJSI desde 2003 y 2000, respectivamente.

### Consejo de administración

Es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas, correspondiéndole, entre otras, las decisiones que se refieren a la estrategia del Grupo. Su funcionamiento y actuación se regulan en la normativa interna del Banco, que está regida por los principios de transparencia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas. Además, el consejo vela por el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales en gobierno corporativo y se involucra a fondo en la toma de riesgos por el Grupo. En particular, y a propuesta de la alta dirección, es el órgano responsable de establecer y hacer el seguimiento del apetito de riesgo del Grupo.

El consejo de administración de Banco Santander tiene una composición equilibrada entre consejeros ejecutivos y externos. Actualmente está compuesto por 15 consejeros, de los cuales cinco son ejecutivos y 10 externos.

A fecha de publicación del informe, de los 10 consejeros externos, nueve son independientes y uno dominical.

Todos sus miembros se caracterizan por su profesionalidad, integridad e independencia de criterio.

El perfil de los consejeros externos incorpora profesionales con una amplia experiencia financiera, un conocimiento amplio de los mercados donde tiene negocios el Grupo y de distintos sectores y modelos de atención al cliente desde puestos ejecutivos de máximo nivel.

Durante el ejercicio 2014, el consejo celebró 16 sesiones.

### Retribuciones de los consejeros

El consejo de administración, a propuesta de la comisión de retribuciones, promueve e impulsa un sistema retributivo que fomente la gestión rigurosa de los riesgos y hace un seguimiento continuo de las recomendaciones emanadas de los principales organismos nacionales e internacionales competentes en esta materia.

La retribución total del consejo de administración en 2014 subió un 8.9%, frente a un crecimiento del beneficio del Grupo del 39%\*. En la memoria anual se informa de manera individualizada de las retribuciones percibidas por cada consejero.

Asimismo, puede consultarse todo el detalle sobre la política retributiva de los consejeros en 2014 en el informe de la comisión de retribuciones.

En 2014 el consejo avanzó notablemente en diversidad e internacionalidad



Para más información sobre el gobierno corporativo ver páginas 18 a 23 y 68 a 99 del informe anual

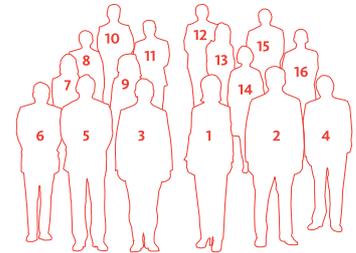
\* El aumento habría sido del 39% si no se hubiera optado por excluir el efecto de reexpresar los estados financieros de 2013 por aplicación anticipada de la interpretación de la norma contable CINIIF 21 sobre gravámenes, que ha supuesto modificar la contabilización de las aportaciones realizadas por Santander UK plc al Financial Services Compensation Scheme y por las entidades españolas al Fondo de Garantía de Depósitos. No obstante lo anterior, el dato de crecimiento utilizado para la determinación del Bonus ha sido el 33%.

## Consejo de administración de Banco Santander

- 1. **D.ª Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea**  
Presidenta.  
Consejera ejecutiva  
● □ △
- 2. **D. José Antonio Álvarez Álvarez**  
Consejero delegado y ejecutivo  
● ■ □ △
- 3. **Mr. Bruce Carnegie-Brown**  
Vicepresidente.  
Consejero externo (independiente), coordinador de los externos y *lead independent director*  
● ● ● ○ ○ △
- 4. **D. Rodrigo Echenique Gordillo**  
Vicepresidente.  
Consejero ejecutivo  
● ■ □ △
- 5. **D. Matías Rodríguez Inciarte**  
Vicepresidente.  
Consejero ejecutivo  
● ■ △
- 6. **D. Guillermo de la Dehesa Romero**  
Vicepresidente.  
Consejero externo (independiente)  
● ▲ ● ● ○ □ △
- 7. **D.ª Esther Giménez-Salinas i Colomer**  
Consejera externa (independiente)  
□ △
- 8. **D. Juan Miguel Villar Mir**  
Consejero externo (independiente)  
▲ ○



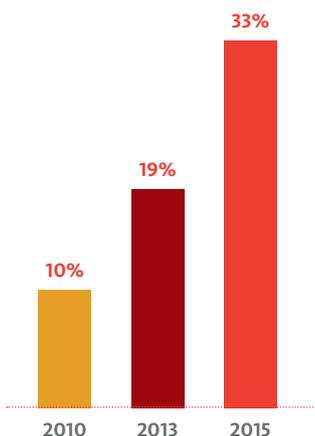
- Comisión ejecutiva
- Comisión delegada de riesgos
- ▲ Comisión de auditoría
- Comisión de nombramientos
- Comisión de retribuciones
- Comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento
- Comisión internacional
- △ Comisión de innovación y tecnología



El Faro, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España. 16 de enero de 2015.

- 9. **D.ª Isabel Tocino Biscarolasaga**  
Consejera externa (independiente)  
● ■ ▲ ● ○
- 10. **D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea**  
Consejero externo (dominical)  
● ● ● ○
- 11. **D. Carlos Fernández González**  
Consejero externo (independiente)  
▲ ● ○
- 12. **D. Ángel Jado Becerro de Bengoa**  
Consejero externo (independiente)  
■ ▲ ● ● ○
- 13. **D.ª Sol Daurella Comadrán**  
Consejera externa (independiente)  
● ■
- 14. **Ms. Sheila C. Bair**  
Consejera externa (independiente)  
○
- 15. **D. Juan Rodríguez Inciarte**  
Consejero ejecutivo  
■
- 16. **D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca**  
Secretario general y del consejo  
● ■ ▲ ● ● ○ □ △

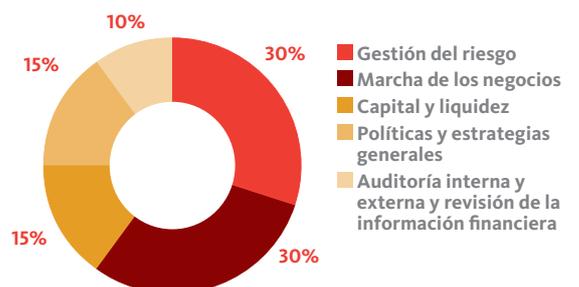
Diversidad en el consejo  
% de mujeres consejeras



Composición actual del consejo



Tiempo aproximado dedicado por el consejo a cada función



# Prioridades Estratégicas y Objetivos

▼ “Queremos ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad, con una nueva forma de hacer las cosas: Sencilla, Personal y Justa”. Ana Botín, presidenta de Banco Santander.

## Prioridades estratégicas

## Objetivos 2017



Empleados

1. Ser el mejor banco para trabajar y transformar nuestra cultura: *Simple, Personal and Fair*.

- Estar en el TOP3 de los mejores bancos para trabajar en la mayoría de los países.



Clientes

2. Aumentar la satisfacción y vinculación de nuestros clientes.

- Aumentar un 40% el número de clientes particulares y empresas vinculados.

3. Excelencia operativa.

- Estar en el TOP3 de calidad de servicio en todos los países.
- Tener 25 millones de clientes digitales.
- Ratio de costes sobre ingresos menor del 45%.



Accionistas

4. Fortaleza de capital y gestión de riesgos.

- Reducir la tasa de morosidad por debajo del 5%.
- Mayor rentabilidad, RoTE entre el 12-14%.

5. Mejorar la rentabilidad.

- Crecer en beneficio por acción (BPA) por encima de competidores.



Sociedad

6. Contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que el Grupo esté presente, con foco en la educación superior a través de Santander Universidades.

- 700 millones de euros de apoyo a universidades en los próximos cuatro años.
- 90,000 becas a estudiantes entre 2015-2017.
- Entre los 10 primeros en el *Dow Jones Sustainability Index*.

## Otras prioridades



Medio ambiente

Contribuir en nuestra actividad a la protección del medio ambiente.

- Reducir los consumos y emisiones.
- Mantener una posición de liderazgo en la financiación de proyectos de eficiencia energética y energías renovables.
- Revisión de las políticas del Banco en línea con las mejores prácticas internacionales.



Proveedores

Gestionar los procesos de compras del Banco de forma rigurosa y responsable.

- Avanzar en la evaluación del cumplimiento de criterios sociales y ambientales en los proveedores en línea con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

# Gestión del Riesgo

G4 - 45 y G4 - 46

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de Banco Santander y, por tanto, un eje prioritario de actuación y de creación de valor.

La prudencia en riesgos ha acompañado a Banco Santander durante sus más de 150 años de historia. Este enfoque ha sido decisivo en el crecimiento recurrente de sus resultados y para generar valor para sus grupos de interés.

La política de riesgos de Grupo Santander está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos y su modelo de gestión del riesgo es un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.

Los principales riesgos a los que hace frente Santander como consecuencia de su actividad son: riesgo de crédito, mercado, liquidez y financiación, operacional, de cumplimiento y reputacional (más información en pág. 46 a 49 del informe anual).

En el ámbito de la sustentabilidad cobra especial relevancia:

- La gestión del riesgo reputacional y de cumplimiento. Santander cuenta con una función de cumplimiento al máximo nivel, independiente, con alcance a todo el Grupo, que asesora e informa directamente al consejo de administración en materias como riesgo de cumplimiento,



El Faro, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid, España.

de conducta, reputacional, prevención y blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y sanciones. Este área, dirigida por el *Chief Compliance Officer* del Grupo, reporta directamente al vicepresidente ejecutivo del consejo, D. Rodrigo Echenique.



Ver informe de gestión de riesgos en el informe anual

- Dentro de la función de cumplimiento, Santander cuenta con diferentes órganos de control para asegurar una adecuada comercialización y oferta de productos y servicios.
- El análisis del riesgo social y ambiental. El Banco ha establecido los mecanismos necesarios para el análisis de los riesgos sociales y ambientales en sus grandes operaciones de financiación, de acuerdo a los Principios del Ecuador (véase pág. 49 de este informe).

## Principios corporativos de gestión del riesgo en Grupo Santander



**Integración de la cultura de riesgos e involucración de la alta dirección en la gestión y toma de decisiones sobre los riesgos**



**Independencia de la función de riesgos**



**Consideración integral de todos los riesgos**



**Formulación del apetito de riesgo del Grupo y de las unidades**



**Definición clara de atribuciones y toma de decisiones a través de órganos colegiados**



**Uso de instrumentos de gestión comunes entre países**

<b>Riesgo de cumplimiento y reputacional</b>	<p><b>Riesgo de cumplimiento</b> Es el riesgo de recibir sanciones, económicas o no, o de ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias por parte de organismos supervisores, como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización o códigos de conducta aplicables a la actividad desarrollada.</p> <p><b>Riesgo reputacional</b> El riesgo reputacional se define como el riesgo de daños en la percepción del Banco por parte de la opinión pública, sus clientes, inversores o cualquier otra parte interesada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración expresa de tolerancia cero en materia de riesgo de cumplimiento y reputacional.</li> <li>• El programa de cumplimiento del Grupo pone el foco en:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.</li> <li>• Comercialización de productos y servicios.</li> <li>• Conducta en los mercados de valores.</li> <li>• Prevención de riesgos penales.</li> <li>• Relación con reguladores y supervisores.</li> <li>• Elaboración y difusión de información institucional del Grupo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En materia de prevención de blanqueo de capitales se analizaron 22.9 millones de operaciones y se impartieron cursos de formación a 129.233 empleados.</li> <li>• El comité corporativo de comercialización analizó un total de 103 productos/servicios nuevos.</li> <li>• 12.000 empleados del Grupo están sujetos al código de conducta en los mercados de valores.</li> <li>• Banco Santander hizo públicos 90 hechos relevantes.</li> </ul> <p style="text-align: right;">               Ver páginas 268 a 273 del informe anual         </p>
--	--	--	---

**Programa corporativo de prevención de la corrupción**

Santander cuenta con un programa corporativo de prevención de la corrupción, que supervisa el área corporativa de cumplimiento y que incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- Un canal de denuncias, por el que cualquier empleado del Grupo puede comunicar de forma confidencial posibles vulneraciones del programa corporativo de prevención de la corrupción.
- Medidas de especial diligencia en la contratación de algunos agentes, intermediarios o asesores.
- Prohibición de los pagos de facilitación (regalos de pequeña cuantía para conseguir un favor o trámites preferentes).
- Pautas de conducta que han de seguir los empleados en la aceptación de regalos o invitaciones de terceros, entre los que se encuentran los proveedores.

**Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**

Santander dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo avanzado y eficaz, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales.

**Cambios en el marco regulatorio**

En el contexto actual, el seguimiento constante de los cambios en el marco regulatorio, la rápida capacidad de adaptación a las nuevas exigencias y la necesidad continua de que los empleados del Grupo sean conscientes del marco regulatorio que determina la forma de desarrollar el negocio en cada momento constituyen aspectos prioritarios a los que el Banco presta una especial atención. La crisis financiera y la intensa y extensa

respuesta regulatoria a la misma han contribuido a que estas funciones adquieran cada vez un carácter más estratégico.

La función de *public policy* tiene como objetivos que el Grupo esté permanentemente informado de todas las iniciativas legislativas, proyectos de regulación financiera y propuestas del sector en discusión en el ámbito internacional, europeo y local, impulsar su análisis para valorar posibles impactos de la nueva regulación, coordinar con las distintas áreas afectadas la formulación de la posición del Banco cuando sea necesario y trasladar esa posición a las autoridades de forma constructiva por los canales habilitados para ello (consultas públicas principalmente).

**Relación con supervisores y difusión de información en los mercados**

La dirección de cumplimiento tiene encomendada la atención de los requerimientos de información de los organismos regulatorios o supervisores tanto españoles como de otros países en los que opera el Grupo, el seguimiento de la implantación de las medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de dichos organismos, y la supervisión del modo en que el Grupo difunde en los mercados la información institucional, con transparencia y de acuerdo con las exigencias de los reguladores.

Durante el ejercicio 2014, Banco Santander ha hecho públicos en España 90 hechos relevantes, que pueden ser consultados en la página web del Grupo y en la de la CNMV.

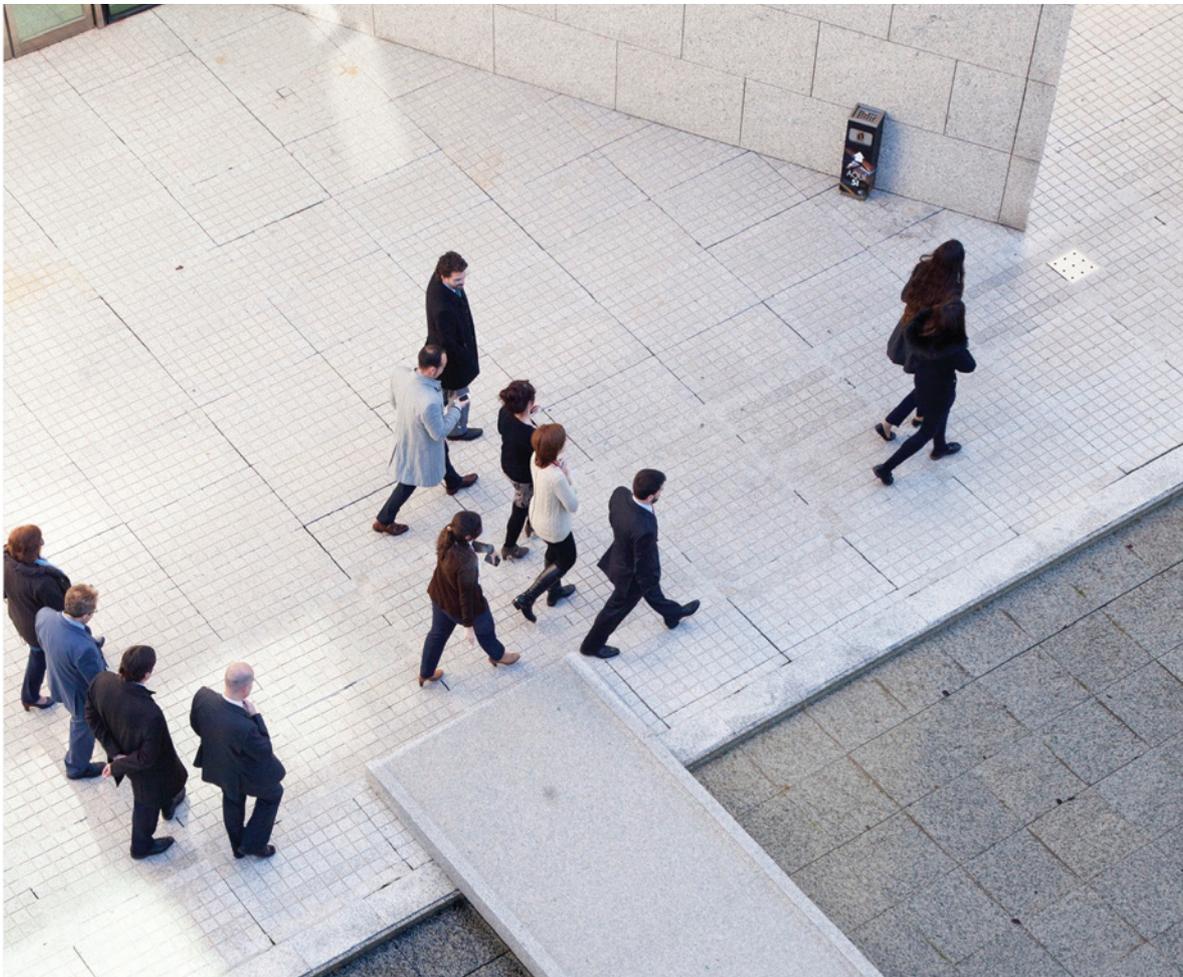
Además, se ha creado en la división financiera un área de relación con supervisores y reguladores, responsable de la coordinación global del Banco y de sus distintas unidades y entidades con los supervisores y reguladores.

**Principales indicadores de actividad en materia de prevención de blanqueo de capitales en 2014**

Filiales revisadas*	123
Expedientes investigación	79,978
Comunicaciones a autoridades	23,844
Asistentes a cursos de formación	129,233

\* El número de filiales corresponde al total de las revisadas por la UCIF (Unidad Corporativa de Inteligencia Financiera) y por las UPBC locales.

# Diálogo con Grupos de Interés



Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte, Madrid, España.

Santander mantiene relaciones estables y duraderas con todos sus grupos de interés, para entender sus expectativas, responder a sus demandas con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza en el largo plazo.

En este contexto, la comunicación transparente es esencial. Para lograrlo, Santander cuenta con distintos canales que fomentan y facilitan el diálogo con sus empleados, clientes, accionistas y con la sociedad en general.

Todos estos canales de diálogo garantizan que los principales grupos de interés tengan a su disposición las herramientas necesarias para ser atendidos, y a su vez, que el Banco cuente con suficientes fuentes de información para conocer sus expectativas y poder responder ante ellas.

En 2014 han tenido un especial peso las herramientas de escucha activa. Así, en el caso de los empleados, destacan la encuesta de compromiso global para los más de 180,000 empleados del Grupo, con un alto índice de participación, o la plataforma de Santander Ideas, con más de 10.000 ideas recibidas de los empleados de todo el Grupo.

En el caso de los clientes, se han realizado más de un millón de encuestas para conocer sus expectativas y opiniones sobre los distintos productos y servicios que el Banco ofrece. Asimismo, se han realizado foros para identificar tendencias y mejores prácticas y entrevistas presenciales con los principales proveedores para plantear y analizar propuestas de mejora en la optimización de los recursos y la calidad de los servicios. Además, se han atendido más de 227,968 consultas de accionistas y se ha incrementado en general la presencia del Grupo en las redes sociales.

### Claves de relación con los grupos de interés

Grupo de interés	Principales herramientas de diálogo	Cifras de desempeño
Empleados	Encuesta de compromiso global	78% de participación de la plantilla (185,405 empleados)
	Santander Ideas	Más de 10,000 ideas presentadas
	Santander al día ( <i>intranet</i> corporativa)	1,050 noticias publicadas
	Portal de directivos	130 informaciones publicadas
	<i>Intranets</i> locales	15 <i>intranets</i> locales
	Canal de denuncias	Más de 400 denuncias recibidas
Proveedores	Portal del proveedor	www.aquanima.com
	Procesos de negociación	6,429
	Proveedores encuestados	569
Clientes	Oficinas	12,951
	Internet	79 sitios web comerciales
	Banca <i>online</i>	12.6 millones de clientes globales
	Banca telefónica	5.9 millones de usuarios
	Encuestas	1 millón de encuestas en los principales países donde el Grupo está presente
Accionistas	Junta general de accionistas	2,624 asistentes
	Oficinas de atención a los accionistas	Presencia en ocho países clave
	Líneas de atención a los accionistas	227,968 consultas atendidas 3,826,979 alertas enviadas por SMS
	Buzón del accionista	235,292 accionistas suscritos 32,034 <i>e-mails</i> gestionados 339,049 escritos atendidos
Sociedad	Web corporativa	www.santander.com Disponible en cuatro idiomas/2,975,000 visitas únicas recibidas
	Redes sociales	Facebook: 60 perfiles - 5,532,512 seguidores Twitter: 48 perfiles - 742,613 seguidores YouTube: 39 canales - 5,896 videos y 108,216,029 reproducciones Google+: 15 perfiles - 150,959 seguidores y 4,049,616 visitas Pinterest: 2 perfiles - 1,441 seguidores

# Identificación de Aspectos Relevantes

Banco Santander complementa su diálogo con sus grupos de interés a través de un estudio de relevancia que permite conocer la opinión de sus principales *stakeholders*. El Banco pregunta y consulta, en todos los países en los que está presente, a empleados, clientes, accionistas, inversores, ONG y a la sociedad en general sobre los aspectos que más les preocupan, tanto económicos como sociales y ambientales.

El estudio, basado en un análisis cuantitativo y cualitativo, permite al Banco construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados para incorporar, en su caso, estos aspectos relevantes en la estrategia de sustentabilidad del Grupo. Este informe pretende dar respuesta a los principales temas identificados en este análisis.

Dentro de las principales conclusiones del estudio destaca la importancia que adquieren los siguientes aspectos:

- La creación de empleo, tema especialmente crítico en el contexto actual, en países como España.
- La educación financiera, considerado como un importante motor para ganar confianza.
- Los mecanismos de medición de la satisfacción de los clientes y los distintos canales de atención puestos a su disposición (multicanalidad).
- El acceso a servicios financieros por parte de colectivos en situación de vulnerabilidad (jóvenes, ancianos, inmigrantes...).

- La gestión del talento, el desarrollo profesional de los empleados del Banco y el fomento de política que promuevan y faciliten las políticas de conciliación entre la vida personal y profesional.
- La adaptación a los cambios regulatorios.
- El control y la gestión de los riesgos, y en especial, el control de los riesgos socio ambientales en las operaciones de crédito.
- El control del impacto ambiental y la puesta en marcha de medidas para su reducción, así como los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.
- La inclusión de aspectos sociales y ambientales en la estrategia del Grupo.

Todos los aspectos relevantes identificados, tanto a través del diálogo con los grupos de interés como gracias al estudio de materialidad realizado, son prioritarios para Banco Santander, tal y como se refleja en este informe de sustentabilidad. Además, y dada su especial relevancia, el Banco seguirá avanzando en su análisis con el fin de orientar su estrategia de responsabilidad social corporativa y ser capaz de responder a las preocupaciones y expectativas detectadas.

## Principales aspectos identificados



## Proceso del estudio de materialidad

Fuentes externas e internas analizadas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Análisis de medios de comunicación y redes sociales</b></li> <li>→ <b>Análisis de expertos</b> Información que los creadores de opinión han publicado en aspectos ambientales y sociales</li> <li>→ <b>Análisis ISR</b> Aspectos reflejados en diferentes índices de inversores socialmente responsables</li> <li>→ <b>Análisis SASB</b> Análisis cuantitativo y cualitativo de los aspectos relevantes en sustentabilidad contemplados por el <i>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)</i>, guía para la identificación de los aspectos materiales que las empresas han de considerar en sus informes de sustentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Jornada de trabajo con los responsables de sustentabilidad de cada país en donde el Banco tiene presencia</li> <li>→ Análisis de los temas que están siendo tratados en los comités de sustentabilidad de los últimos cuatro años</li> <li>→ Análisis de los temas con mayor repercusión en la <i>intranet</i> corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Análisis de los Informes de Sustentabilidad anteriores</li> <li>→ Análisis de los cambios en el gobierno corporativo</li> <li>→ Entrevistas a expertos e inversores en aspectos éticos, sociales y ambientales para conocer los principales retos y tendencias en los asuntos críticos en materia de responsabilidad social corporativa en las entidades del sector financiero</li> </ul>

## Principales ámbitos de actuación

## Logros y alcances en sustentabilidad

• Empleo y respeto a la diversidad	• El 96% de empleados tienen contrato indefinido. El 55% son mujeres. Y el 10.49% de personal ha sido promocionado.
• Desarrollo del talento	• 44.6 horas de formación por empleado. El 97.1% de la plantilla ha recibido formación en 2014.
• Compromiso	• 59,569 voluntarios en iniciativas sociales con la comunidad.
• Escucha activa	• Más de 10,000 ideas recogidas para mejorar el Banco. 213 han sido seleccionadas para su implantación. • Puesta en marcha de un plan para implantar un modelo de flexibilidad responsable.
• Calidad de servicio y satisfacción de clientes	• 85.3% satisfacción global de clientes.
• Resolución de reclamaciones e incidencias	• 11.6 % menos de reclamaciones en los principales países, respecto a 2013. El 88% se resolvieron en menos de 30 días.
• Estrategia multicanal	• 55.19% de crecimiento en usuarios de Banca móvil y 6.71% en usuarios de Banca de internet respecto a 2013. • 314.1 millones de euros en créditos a microemprendedores.
• Productos y servicios con enfoque social y/o ambiental	• Líderes en financiación y promoción de energías renovables (participación en la financiación de 5,197 MW).
• Retribución al accionista	• Retribución en 2014 de 0.60 euros por acción. Nueva política de dividendo, aumento del pago en efectivo al 30% del beneficio recurrente.
• Educación, foco en la educación superior	• 187 millones de inversión en la comunidad, de los que el 78% se invirtieron en apoyo de la educación superior. • 1,175 convenios con universidades de 20 países y 28,443 becas y ayudas al estudio.
• Emprendimiento y creación de empleo	• 1.1 millones de empleos intermediados para jóvenes a través de la comunidad laboral Universia-Trabajando.com • 9,529 becas para prácticas en pymes (Becas Santander CRUE CEPYME),
• Inclusión financiera	• Múltiples programas de educación financiera en las comunidades donde estamos presentes.
• Cambio climático	• Nueva política de cambio climático. • 4.8% de reducción global de emisiones CO2 respecto a 2013. • 38% de la energía consumida procede de energías renovables.
• Control de consumos y emisiones	• 8.3% de reducción de papel consumido respecto a 2013.
• Gestión de compras responsable	• 6,429 procesos de negociación, resultando adjudicatarios 3,660 proveedores. El 92% fueron proveedores locales. • 569 proveedores homologados han sido evaluados en su cumplimiento con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Empleados



Clientes



Accionistas



Sociedad



Medio ambiente



Proveedores

# Marcos Martínez Gavica

Presidente Ejecutivo  
Grupo Financiero Santander.

G4-1



En Santander, ser una institución sustentable inicia con la consolidación de un modelo de negocio centrado en el cliente y sus necesidades, que a su vez integre criterios éticos y ambientales para su gestión.

Por ello, hoy nos consolidamos como una de las principales instituciones bancarias del país en el financiamiento de energías sustentables; estos proyectos son evaluados bajo los Principios de Ecuador.

También hemos ampliado nuestros fondos y herramientas de comercialización para brindar mayores oportunidades de desarrollo a las Pymes de México. Acrecentamos nuestra red de sucursales en 2014 de 1,018 a 1,090 y, con la incorporación de 7-Eleven a nuestra red de corresponsables, incrementó en 1,800 puntos transaccionales la red al servicio de nuestros 11,043,353 clientes, a quienes servimos manteniendo altos estándares de calidad en la atención y tecnología avanzada.

Nuestro actuar refleja la convicción de que al conducirnos de manera transparente, ética y responsable damos una respuesta integral a las expectativas de nuestros grupos de interés, lo cual genera un compromiso de largo plazo con ellos.

Es por esa razón que establecemos y mantenemos canales de comunicación abiertos y eficientes con cada audiencia.

Seguimos ratificando nuestro compromiso y alineación con los principios del Pacto Mundial y por medio de este informe presentamos nuestros avances en materia de protección a los derechos humanos, prácticas laborales justas, cuidado del medio ambiente y lucha anticorrupción.

A nivel de equidad, es importante destacar que en 2014 se incorporó una mujer al Consejo de Administración, mientras que 16,055 personas tomaron capacitación en temas de anticorrupción y 13,689 en cultura de igualdad.

Además, el 100% de nuestros colaboradores está certificado en el uso y conocimiento del Código General de Conducta de la institución, el cual cuenta con canales de denuncias con objeto de salvaguardar la ética en nuestra actividad empresarial.

La inversión en educación superior es una señal de identidad Santander. En México y en el mundo destinamos recursos económicos y humanos para impulsar la educación, pues estamos convencidos de que es una herramienta eficaz para la generación de desarrollo social y económico en el país.

Durante 2014 se destinaron 106 millones de pesos al Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES) de Santander Universidades, el programa social emblema de la institución.

Por medio del PAES se entregaron 955 becas, se mantuvieron 185 convenios de colaboración con universidades públicas y privadas del país, y se sumaron 3,501 jóvenes emprendedores de 167 instituciones de educación superior al Premio Santander a la Innovación Empresarial.

Asimismo, se otorgaron 275,058 Tarjetas Universitarias Inteligentes (TUI) correspondientes a altas (entregadas en eventos masivos, uno a uno) y se crearon las Becas Santander MUSEIC-FOBESII para desarrollar Emprendedores de Alto Impacto.

Por su parte, Universia desarrolló el III Encuentro Internacional de Rectores Universia en Río de Janeiro; del cual resultó la Carta Universia Río 2014, que resume una estrategia común de actuación en torno a propuestas y compromisos de las universidades iberoamericanas.

A través de esta importante red también se gestionaron 35,118 empleos y se creó Innoversia, un portal de innovación que vincula a las empresas con la investigación universitaria.

Adicionalmente, durante 2014 Santander Universidades y Universia se unieron para el desarrollo de iniciativas en pro de la educación financiera, tales como giras, foros, seminarios, material informativo y publicaciones enfocadas a universidades y estudiantes, a fin de generar conciencia y conocimiento para promover finanzas sanas.

A nivel de vinculación con la comunidad, por medio del Fideicomiso Por Los Niños de México -iniciativa que cumplió 20 años apoyando la niñez mexicana- en tal solo 2014 se destinaron 8.2 millones de pesos para impulsar la educación, la salud y la nutrición de más de 27,662 infantes.

Además, por medio de nuestros cajeros automáticos recolectamos 18.1 millones de pesos, producto de la generosidad de nuestros clientes para apoyar las causas sociales de nuestros Socios Sustentables: Unicef, Reforestamos México, Provivah y Bécalos.

Por otro lado, continuamos midiendo y mejorando nuestras iniciativas para la reducción de nuestro impacto ambiental; por ello, en 2014 logramos disminuir en un 25.7% el consumo de papel con respecto a 2013 y se reutilizaron 58,080 metros cúbicos (m3) de agua, corresponde a los edificios Contact Center y Centro Tecnológico y de Operaciones Santander ubicados en Querétaro. Además, en el Corporativo Santa Fe continuamos ostentando el Certificado ISO 14001 de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Todas estas iniciativas afianzan en Santander una visión de sustentabilidad que trasciende a la rentabilidad y utilidad financiera para consolidarse como una estrategia de liderazgo, por lo cual nos mantenemos en el Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores y nos regimos bajo una estrategia de sustentabilidad, que lidera y gestiona nuestros propósitos en la materia con una proyección a largo plazo, la cual compromete e impacta a directivos, personal y grupos de interés en pro de un México mejor para todos.

Muchas gracias a todos los que hacen realidad la sustentabilidad de nuestra empresa.



MARCOS MARTÍNEZ GAVICA  
PRESIDENTE EJECUTIVO DE GRUPO  
FINANCIERO SANTANDER MÉXICO

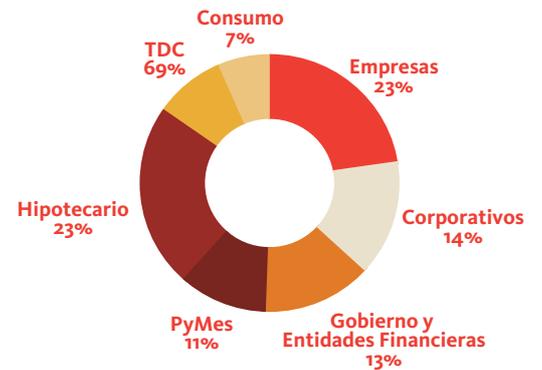
# Sustentabilidad por México

(G4 - 4 y G4 - 5)

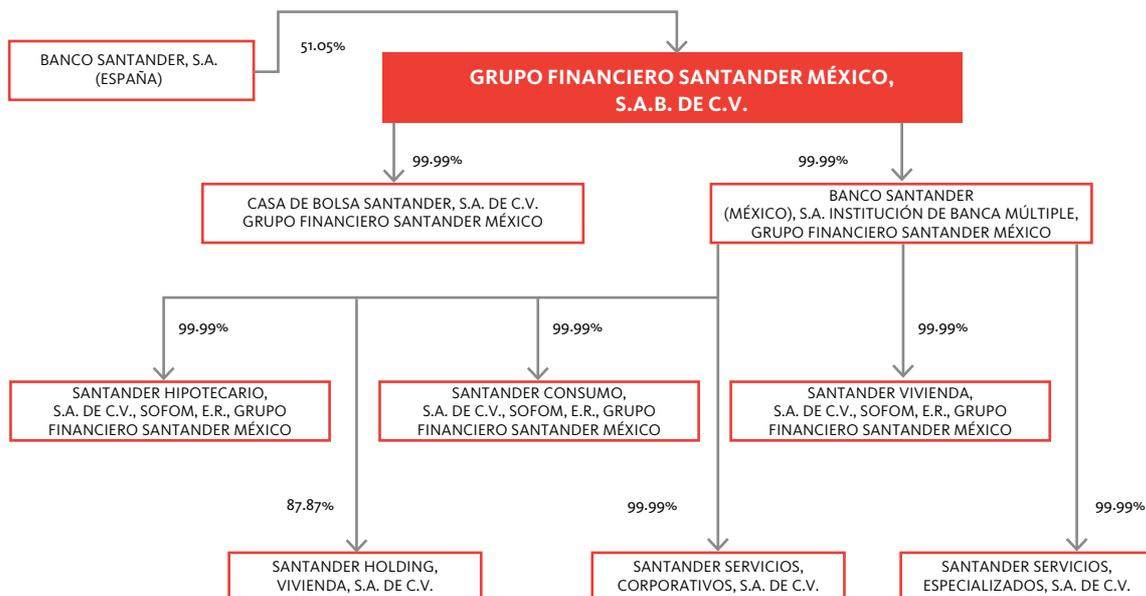
(G4 - 3) Grupo Financiero Santander México, S.A.B. (Santander México) es uno de los principales grupos financieros del país y ofrece una amplia gama de productos y servicios que abarcan mercados como: Banca Comercial, Crédito, Banca Mayorista, Banca de Empresas e Instituciones, Banca Privada y Banca de Particulares y PyMes. (G4- 8)

Los principales clientes del Grupo son personas físicas, empresas (personas morales) e instituciones de gobierno, dispersos en todos los estados de la República Mexicana. Actualmente esta es la composición de la cartera y los productos/servicios ofrecidos:

Grupo Financiero Santander México (G4- 4 y G4-9)	
Productos	Servicios
Cuentas de ahorro	Servicios bancarios
Tarjetas de crédito	Bursátiles y financieros
Seguros	Seguros
Inversiones	Cobros, pagos y transferencias
Créditos	



La naturaleza y régimen que componen el Grupo en México se describen en el siguiente gráfico: (G4 - 7)



# Ideas que Trascienden en Hechos: Logros 2014

Durante 2014 muchas ideas se han convertido en proyectos que consolidan a Santander México como una institución sustentable: Una creciente rentabilidad, programas renovados para fortalecer la ética y la transparencia, programas sociales, educativos y ambientales que satisfacen las expectativas de los grupos de interés, y un gobierno corporativo eficiente que incrementa el grado de responsabilidad ambiental y social con México.



## Sustentabilidad Económica (G4 - 8, G4 - 9, G4 - 10 y G4 - LA12)

Regional	Clientes	Sucursales	Cajeros	Empleados Hombres	Empleados Mujeres	Total Empleados
Centro	1,165,551	122	565	1,456	1,873	3,329
Metro Norte	1,519,988	153	700	744	768	1,512
Metro Sur	1,273,031	137	594	790	719	1,509
Metropolitana*				1,587	1,200	2,787
Noreste	1,121,339	137	677	705	752	1,457
Noroeste	1,248,099	103	512	439	703	1,142
Norte	987,985	88	453	442	472	914
Occidente	968,795	114	481	573	654	1,227
Sur	1,110,867	99	633	432	590	1,022
Sureste	1,647,698	137	913	708	803	1,511
<b>Total</b>	<b>11,043,353</b>	<b>1,090</b>	<b>5,528</b>	<b>7,876</b>	<b>8,534</b>	<b>16,410</b>

\*La regional metropolitana está compuesta por empleados en corporativos. Las sucursales y cajeros en ésta área están distribuidos en las regionales metro norte y metro sur.



## Sustentabilidad Económica (G4 - 9)

Rubros	2013	2014	% Var.
Activos**	822.1****	937.4	14.0%
Impuestos*	2,852	3,341	17.1%
Captación*	404,668	459,624	13.6%
Financiamiento*	394,932***	465,541***	17.9%
Inversión en capacitación*	142	107.4	-24.4%
Número de casos atendidos por el Defensor del Cliente	1,793	1,932	7.8%
Número de casos atendidos por el Defensor del Empleado	186	212	14.0%
Valor económico directo creado* (G4 - EC1)	72,226	75,417	4.4%
Valor económico distribuido* (G4 - EC1)	58,407	63,229	8.3%
Valor económico retenido* (G4 - EC1)	13,819	12,188	-11.8%

\* Cifras en millones de pesos.  
 \*\* Cifras en miles de millones de pesos.  
 \*\*\* Esta cifra se refiere a impuestos a la utilidad causados y diferidos netos.  
 \*\*\*\* Hubo un restateo en los activos pasando de 821.8 en 2013 a 822.1 en 2014.



## Sustentabilidad Social

	2013	2014	% Var.
<b>Santander Universidades</b>			
Número de becas de Santander Universidades	33,170	955	-
Número de convenios de colaboración	183	185	4.1%
Proyectos presentados al Premio Santander a la Innovación	648	746	15.1%
Tarjetas Universitarias Inteligentes entregadas - Altas	202,625	275,058	35.7%
<b>Universia</b>			
Número de colocación de la Bolsa de Empleo	35,949	35,118	-2.3%
<b>Fideicomiso Por los Niños de México</b>			
Número de niños beneficiados por Fideicomiso	17,856	27,662	54.9%
Número de organizaciones apoyadas	74	76	2.7%
Monto de apoyo aprobado (pesos)	7,895,050	8,200,000	3.8%
<b>Socios Sustentables</b>			
Total de recaudación en cajeros para causas sociales	20,686,654	18,182,591	-12.1%



## Sustentabilidad Ambiental

Indicador	Nacional 2014	Corporativo Santa Fe 2014
<b>CONSUMO (G4-EN1)</b>		
Combustible (l.) - Diesel	73,724	5,953
Energía eléctrica (MWh) (G4-EN3)	133,410	7,799
Agua (m <sup>3</sup> ) (G4-EN8)	448,918	30,296
Papel (Kg)	2,017,686	191,738
Equipo electrónico (núm.)-Generación	3,430	269
Viajes en avión (núm.) (G4-EN30)	17,692	NA
<b>GESTIÓN</b>		
Agua reutilizada (m <sup>3</sup> ) (G4-EN10)	58,080	240
Papel y cartón (t)	423.67	20.33
Plásticos (t)	99.92	5.11
Vidrio (t)	53.52	1.35
<b>GENERACIÓN</b>		
Emisiones GEI totales (t CO <sub>2</sub> eq)		
Alcance 1*, 2** y 3*	80,601.42	NA
Aguas residuales (m <sup>3</sup> ) (G4-EN22)	291,797	19,693
Residuos totales (t) (G4-EN23)	577.12	26.80

\* Para el cálculo de las emisiones alcance 1 y 3 se han utilizado los factores de conversión de la DEFRA.

\*\* Para el cálculo de las emisiones correspondientes al alcance 2 se han utilizado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2011 (último disponible) y el factor de conversión ha sido 1,134 de CO<sub>2</sub> a CO<sub>2</sub> equivalente (Fuente: DEFRA Guidelines)

# Modelo y Gestión de Sustentabilidad en México

(G4-25)

A nivel global y en México, Santander cuenta con tres pilares que rigen la gestión de sustentabilidad: inversión en educación superior, comunidad y medio ambiente, y compromiso a largo plazo con grupos de interés.

En estas tres bases se alinean todas las acciones en sustentabilidad, con el fin de generar valor a cada uno de los grupos de interés, establecidos en el Modelo de Sustentabilidad y Matriz de Relacionamiento con Grupos de Interés.

El modelo propone apoyar y acompañar el progreso ambiental, social y económico de México en un ambiente de ética y transparencia, para crear valor compartido a largo plazo en pro de generaciones futuras, mientras que la Matriz reconoce a cada grupo de interés identificado por la institución, previo al análisis interno.

El Modelo de Sustentabilidad y la Matriz de Grupos de Interés promueven un continuo diálogo con dichos grupos, lo cual es fundamental para consolidar la visión y los valores corporativos.

## 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
- Desarrollar nuevos canales de difusión de las iniciativas sociales del Grupo
- Avanzar en la medición del impacto de las iniciativas sociales del Grupo

### Pilares



Inversión en Educación Superior



Comunidad y Medio Ambiente



Compromiso a largo plazo con los grupos de interés

### Ejes de acción



Sustentabilidad Social y Vínculo con la Comunidad



Sustentabilidad Económica



Sustentabilidad Ambiental



Gobierno Corporativo

### Grupos de Interés



Organizaciones de la Sociedad Civil



Empleados y sus familias



Autoridades



Academia



Competidores



Sociedad



Clientes



Proveedores



Medio Ambiente



Accionistas/ Inversionistas

**Matriz grupos de interés** (G4 - 24, G4 - 25, G4 -26 y G4 - 27)

Grupo de interés	Expectativas	Respuesta 2014	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto
 Sociedad	Impulso al desarrollo social del país y al cuidado del medio ambiente	Fideicomiso Por los Niños de México, 8.2 millones donados por empleados y el Banco	Convocatoria del Fideicomiso Por Los Niños de México	Anual
		Apoyo a Socios Sustentables, 18.1 millones donados por clientes en 2014	Colectas en cajeros automáticos	Anual
		Sistema de Gestión Ambiental (Corporativo Santa Fe) y Programa Interno para Medición de Huella Ambiental (Nacional)	Política ambiental, campañas internas de sensibilización y capacitación	Constante
 Academia	Apoyo a la educación y desarrollo del sector universitario en México	III Encuentro Internacional de Rectores Universaria - Río de Janeiro 2014	Consejo de Administración de Universaria	Dos veces al año
		955 Becas otorgadas 185 Convenios de Colaboración 746 Participantes en el Premio Innovación Empresarial 275,058 TUI entregadas - Altas	Plan de Apoyo a la Educación Superior de Santander Universidades	Constante
 Organizaciones de la sociedad civil	Apoyo institucional a las causas sociales lideradas, voluntariado, donativos en especie y financieros	5,490.33 Kg. de donativos en especie para emergencias 76 Instituciones apoyadas con el Fideicomiso durante 2014	Reuniones, visitas y retroalimentación a las organizaciones sociales que participan en la convocatoria del Fideicomiso	Semestrales / anuales
 Clientes	Cobertura, servicio eficiente y costos competitivos	Desarrollo de nuevos productos y servicios	Medios de comunicación en oficinas, digitales y publicidad	
		1,090 sucursales y 5,528 cajeros en todo el país 16,481 puntos transaccionales a través de Oxxo, Telecomm y 7-Eleven	Atención en oficinas, Contact Center y redes sociales	
		1,932 casos recibidos por el Defensor del Cliente Santander	Defensor del Cliente Santander	Constante
		8 diferentes medios de comunicación están disponibles para el cliente a fin de atender sus quejas o sugerencias 64,982 encuestas de satisfacción realizadas a clientes	Centro de Quejas y Reclamos	

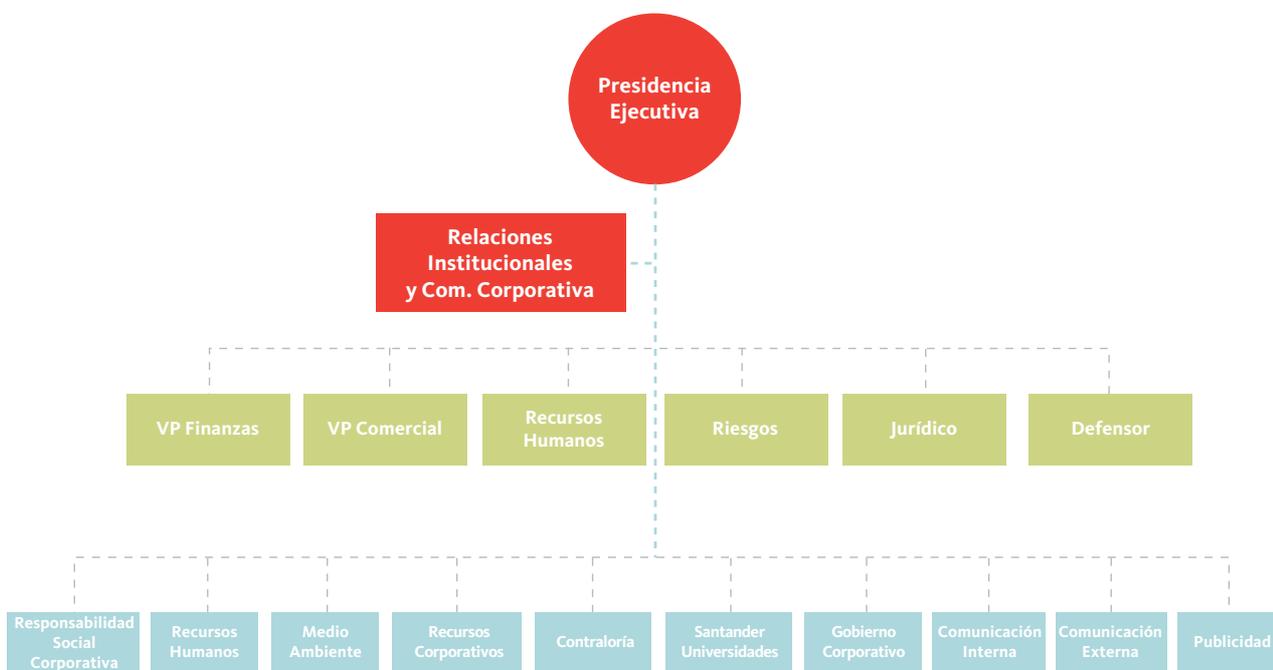
Grupo de interés	Expectativas	Respuesta 2014	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto
 Empleados y sus familias	Mantener equilibrio entre la vida familiar y laboral, así como condiciones laborales aptas para el crecimiento	<p>\$107,409,895 pesos invertidos en capacitación</p> <hr/> <p>920,358 horas de capacitación en el año</p> <hr/> <p>728 simulacros realizados y 5,040 personas capacitadas en protección civil en todo el país</p> <hr/> <p>212 casos recibidos por el Defensor del Empleado Santander</p> <hr/> <p>47 Eventos con los empleados y sus familiares en la Semana Santander Somos Todos</p>	<p>Intranet /Portal de Formación y Desarrollo</p> <hr/> <p>Capacitación / Brigadistas</p> <hr/> <p>Defensor del Empleado Santander</p> <hr/> <p>Convenio de equilibrio entre la vida familiar y laboral Línea de Apoyo al Colaborador</p>	Constante
 * Accionistas	Transparencia en la gestión de recursos e información de la empresa	<p>Código de Conducta General y Código de Conducta en el Mercado de Valores</p> <hr/> <p>Buenas prácticas de Gobierno Corporativo</p> <hr/> <p>Gestión constante de información y reportes financieros</p> <hr/> <p>Convocatoria y Junta de Accionistas</p>	<p>Informe anual (Financiero)</p> <hr/> <p>Informe para accionistas</p> <hr/> <p>Línea de Atención a Accionistas: 5249 4455</p> <hr/> <p>Desde fuera de México: +52 55 5249 4455</p> <hr/> <p>Correo electrónico y web: accionistas_mx@santander.com www.santander.com.mx/accionistas/</p> <hr/> <p>Boletines</p>	<p>Anualmente</p> <hr/> <p>Trimestrales</p> <hr/> <p>Constante</p> <hr/> <p>Constante</p> <hr/> <p>Diarios y mensuales</p>
 * Inversionistas	Acceso a información financiera relevante sobre el Grupo	Gestión constante de información y reportes financieros	<p>Reportes y presentaciones con información financiera</p> <hr/> <p>Roadshows y conferencias</p> <hr/> <p>Correo electrónico y web: investor@santander.com www.santander.com.mx/ir/</p>	<p>Trimestrales y anuales</p> <hr/> <p>Trimestral</p> <hr/> <p>Constante</p>

\* En el caso de Accionistas e Inversionistas, las acciones realizadas en 2014 para dar respuesta a la expectativas de este público, no necesariamente van ligadas a un medio de comunicación, sin embargo el área tiene gran variedad de canales de comunicación que deben resaltarse por eso los coloca todos.

Grupo de interés	Expectativas	Respuesta 2014	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto	
	Autoridades	Cumplimiento de la normatividad local y nacional	Somos una empresa regulada por: > Secretaría de Hacienda y Crédito Público > Comisión Nacional Bancaria y de Valores > Secretaría de Economía > Banco de México > CONDUSEF	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país	Periódicos
		El Grupo se alinea a los reglamentos de la Bolsa Mexicana de Valores y The New York Stock Exchange	Presentación y publicación de reportes acordes a la normativa de los mercados de valores donde se cotizan las acciones del Grupo		
	Proveedores	Equidad en la administración del proceso de compras y relaciones a largo plazo	El 100% de los contratos con proveedores contiene el Protocolo de Responsabilidad Social	Email y reuniones	Constante
		El proceso de homologación de proveedores tiene en cuenta los principios del Pacto Mundial	Central de compras (Aquanima) Información en la página web		
	Competidores	Libre competencia	Santander México es una empresa regulada y respetuosa de los reglamentos externos de libre competencia; es participante activo de la Asociación de Bancos de México	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país	Periódicas
	Medios de Comunicación	Gestión constante de información sobre la situación del Grupo	Desarrollo de comunicados, eventos e información para medios masivos sobre eventos y situaciones relevantes	Teléfono: 52578124 Mail: agduran@santander.com.mx	Constante

## Comité de sustentabilidad México

Siguiendo lineamientos corporativos, durante 2014 y el primer semestre de 2015 se consolidará el Comité de Sustentabilidad del Grupo en México, cuya principal función será validar las estrategias, lineamientos y acciones concernientes a la política y el modelo de sustentabilidad del Grupo surgidas de la organización, para presentarlas al Comité de Dirección y que, en su caso, sean aprobadas. Ésta es la conformación del Comité:



La política de sustentabilidad de Santander México tiene su base en el Código General de Conducta y nos orienta como Grupo a desarrollar acciones que contribuyan con la sociedad y consoliden la viabilidad del negocio a largo plazo. Es por ello que nuestro compromiso con la sustentabilidad implica:



### Modelo de Negocio Sustentable

Integrar criterios éticos, sociales y medioambientales en la operación.



### Compromiso con sus grupos de interés

Mantener relaciones estables y duraderas con grupos de interés que construyan confianza en el largo plazo.



### Contribuir al proceso social de las comunidades

Anticipar los retos y cambios en el entorno para establecer acciones sustentables que disminuyan su impacto.



### Contar con el mejor Gobierno Corporativo

Consolidar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Este compromiso se genera con el fin de determinar un marco de actuación que integre los principios de la sustentabilidad en los ámbitos económico, social y ambiental; y, adicionalmente, alinear las acciones en campo a la estrategia global de negocio.

# Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

El Grupo ejerce sus compromisos con clientes, colaboradores, accionistas y cada uno de los grupos de interés con una sólida ética empresarial y prácticas transparentes de Gobierno Corporativo, manteniendo la rentabilidad de negocio e impulsando el desarrollo económico del país.

### GOBIERNO COPROPORATIVO (G4- 34)

El Gobierno Corporativo de Santander México no solo es un eje estratégico para la gestión de su sustentabilidad, también es una herramienta eficaz para garantizar a los accionistas y grupos de interés una gestión oportuna del valor y los recursos del negocio, con ética y conformidad con la ley.

### A. Consejo de Administración (G4- 38)

El Consejo de Administración es el órgano encargado de la toma de decisiones en el Grupo y, conforme a los estatutos sociales, debe estar compuesto por al menos un 25% de consejeros independientes. Al cierre de 2014, 12 de los 19 consejeros (63%) eran independientes (propietarios y suplentes).

Además, en 2014 se integró al Consejo una mujer como consejera independiente-suplente, en aras de generar mayor riqueza y diversidad a la composición del mismo, el cual cerró 2014 con la siguiente estructura: (G4- 34 - G4-LA12)

<b>Consejeros Propietarios No Independientes Serie "F"</b>	<b>Fecha de Nombramiento</b>	<b>Años en el Consejo</b>	<b>Edad</b>	<b>Consejeros Suplentes No Independientes Serie "F"</b>	<b>Fecha de Nombramiento</b>	<b>Años en el Consejo</b>	<b>Edad</b>
Don Carlos Gómez y Gómez	01/04/1992	22	65 años	Don Francisco Javier Hidalgo Blazquez	25/04/2014	7 meses	57 años
Don Marcos Alejandro Martínez Gavica	21/04/1997	17	61 años	Don Eduardo Fernández García Travesí	24/10/2006	8	52 años
Don Carlos Fernández González	21/04/1997	17	48 años	Don Pedro José Moreno Cantalejo	24/10/2006	8	51 años
Don Rodrigo Brand de Lara	14/05/2012	2	42 años				
<b>Consejeros Propietarios Independientes Serie "F"</b>				<b>Consejeros Suplentes Independientes Serie "F"</b>			
Don Guillermo Güemez García	14/05/2012	2	73 años	Don Eduardo Carredano Fernández	21/04/1997	17	63 años
Don Joaquín Vargas Guajardo	19/02/2009	5	60 años	Don Jesús Federico Reyes Heróles González Garza	19/02/2009	5	62 años
Don Juan Gallardo Thurlow	13/04/2013	2	67 años				
Don Vittorio Corbo Lioi	14/05/2012	2	71 años				
<b>Consejeros Propietarios Independientes Serie "B"</b>				<b>Consejeros Suplentes Independientes Serie "B"</b>			
Don Fernando Ruíz Sahagún	27/11/2003	11	72 años	Gina Lorenza Díez Barroso Azcárraga	25/04/2014	8 meses	59 años
Don Alberto Torrado Martínez	19/02/2009	5	51 años	Don Antonio Purón Mier y Terán	19/02/2009	5	61 años
Don Fernando Solana Morales	27/11/2003	11	84 años	Don Enrique Krauze Kleinbort	25/02/2010	4	67 años

Funcionarios Ejecutivos	Puesto	Año de designación al puesto actual
Marcos Alejandro Martínez Gavica (G4- 39)	Presidente Ejecutivo y Director General	1997
Pedro José Moreno Cantalejo	Vicepresidente de Administración y Finanzas	2010
Francisco Javier Hidalgo Blazquez	Vicepresidente de Banca Comercial	2014
Eduardo Fernández García-Travesí	Asesor General Jurídico	2006
Fernando Borja Mujica	Director General Adjunto de Jurídico	2014
Emilio de Eusebio Saiz	Director General Adjunto de Intervención y Control	2010
Estanislao de la Torre Álvarez	Director General Adjunto de Medios	2006
Roberto D'Empaire Muskus	Director General Adjunto de Crédito	2013
Juan Garrido Otaola	Director General Adjunto de Banca Mayorista Global	2013
José Antonio Alonso Mendivil	Director General Adjunto de Estrategia Comercial	2011
Rodrigo Brand de Lara	Director General Adjunto de Relaciones Institucionales y Comunicación	2011
Pablo Fernando Quesada Gómez	Director General Adjunto de Banca de Empresas e Instituciones	2013
Jorge Alberto Alfaro Lara	Director General Adjunto de Medios de Pago	2005
Juan Ramón Jiménez Lorenzo	Director Ejecutivo de Auditoría Interna	2014
Alfonso Sánchez de Pazos	Director General Adjunto de Banca Privada	2013
Juan Pedro Oechsle Bernos	Director General Adjunto de Banca Individuos y Pymes	2011
Enrique Luis Mondragón Domínguez	Director General Adjunto de Recursos Humanos Organización y Costo	2013

(G4 - 35) El Consejo de Administración tiene como función principal, con carácter indelegable, la supervisión, vigilancia y dirección del Grupo, para lo cual se apoya en Comités y el Equipo de Dirección.

Por medio de estos conductos se analizan y aprueban temas relevantes de carácter económico, ambiental y social; los cuales son presentados para aprobación del Consejo y plasmados en actas, a fin de darles seguimiento.

(G4- 40) Todos los integrantes del Consejo, Comités y Equipo de Dirección deben cumplir con estrictos criterios legales para su selección y nombramientos; además de acreditar su calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorio, así como amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa, entre otras áreas de conocimiento. Si desea obtener más información sobre nuestros consejeros, favor de consultar:

[http://www.santander.com.mx/ir/pdf/gob\\_corp/consejo\\_de\\_administracion\\_banco.pdf](http://www.santander.com.mx/ir/pdf/gob_corp/consejo_de_administracion_banco.pdf)

Los miembros del Consejo de Administración son nombrados por medio de Asambleas Especiales de Accionistas; para obtener su nombramiento deben ser

propuestos por la Dirección General y aprobados por la Comisión Ejecutiva. Por su parte, los miembros de los comités son elegidos por el Consejo de Administración.

En México no hay un periodo definido para ocupar el cargo de consejero. La Asamblea de Accionistas determina si, de acuerdo con su desempeño, un consejero se mantiene en el cargo.

(G4-51) La remuneración para directivos y consejeros se basa en estudios de equidad interna y la valoración de los puestos que ocupan; además, se realiza un benchmarking para asegurar la competitividad de esta retribución.

Adicional a esto, en función del desempeño anual de cada directivo y los resultados del Banco, a través de un comité de valoración se toman decisiones para aplicar cambios a los esquemas de compensaciones individuales. Para conocer información detallada sobre la compensación, favor de consultar el reporte anual del Grupo.

Durante 2014 el Consejo de Administración realizó cinco juntas en las siguientes fechas:

- 23 de enero
- 24 de abril
- 22 de julio
- 23 de octubre
- 9 de diciembre

A grandes rasgos los temas tratados fueron:

- Aprobación de las actas levantadas en la sesión anterior
- Revisión de los informes trimestrales de cada Comité
- Presentación y aprobación de propuesta de trabajo de los diferentes Comités y de los estados financieros (trimestrales y anuales)

## B. Comités del Consejo de Administración

(G4 - 38) El Grupo cuenta con cuatro Comités Normativos, cada uno con diversas funciones según su naturaleza. Su propósito central es apoyar al Consejo en la identificación, análisis y seguimiento de temas o decisiones relevantes.

Santander México. A continuación se describe los integrantes y funciones de cada comité del Grupo. Vale la pena resaltar que el Comité de Remuneraciones solo aplica para Banco Santander.

Estas decisiones, una vez aprobadas, se plasman en las Actas de Junta de Consejo y son publicadas a través del sitio web de

### Comité de Auditoría. Integrantes Independientes

**Don Fernando Ruíz Sahagún (Presidente)**

**Don Eduardo Carredano Fernández**

**Don Antonio Purón Mier y Terán**

**FUNCIONES:** Presentar al Consejo opinión frente a los estados financieros, evaluar el desempeño de la auditoría externa, analizar el dictamen del auditor externo, informar al Consejo los resultados del sistema de control y auditoría internos, elaborar opinión sobre el informe de la Dirección General en materia de control interno y apoyar al Consejo en la elaboración del informe.

### Comité de prácticas societarias, nominaciones y compensaciones. Integrantes independientes

**Don Antonio Purón Mier y Terán (Presidente)**

**Don Fernando Ruíz Sahagún**

**Don Jesús Federico Reyes Heróles González Garza**

**FUNCIONES:** Convocar a la Asamblea de Accionistas, apoyar al Consejo en la elaboración de informes para dicho órgano y brindar asesoría al Consejo de Administración en asuntos tales como: (i) políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes, (ii) políticas de créditos u operaciones distintas a crédito con partes relacionadas, (iii) políticas para eximir de autorización las operaciones de la sociedad con personas relacionadas, (iv) operaciones con empleados, (v) operaciones inusuales o no recurrentes, (vi) nombramiento, destitución y remuneración del Director General; (vii) política de designación y retribución de directivos relevantes, (viii) políticas que establezcan los límites del alcance de autoridad del Director General y funcionarios relevantes, (ix) organización y sucesión estratégica de recursos humanos, (x) apoyar a establecer las políticas que promuevan la actuación de la Sociedad dentro del marco jurídico y se cuente con la adecuada defensa legal; (xi) vigilar el cumplimiento de las prácticas corporativas establecidas de todas las leyes u ordenamientos aplicables, entre otras funciones.

### Comité de administración integral de riesgos (CAIR) (G4 - 45). Integrantes Independientes

**Don Guillermo Güemez García (Presidente)**

**Don Joaquin Vargas Guajardo**

**Don Alberto Torrado Martínez**

### No Independientes

**Don Marcos Alejandro Martínez Gavica**

**Don Pedro José Moreno Cantalejo**

**Don Roberto D'Empaire Muskus**

**Don Juan Garrido Otaola**

**Don Juan Ramón Jiménez Lorenzo\***

\* Con voz pero sin voto

**FUNCIONES:** Proponer al Consejo los objetivos, políticas y procedimientos para la administración del riesgo y los límites de exposición a este; aprueba las metodologías para la medición de los distintos tipos de riesgo, así como los modelos, parámetros y escenarios para su medición. Da seguimiento a temas de riesgos de mercado y liquidez, crédito, contrapartida, legal y operacional.

**Comité de Remuneraciones Integrantes Independientes**

**Don Antonio Purón Mier y Terán ( Presidente)**

**Don Fernando Ruíz Sahagún**

**Don Eduardo Carredano Fernández**

**No independientes**

**Don Marcos Alejandro Martínez Gavica**

**Don Roberto D’Empaire Muskus**

**Don Enrique Luis Mondragón Domínguez**

**Don Juan Ramón Jiménez Lorenzo**

**Don Eduardo Fernández García Travesí**

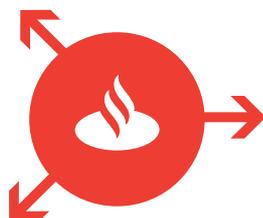
**FUNCIONES:** Difundir los criterios y políticas de los esquemas de remuneración a los empleados, así como definir las normas y políticas de administración, evaluación, cálculo y pago de los diferentes esquemas de remuneración. Además, generar reportes semestrales sobre la administración de los esquemas, informar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre las modificaciones que efectúen al Sistema de Remuneración, proponer para aprobación del Consejo de Administración: (i) las políticas y procedimientos de remuneración (ii) los empleados o personal que están sujetos al Sistema de Remuneración, y (iii) los casos o circunstancias especiales. También implementar y mantener el Sistema de Remuneración en la institución, informar vía Internet los procedimientos y políticas de remuneración e informar al Consejo de Administración de manera semestral sobre el funcionamiento del Sistema de Remuneración.y sucesión estratégica de recursos humanos, (x) apoyar a establecer las políticas que promuevan la actuación de la Sociedad dentro del marco jurídico y se cuente con la adecuada defensa legal; (xi) vigilar el cumplimiento de las prácticas corporativas establecidas de todas la leyes u ordenamientos aplicables, entre otras funciones.

**C. Ciudadanía Corporativa (G4 - 15 Y G4 - 16)**

Al ser corresponsable del desarrollo ético y sustentable del sector financiero en México, el Grupo forma parte de diversas asociaciones que promueven la integridad y sana competencia en el país, tales como:

Además, se alinea voluntariamente a los Principios del Pacto Mundial a fin de consolidar a nivel interno y en su campo de influencia una postura de respeto y apoyo a los derechos humanos, prácticas laborales justas, cuidado del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Asociación de Bancos de México (ABM)



Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles, A.C. (AMIB)

Consejo de la Comunicación

# Ética Empresarial

(G4 - 56, G4 - 57 y G4 - 58)

El principio rector de la actividad diaria y negocio del Grupo es la defensa de su integridad y reputación. Por ello, cumplimos con la normativa legal que concierne a nuestra actividad. De igual manera lo hacemos con los estándares éticos aplicables en los mercados en los que operamos, establecidos en el Código de Conducta en el Mercado de Valores.

## A. CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

El Código General de Conducta establece los principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación de todos los empleados del Grupo y entidades que lo integran. Su más reciente actualización fue en 2013 y en éste se incluyen temáticas como:



### a. Medios de denuncia al Código de Conducta

Santander México cuenta con medios de denuncia con el fin de escuchar y atender a los colaboradores que necesiten comunicar actos presuntamente ilícitos o de incumplimiento a los códigos y manuales.

Los medios de denuncia son internos y atendidos con estricta confidencialidad por el área de Contraloría Normativa. Durante 2014 recibimos dos denuncias. Las principales características de estos medios son:

- Política de puerta abierta para todo los empleados de Santander
- Las denuncias realizadas son confidenciales pero no anónimas
- La estricta prohibición de represalias o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia, con excepción de denuncias falsas, las cuales ameritan la adopción de medidas disciplinarias

Por medio del Código se garantiza que el tratamiento de las denuncias se realizará bajo estrictos parámetros de:

- Confidencialidad
- Prohibición de represalias
- Atención de las denuncias recibidas
- Manejo de la información de las denuncias, de conformidad a la ley de protección de datos en posesión de los particulares

### b. Asesoramiento en pro de una conducta ética

(G4 - 57) A nivel interno también se cuenta con un mecanismo para brindar asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita a los colaboradores, por medio del área de Contraloría Normativa, que busca resolver dudas respecto a la aplicación del Código o en materia de prevención de la corrupción.

Otro medio efectivo para asegurar el entendimiento, aceptación y seguimiento del Código General de Conducta es el proceso de capacitación y recertificación anual que debe cumplir por normativa cada colaborador.

(G4 - HR2) Por último, el curso normativo de Cultura de Igualdad, tomado por 13,689 empleados en 2014, permitió reunir 6,844.5 horas de capacitación en temáticas relevantes para permear los valores corporativos, tales como derechos humanos, respeto a la persona y equidad de género, entre otros.

### B. GESTIÓN DEL RIESGO (G4 - 45, G4 - 46 Y G4 - 47)

La identificación, administración, evaluación y gestión de riesgos dentro del Grupo está a cargo del Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR), que a su vez cuenta con cuatro comités de apoyo: Comité de Riesgo Operativo, Comité de Cumplimiento Normativo, Comité de Riesgo Financiero y Contrapartida, y Comité de Banca Comercial.

El CAIR, por normativa, es un órgano dependiente del Consejo de Administración, el cual aprueba las metodologías para la medición de los distintos tipos de riesgo así como los modelos, parámetros y escenarios para su medida y da seguimiento a temas de riesgos de mercado y liquidez, crédito, contrapartida, legal y los asuntos de carácter económico, social y ambiental que puedan afectar la operación del negocio.

Esta estructura se cimienta en el Manual de Políticas y Procedimientos, el cual tiene documentados todos los métodos que realizan las áreas a través de diagramas de flujo, matrices de riesgos y controles. Estos se actualizan para certificar su adecuada funcionalidad por lo menos dos veces al año.

**C. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO**

Contamos con un estructurado sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, el cual se sustenta en las siguientes bases:

- Apoyo institucional e implicación de todo los niveles de la organización
- Normativa interna más restrictiva en comparación a la que dispone la ley nacional en la materia
- Aplicación de una política de conocimiento de clientes
- Monitoreo de todas las operaciones que así lo requieran de acuerdo con la normativa
- Análisis detallado de las operaciones reportadas

- Prevención de situaciones de riesgo
- Prioridad a la prevención frente a los intereses comerciales

La organización interna que respalda este sistema descansa en tres figuras principales: El Comité de Comunicación y Control, un órgano presidido por el Asesor General Jurídico e integrado por los Directores Generales y Ejecutivos de las áreas de negocio y control del Grupo; la Unidad de Prevención de Lavado de Dinero (UPLD), la cual se encuentra estructurada en cuatro subdirecciones: monitoreo, análisis, estrategia y vinculación, y gestión del riesgos; y, por último, el Oficial de Cumplimiento.

Esta fuerte estructura, más la constante capacitación que se brinda a los colaboradores año con año, permite mantener controles eficientes y procesos de prevención ante este riesgo inmerso en la realidad socioeconómica del país.

**Capacitación en lavado de dinero**



Nivel	Horas
Directores	788
Subdirectores	1,504
Gerentes	7,320
Administrativos y Operativos	14,389
<b>Total horas:</b>	<b>24,001</b>

Adicionalmente, el Grupo mantiene vigente la Certificación del USA Patriot del Banco Santander y el Cuestionario Wolfsberg del Grupo sobre Prevención de Lavado de Dinero.

**D. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

(G4 - SO4, G4 - SO3 y G4 - SO5) Para la prevención de la corrupción, Santander México se rige por principios de transparencia y honestidad en sus relaciones con administraciones, organismos, funcionarios públicos y particulares, rechazando cualquier actuación que pueda encontrarse vinculada con peculado, cohecho, concusión, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción.

En total coherencia con lo anterior, se estableció el Manual y Programa de Prevención de la Corrupción, que aplica para todo el Grupo y su operación en México. Su objetivo es establecer normas que se han de cumplir en todo Santander en dicha

materia. El área de Contraloría Normativa y diversos comités de apoyo son los encargados de supervisar el correcto funcionamiento del programa.

Además, anualmente cada directivo o empleado debe firmar una declaración previo a un proceso de capacitación, donde afirma conocer los principios anticorrupción del Grupo y las pautas de conducta. También se compromete a respetarlos mientras dure su gestión, de manera personal y en nombre de Santander.

El programa anticorrupción del Grupo establece un curso normativo que en 2014 fue tomado por 16,055 empleados. Durante 2014 no se registró ningún caso de corrupción al interior de la empresa.

### Colaboradores formados en procesos anticorrupción

Categoría profesional	 Número de empleados capacitados	 Porcentaje frente al total de la categoría
Directores	754	95%
Subdirectores	1,210	98%
Gerentes	4,690	97%
Administrativos y operativos	9,401	98%
<b>Total</b>	<b>16,055</b>	<b>98%</b>

#### E. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

(G4-PR8) El Grupo ha adoptado los niveles de seguridad de protección de datos personales legalmente requeridos. Además, procura la instalación de medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales de sus clientes y empleados.

En Santander, la obtención, almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos con carácter personal cumple con la legislación vigente y con controles, tanto técnicos como operativos, para su protección.

#### F. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Siguiendo normas internacionales y mejores prácticas, como la norma ISO 22301, Santander México cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) diseñado para proporcionar una respuesta inmediata y la posterior recuperación de cualquier acontecimiento imprevisto.

Existen tres escenarios para los cuales se cuenta con estrategias específicas que garantizan la continuidad del negocio:

- 1) Tecnológico: fallas en equipos, comunicaciones, servidores y centros de cómputo.
- 2) Inmuebles: fallas en edificios que impidan el desarrollo de su trabajo a causa, entre otros, de desastres naturales .
- 3) Indisponibilidad de la población: pandemias, etc.

Para los casos de incidentes que pongan en riesgo la integridad física de las personas, el equipo de gestión de crisis presidido por el área de Seguridad Local activará el Plan de Manejo de Crisis donde se tienen definidos los procedimientos de emergencia de todas las áreas de apoyo para brindar una respuesta inmediata.

Además, contamos con una política y metodología corporativa aplicable a todas las entidades del Grupo. El enfoque metodológico que se ha definido como marco de referencia para la implantación del Plan de Continuidad del Grupo Santander se presenta en el siguiente gráfico:

### Política de Gestión de la Continuidad de Negocio - Alcance



# Inversión en Educación Superior

En línea con la estrategia global de sustentabilidad que sostiene sus acciones, Santander México otorga un lugar prioritario a la educación como principal motor para la generación de cambio y desarrollo social en nuestro país.

Por ello, impulsamos a los jóvenes y sus ideas, para que puedan lograr un impacto positivo en la sociedad.

A través de Santander Universidades, el Grupo apoya la educación superior y la investigación como generadores de conocimiento. Creamos convenios con instituciones académicas públicas y privadas para ofrecer becas, desarrollar cátedras, facilitar el equipamiento y la construcción de aulas, además de fomentar la vinculación académica y cultural.

Es así como se contribuye al progreso social y económico de las comunidades en las que el Grupo tiene presencia.



En 2014 se invirtieron **\$106,354,213** pesos en proyectos de apoyo a la educación superior.

## Santander Universidades

Es una iniciativa única en el mundo y en México, en la cual se invierte más del 90% del presupuesto de Responsabilidad Social del Grupo por medio del Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES).

Este plan está compuesto por cuatro ejes, a través de los cuales se busca financiar proyectos que mejoren la calidad docente, impulsen la investigación y la transferencia de conocimientos, y estimulen la cultura emprendedora. Los ejes son:

- Becas Santander
- Innovación y emprendimiento
- Tecnología y servicios universitarios
- Proyectos de vinculación

A través del Comité de Asignación de Apoyos se analiza, define y da seguimiento a las iniciativas que rigen al PAES y a los convenios de colaboración que derivan de la vinculación con diversas instituciones académicas. De este modo se asegura la generación de un impacto real y positivo en la comunidad académica mediante las acciones del Grupo.

### A. BECAS SANTANDER

El compromiso que en Santander México tenemos con la educación nos lleva a mantenernos a la vanguardia e innovar con nuestros programas y servicios, lo que implica facilitar accesos y

posibilidades que permitan una estadía académica en una institución diferente, movilizando la generación de conocimiento.

### Becas Santander MUSEIC-FOBESII para Desarrollar Emprendedores de Alto Impacto

Este programa de becas se impulsa en conjunto con el Gobierno del Distrito Federal, el Instituto Nacional del Emprendedor, la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Embajada de los Estados Unidos en México e Impulsa, una importante aceleradora de negocios, como parte de las iniciativas del Foro Bilateral sobre Educación Superior, Innovación e Investigación (FOBESII) y del Mexico-US Entrepreneurship and Innovation Council (MUSEIC).

El programa busca beneficiar a universitarios de México para que realicen una estancia de cuatro semanas en Silicon Valley a fin de desarrollar competencias emprendedoras de alto impacto y participar en un programa avanzado de prácticas profesionales.

El otorgamiento de las becas se llevó a cabo durante la ceremonia de entrega de reconocimientos al IX Premio Santander a la Innovación Empresarial. Ahí se presentó a los 80 primeros becarios, seleccionados de entre 3,500 estudiantes universitarios de la Ciudad de México.

## Becas Santander de Movilidad

Durante 2014 se invirtieron \$46,037,313 pesos en el programa de becas Santander de Movilidad, consiguiendo brindar 955 becas de movilidad nacional e internacional a estudiantes de universidades mexicanas tanto privadas como públicas.

## B. INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

### Premio Santander a la Innovación Empresarial

Santander México impulsa a los jóvenes premiando su esfuerzo por presentar los mejores proyectos de negocio. Para ello, año con año se realiza el Premio Santander a la Innovación Empresarial, respaldado por la Secretaría de Economía (a través del Instituto Nacional del Emprendedor), la Secretaría de Educación Pública, el Consejo Coordinador Empresarial, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y el Consejo de la Comunicación.

En la novena convocatoria del Premio se registraron 746 proyectos de 167 universidades y se seleccionaron tres finalistas en cada una de las dos categorías: Proyectos de innovación empresarial y proyectos de negocio con impacto social.

Una tecnología única, capaz de procesar el unicel de manera eficiente y producir pellets de poliestireno (UNAM); el desarrollo de contactos y apagadores a base de polímeros plásticos biodegradables (Universidad Autónoma de Yucatán), y un proceso que reduce el consumo de energía para enfriamiento hasta en un 80% en los centros de datos (Universidad de Guanajuato), son los tres proyectos que dentro de la categoría "Innovación Empresarial" se llevaron, respectivamente, los tres primeros lugares del IX Premio Santander.

Se otorgaron 500,000 pesos para el primer lugar, 200,000 para el segundo y 100,000 para el tercero. Con estos recursos los jóvenes tendrán la oportunidad de iniciar una empresa.

Por otra parte, en la categoría "Proyectos de Negocio con Impacto Social" hubo también tres trabajos que recibieron los mismos montos. El primer lugar fue para un conjunto de dispositivos que provee aprendizaje efectivo a niños con autismo (ITESM - Campus Guadalajara). El segundo sitio lo ocupó un proyecto que ofrece un tratamiento integral con seguimiento personalizado para las deformidades craneales en menores mexicanos (Instituto Politécnico Internacional), mientras que el tercer lugar lo obtuvo una herramienta tecnológica diseñada para posibilitar la comunicación de personas con esclerosis lateral amiotrófica (Universidad Autónoma Metropolitana).

# 2014



En 2014 se sumaron 3,501 jóvenes emprendedores registrados, procedentes de 167 universidades de toda la República.

En el IX Premio Santander a la Innovación Empresarial participaron 39% jóvenes más que el año pasado y se registraron 15% más proyectos, con respecto a la edición anterior.

### SPIN 2014

En este evento, en el que participaron exitosos emprendedores y emprendedoras de referencia internacional, se expusieron las

últimas tendencias y tecnologías resultantes de la investigación universitaria.

Esto permitió a los asistentes compartir experiencias con el afán de mejorar sus conocimientos y competencias. Con este programa se logró la participación de mil emprendedores universitarios de 150 universidades mexicanas y 20 iberoamericanas.

## C. TECNOLOGÍA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Para Santander Universidades, el apoyo a la educación se traduce también en soluciones tecnológicas que faciliten a la comunidad universitaria su movilidad. Ejemplo de ello es la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI), desarrollada por el área especializada en Tecnología y Servicios para Universitarios en alianza con el Observatorio Tecnológico Santander-ITESM.

Este dispositivo unifica la identificación oficial en universidades, tarjeta de débito, monedero electrónico y pase de acceso a estacionamientos, torniquetes, computadoras e Internet.

Durante 2014 se entregaron 275,058 TUI (Altas) en 33 universidades con las que se tiene convenio.

## D. PROYECTOS DE VINCULACIÓN

Mediante los 185 convenios pactados con universidades al 2014, en Santander seguimos fomentando el trabajo en equipo a favor de un desarrollo académico integral, el cual también es impulsado por proyectos como:

### SEP-Bécalos-Santander Universidades

En 2014, en conjunto con la Coordinación General de Universidades Tecnológicas (CGUT), lanzamos este programa con la finalidad de crear una base de alrededor de 3 mil estudiantes de Universidades Tecnológicas y Politécnicas y del Tecnológico Nacional de México con habilidades sólidas en el manejo del idioma inglés.

Así, en el marco de los programas Proyecta 100,000 y 100,000 Strong in the Americas –con los cuales se busca consolidar el intercambio académico de 100 mil universitarios entre Estados Unidos y Latinoamérica–, se otorgarán 300 becas a los mejores estudiantes, quienes tendrán la oportunidad de cursar programas cortos de inglés, ya sea con becas otorgadas por la SEP o mediante una beca de Movilidad SEP-Bécalos-Santander Universidades con duración de un cuatrimestre, en un Colegio Comunitario en Estados Unidos.

Estos programas les permitirán fortalecer su desempeño en ese idioma, así como sus conocimientos en las áreas STEM (science, technology, engineering and mathematics).

### Potro Bici

Santander Universidades colabora con la Universidad Autónoma del Estado de México para la realización del proyecto Potro Bici, cuyos objetivos son la integración de la comunidad universitaria (alumnos, profesores y administrativos) y la contribución con el medio ambiente, mediante la construcción de ciclovías, señalización en el circuito universitario y la colocación de diez ciclo-estaciones.

# Universia

Universia es la red de universidades más importante de Iberoamérica. Promueve el desarrollo social y empresarial a través del talento, el conocimiento, la investigación aplicada y la colaboración institucional entre universidades y empresas.



Universia vincula a 1,290 universidades socias en 23 países iberoamericanos, lo que representa una comunidad de 16.8 millones de estudiantes y profesores universitarios.

Regida bajo un Plan Director, Universia traza cada tres años el camino y estrategia a seguir para generar un constante cambio y evolución en el impacto de su actividad.

El Plan Director 14-16 es el reflejo de esta evolución y define las líneas clave de transformación de los próximos tres años, enmarcadas en dos ejes de actuación:

## Proyectos Académicos



Estudios, Publicaciones y otros Proyectos  
Encuentros y Eventos

## Servicios Universitarios



Empleo  
Formación  
Marketing

### A. SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Por medio del Portal de Empleo y Software de Administración de Alumnos y Egresados (SAAEs), durante 2014 se lograron publicar 41,821 ofertas de empleo. Esta iniciativa permite impulsar y propiciar la incorporación de los jóvenes universitarios al ámbito laboral y reunir a las universidades socias en una red comunitaria de empleo bajo plataformas tecnológicas similares.

Adicionalmente, en la plataforma se registraron 286,577 demandas de empleo en 2014, lo que significó 35,118 empleos intermediados a través de esta comunidad laboral, de los cuales 32,279 fueron ofertas para universitarios mexicanos. En total se han donado 299 bolsas de empleo a Instituciones de Educación Superior (IES).

A través del Centro de Desarrollo Universia se realizaron tres seminarios que contaron con la participación de 26 representantes de 22 IES mexicanas. Estos seminarios de capacitación se enfocan en las necesidades de profesionalización de los directivos de las universidades socias y se realizan en conjunto con instituciones de renombre internacional.

### B. PROYECTOS ACADÉMICOS

La Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES) es una publicación electrónica cuatrimestral que busca ser un espacio abierto para el debate y la investigación multidisciplinaria referente a las problemáticas de los sistemas, proyectos e instituciones de educación superior de la región. Hasta 2014 se han publicado 14 números.

El Open Course Ware es una iniciativa del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) que promueve el acceso libre y gratuito a cursos y materiales docentes. Gracias a Universia, en México hoy 13 universidades cuentan con un Memorando de Cooperación firmado, lo que les permite acceder a los cientos de cursos publicados.

Innoversia es un portal de innovación abierta cuyo objetivo es contribuir al acercamiento de las necesidades de innovación tecnológica de las empresas con las capacidades de los investigadores y científicos de las IES, con la finalidad de dar a conocer a las empresas el talento y desarrollo de tecnología de las universidades. Al cierre de 2014, se habían registrado 1,801 investigadores y 666 proyectos de investigación provenientes de universidades mexicanas.

### C. ENCUENTRO INTERNACIONAL DE RECTORES UNIVERSIA RÍO DE JANEIRO 2014

Las tendencias y retos a los que se enfrenta la universidad del siglo XXI fueron el tema central de las reflexiones suscitadas en las sesiones de este encuentro celebrado en Río de Janeiro, Brasil. A partir de las consultas, debates y participación en red que convergieron en este foro sin precedentes, se formuló una estrategia común de actuación en torno a las claves, propuestas y compromisos de las universidades iberoamericanas, la cual fue recogida en la Carta Universia Río 2014.

México contó con la representación de 190 rectores en este importante evento. Además, el 9 de octubre se desarrolló un desayuno de seguimiento en la Secretaría de Relaciones Exteriores con la participaron 30 rectores y representantes de universidades e instancias gubernamentales, a fin de darle difusión y establecer acciones para impulsar las propuestas de la Carta Universia Río 2014.

# Educación Financiera

(FS16)

Santander México reconoce la importancia de la educación financiera para el desarrollo sustentable de su modelo de negocio y vinculación con la sociedad. Por ello, dentro de nuestros objetivos estratégicos está el ofrecimiento de herramientas, conceptos y acceso a información-orientación útil para mantener finanzas sanas entre los jóvenes universitarios.

Por medio de Santander Universidades y Universia, en 2014 se empezaron las "Giras de Educación Financiera" con el objetivo de generar conciencia entre los clientes actuales y los clientes potenciales (universitarios) acerca de distintos temas relacionados con la materia, entre ellos: productos, beneficios, riesgos, etc. En 2015 se espera realizar giras por 20 universidades del país.

Universia, por su parte, desarrolló durante 2014 cinco iniciativas dirigidas a la academia (estudiantes, profesores y universidades), las cuales son:

## 1. Seminario "Gestión Financiera en las Universidades"

Dirigido a altos cargos administrativos de las universidades, su primera edición se realizó en octubre de 2013 por el Centro de Desarrollo Universia en conjunto con la Asociación Nacional de Directivos de Negocios de las Universidades de Estados Unidos (NACUBO). La temática del seminario ha sido de las más exitosas, por lo que se llevó a cabo nuevamente en noviembre de 2014, contando con la asistencia de 14 instituciones de educación superior.

## 2. Foro "Aprende a manejar tu dinero: la mejor inversión"

Se llevó a cabo el 10 de abril de 2014 en conjunto con W Radio y la Escuela Bancaria y Comercial. Se transmitió en vivo a través de W Radio y sus estaciones filiales en el resto del país en horario estelar. Participaron Roberto Morán, editor especializado en finanzas personales, y Regina Reyes Heróles, periodista financiera.

- A. El Foro estimuló el debate entre especialistas financieros y estudiantes universitarios de manera presencial y en redes sociales.
- B. W Radio cuenta con una audiencia global promedio de 83,790 personas, una audiencia en automóviles (D.F.) promedio de 113,891 y el streaming del Foro a través de la página de W Radio fue seguido por 2,007 personas.

## 3. Infografía sobre "Universitarios y dinero"

Se desarrolló y difundió una infografía informativa, destacando consejos y productos financieros con un enfoque educativo para los universitarios, a través del perfil de Facebook de Universia México y en la cuenta @UniversiaMex en Twitter.

## 4. Sondeo "Educación financiera y universitarios"

Con la finalidad de identificar algunos hábitos de los universitarios en torno al ahorro, Universia México realizó un sondeo en el que se conoció la opinión de 1,625 jóvenes de 132 universidades en 31 estados del país. El sondeo fue difundido en medios y redes sociales, logrando un impacto de 14,230 personas alcanzadas.

## 5. Publicación en 2014

En el portal de Universia México ([www.universia.net.mx](http://www.universia.net.mx)) se destacaron 57 notas con temas relacionados a la educación financiera. También se compartieron recomendaciones e información relevante para el colectivo universitario, desarrolladas por nuestras instituciones socias.

# Comunidad y Medio Ambiente

Santander México establece relaciones con organizaciones civiles que trabajan a favor de la sociedad en materia de educación, salud, nutrición y medio ambiente, a través del Fideicomiso y de Socios Sustentables.

## Comunidad

### A. FIDEICOMISO POR LOS NIÑOS DE MÉXICO TODOS EN SANTANDER

En 2014 el Fideicomiso cumplió dos décadas de trabajo ininterrumpido. Este proyecto es una iniciativa de los colaboradores del Grupo y tiene por objetivo apoyar a la niñez en situación de desventaja en temas de educación, salud y nutrición, por medio del financiamiento de proyectos y el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil que trabajan a favor de esta población, a fin de contribuir a la creación de entornos seguros que permitan el desarrollo integral de los niños mexicanos.

La solidaridad, así como el compromiso y la responsabilidad social que los colaboradores de Santander han demostrado durante estos 20 años, son el mayor logro del Fideicomiso, ya que gracias a ellos se ha logrado:

- Apoyar a 333 organizaciones de la sociedad civil
- Entregar \$ 81,757,833 pesos en donativos
- Beneficiar a 211,131 niñas y niños en todo el país

Con la Convocatoria 2014 del Fideicomiso apoyamos a 76 organizaciones, dos más que en 2013, las cuales están distribuidas en 17 de los 32 estados del país. Esto logró impactar positivamente a 27,662 menores, un 54.9% más que el año anterior. De los proyectos, 34 se enfocaron en los rubros de salud, 27 a educación y 11 a nutrición, mientras que los cuatro restantes, al de capacitación.



Los apoyos aprobados por el Fideicomiso en 2014 ascienden a \$8,200,000 pesos.

Población por área de atención			
	Salud	Educación	Nutrición
Beneficiarios	11,541	12,727	3,394
Niños	5,667	7,061	1,687
Niñas	5,874	5,666	1,707

El monto aprobado por el Comité del Fideicomiso para distribuir entre las organizaciones participantes de la convocatoria 2014 sumó \$8,200,000 pesos, compuestos por los donativos voluntarios del 73% de colaboradores (internos y externos), quienes contribuyeron con \$4,916,862 pesos y de los \$3,100,000 pesos aportados por Banco Santander. Los restantes \$183,138 pesos pertenecen a remanentes que mantenía el Fideicomiso del año anterior.

## Fideicomiso 2014

Donativos voluntarios (colaboradores internos y externos)	\$4,916,862
Banco Santander	\$3,100,000
Fideicomiso (remanente 2013)	\$183,138
<b>Total monto aprobado</b>	<b>\$8,200,000</b>

Bajo un modelo único de vinculación, nuevamente se cuenta con la colaboración de 11 jóvenes de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, quienes aportan valiosos conocimientos, entusiasmo y el acompañamiento necesario para impulsar eficazmente los proyectos seleccionados, dando así transparencia a la convocatoria.

Entre los proyectos apoyados por el Fideicomiso en 2014 estuvieron:

### Volver a ver sin cataratas

Se trata de un programa con el cual el Dr. Jorge Castro, fundador de la organización Medicina y Asistencia Social (MAS), realiza intervenciones oftalmológicas a los habitantes de la montaña media, baja y alta de Guerrero.

En una de las zonas más marginadas, Tlapa de Comonfort, se ofrece además atención médica de calidad a los pobladores de la región, con especial énfasis en los niños y adolescentes, a quienes se brinda alimentación, salud y educación, los tres pilares del Fideicomiso Santander.

### Desayunador de Bahía de Kino Viejo

Localizada en la zona costera del estado de Sonora, la Bahía de Kino Viejo alberga a numerosas y extensas familias que dependen de actividades como la pesca y el turismo, lo que no siempre les permite contar con ingresos para satisfacer sus necesidades básicas.

Por ello, la organización Banco de Alimentos de Hermosillo, en conjunto con miembros de la comunidad, instaló en el salón parroquial de la Bahía un desayunador comunitario con el cual se busca favorecer a 297 niños de la zona.

### Capacitación

Uno de los objetivos primordiales del Fideicomiso por los Niños de México es el fortalecimiento de las organizaciones que apoya, lo cual se ha conseguido por medio de una alianza estratégica establecida con entidades de gran experiencia para capacitarlas en temas relacionados con su labor.

En colaboración con la Fundación Merced, el Fideicomiso organizó el taller "Evaluación de impacto", dirigido a quienes tienen la función de elaborar y evaluar los proyectos sociales en las instituciones beneficiadas.

El taller se impartió en dos sedes: el Corporativo Santa Fe (Ciudad de México) y el Contact Center Santander (Querétaro). En total participaron representantes de 65 organizaciones de diversos estados de la República Mexicana.

Con estos procesos de fortalecimiento y capacitación, el Fideicomiso promueve mejores prácticas en el cuidado, trato y atención a la infancia mexicana más necesitada.

Adicionalmente, en coordinación con la Escuela Nacional de Trabajo Social, en 2014 se lanzó un instrumento piloto para conocer la percepción de las organizaciones en lo referente al servicio que les brinda el Fideicomiso. Esta herramienta continuará aplicándose en 2015 al total de las organizaciones apoyadas.

## B. SOCIOS SUSTENTABLES

Durante 2014 realizamos diversas colectas a través de los cajeros automáticos del Banco para brindar apoyo a las causas sociales y ambientales de los Socios Sustentables que apoya el Grupo en México. De este modo, se transformó la confianza de los clientes en acciones que impulsan desarrollo y bienestar del país

### • Fundación Vivienda A.C.

Desde 2007 se ha apoyado a la Fundación Vivienda, A.C., organización dedicada a levantar conjuntos habitacionales y casas para familias vulnerables de diferentes estados de la República. Con la campaña de recaudación en cajeros automáticos, al cierre de 2014 se alcanzó un total acumulado de \$4,034,685 pesos.

### • Reforestamos México A.C.

Santander México fomenta el cuidado y la protección del medio ambiente a través de los proyectos de esta asociación, cuyo objetivo es cuidar y conservar los bosques del país. En 2014, participamos con una colecta en cajeros automáticos que benefició a esta institución con \$2,681,090 pesos.

### • Unicef

Desde hace 11 años apoyamos el proyecto "Todos los niños a la escuela" de Unicef México. En 2014, gracias a la generosidad de quienes presionan la tecla "sí quiero donar" en cajeros automáticos, se recolectaron \$2,106,360 pesos.

El Grupo es consciente de la urgente necesidad de coordinar esfuerzos para preservar los derechos de los niños y adolescentes, sobre todo ante el fenómeno de la migración que, de acuerdo con UNICEF, en 2014 aumentó a 52 mil niños detenidos en la frontera con Estados Unidos y de los cuales 25% son de origen mexicano.

Buscando generar consciencia e impulsar aún más esta causa, en Santander se apoya con la difusión de cápsulas informativas en las pantallas de las sucursales.

### • Bécalos

Desde hace más de 10 años Santander México apoya esta iniciativa impulsada por la Asociación de Bancos de México y Televisa. Hasta la fecha se ha beneficiado a más de 200 mil estudiantes y se facilita que 90 de cada 100 inscritos en el programa pasen al siguiente ciclo escolar. El total de las aportaciones de los clientes en esta campaña ascendió a \$9,360,456 pesos.

Socios Sustentables	2014
Fundación Vivienda A.C*	\$4,034,685.00
Reforestamos México A.C*	\$2,681,090.00
Unicef*	\$2,106,360.00
Bécalos*	\$9,360,456.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$18,182,591.00</b>

\*Recursos captados a través de cajeros automáticos

Adicionalmente, durante el año se realizaron diversos donativos, que ascendieron a los 6.6 millones de pesos.

Otras Alianzas	2014
Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México	\$1,826,577
Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América A.C.	\$50,000
Cruz Roja Mexicana	\$50,000
Mexicanos Primero, Visión 2030 A.C.	\$1,500,000
Festival Internacional de Música Pro Valle de Bravo	\$150,000
<b>TOTAL</b>	<b>\$6,676,577</b>

### Subasta de arte solidaria

En un esfuerzo conjunto en el que participó Santander México con diversas entidades de los sectores público, privado y social de la ciudad de Querétaro, se llevó a cabo una subasta de arte a beneficio de personas con discapacidades auditivas.

El evento, denominado “AyudARTE a Escuchar”, tuvo lugar en las instalaciones del Centro de Atención Municipal del DIF Corregidora. Se subastaron 60 piezas, entre las que se encontraban pinturas, fotografías y antigüedades de 40 artistas, y se lograron vender 21 piezas.

Además de la subasta, durante dos meses tuvo lugar una colecta con la que se alcanzó un total de \$140,000 pesos, lo que permitió apoyar a más de 560 menores con problemas de audición profunda, severa y media.

### C. CONTINGENCIAS

Una respuesta solidaria y oportuna ante emergencias naturales puede hacer una gran diferencia para quienes se ven afectados, por ello en Santander contamos con medios de apoyo y colaboradores comprometidos para responder oportuna y eficientemente.

#### Huracán “Odile” en Baja California Sur

En 2014, a raíz de los devastadores efectos del huracán “Odile” en el mes de septiembre, colaboradores de la zona afectada en Baja California Sur requirieron del apoyo de Santander y de los trabajadores para afrontar la situación.

A través de la Cuenta Ayuda Santander, durante el mes de octubre, se sumaron \$484,704.25 pesos gracias a la solidaridad de los empleados de Santander, monto que fue distribuido entre los 19 compañeros damnificados por el desastre natural.

El reparto de los recursos (30% a personas con afectación mayor; 25% a quienes reportaron afectación media, y 45% con afectación moderada) lo determinó el Comité de Crisis de Santander, la instancia interna colegiada que desde el inicio de la emergencia dio seguimiento y apoyo en todo momento, tanto a los colaboradores como a las 11 sucursales afectadas por Odile.

Ante esta situación, el área de Recursos Humanos brindó apoyo a los empleados afectados a través de medidas de solvencia: suspensión de pago de créditos, préstamo sin intereses y reposición de uniformes. En esa ocasión también se les repartieron despensas.

#### El mayor banco de alimentos del mundo

Con la intención de apoyar situaciones de emergencia en algunas regiones del país, 612 personas en 13 sucursales de Santander ubicadas en 2 áreas (BEI Sureste y Staff Dirección Sureste), recolectaron 5,490.33 kilogramos de alimentos, invirtiendo en ello \$162,496.81 pesos. Con esto apoyaron a cuatro instituciones aliadas del Fideicomiso Por Los Niños de México.

# Medio Ambiente

Con base en la política ambiental y el Código General de Conducta se definen criterios de funcionamiento en relación con el medio ambiente, con el objetivo de regular el consumo y la gestión de recursos para evitar impactos negativos a la naturaleza.

En 2014, el Grupo participó en el proyecto “Huella de Carbono” del gremio a través de la Asociación de Bancos México, cuyo propósito era la contabilización de emisiones de la Banca, a través de un consultor externo.

Además se lanzó el proyecto Diagnóstico de Cumplimiento Legal Ambiental en la región Metropolitana y bajo el contexto del Proyecto Energético, en el cual se llevó a cabo un piloto de medición en tiempo real en tres sucursales y una revisión física y levantamiento del información de 24 sucursales y 12 edificios de la regional, con la finalidad de elaborar planes de acción y posteriormente implementar un sistema de control y monitoreo bajo la normatividad de la ISO 14001.

A través de Comexhidro, en 2013 se puso en marcha el proyecto de una central hidroeléctrica que permitirá contar con un esquema de autoabastecimiento de energía originada por fuentes renovables. Con esta central hidroeléctrica, ubicada en el estado de Guerrero, se contempla contar para diciembre de 2015 con 402 puntos de carga (entre edificios y sucursales), lo que representaría en consumo el 27.5% del total de Banco Santander.

Se estima un tiempo aproximado de construcción del proyecto de 24 meses y se estima recibir un beneficio de 11% de descuento sobre las tarifas vigentes de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) en un contrato a 20 años.

## A. PROGRAMA HUELLA AMBIENTAL

A través del Programa Huella Ambiental, con un lineamiento corporativo, desde 2009 se realiza la medición del consumo y gestión de los principales recursos del Grupo en el país. Este sistema es verificado por un externo anualmente y los resultados más representativos se resumen en la siguiente tabla.

Sistema de huella ambiental (nacional)	2013	2014	VAR. % 14/13
<b>CONSUMO DE:</b>			
Combustible (l) - Diesel	59,742	73,724	23.4%
Energía eléctrica (MWh)	138,106	133,410	-3.4%
Agua (m³)	404,141	448,918	11.1%
Papel (kg)	2,616,340	2,017,686	-22.9%
Equipo electrónico (núm.)	1,210	3,430	183.5%
Viajes en avión (núm.)	17,904	17,692	-1.2%
<b>GENERACIÓN DE RESIDUOS:</b>			
Papel y cartón (t)	449	423.68	-5.6%
Plásticos (t)	88	99.92	13.5%
Vidrio (t)			
<b>OTROS</b>			
Emisiones GEI totales (t CO2 eq) (Incluye los tres alcances)	82,755	80,601.42	-2.6%
Residuos totales (t)	585.4	577.12	-1.4%



Se reutilizaron 58,080 metros cúbicos (m³) de agua en el Contact Center y Centro Tecnológico y de operación (Querétaro); y en el Corporativo Santa Fe 240 m3



Se logró reducir en un 22% el consumo de papel a nivel nacional, en comparación con 2013.



Se redujo en un 3.4% el consumo de energía a nivel nacional.

## B. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Para Santander México contar con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ha contribuido a la reducción del impacto ambiental asociado a las actividades y procesos que se realizan en el edificio del Corporativo Santa Fe. Muestra de ello es que en 2014 se cumplieron diez años consecutivos de mantener la certificación ISO 14001.

Invertimos \$533,720 pesos en la implementación de programas de prevención y gestión ambiental para la recertificación y desarrollamos el segundo Reporte de Desempeño. En coherencia con el compromiso de mejora continua, en el marco de la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Ambiental en octubre de 2014, se presentó un nuevo registro denominado "Tabla maestra de indicadores del SGA". A raíz de este primer ejercicio, se consideró contabilizar los ahorros monetarios asociados a iniciativas ambientales.

Gracias a los esfuerzos y compromiso de los habitantes del Corporativo Santa Fe, en 2014 se consiguieron avances significativos como los siguientes:



### • Agua potable (G4 - EN8)

En 2014 la cantidad de agua que se consumió fue de 30,296 m<sup>3</sup>, denotando un incremento de tan sólo 1.1%, en comparación con 2013.

Se instalaron tres mingitorios secos en la Planta Baja del Corporativo. Aunque se trata de una prueba piloto, se preve que cada equipo evite el consumo en promedio de 250,000 a 300,000 litros al año.



### • Energía eléctrica (G4 - EN3)

En 2014 el consumo de energía registrado fue de 7,799,403 kWh, lo que representó un ahorro de 3.7% con respecto al consumo reportado en 2013. Esto se debió principalmente a la renovación de equipos de alto consumo (aire acondicionado), en pro de una mayor eficiencia energética.



### • Combustibles

El Gas LP que se consume en cocinas y calderas del edificio sede, es el único combustible utilizado en el Corporativo. En 2014 se instalaron medidores con la finalidad de conocer el consumo real en los puntos de uso y así determinar un nuevo indicador de gas LP por comensal. El consumo de gas establecido fue de 123,510 litros.

En cuanto al consumo de diésel, este es utilizado en situaciones de emergencia, es decir, cuando falla el suministro de energía eléctrica para activar las plantas de respaldo. En 2014 la cantidad de diésel consumido fue de 5,953 litros, lo que representó una disminución de 60% con respecto al 2013 debido a que se encuentra en reparación el tanque de almacenamiento de Torre Diamante.



### • Papel

El papel que se utiliza en el Corporativo es de tipo bond ecológico, lo que significa que contiene al menos 50% de fibras de material reciclado provenientes de los residuos de papel o recortes de su producción y su proceso de blanqueamiento se encuentra libre de cloro.

Con la implementación de una política de impresión a dos caras, así como con una campaña de comunicación, en 2014 logramos una disminución en las resmas (paquetes de 500 hojas) de 8% respecto al 2013. El objetivo consistía en no rebasar en un 5% el consumo total de 2012.

Adicionalmente, durante 2013 se desarrolló el indicador de total de impresiones en 160 multifuncionales, con el fin de conocer los hábitos de uso y consumo de las distintas áreas del Corporativo. A partir de este análisis se identificaron aquellos equipos con un mayor y menor consumo de papel, por lo que a lo largo de 2014 se generó conciencia en relación a su uso.



### • Residuos (G4 - EN23)

La clasificación y valorización de los residuos generados en el Corporativo se lleva a cabo conforme a la ley. Por esta razón, el aprovechamiento, reciclaje o, en su caso, la disposición de los mismos, se realiza bajo una clasificación que consiste en distinguir aquellos residuos sólidos urbanos orgánicos e inorgánicos de los de manejo especial o los peligrosos. Todo esto se reforzó mediante una campaña de comunicación.

En este sentido, en el Corporativo se logró una mejor selección de materia prima en el comedor y la conciencia generalizada entre colaboradores y el personal. Gracias a esto en 2014 se redujo en 36% la generación de residuos en este lugar, el equivalente a 16,356 kg. de desechos orgánicos.

En relación con la gestión de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, se obtuvo una reducción del 20%, es decir, de 23 tons. Mediante una campaña de comunicación se obtuvo un certificado de reciclaje ecológico para 2,488 kg. de residuos electrónicos recolectados.

Esta cifra señala un incremento del 213% en comparación con lo recolectado en 2013. Asimismo, gracias a otra campaña enfocada en la responsabilidad social de los proveedores, 2,112 tóners de equipos multifuncionales fueron enviados a reciclaje.



• Transporte (G4 - EN30)

Con la implementación del sistema carpool buscamos la reducción de emisiones a la atmósfera provenientes de los vehículos que utilizan los empleados para transportarse. En 2014 instauramos dos nuevas rutas, como parte de los objetivos 2014 del Sistema de Gestión Ambiental.

Sistema de gestión ambiental Corporativo Santa Fe	2013	2014	VAR. % 14/13
<b>CONSUMO DE:</b>			
Combustible (l) - Diesel	14,454	5,953	-58.8%
Energía eléctrica (MWh.)	8,103	7,799	-3.7%
Agua (m <sup>3</sup> )	29,963	30,296	1.1%
Papel (kg.)	257,890	191,738	-25.7%
Equipo electrónico (núm.)	114	269	136.0%
<b>GENERACIÓN DE RESIDUOS:</b>			
Papel y cartón (t)	27.1	20.34	-24.9%
Plásticos (t)	5.9	5.10	-13.5%
Vidrio (t)	1	1.35	35.0%
<b>OTROS</b>			
Residuos totales (t)	34	26.80	-21.2%

(G4 - 14) México se adhirió a la Declaración de Río en 1992 e incorporó sus principios y disposiciones dentro de sus leyes y reglamentos. Nuestra compañía cumple con la normatividad mexicana en materia ambiental y en ese sentido incorpora de forma tácita los principios del convenio que cada ley considere.

### C. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Desde 2013, todos los colaboradores que trabajan en el Corporativo Santa Fe toman de manera obligatoria el curso normativo "Sistema de Gestión Ambiental", cuya finalidad es promover la política y el programa en esa materia y comprometer a todos los colaboradores con los objetivos del proyecto. En 2014 el curso fue desarrollado por 2,331 empleados (internos y externos) del Corporativo.

Además, entre colaboradores de puestos críticos o estratégicos para la gestión ambiental del Corporativo se impartieron cursos y

pláticas presenciales, cuya duración variaba entre una y dos horas en un día, hasta 40 horas distribuidas durante los días hábiles.

Se abarcaron diversos temas, como introducción al Sistema de Gestión Ambiental, desarrollo de competencias para impartir formación en materia ambiental eficazmente, legislación ambiental, manejo de materiales y residuos peligrosos, entre otros.

En 2014 también se realizaron esfuerzos por implementar campañas internas de comunicación y sensibilización en temas ambientales. La revista electrónica Ideas constituyó un importante canal de apoyo para concientizar a los colaboradores a nivel nacional y en el Corporativo Santa Fe, mediante la difusión constante de los objetivos y actividades en una sección especial sobre medio ambiente.

# Compromiso a Largo Plazo con Nuestros Grupos de Interés

## Cientes

En coherencia con el compromiso respecto a la satisfacción del cliente y el desarrollo de productos y servicios de calidad, Santander México cuenta con diversos e innovadores canales de comunicación y accesibilidad a los servicios del Grupo.

Además, mantiene procesos y estrictos estándares internos de operación para garantizar la transparencia en la venta y comercialización de sus productos, y para evaluar el impacto de estos sobre las comunidades.

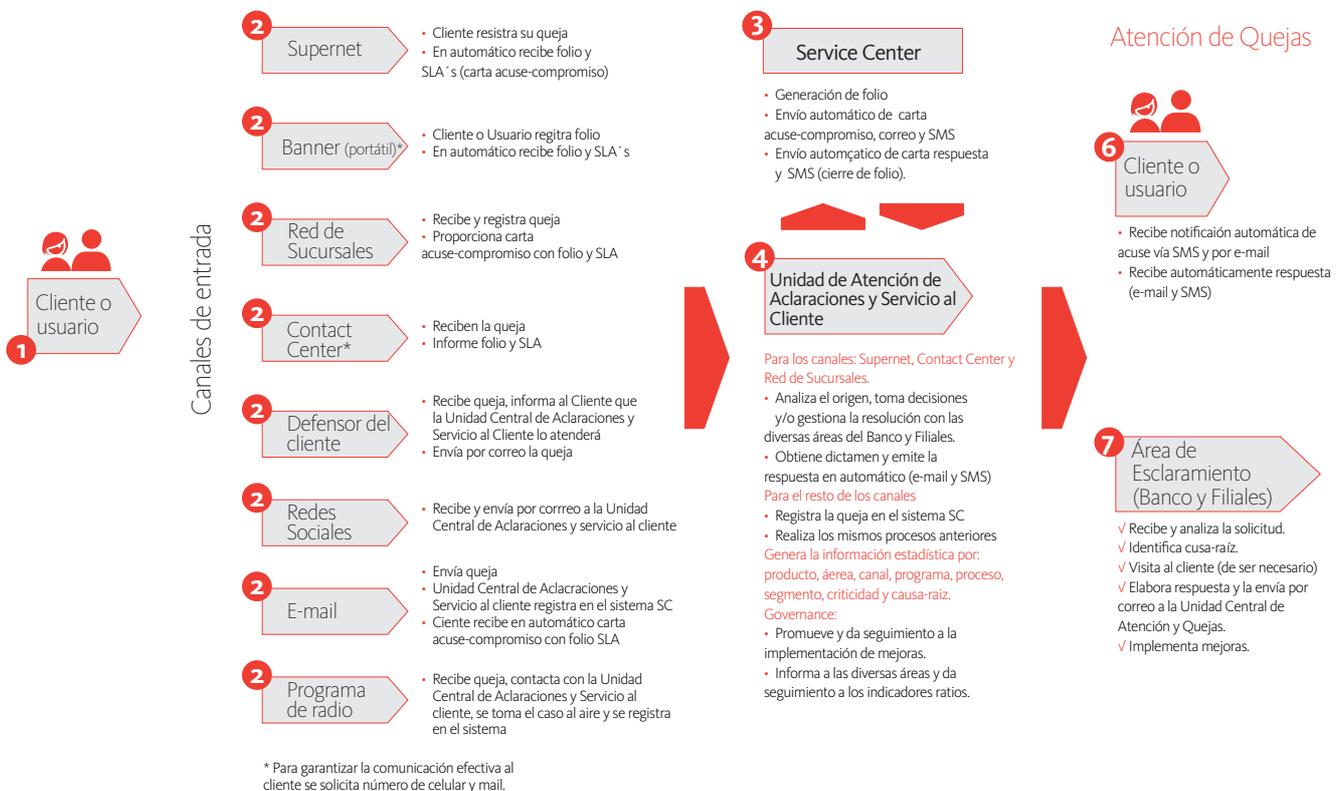
### A. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (G4 - PR5)

Santander México pone a disposición de clientes y usuarios de su red bancaria ocho diferentes medios de comunicación y contacto, a través de los cuales pueden transmitir sus comentarios, sugerencias, felicitaciones y quejas respecto al servicio brindado o los productos ofrecidos.

Previo a la recepción de la solicitud, ésta es revisada, clasificada y documentada en la Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente, por medio del Service Center (Sistema Gestor). Luego, la solicitud pasa al área de Esclarecimiento para ser resuelta y enviarle una notificación al cliente. A continuación, la descripción detallada del proceso:

Periódicamente realizamos encuestas de satisfacción a los clientes, a fin de conocer su percepción sobre ciertos productos, servicios o incluso sobre alguna área del Grupo. Durante 2014 se realizaron 64,982 encuestas.

Con el objetivo de identificar los gustos, preferencias y necesidades en términos de servicios y productos financieros por parte de los clientes, se desarrollaron 25 estudios de mercado con ellos, utilizando metodologías tales como focus groups y entrevistas cara a cara, entre otras. Además, la realización de benchmarks, monitoreo de medios y mystery shoppers.



**B. TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN LA VENTA DE PRODUCTOS** (G4 - PR3 - FS15)

Con la finalidad de mantener un adecuado equilibrio entre los costes y riesgos asumidos por el cliente al adquirir un producto (nuevo/renovado) y la utilidad o expectativa de beneficio que el producto ofrece (valor económico para el cliente), contamos con una fuerte estructura para el análisis, evaluación y aprobación de los productos a comercializar, a fin de que el 100% de nuestros productos y servicios cumplan con los requerimiento locales y corporativos para su venta y promoción.

La principal figura responsable a nivel global es el Comité Corporativo de Comercialización (CCC) -con sede en España- y a nivel México, el Comité Local de Comercialización (CLC), presidido por el titular de la Dirección Ejecutiva de Estrategia Competitiva e integrado por representantes de las siguientes áreas: Estrategia Comercial, Banca Mayorista, Medios de Pago y Crédito al Consumo, Banca Privada, Banca Particulares y Pymes, Empresas e Instituciones, Crédito, Intervención y Control de Gestión, Medios, Recursos Humanos, Asesoría General Jurídica, Contraloría Normativa (Secretaría), Planeación Estratégica (Coordinación) y Auditoría Interna.

**C. IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS** (FS1, FS2 Y FS3)

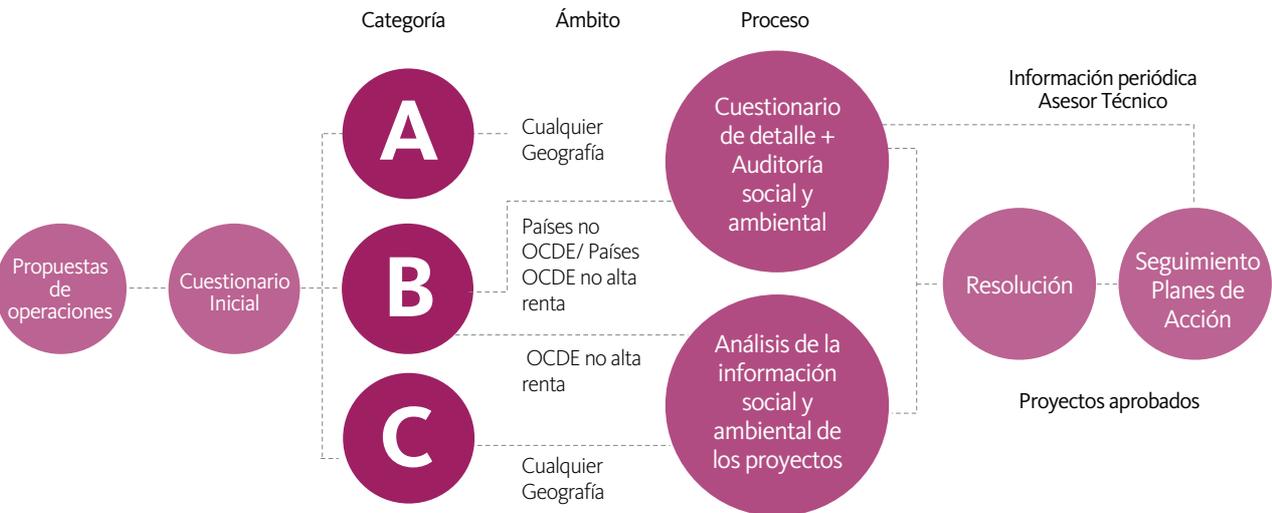
En Santander se analizan los proyectos de financiamiento relevantes (superiores a 10 millones de dólares), teniendo en cuenta los Principios de Ecuador, a los que el Grupo está alineado por estrategia corporativa.

Esto se hace con la finalidad de mantener un control y registro de los posibles riesgos socio-ambientales en los que podrían incurrir los préstamos otorgados, especialmente en el campo del desarrollo de infraestructura y proyectos de energía, el cual muestra un importante auge por la reformas estructurales que se han dado en los últimos dos años en México.

Este análisis financiero y comercial se complementa con un minucioso estudio de carácter socio-ambiental basado en el Cuestionario Ambiental y Social (ESQ-Corporativo). Dicho estudio tiene como objetivo determinar los riesgos socio-ambientales de los proyectos y dar seguimiento a aquellos de impacto/riesgo alto y moderado con la ayuda de expertos consultores en la materia.

El siguiente gráfico describe el proceso de análisis de riesgo social y ambiental según los Principios del Ecuador.

**Procedimiento del Análisis del Riesgo Social y ambiental según los principios del Ecuador en Project Finance**  
 Importe superior a 10 millones de dólares



- A. *Project Finance* con un impacto negativo significativo y de mayor riesgo.
- B. *Project Finance* con un impacto negativo de menor riesgo.
- C. *Project Finance* con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Hasta la fecha 30 proyectos han sido evaluados bajo la metodología del cuestionario ESQ-Corporativo, el 100% de los proyectos evaluados han sido aprobados y ninguno ha sido rechazado.

En México se cuenta con un equipo específico encargado de dar seguimiento a los proyectos en el área de Banca Mayorista. Este equipo es quien coordina a los consultores medioambientales y los reportes de cumplimiento relacionados con los proyectos.

Estos reportes de cumplimiento de los Principios de Ecuador se emiten, en la etapa de construcción, con una periodicidad semianual mientras que en la fase de operación del proyecto los reportes se emiten anualmente. En caso de que estos reportes indiquen algún tipo de riesgo potencial, el banco agente se reúne con el cliente y se establecen acciones de mitigación o prevención del riesgo.

**D. INNOVACIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El modelo de negocio sustentable de Santander está centrado en el cliente y orientado a satisfacer sus necesidades, con productos y servicios innovadores y ajustados a su perfil. Por ello en 2014 se lanzó “Advance”, el mayor programa de financiamiento y servicios integrales para Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), y “SúperAgro” una tarjeta de crédito alineada al ciclo agrícola.

“Advance” engloba una gran variedad de servicios y apoyos únicos en México, que permiten brindar un servicio integral a las Pymes y de esta forma impulsar el desarrollo económico y social del país. Entre las características del programa destacan un fondo de 1,000 millones de pesos para préstamos, capacitación para 9 mil Pymes y talleres para 3,600 más, y el Premio Advance al Crecimiento, entre otras.

Por su parte, “SúperAgro” abre una oportunidad de crédito que no existía para este sector, ya que, dependiendo del ciclo agrícola, el productor podrá optar por diversos esquemas de pagos. La tarjeta ofrece beneficios y esquemas de control que buscan impulsar el desarrollo de los productores agrícolas como empresarios al facilitarles la sustitución del uso de efectivo por una tarjeta

**Financiamiento de energía sustentable**

En 2014 Santander México confirmó el liderazgo que ha tomado en apoyo al sector energético, donde participa con el financiamiento de 20 diferentes proyectos, los cuales en conjunto tienen la capacidad de producir más de 2,800 MW.

Hoy estamos a la delantera ante el potencial que existe en México con la entrada en vigor de la reforma energética, por lo que Santander anunció en agosto pasado la disposición de 65 millones de pesos para el financiamiento de nuevos proyectos de infraestructura en el sector.

**Innovación**

Autocompara significó un hito en el mercado de la venta de seguros para autos, porque permitía al usuario identificar su mejor opción de seguro de acuerdo con sus necesidades y preferencias. Es por ello que al cierre de 2014 este buscador realizó 3.5 millones de cotizaciones y se emitieron 357,200 pólizas de seguro. Para ratificar el éxito e innovación de esta herramienta se lanzaron los buscadores Casacompara y Viajacompara, los cuales, desde su lanzamiento hasta diciembre de 2014, registran los siguientes resultados:



Casacompara	Viajacompara
49,689 propiedades registradas	289,210 visitas
644 referencias	213,563 usuarios
116,800 visitas	

En 2014 se estableció en algunas sucursales el Cajero Full Function, el cual ofrece operaciones de pagos y depósitos en efectivo. Aunado a lo anterior, la tecnología de reconocimiento de voz de Santander “Firma Vocal” fue seleccionada por el Gobierno del Distrito Federal para la implementación del primer programa de pago a pensionados en México, lo que beneficiará a más de 19 mil personas. En redes sociales el Grupo mantiene su presencia con 657,100 seguidores en Facebook y 62,779 seguidores en Twitter.

**E. ACCESIBILIDAD (FS13 Y FS14)**

Santander México pone a disposición de sus clientes una amplia variedad de canales y medios transaccionales, que permiten facilitar el acceso, uso y disponibilidad de los productos y servicios del Grupo, incluso entre las comunidades de baja renta, a las cuales llega por medio de una red de corresponsables con más de 16 mil sucursales, a través de Oxxo, Telecom y 7-Eleven, favoreciendo así la inclusión financiera.

<b>Contact Center</b>	Promedio de clientes atendidos por mes: <b>965 mil</b> Total de transacciones realizadas en el Contact Center: <b>61,5 millones</b> Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2014: <b>5%</b> Recuperación de la cartera en 2014: <b>8,348 millones</b>
<b>Supernet</b>	Total de transacciones realizadas: <b>235,4 millones</b> Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2014: <b>19%</b> Número de clientes usuarios de Supernet: <b>535 mil</b>
<b>Súper móvil</b>	Total de transacciones realizadas: <b>169,7 millones</b> Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2014: <b>14%</b> Número de clientes usuarios de Supermóvil: <b>281 mil</b>
<b>Banca móvil</b>	Total de transacciones realizadas: <b>405,2 millones</b> Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2014: <b>33%</b> Número de clientes afiliados: <b>1,072 mil</b> Número de clientes activos: <b>669 mil</b>
<b>Domiciliaciones</b>	Total de Altas de Domiciliaciones realizadas en 2014: <b>599 mil</b>
<b>Corresponsables</b>	Total de Sucursales <b>■ OXXO: 13,061 ■ Telecomm: 1,620 ■ 7-Eleven: 1,800</b> Total de Transacciones Realizadas <b>■ 8,3 millones</b> de transacciones en OXXO, de las cuales <b>40%</b> son realizadas por segmentos de bajos recursos <b>■ 1,7 millones</b> de transacciones en Telecom, de las cuales <b>43%</b> son realizadas por segmentos de bajos recursos <b>■ 11 mil transacciones</b> en 7-Eleven de las cuales <b>42%</b> son realizadas por segmentos de bajos recursos Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2014: <b>1%</b>
<b>Cajeros Automáticos</b>	Total de transacciones realizadas: <b>355,33 millones</b> Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2014: <b>29%</b>

**F. DEFENSOR DEL CLIENTE SANTANDER (G4 - PR5)**

El Defensor del Cliente es un ombudsman con siete años de historia en Santander. Nació con el objetivo de ofrecer a los clientes una alternativa de comunicación y solución a sus requerimientos, cuando consideren que sus derechos no han sido respetados por el Grupo o su personal.

Esta instancia no está contemplada en las normas mexicanas para instituciones financieras, por ello se ha convertido en un diferenciador del servicio que Santander México ofrece en el mercado. También es un mecanismo pionero y único en el país por sus características:

- Total independencia del Grupo y sus empresas
- Contacto directo con el Consejo de Administración del Grupo
- Sus determinaciones son inapelables al interior del Grupo
- Por medio de un riguroso proceso se da seguimiento a la implementación de las recomendaciones del Defensor, para asegurar la mejora continua de los productos y servicios

Durante 2014, se presentaron al Defensor del Cliente 1,932 casos. Esta cifra equivale a un incremento de 7.8% respecto al año anterior. Fueron resueltos 1,344 casos a favor del cliente, es decir, un 70% del total.

Adicionalmente, el Defensor cuenta con cuatro canales para la recepción de casos: teléfono, correo electrónico, visita personal y web. El medio más utilizado por los clientes en 2014 fue el correo electrónico, con un 56% de recepción. En la siguiente tabla se describe con más detalle los indicadores de desempeño del Defensor en 2014.

**RESULTADOS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 2014**

Casos recibidos	Casos cerrados	Casos resueltos a favor del cliente
1,932	1,937	1,344

**MEDIOS DE ATENCIÓN**

			
412	1,082	118	320

 **Empleados**

En la experiencia y satisfacción integral de los empleados reside la sustentabilidad del negocio, por ello brindamos condiciones de trabajo, salud y seguridad que permitan el desarrollo óptimo e integral del empleado.

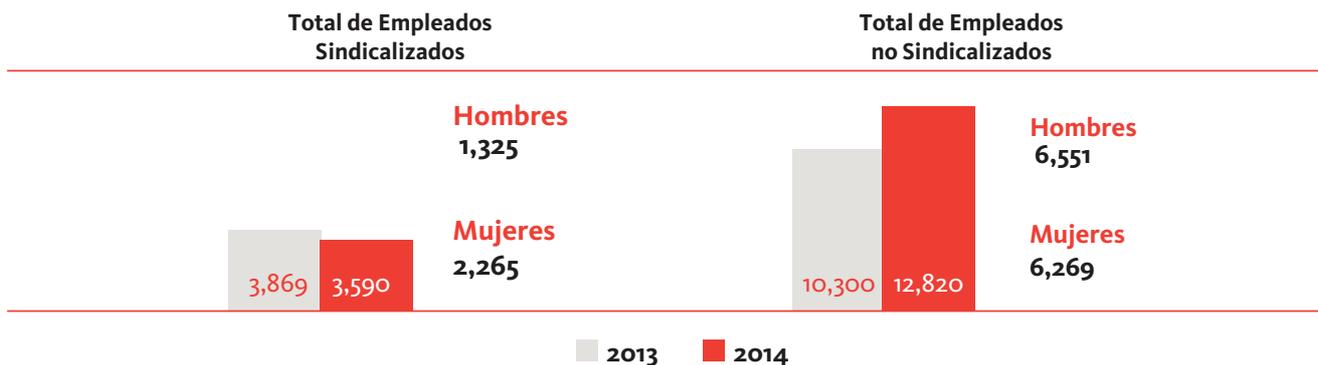
**A. EMPLEO (G4 - LA1, G4 - 10, G4 - SO4)**

Santander reafirma su compromiso con el fortalecimiento del sector y el desarrollo de México invirtiendo continuamente en la generación de empleos. Durante 2014 incrementó en

un 16% en número de empleados, pasando de 14,169 en 2013 a 16,410 en 2014. Adicional debido al plan de crecimiento de sucursales, que comenzó en 2013 durante el año se crearon 650 nuevos puestos de trabajo/empleos.

Además, menos del 1% de los contratos son temporales y 16,284 personas cuentan con contratos fijos de empleo. También se recibe el apoyo de personal externo u outsourcing, quienes suman un total de 3,212 personas. Cabe resaltar que el 22% de los colaboradores están sindicalizados. (G4-11)

(G4 - 10)	Total de contratos fijos	Total de contratos temporales	Outsourcing
	7,817	59	1,458
	8,467	67	1,784



Otro rasgo significativo de la plantilla laboral de Santander México es que el 9% del total de directivos en la empresa son extranjeros, lo que significa que damos prioridad al desarrollo del capital humano local, a pesar de ser filial de una institución internacional. Por ello, solo 165 colaboradores son extranjeros.

**B. EQUIDAD (G4 - EC6)**

Dentro y fuera de la institución se promueve una cultura de igualdad de oportunidades. Por medio del Código General de Conducta, el Reglamento Interno de Trabajo y la Política de Igualdad, se consolida el respaldo que se da al desarrollo integral de los colaboradores. Además, se brinda capacitación anual y de carácter normativo en Cultura de Igualdad.

El 52% de los empleados son mujeres, las cuales ocupan 156 cargos directivos, siete más que en 2013; además tienen la mayoría de los contratos fijos (8,467) y contratos sindicalizados (2,265).

(G4-EC6)

	Total empleados	Directivos
Extranjeros	165	69
Nacionales	16,245	724
<b>Total</b>	<b>16,410</b>	<b>793</b>

**C. EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL**

En conjunto con el sindicato del Banco se firmó el Convenio de Equilibrio entre vida Familiar y Laboral, mediante el cual ambas partes se comprometen a brindar a los colaboradores diversas herramientas, permisos y posibilidades que les permitan mantener una sana armonía en los distintos aspectos de sus vidas y así contribuir a su bienestar. Algunos de los puntos que resalta el convenio son:

- ➔ Flexibilidad de horarios para madres lactantes, entre otros beneficios
- ➔ Rechazo a toda forma de discriminación, acoso u hostigamiento laboral

Resaltamos también la baja de 2.1 puntos porcentuales dentro de las condiciones de empleo que ofrece Santander en el índice de rotación general del Grupo, pasó de 16.4% en 2013 a 14.3% en 2014. El grupo de colaboradores menores de 30 años (7,908) presentó la mayor tasa de rotación con un 18.4%.

(G4-LA12)

Edad	2014	% Porcentaje de Rotación
Menores de 30	7,908	18.4%
Entre 31 y 40	5,068	14.1%
Entre 41 y 50	2,301	8.5%
Mayores de 51	1,133	5.8%
<b>Total</b>	<b>16,410</b>	<b>14.3%</b>

**D. CAPACITACIÓN** (G4 - LA9 AL LA 12 y G4 - HR2)

En el desarrollo e incremento de capacidades de los empleados está la variable de crecimiento del negocio y sustentabilidad a largo plazo. Por ello, se invirtieron 107.4 millones de pesos en capacitación para el 99% del personal, logrando reunir 920,358 horas de formación, que en promedio representan 56 horas de instrucción por trabajador.

El esquema de formación en Santander busca atender en forma integral las necesidades del trabajador, según las habilidades requeridas para su puesto y correcto desempeño, lo cual está delimitado en tres tipos de capacitación:

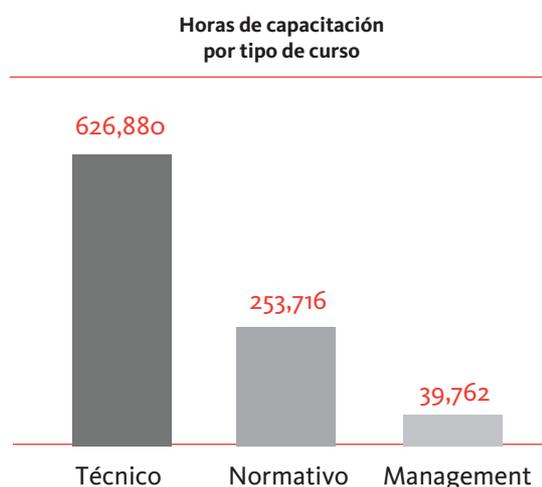
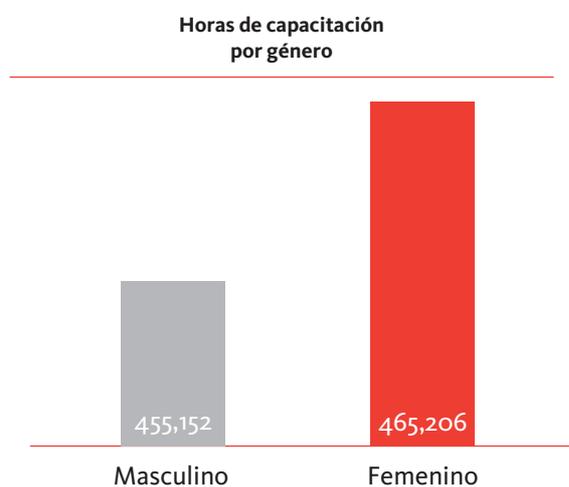
a) Técnica, que persigue el aprendizaje óptimo del colaborador en el dominio de una herramienta y/o proceso para desarrollar sus funciones diarias.

b) Normativa, que comprende los cursos y certificaciones avalados por una autoridad; por ejemplo, la certificación en el Código General de Conducta, Cultura de Igualdad, Anticorrupción y Medio Ambiente, para el Corporativo Santa Fe.

c) Cursos management, orientados al desarrollo de habilidades de gestión para fomentar el trabajo en equipo, conseguir metas y satisfacer necesidades humanas.

Rango Laboral	Hombres	Mujeres	Horas promedio de capacitación
Directores	637	156	30
Subdirectores	804	431	42
Gerentes	2,590	2,222	59
Administrativos y operativos	3,845	5,725	59
<b>Total</b>	<b>7,876</b>	<b>8,534</b>	<b>56</b>

Nivel	Presencial	Clase Virtual	e-learning	Total horas
Directores	16,022	582	6,834	23,437
Subdirectores	32,349	560	18,995	51,904
Gerentes	160,157	9,265	115,679	285,100
Administrativos y Operativos	315,287	3,917	240,713	559,917
<b>Total general</b>	<b>523,815</b>	<b>14,322</b>	<b>382,222</b>	<b>920,358</b>



**E. DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO** (G4 - LA10 Y G4 - LA11)

Santander México desarrolla programas/herramientas de capacitación y evaluación encaminadas a identificar el potencial de sus colaboradores y proyectarlo en su carrera profesional dentro de la institución.

Monitoreamos el desempeño de los empleados a fin de detectar oportunidades de mejora y alinear los objetivos personales a los del grupo de trabajo y del negocio. Por ello

desarrollamos dos tipos de evaluación en Santander, la primera es la DPO, una revisión periódica y formal de los resultados del trabajo que se efectúa de manera conjunta entre el jefe y el colaborador, permite evaluar, reconocer y desarrollar al personal de forma justa y equitativa.

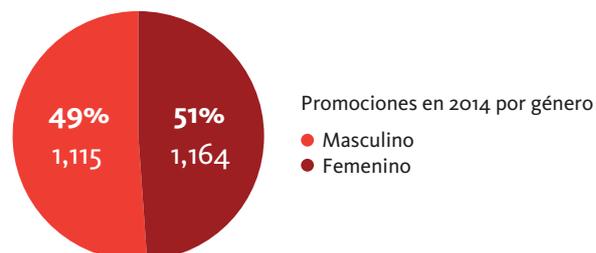
La segunda evaluación es la de 360°, donde la retroalimentación que se recibe es de mandos superiores, inferiores e iguales, por medio de un sistema de información confidencial y accesible. Los resultados de las evaluaciones al cierre de 2014 se consolidan en la siguiente tabla:

	Hombres	Mujeres	Total
Eval DPO	1,380	1,113	2,493
Eval 360°	5,547	5,947	11,494

Aunado a lo anterior, contamos con programas complementarios de capacitación y desarrollo profesional que ayudan a la generación de valor para el Grupo y el colaborador. Los principales logros de 2014 se resumen en la siguiente tabla:

Nombre del programa	Beneficiarios 2014	Descripción	Logros 2014
Jóvenes Alto Potencial	142	El programa brinda Planes de Desarrollo Individual, además de fomentar espacios de diálogo entre participantes	1,350 (Gestión del Cambio 18 horas por empleados) 108 (Eventos WOBI)
Nuevos Talentos	10	El programa busca formar ejecutivos de alto nivel como parte de un plan de carrera internacional	Programa de desarrollo en alineación con el Corporativo Se realizan 6 assessment de selección
FUDIS	18	Se brinda capacitación continua y herramientas de trabajo en gestión del cambio, liderazgo, crecimiento directivo y otros temas	Formación Corporativa. Dos semanas
Herramientas en Acción	224	Programa de oferta abierta que busca desarrollar los conocimientos en manejo de bases de datos, presentaciones efectivas, manejo de proyectos, finanzas para no financieros y redacción ejecutiva	3,467 horas
Competencias	48	Programas de habilidades que proporcionan conceptos y herramientas para el desarrollo de competencias institucionales: orientación a resultados, gestión de equipos, gestión de personas, negociación, comunicación y liderazgo personal	375 horas

Durante 2014 se realizaron 2,279 promociones a nivel nacional en el Grupo.



## F. SALUD Y SEGURIDAD (G4 - LA5 Y G4 - LA7)

La actividad comercial del Grupo no representa riesgos mayores para la salud e integridad de sus colaboradores; sin embargo, se cuenta con comités formales enfocados a salvaguardar a cada individuo dentro de las instalaciones de Santander.

Los comités están integrados por directivos y empleados. Sus objetivos son ayudar a controlar y asesorar

los programas de seguridad y salud laboral. Dichas instancias son: Comité para Manejo de Crisis (con 80% de participación de directivos y 20% de colaboradores) y el Comité de Protección Civil (90% participación de colaboradores y 10% de directivos).

Por medio de los Programas Internos de Protección Civil (PIPC) se brinda capacitación en ese tema y se realizan simulacros como herramienta eficaz para la prevención de cualquier tipo de riesgo o lesión a la salud y protección de los empleados. Estos son los principales logros en 2014:



En términos de salud, constantemente se desarrollan y renuevan diversos proyectos para impulsar el bienestar de los colaboradores, entre los que destacan:

- **Portal Bienestar Total**, el cual forma parte del programa de medicina preventiva Equilibrium. Busca identificar y atender los principales factores de riesgo de los empleados y ofrecer herramientas enfocadas a promover un estilo de vida saludable.
- **Línea de Apoyo al Empleado (LAE)**, que aplica para todos los empleados. Es un línea de asistencia que brinda un servicio integral de bienestar físico y emocional. También la familia (cónyuge e hijos) puede disponer del beneficio. En 2014 se atendieron 354 casos.
- **Programa Integral de Atención Médica para empleados activos, jubilados y dependientes**, el cual ofrece diversos servicios de salud que van desde la consulta de primer contacto hasta la atención hospitalaria (médico-quirúrgica) de alta especialidad.

## G. PRESTACIONES Y BENEFICIOS

Contamos con un completo Sistema de Prestaciones y Servicios que brinda a los empleados y sus familias facilidades y acceso a beneficios que contribuyen a su salud, seguridad, futuro, educación y esparcimiento. Esto, en

conjunto, incentiva el equilibrio entre la vida familiar y laboral, y representa un diferenciador ante el mercado laboral. Entre otros beneficios y prestaciones resaltan:

Beneficios y Prestaciones	
Prestaciones de ley mejoradas	40 días de aguinaldo y un periodo vacacional de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de los años de antigüedad en la institución.
Seguro	<p><b>De vida básico:</b> Este seguro es cubierto al 100% por la institución.</p> <p><b>De carácter voluntario:</b> Vida voluntario y voluntario cónyuge, hipotecario, daños, créditos de consumo, automóvil y defunción</p>
Servicio Médico Integral	<p><b>Red médica</b></p> <p><b>Plan 17 (personal que ingresó antes de agosto 2014)</b></p> <p>Consulta externa Atención dental Suministro de medicamentos Servicio laboratorio, rayos X y gabinete Urgencias Servicios hospitalarios Aparatos de ortopedia y prótesis</p> <p><b>Plan 10 (personal que ingresó después de agosto 2014)</b></p> <p>Seguro Social (IMSS) Seguro de Gastos Médicos Mayores</p> <p><b>Esquema reembolso</b></p> <p><b>Póliza gastos médicos mayores internacional</b></p> <p><b>Check up.</b> Es anual y aplica a nivel Directivo.</p>
Créditos (requiere de antigüedad)	<b>De consumo (nómina, en línea, corto plazo) e hipotecario.</b>
Adicionales	<p><b>Dote matrimonial</b></p> <p><b>Ayuda de alumbramiento</b></p> <p><b>Canastilla</b></p> <p><b>Ayuda de titulación</b></p> <p><b>Lactancia</b></p> <p><b>Uniformes al personal</b></p> <p><b>Descuento en deportivos</b></p> <p><b>Vale navideño</b></p> <p><b>Caja de ahorro para el retiro</b></p> <p><b>Plan de pensiones</b></p> <p><b>Bono del desempeño</b></p> <p><b>Subsidio vida cara</b></p> <p><b>Comedor</b></p> <p><b>Transporte</b> (Oficinas Corporativas Santa Fe)</p> <p><b>Estacionamiento</b> (Oficinas Corporativas Santa Fe)</p> <p><b>Ayuda para lentes</b></p> <p><b>Ayuda de renta</b></p> <p><b>Línea de apoyo al empleado</b></p> <p><b>Convenios para descuentos con escuelas y universidades</b></p>
Permisos	<b>Días de permiso con y sin goce de sueldo</b> por convertirte en papá biológico o por adopción, por matrimonio, fallecimiento de familiares cercanos, asimilación de guardería y tarde libre por el cumpleaños de hijos.

\* Puede haber variaciones en las prestaciones y beneficios otorgados dependiendo de la empresa en la que labore el empleado.

Adicionalmente, en la 5ª. Edición del Programa Becas Somos Santander se entregaron diez becas para los hijos de colaboradores del Banco y sus filiales, quienes accedieron a un apoyo de manutención para realizar un intercambio académico a nivel licenciatura por un semestre en el extranjero.

Además, en la Semana Santander se entregaron reconocimientos a 148 colaboradores por antigüedad en una emotiva ceremonia a la que asistieron acompañados de sus familias.

**H. DEFENSOR DEL EMPLEADO SANTANDER**

El Defensor del Empleado es una instancia especializada, imparcial, confiable e independiente que atiende los conflictos o situaciones de vulneración a los derechos laborales de los empleados del Grupo y reporta directamente al Consejo de Administración.

El Defensor del Empleado se ha consolidado, en los últimos siete años, como una herramienta eficiente para preservar y reforzar la relación de confianza con los colaboradores, además de brindar orientación confidencial y objetiva a quienes lo necesitan, lo que ha fortalecido el compromiso a largo plazo con uno de los principales grupos de interés: El empleado.

La figura del Defensor del Empleado, tanto del empleado como del cliente, es un medio único en su tipo en el sistema financiero mexicano. A través de medios como IntraTV (spots y banners), SantanderTV, Comunica, la revista IDEAS y la difusión de entrevistas, se busca el reconocimiento de esta importante iniciativa de diálogo y conciliación.

En 2014 se recibieron 212 casos, 24 más que en 2013. Se logró cerrar 203 casos, de los cuales 187 fueron resueltos a favor del empleado, lo que representa un 87% del total de casos recibidos.

El 77% de los casos recibidos en el año fueron notificados vía telefónica, el segundo medio más utilizado fue el correo electrónico, con 41 casos, seguido de vía personal o presencial con 8 casos, mientras que por web no se recibió ninguno.

**RESULTADOS DEL DEFENSOR DEL EMPLEADO 2014**

Casos recibidos	Casos cerrados	Casos resueltos a favor del empleado
212	206	187

**MEDIOS DE ATENCIÓN**

			
163	41	8	0

# Accionistas e Inversionistas

Santander está registrado ante la Securities and Exchange Commission (SEC) y listado en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), así como en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), lo cual alinea al Grupo a sostener las mejores prácticas internacionales en materia de rendición de cuentas y Gobierno Corporativo.



Número de accionistas  
en la BMV

3,399



Número de accionistas  
en la NYSE

5,250

Además forma parte del Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores, tras un proceso de evaluación de las políticas y prácticas de sustentabilidad, Gobierno Corporativo, medio ambiente, vinculación con grupos de interés y otros aspectos relevantes.

Para Santander, la transparencia en el uso y transmisión de la información es un factor clave en la relación con sus socios estratégicos. Por ello, toda la comunicación que se emite a accionistas es supervisada y autorizada por las diversas áreas, entre ellas Comunicación y Contraloría Normativa, además de contar con la aprobación de las áreas de Relación con Accionistas, Comunicación y Marketing del corporativo en España.

En el proceso de comunicación con inversionistas se cuida que la información se transmita de manera veraz y oportuna, por lo que la información relevante es enviada en un inicio a autoridades (CNBV, BMV, SEC, NYSE), para posteriormente ser publicada de modo simultáneo en la base de inversionistas y analistas y en el sitio web de Relación con Inversionistas de Santander.

Se mantiene comunicación constante con accionistas e inversionistas vía correo directo, boletines electrónicos, informes financieros y eventos en los que se les brinda información de manera periódica, referente a:

- El mercado y los precios de la acción
- Resultados trimestrales y anuales del Grupo y el Banco
- Noticias y promociones exclusivas
- Convocatorias y acuerdos de asambleas de accionistas
- Invitaciones a foros para presentación de resultados
- Roadshows y conferencias

Los accionistas mayoritarios y minoritarios son convocados a asambleas generales para participar en votaciones relacionadas con las decisiones propuestas por el Consejo. Como parte del compromiso a largo plazo con accionistas e inversionistas contamos con:



**El sitio web Accionistas Santander**, que contiene toda la información de las juntas de accionistas, la repartición de dividendos y la distribución del capital de Santander México ([www.santander.com.mx/accionistas](http://www.santander.com.mx/accionistas)).



**El sitio web para inversionistas**, que resguarda análisis relevantes sobre la información financiera del Grupo, la estructura de nuestro Gobierno Corporativo y otros documentos de interés ([www.santander.com.mx/ir/principal/index.html](http://www.santander.com.mx/ir/principal/index.html)).

# Competidores

Para Santander es fundamental sostener un marco normativo que reconozca la importancia de mantener una sana competencia y asegurar la transparencia en la presentación de resultados.

En México se trabaja de la mano con la Asociación de Bancos de México (ABM), Banco de México (Banxico) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), para lograr que las prácticas del sector financiero sean responsables y transparentes. En conjunto se evalúan resultados, se participa en iniciativas del gremio, se comparten experiencias y se interviene en pláticas y encuentros de relevancia para el sector.

El Grupo y sus empresas (Banco Santander, Casa de Bolsa Santander, Gestión Santander) están obligados a cumplir con las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, aplicables a las operaciones con valores que realizan

todos los directivos y empleados. Adicionalmente, por normativa global establecida por el Grupo Santander, en España, se incluye también a Seguros Santander.

A través del manual normativo de políticas y procedimientos aplicables a las operaciones con valores se hacen públicos los parámetros éticos que rigen la participación en el mercado de valores, a la cual se alinean todos los colaboradores.

De esta manera, se garantiza la aplicación de medios de control y supervisión adecuados para asegurar una competencia justa, por parte del Grupo, en el mercado financiero y de valores en México y en el mundo.

# Proveedores

Por tres años consecutivos todas las compras y contrataciones de servicios externos de Santander se realizan por medio de una central de homologación de proveedores, denominada Aqanima.

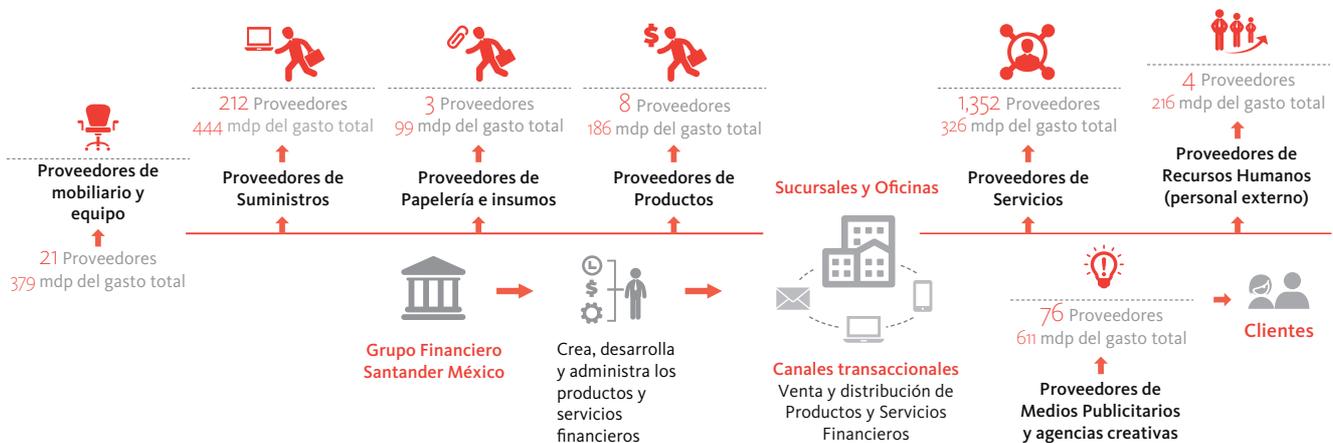
Esta brinda un marco normativo para cuidar y mantener el trato equitativo y transparente hacia nuestra cadena de valor en todo momento, así como estandarizar procesos y ajustarnos a los lineamientos de compras que determina nuestro corporativo en España.

Además de criterios sociales y ambientales del Pacto Mundial, nuestro proceso permite que sumemos a aquellos proveedores que se distinguen por su creación de valor compartido, mediante la adopción de medidas de excelencia o con certificaciones reconocidas en la materia. Por ejemplo, en calidad, ISO 9001; en medio ambiente, ISO 14001.

(G4 - HR1) Durante 2014, 342 contratos contaron con la firma y aceptación del Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa, el cual está presente en todos nuestros contratos de compra o prestación de servicios.

(G4 - SO9 y G4 - SO10) Por disposición del corporativo, durante 2013 y 2014 se realizó una evaluación aleatoria a tres de nuestros proveedores bajo los principios del Pacto Mundial, donde no se encontraron riesgos significativos de violación a los principios. (G4- EC9) También buscamos fortalecer la cadena de valor en las comunidades locales donde tenemos presencia. Por ello, el 98.5% de los pagos realizados en el 2014 por un monto de \$15,624 millones de pesos fue a organizaciones locales (empresas constituidas en México). Y el 1.5% restante, por un valor de \$249 millones de pesos, fue a organizaciones extranjeras (empresas que no tienen registro en México).

## (G4 - 12) Cadena de Suministros Santander



\* Parte importante de los gastos totales del Grupo son el pago de prestaciones e impuestos que no están contemplados en la anterior cadena de suministro, la cual sólo describe los productos y servicios que la empresa obtiene de externo/terceros para su funcionamiento, según su ciclo productivo.

## Autoridades

El compromiso que Santander mantiene como ciudadano corporativo responsable, alinea al Grupo para mantener constante comunicación y respaldo a las autoridades regulatorias y a la normativa legal que atañe a su actividad económica, a nivel nacional e internacional.

Es por ello que cuenta con un equipo muy completo para la atención, seguimiento, reporte y resolución de las solicitudes que puedan presentarse por parte de autoridades como CONDUSEF, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Secretaría de Economía y Banco de México.

El equipo está integrado por la Dirección Jurídica de Atención a Autoridades, Control Interno y Contraloría Normativa. En conjunto, se busca la oportuna atención a estas entidades y la difusión de los alcances de toda aquella regulación que impacte de forma directa la operación del negocio, a fin de establecer controles precisos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones, minimizando con ello el riesgo reputacional de la institución y la imposición de sanciones administrativas por parte de las autoridades supervisoras.

## Premios y Reconocimientos



Premios y reconocimientos 2014	Entregó	Sustentabilidad Económica	Sustentabilidad Social	Sustentabilidad Ambiental	Ética y Gobierno Corporativo
Santander México se incorpora al IPC Sustentable	Bolsa Mexicana de Valores	●	●	●	●
Santander 1° marca financiera de Latinoamérica	Consultora Brand Finance	●			
Mejor Banco en Financiamiento de Operaciones de Comercio Exterior 2014 en México	Revista Global Finance	●			
Ranking 2014 Mejores empresas para trabajar	Great Place to Work	●	●		
Éxito en la captación de Fondos - Santander Asset Management	Revista FundsPeople	●			
Mejor Banco en México	Revista Euromoney	●			
Best Trade Bank en México	Revista Trade Finance - Euromoney	●			
Premio a la Innovación y Liderazgo en Sustentabilidad 2014 -CCS	Municipio de Querétaro	●	●	●	
Empresa Saludablemente Responsable	Consejo Empresarial de Salud y Bienestar		●		
Mejor Banco en México en el financiamiento de infraestructura	Revista Latin Finance "Infraestructura Finance Awards"	●			
Las mejores empresas para trabajar en el sector financiero GPTW	Great Place to Work	●	●		
Reconocimientos por transferencias internacionales	JP Morgan	●			
Certificado de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2004	Asociación Española de Normalización (AENOR)			●	
Renovación del Distintivo H, en los comedores del corporativo Santa Fe	Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud del Distrito Federal			●	
Distintivo de Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía y Aliarse	●	●	●	●

# Proceso de Elaboración de la Memoria

(G4 - 32)

Por cuarto año consecutivo, adoptamos la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de nuestro Informe Anual de Sustentabilidad, este año tuvimos en cuenta su nueva versión: GRI 4.0 en su opción de conformidad esencial, por lo cual se desarrolló un estudio de materialidad.

Este ejercicio nos permitió identificar, priorizar, analizar y validar los asuntos más importantes a reportar para Santander en México, teniendo en cuenta a grupos de interés y nuestra estrategia de sustentabilidad en el mediano y largo plazo.

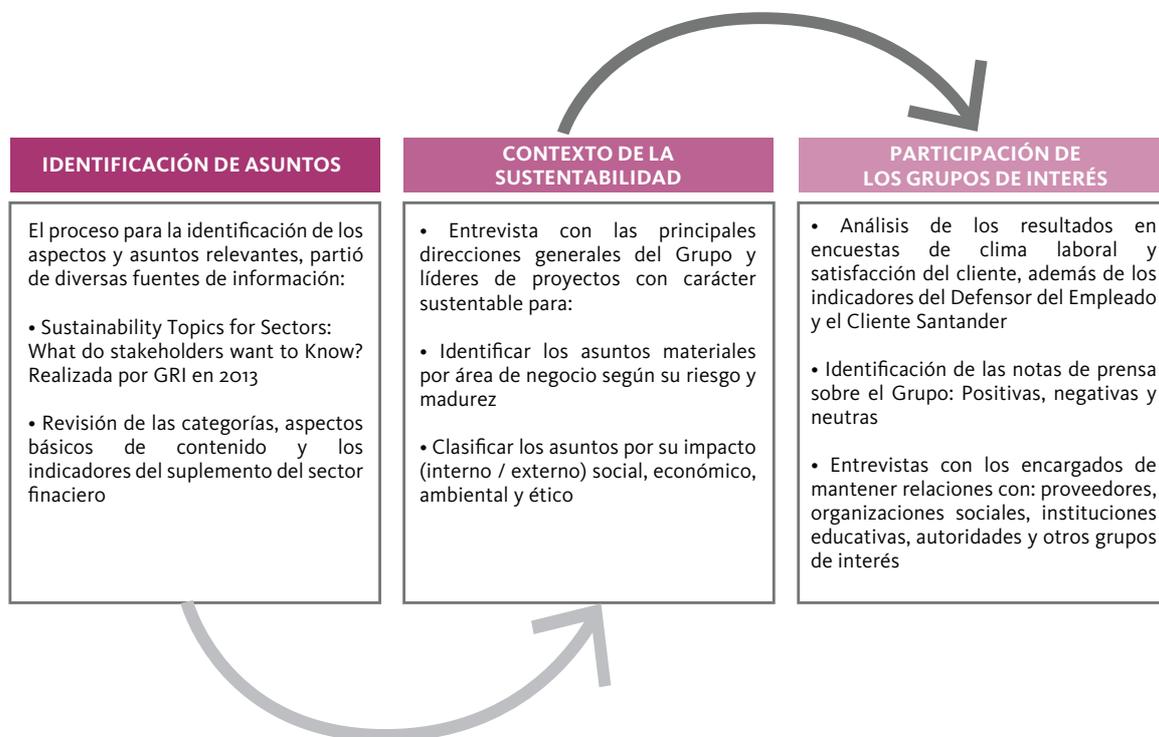
## A. UNIVERSO (G4 - 17, G4 - 28, G4-29 y G4-30)

El Grupo Financiero Santander México, S.A.B. de C.V., es subsidiaria del Banco Santander, S.A. (España) y está integrado por dos principales empresas: Casa de Bolsa Santander S.A de C.V. y Banco Santander (México) S.A. Institución de Banca Múltiple, ésta última está a su vez compuesta por seis empresas más, las cuales están representadas en el cuadro: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.

Todas las entidades que conforman al Grupo Financiero en México están integradas en esta memoria, por lo tanto las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen los más relevantes logros y desafíos, en términos de sustentabilidad para el Grupo en México, en el año reportado (enero a diciembre de 2014). La periodicidad de elaboración de las memorias de sustentabilidad es anual y la anterior fue publicada en abril de 2014.

## B. PROCESOS (G4 - 18 y G4 - 26)

El contenido del informe fue determinado por un estudio de materialidad, el cual fue realizado con el apoyo de un asesor externo y en apego a los lineamientos y principios que establece la Guía GRI 4.0, con el fin de reflejar los aspectos económicos, sociales, éticos y ambientales más significativos para el Grupo, bajo dos perspectivas: influencia en las decisiones de nuestros grupos de interés y la relevancia para la empresa (modelo de negocio), siguiendo el siguiente esquema:



(G4 - 24) El proceso de participación de los grupo de interés en la elaboración de la memoria, no se hizo a través de un diálogo directo, sino a través de la consulta de diferentes herramientas y medios de comunicación internos con los cuales Santander recoger las opciones, expectativas y necesidades de cada una de sus audiencias, éstos se describen a profundidad en Matriz Grupos de Interés.

**Priorizar (G4-18)**

El listado de los aspectos materiales, resultantes de la primera etapa de identificación, contaban con una clasificación y cuantificación según su impacto económico, ambiental, ético

y social, además de su influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés de Santander en México, determinado por entrevistas.

Posteriormente, para el proceso de priorización, cada asunto fue valorado y ponderado según su relevancia para: el desarrollo del modelo de negocio de Grupo Santander en México, su estrategia de sustentabilidad, además de identificar si guardaba relación con el estudio de materialidad realizado a nivel corporativo.



**Validación (G4-18)**

El listado de los aspectos materiales, identificados y priorizado, fue sometido a validación por parte del Director General Adjunto de Relaciones Institucionales y Comunicación.

Posteriormente, los asuntos fueron traducidos a indicadores GRI y estos a su vez en cuestionarios para cada área dentro del Grupo, a fin de establecer responsables y recopilar toda la información necesaria sobre cada aspecto a reportar, su enfoque de gestión y logros en 2014.

Los cuestionarios fueron retroalimentados por el auditor externo de la memoria, Deloitte y entregados en una reunión de sensibilización a los responsables.

Las anteriores 3 etapas se desarrollaron teniendo en cuenta los siguientes principios:

(G4-22 y G4-23) Destacamos que las técnicas de medición y cifras que se han presentado en años anteriores no han tenido cambios significativos de carácter metodológico, alcance o cobertura.

Participación de los grupos de interés	Contexto de Sustentabilidad	Materialidad	Exhaustividad
<p>Anualmente actualizamos y verificamos que en nuestra Matriz de Grupo de Interés se represente adecuadamente cómo damos respuesta a las expectativas de nuestras audiencias y los canales de comunicación que mantenemos con las mismas.</p> <p>Esta Matriz se renueva anualmente alineada, al proceso de levantamiento de información para este Informe de Sustentabilidad.</p> <p>→ Para más información: <b>MATRIZ GRUPOS DE INTERÉS</b> página: 67</p>	<p>Nuestra visión y desempeño a nivel de sustentabilidad se encuentra soportado en nuestro Código General de Conducta, en el Modelo de Sustentabilidad y Negocio del Grupo, y en el Comité Local de Sustentabilidad, a través de estos medios se gestiona, proyecta y monitorea el desempeño sustentable de Santander en México.</p> <p>→ Para más información: <b>MODELO Y GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD EN MÉXICO y COMITÉ LOCAL DE SUSTENTABILIDAD MÉXICO</b> páginas: 29 y 33</p>	<p>Los aspectos tratados en el presente informe reflejan los asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales relevantes para el Grupo frente a la percepción de nuestros grupos de interés, esto gracias al estudio de materialidad efectuado en 2014, el cual también guarda relación a los requerimientos que diversas autoridades nos solicitan reportar sobre estos temas.</p> <p>→ Para más información: <b>ESTUDIO DE MATERIALIDAD</b> página: 67</p>	<p>Los contenidos reportados en el informe han sido verificados por: DGA de Relaciones Institucionales y Comunicación, por los líderes y responsables de los temas particulares, y un auditor externo.</p> <p>El informe abarca todas las operaciones del Grupo en México y cubre las actividades.</p> <p>→ Para más información: <b>ESTUDIO DE MATERIALIDAD</b> página: 67</p>

**Verificación**

(G4-33) Desde 2011 contamos con un proceso de verificación externa de nuestra memoria de sustentabilidad, por parte de Deloitte, auditor que también valida las cifras que se envían a Santander España para el desarrollo del informe corporativo y además audita los estados financieros del Grupo en México.

Para el proceso de elaboración de la memoria 2014, Deloitte estuvo presente desde el momento de la solicitud de información

a las áreas y los directores responsables, hasta el proceso de solicitud del servicio Materiality Disclosures del Global Reporting Initiative (GRI).

(G4-31) Para más información sobre esta memoria o temas referentes a la sustentabilidad del Grupo Financiero Santander México, por favor consultar:

**Web:** <https://servicios.santander.com.mx/comprometidos/>  
**Mail:** [responsabilidadsocial@santander.com.mx](mailto:responsabilidadsocial@santander.com.mx)

## I. Estudio de Materialidad (G4-19, G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

Relevancia para la empresa	Aspectos Materiales	Cobertura		Indicadores
		Interna	Externa	
Alta	Tecnología e innovación en el desarrollo de productos	●		FS15
	Satisfacción del cliente	●		G4 - PR5
	Ética empresarial	●		G4 - 57 G4 - 58 G4 - 56
	Gobierno Corporativo	●		G4 - 51 G4 - 40 G4 - 35 G4 - 38 G4 - 39
	Gestión de riesgos	●		G4 - 45 G4 - 46 G4 - 47 G4 - 2
	Protección de datos personales	●		G4 - PR8
	Impacto de productos y servicios	●		FS1 FS2 FS3
	Venta - Etiquetado de productos y servicios	●		G4 - PR3
Media	Cadena de Valor	●		G4 - EC9 G4 - HR11
	Capacitación y educación	●		G4 - LA9 G4 - LA10 G4 - LA11 G4 - LA12
	Inversión y derechos humanos	●		G4 - HR1 G4 - HR2
	Anticorrupción y lavado de dinero	●		G4 - SO3 G4 - SO4 G4 - SO5
	Educación Financiera	●		FS16
Baja	Equidad de género	●		G4 - EC6
	Salud y seguridad laboral	●		G4 - LA5 G4 - LA7
	Empleo	●		G4 - LA1
	Agua	●		G4 - EN8 G4 - EN22 G4 - EN10
	Materiales	●		G4 - EN1
	Energía	●		G4 - EN3
	Emisiones	●		G4 - EN15 G4 - EN16 G4 - EN17
	Residuos	●		G4 - EN23
	Transporte	●		G4 - EN30
	Desempeño económico	●		G4 - EC1
	Inclusión financiera	●		FS 13 FS 14



## II. Tabla de indicadores GRI (G4- 32)

<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>			
	Página	Omisiones	Verificación externa
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4 - 1	24 - 25		Si - Pág. 74 y 75
<b>Perfil de la organización</b>			
G4 - 3	26		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 4	26		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 5	Contraportada		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 6	6 - 7		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 7	26		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 8	26 - 27		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 9	26 - 28		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 10	27 - 54		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 11	54		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 12	62		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 13	24 - 25		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 14	50		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 15	37		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 16	37		Si - Pág. 74 y 75
<b>Aspectos materiales y Cobertura</b>			
G4 - 17	64		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 18	64 - 65		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 19	67		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 20	67		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 21	67		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 22	65		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 23	65		Si - Pág. 74 y 75

## II. Tabla de indicadores GRI (G4- 32)

<b>Participación de los grupos de Interés</b>			
	Página	Omisiones	Verificación externa
G4 - 24	30		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 25	29 y 30		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 26	30 y 64		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 27	30		Si - Pág. 74 y 75
<b>Prefil de la memoria</b>			
G4 - 28	64		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 29	64		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 30	64		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 31	66		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 32	64, 68 - 72		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 33	66		Si - Pág. 74 y 75
<b>Gobierno</b>			
G4 - 34	34, 36 - 37		Si - Pág. 74 y 75
<b>Ética e integridad</b>			
G4 - 56	38		Si - Pág. 74 y 75
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>			
Aspectos Materiales	Enfoque de Gestión (página)	Omisiones	Verificación externa
<b>Perfil de la organización</b>			
G4 - 2	24, 25 y 38 - 40		Si - Pág. 74 y 75
<b>Gobierno</b>			
La estructura de gobierno y su composición			
G4 - 35	35		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 38	34, 36 - 37		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 39	35		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 40	35		Si - Pág. 74 y 75
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo			
G4 - 45	17, 18, 36, 38 - 40		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 46	17, 18 y 38		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 47	38		Si - Pág. 74 y 75
G4 - 40	35		Si - Pág. 74 y 75

## II. Tabla de indicadores GRI (G4- 32)

Retribución e incentivos		
G4 - 51	14 y 35	Si - Pág. 74 y 75
Ética e integridad		
G4 - 57	38	Si - Pág. 74 y 75
G4 - 58	38	Si - Pág. 74 y 75
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>		
Aspecto : Desempeño económico		
G4 - EC1	27	Si - Pág. 74 y 75
G4 - EC6	55	Si - Pág. 74 y 75
Aspecto: Prácticas de adquisición		
G4 - EC9	62	Si - Pág. 74 y 75
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>		
Aspecto: Materiales		
G4 - EN1	28, 48 - 50	Si - Pág. 74 y 75
Aspecto: Energía		
G4 - EN3	28 Y 49	Si - Pág. 74 y 75
Aspecto: Agua		
G4 - EN8	28 Y 49	Si - Pág. 74 y 75
G4 - EN10	28	Si - Pág. 74 y 75
Aspecto: Emisiones		
G4 - EN15	28	Si - Pág. 74 y 75
G4 - EN16	28	Si - Pág. 74 y 75
G4 - EN17	28	Si - Pág. 74 y 75
Aspecto: Efluentes y residuos		
G4 - EN22	28	Si - Pág. 74 y 75
G4 - EN23	28 y 49	Si - Pág. 74 y 75
Aspecto: Transporte		
G4 - EN30	50	Si - Pág. 74 y 75

## II. Tabla de indicadores GRI (G4- 32)

<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
G4 - LA1	54 y 55	No se reporta número de nuevas contrataciones desglosadas por edad, sexo y región. No se reporta tasa de rotación por sexo y región.	Si - Pág. 74 y 75
<b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4 - LA5	58		Si - Pág. 74 y 75
G4 - LA7	58		Si - Pág. 74 y 75
<b>Aspecto: Capacitación y educación</b>			
G4 - LA9	56		Si - Pág. 74 y 75
G4 - LA10	57		Si - Pág. 74 y 75
G4 - LA11	57	No se reporta el desglose de las evaluaciones de desempeño por categoría profesional	Si - Pág. 74 y 75
G4 - LA12	54, 55, 34 y 27	No se maneja este desglose de información (pertenencias a minorías) en el sistema de información de recursos humanos del Grupo	Si - Pág. 74 y 75
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Aspecto: Inversión</b>			
G4 - EN10	28		Si - Pág. 74 y 75
G4 - HR1	62		Si - Pág. 74 y 75
G4 - HR2	56, 57, 39 y 40		Si - Pág. 74 y 75
<b>Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>			
G4 - HR11	62		Si - Pág. 74 y 75
<b>Aspecto: Comunidades locales</b>			
G4 - SO3	39 y 40		Si - Pág. 74 y 75
G4 - SO4	39 y 40		Si - Pág. 74 y 75
G4 - SO5	No se confirmó ningún caso de corrupción en el Grupo durante el período reportado		Si - Pág. 74 y 75

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
G4 - PR3	52		Si - Pag. 74 y 75
G4 - PR5	51 y 54	Por confidencialidad de la información no se pueden revelar los resultados de las encuestas realizadas, sin embargo se muestran los resultados del Defensor del Cliente y el enfoque de gestión de la satisfacción del cliente dentro del Grupo	Si - Pag. 74 y 75
G4 - PR8	Durante 2014 se presentaron 14 casos contra el Grupo y sus empresas ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) 9 se resolvieron a favor y 5 aún están pendientes de resolución. De los 14 casos solo 2 hacen referencia a datos personales de clientes.		Si - Pag. 74 y 75

### Suplemento Financiero

#### Impacto del producto o servicio

FS1	13 y 52		Si - Pag. 74 y 75
FS2	52		Si - Pag. 74 y 75
FS3	52		Si - Pag. 74 y 75

### Indicadores del desempeño de sociedad

#### Aspecto: Comunidades locales

FS13	53		Si - Pag. 74 y 75
FS14	53		Si - Pag. 74 y 75

#### Sobre Productos

FS15	51 - 53		Si - Pag. 74 y 75
FS16	44		Si - Pag. 74 y 75

# Pacto Mundial

Principios Referencia	No. de Página
<b>Derechos Humanos</b>	
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia	38
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	38, 62, 54 y 60
<b>Estándares Laborales:</b>	
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	55
Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	54 - 60
Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	45 - 47
Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	54 - 55, 60 y 38
<b>Medio Ambiente:</b>	
Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	48 - 50
Principio 8: Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	48 - 50
Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	48 - 50 y 53
<b>Anticorrupción:</b>	
Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	38 - 40



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

## Informe de revisión independiente del Informe Anual de Sustentabilidad 2014 del Grupo Financiero Santander México, S.A.B. de C.V. (Santander).

### Responsabilidades de Santander y del Revisor Independiente

La preparación del Informe Anual de Sustentabilidad 2014 (IAS 2014) así como el contenido del mismo es responsabilidad de Santander, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión. Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Santander de acuerdo con los términos de nuestra carta arreglo de fecha 17 de diciembre de 2014, por lo que no asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de Santander y no tiene la intención de ser ni debe ser utilizado por alguien distinto a ésta.

### Alcance de nuestro trabajo

El alcance de nuestra verificación fue limitada, es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Hemos realizado la revisión del IAS 2014 conforme a los siguientes aspectos y/o criterios:

- a) La adaptación de los contenidos del IAS 2014 a la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Iniciativa Global de Reporte ("GRI" por sus siglas en inglés) versión 4 (G4) y de acuerdo al estudio de materialidad proporcionado por Santander.
- b) La revisión de los indicadores de desempeño en sustentabilidad reportados de acuerdo a la opción de Conformidad Esencial e indicados en el Índice GRI del IAS 2014.
- c) La consistencia entre la información contenida en el IAS 2014 con la evidencia de respaldo proporcionada por la administración.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma internacional de auditoría ISAE 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* del IFAC.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de Santander que han participado en la elaboración del IAS 2014 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- a) Reuniones con el personal de Santander para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- b) Análisis de los procesos para recopilar, validar y consolidar los datos presentados en el IAS 2014.
- c) Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IAS 2014 en función del entendimiento de Santander, sobre los requerimientos de los grupos de interés en relación a los aspectos materiales identificados.
- d) Revisión con base en muestras seleccionadas de la evidencia que respalda la información incluida en el IAS 2014.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en [www.deloitte.com/mx/conozcanos](http://www.deloitte.com/mx/conozcanos) la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.



La siguiente tabla detalla los indicadores de desempeño en sustentabilidad revisados conforme a lo establecido en la Guía GRI versión 4:

G4 - 1	G4 - 10	G4 - 19	G4 - 28	G4 - 39	G4 - EC1	G4 - EN17	G4 - LA11	G4 - PR5
G4 - 2	G4 - 11	G4 - 20	G4 - 29	G4 - 40	G4 - EC6	G4 - EN22	G4 - LA12	G4 - PR8
G4 - 3	G4 - 12	G4 - 21	G4 - 30	G4 - 45	G4 - EC9	G4 - EN23	G4 - HR1	FS1
G4 - 4	G4 - 13	G4 - 22	G4 - 31	G4 - 46	G4 - EN1	G4 - EN30	G4 - HR2	FS2
G4 - 5	G4 - 14	G4 - 23	G4 - 32	G4 - 47	G4 - EN3	G4 - LA1	G4 - HR11	FS3
G4 - 6	G4 - 15	G4 - 24	G4 - 33	G4 - 51	G4 - EN8	G4 - LA5	G4 - SO3	FS13
G4 - 7	G4 - 16	G4 - 25	G4 - 34	G4 - 56	G4 - EN10	G4 - LA7	G4 - SO4	FS14
G4 - 8	G4 - 17	G4 - 26	G4 - 35	G4 - 57	G4 - EN15	G4 - LA9	G4 - SO5	FS15
G4 - 9	G4 - 18	G4 - 27	G4 - 38	G4 - 58	G4 - EN16	G4 - LA10	G4 - PR3	FS16

### Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado, descrito en este informe, no se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que el IAS 2014 contiene errores significativos o que no ha sido preparado de acuerdo a la opción de Conformidad Esencial, establecida en la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del GRI versión 4.

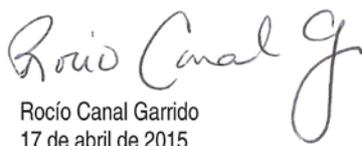
### Recomendaciones

A continuación se resumen las recomendaciones más significativas para la mejora continua en la elaboración futura de Informes de Sustentabilidad, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe:

- Fortalecer el análisis de materialidad a partir de fuentes primarias de información y comunicación con otros grupos de interés lo cual permitirá actualizar dicho análisis y el reporte de nuevos indicadores de desempeño en sustentabilidad no considerados.
- Continuar con la realización de talleres de capacitación a los responsables que participan en la elaboración del IAS, permitiendo generar mayor entendimiento por parte de ellos así como el fortalecimiento de los indicadores ya reportados.
- Trabajar en la documentación de los procedimientos para la consolidación de la cifra de Responsabilidad Social Corporativa, estableciendo fuentes de información y responsables de validarla. Asimismo fortalecer el entendimiento de las metodologías para su cálculo.
- Identificar, evaluar e integrar prácticas sustentables para la cadena de suministro de Santander así como el desarrollo de lineamientos para su cumplimiento. Lo anterior con el objetivo de mitigar posibles riesgos que puedan afectar a la organización.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicación Corporativa de Santander, nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sustentabilidad, concretamente en los indicadores verificados.

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



Rocío Canal Garrido  
17 de abril de 2015



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

