

## Enfoque de gestión de los temas materiales

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
<b>Gobierno corporativo y estrategia de negocio</b>	Gobierno corporativo	102-18, 102-22	Es sumamente importante para nuestra sustentabilidad mantener una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Promovemos y protegemos nuestros valores empresariales, con lo cual consolidamos una cultura de respeto y justicia, también ejecutamos y vigilamos nuestra alineación con los preceptos legales y a los intereses de nuestros grupos de relación.	El Consejo de Administración y sus diferentes Comités ejercen sus facultades de revisión, autorización y seguimiento de las directrices que mantienen las bases éticas y de transparencia en nuestras operaciones. De esta manera, garantizamos el manejo óptimo de recursos para preservar la confianza de nuestros grupos de interés.
	Gestión integral de riesgos	102-11, 102-15	Un pilar estratégico para nuestra sustentabilidad es la vivencia de la cultura de riesgos y el cómo los gestionamos. De esta manera, aseguramos el cumplimiento de los valores y nuestra permanencia como un banco sólido, seguro y sustentable. También garantizamos una gestión alineada con los intereses de nuestros principales grupos de interés.	Ponemos en práctica nuestro Modelo de Gestión de Riesgos diseñado para tres líneas de defensa: 1) Áreas de negocio <i>Back Office</i> , Áreas de apoyo y soporte <i>Risk Owner</i> ; 2) Contraloría Normativa y Riesgos; 3) Auditoría Interna. También contamos con una Escuela de Riesgos México por medio de la cual divulgamos la cultura de riesgos y logramos su apropiación por parte de los integrantes de Santander, mismos que identifican algunas áreas de oportunidad y refuerzan la cultura de riesgo.
	Comportamiento ético	102-17, 205-2	Uno de nuestros principales propósitos, en toda nuestra operación, es la construcción de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés por medio de una ética empresarial firme.	Ponemos en práctica nuestra Cultura Ética por medio de nuestros principios, valores y normas éticas con lo cual nos aseguramos del cumplimiento de nuestro Código General de Conducta (CGC). Asimismo, ponemos a disposición de nuestros colaboradores una Línea Ética para atender denuncias respecto a asuntos éticos.

(102-44, 102-47)

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Productos, servicios e impactos	Inclusión financiera		El reducir la pobreza y ayudar a generar un crecimiento inclusivo de la población de escasos recursos, así como de personas que no son clientes bancarizados es uno de los Principios de Banca Responsable.	Contamos con el programa Tuiio de inclusión financiera diseñado para la población con limitada o nula inclusión financiera, con el objetivo de tener impacto social a través de una oferta de micropréstamos competitiva e integral.
	Accesibilidad de productos y servicios	FS13	La búsqueda de un modelo financiero inclusivo también es uno de los pilares fundamentales de la Banca Responsable, por lo que en Santander hemos priorizado la accesibilidad con la finalidad de que más mexicanos puedan acercarse a los servicios financieros y contribuir a reducir la desigualdad.	Disponemos de esquemas alternativos a las sucursales bancarias que facilitan el acceso general a los productos y servicios que ofrecemos, un ejemplo es el programa Tuiio que opera sobre una plataforma tecnológica sencilla y amigable. Tenemos diversos canales disponibles enfocados a nuestros clientes y usuarios para su acceso fácil y rápido: sucursales, cajeros automáticos, corresponsales bancarios y un contact center. Para personas con algún tipo de discapacidad contamos con sucursales con infraestructura adecuada, así como con cajeros automáticos con teclado braille.
				Garantizar la educación de nuestros colaboradores es un elemento esencial para nuestro éxito. Por ello fomentamos su desarrollo profesional a través del cual ofrecemos a los clientes un mejor servicio y logramos una mayor rentabilidad y sustentabilidad en nuestra operación.

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Recursos Humanos	Diversidad e inclusión laboral		Es un componente estratégico para el desarrollo del negocio por medio del reconocimiento a la diversidad de ideas y propuestas que enriquecen la perspectiva de la empresa.	Por medio de nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión gestionamos una agenda dentro de la organización que incluye el talento femenino, talento joven y la conciliación vida-trabajo, con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones.
	Equidad de género	405-1	Como parte de nuestra estrategia y en alineación con los ODS, protegemos, difundimos y salvaguardamos la equidad de género como uno de los Derechos Humanos fundamentales. Impulsamos la adopción de principios básicos de actuación con grupos de interés clave, tanto al interior como al exterior de nuestras operaciones.	A través de nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión y nuestro Comité de Cultura <i>Santander Way</i> desarrollamos el talento de las mujeres desde diferentes ángulos. Por medio de nuestro pilar Talento Femenino desarrollamos y creamos representación femenina en roles de liderazgo estratégicos. Asimismo, contamos con productos exclusivos para mujeres como Mujeres Empresarias, Mujer Crezcamos y Select Me.
	Atracción y retención de talento	401-1	El talento de nuestra organización potencia nuestra sustentabilidad, por ello mantenemos como objetivo principal el desarrollo integral de nuestros colaboradores en sus capacidades y vida familiar, lo cual se traduce en estabilidad de la organización.	Por medio de programas estratégicos de evaluaciones de desempeño, evaluamos, reconocemos y desarrollamos a nuestro personal de forma justa y equitativa. Asimismo, mantenemos programas de atracción de talento como "Linkers" y Talento Joven. Combinamos lo anterior con nuestro programa Conciliación Vida Trabajo y conseguimos así un bienestar integral.

(102-44, 102-47)

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Recursos Humanos	Salud y seguridad laboral	403-3	La promoción de un bienestar integral es un factor esencial para la construcción de sociedades prósperas a lo cual contribuimos mediante la unión de nuestros esfuerzos para garantizar a nuestros colaboradores un entorno seguro de trabajo.	Contamos con comités internos y externos por medio de los cuales impartimos cursos sobre protección civil, riesgo operacional, seguridad en sucursales e higiene y seguridad. Asimismo, procuramos el bienestar integral de nuestros colaboradores por medio de nuestro programa BeHealthy que consiste en cuatro pilares: Conócete, Aliméntate, Muévete y Equilíbrate.
	Remuneraciones justas a empleados	201-1	Mantenemos un compromiso constante con nuestros colaboradores, quienes representan una parte fundamental en la base de nuestro éxito. Es por ello que ofrecemos condiciones laborales seguras, un crecimiento económico sustentable e inclusivo y empleo digno para todos.	Contamos con un Comité de Remuneraciones el cual se encarga de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los riesgos a los que se enfrenta la Institución, sus unidades administrativas, de control y de negocios.</li> <li>• Difundir los criterios y políticas de los esquemas de remuneración a los empleados.</li> <li>• Informar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre las modificaciones efectuadas al Sistema de Remuneración.</li> <li>• Proponer para aprobación del Consejo de Administración todo lo referente a procesos de remuneración.</li> </ul>
Cadena de Valor	Trato justo a proveedores	103-1	Nuestros proveedores representan una parte esencial para el desarrollo de nuestra estrategia de negocio y para el desarrollo de nuestras actividades por lo cual buscamos generar relaciones de beneficio mutuo.	Implementamos el Modelo de Externalización y Acuerdos con Terceros (proveedores) el cual desarrolla y concreta el principio de responsabilidad operacional y establece las referencias a considerar en los acuerdos con los proveedores. Su principal objetivo consiste en establecer los principios que regularán las relaciones de las entidades de Santander México con los proveedores, desde el inicio hasta su terminación, prestando especial atención a los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Cadena de Valor	Selección de proveedores bajo criterios de responsabilidad social y ambiental	412-3	Mantenemos una modalidad de operación sustentable que debe permear también en nuestra cadena de suministro, por lo que trabajamos para garantizar una calidad impecable en nuestro servicio desde su origen.	Incluimos requisitos ambientales y sociales en los contratos y convenios firmados por nuestros proveedores. A través de ello, utilizamos de manera más eficiente los recursos y materiales, reducimos riesgos y mantenemos un control en nuestros procesos.
	Promoción de principios ambientales, sociales y de respeto a los derechos humanos en la cadena de valor de la empresa		Los integrantes de nuestra cadena de valor son aliados imprescindibles para alcanzar en conjunto objetivos de sustentabilidad y de Banca Responsable. Es por ello que buscamos que los proveedores estén alineados a principios éticos, legales, sociales y ambientales que vivimos día a día en Santander.	El 100% de los contratos que tenemos con proveedores tienen una cláusula llamada Protocolo de Responsabilidad Social que busca proteger los derechos humanos, las prácticas laborales justas, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
Vinculación con la comunidad	Inversión en desarrollo social (Programas de Salud, Nutrición, Niñez, apoyo ante desastres naturales)	103-1	En nuestro eje de acción de Sustentabilidad Social apoyamos a las personas y las comunidades locales donde operamos para propiciar un entorno de bienestar y crecimiento mutuo, a través de diferentes iniciativas en las que la educación ha sido nuestra principal herramienta para la generación de un cambio y desarrollo social sustentable.	A través de nuestro eje de acción de Sustentabilidad Social, impulsamos la educación brindando la oportunidad de acceso a una educación de calidad a niños y jóvenes. También brindamos donaciones en apoyo a la niñez mexicana en situación de marginación. Desempeñamos un papel como socios sustentables al habilitar una red de cajeros automáticos para recibir donativos de clientes y usuarios para apoyo de diversas causas sociales y ambientales, y brindamos ayuda humanitaria a diversas fundaciones por medio de nuestro voluntariado y donaciones.
	Apoyo a la educación	FS16	La educación es uno de los motores clave para el desarrollo de una sana convivencia social, por lo que estamos orgullosos de presentarnos desde hace tiempo como aliados de los estudiantes de México.	Conformamos alianzas con lo cual consolidamos una plataforma sólida para impulsar la educación en todo el país. Bécalos es una de las alianzas por medio de la cual apoyamos a estudiantes de bajos recursos de los niveles medio superior y superior para que continúen sus estudios.

(102-44, 102-47)

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Vinculación con la comunidad	Apoyo a la investigación e innovación en educación	103-1	La educación superior es la mejor herramienta para construir una sociedad más justa y próspera, no sólo en México sino en el mundo, es por ello que a través de los años hemos apoyado la educación superior a través de becas, investigación y programas.	Llevamos a cabo programas a través del eje Emprendimiento Universitario del cual se desprenden elementos como: becas Santander para jóvenes, profesores e investigadores y Movilidad por medio de la cual impulsamos el intercambio académico de estudiantes de licenciatura. Asimismo, ofrecemos becas para los grados de doctorado, maestría y especialidad. Formamos alianzas estratégicas entre rectores y directivos académicos a través de eventos internacionales de alto nivel.
	Impulso al primer empleo y emprendimiento en universitarios		Impulsar el empleo y el crecimiento económico forma parte de nuestro compromiso como banca responsable, es así que enfocamos nuestra mirada hacia el futuro e identificamos las necesidades de formación de las organizaciones que pueden ser atendidas desde la universidad.	De manera anual llevamos a cabo el concurso de emprendimiento universitario más importante del país: el Premio Santander a la Innovación Empresarial. Asimismo, contamos con programas y becas que promueven el emprendimiento dinámico e innovador así como la creación de nuevas empresas.
Gestión Ambiental	Consumo y ahorro de energía (ecoeficiencia)	302-1	El fomento y el uso de energía sustentable es una oportunidad para transformar la vida, la economía y el bienestar del planeta; por consiguiente, desarrollamos estrategias planeadas para nuestra infraestructura que se sustentan en fuentes de energía limpia.	Trabajamos en diversas iniciativas en nuestras sucursales como el Diagnóstico energético de alto consumo, el Piloto del Sistema de Monitoreo y Control Energético, así como el uso de energía alternativa de una planta de cogeneración considerada libre de emisiones.
	Consumo y ahorro de agua	303-1	El agua es un recurso vital e indispensable para la vida, por lo cual hacemos frente a las situaciones de escasez con la implementación de iniciativas para su ahorro.	Llevamos a cabo diferentes acciones que implementamos al interior de Santander México, incluyendo el monitoreo de consumo a través de facturas, uso de agua tratada, mingitorios secos, entre otras; con lo cual obtenemos una disminución en nuestro consumo anual.

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Gestión Ambiental	Tratamiento de residuos	103-1	Mantenemos un fiel compromiso con la mejora del medio ambiente a través de una correcta gestión, disposición y tratamiento de residuos minimizando nuestro impacto ambiental. Nos alineamos a la meta 11.6 del objetivo de Desarrollo Sostenible referente a ciudades y Comunidades Sostenibles.	Contamos con procesos para un manejo correcto de papel, cartón, envases y vidrio. También utilizamos productos biodegradables y más amigables con el medio ambiente para la limpieza de áreas de trabajo y mantenimiento.
	Generación de emisiones	305-1, 305-2	El Cambio Climático se ha visto acelerado debido a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y queremos ser parte de la solución mediante iniciativas de optimización de traslados y mejora de la eficiencia energética para así reducir el impacto de la huella de carbono.	Como iniciativas para mitigar el impacto al medioambiente incluimos unidades de transporte de modelos más recientes. En el ámbito energético: utilizamos gas natural y gas LP, también monitoreamos rigurosamente los detalles mensuales de la iluminación, aire acondicionado y equipos electrónicos que utilizamos y remodelamos sucursales Smart RED instalando luminarias LED.
	Consumo y ahorro de papel y otros materiales	301-1	El consumo de papel es muy importante para nuestra operación, es por ello que mantenemos un fiel compromiso con la optimización y el cambio a recursos más amigables con el planeta a fin de recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación.	Contamos con diversas iniciativas para la reducción de nuestro consumo de papel como lo es la campaña <i>Paperless</i> , el papel que utilizamos proviene de bosques gestionados de manera responsable, o es reciclado y trabajamos de la mano con Reforestamos México A.C.
Sustentabilidad	Materialidad y estrategia de sustentabilidad	102-44, 102-46, 102-47	Es importante identificar y reflejar en nuestro informe los asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales que son relevantes para Santander México y nuestros grupos de interés. Asimismo, y como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad, informamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.	Nuestro estudio de materialidad consiste en un proceso de análisis sistemático cuantitativo y cualitativo (alineado a los estándares de referencia) que incluye procesos de diálogo con grupos de interés y alineación a la estrategia de negocio como clave para establecer los focos prioritarios de actuación en materia de sustentabilidad.

(102-43, 102-44, 102-47)

(102-44, 102-47, 103-1)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
	Ciudadanía y filantropía corporativa	102-12, 102-13	Contribuimos y promovemos la transparencia y la sana competencia en el mercado. En alineación con este principio, formamos parte de diversas asociaciones, en las que compartimos e impulsamos el desarrollo ético y sustentable del sector financiero mexicano.	Somos parte de asociaciones, comités y agrupaciones del sector financiero en México, como la AMIB, ABM y el Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). También somos parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y nos hemos distinguido con el sello de Empresa Socialmente Responsable durante 14 años.
<b>Sustentabilidad</b>			Es prioridad para nosotros mantener una relación cercana y de confianza con todos nuestros grupos de interés, por ello los escuchamos, conocemos y atendemos sus preocupaciones para cumplir con nuestro compromiso de ser un banco sencillo, personal y justo.	Contamos con múltiples canales que nos permiten conocer las expectativas de nuestros grupos de interés y mantener un diálogo continuo con ellos. Realizamos numerosos estudios y mediciones para conocer sus necesidades e identificar las oportunidades de creación de valor en el largo plazo. Asimismo, participamos en conferencias y grupos de trabajo a nivel local e internacional para conocer sus intereses.
	Diálogo con grupos de interés	102-40, 102-43		

Categoría	Grupo de interés relacionado									
	Empleados y sus familias	Clientes	Academia	Sociedad	Organizaciones de la sociedad civil	Autoridades	Accionistas / Inversionistas	Proveedores	Competidores	Medios de comunicación
Gobierno corporativo y estrategia de negocio	●	●				●	●			
Productos, servicios e impactos	●	●		●						
Recursos Humanos	●			●						
Cadena de Valor								●		
Vinculación con la comunidad	●	●	●	●	●					
Gestión Ambiental				●						
Sustentabilidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

