



Personal

Justo

Banca **RESPONSABLE**

 **Santander**

**Informe de  
Sustentabilidad**

**2018**

# Índice de CONTENIDO

● <b>Santander España</b>	II
● Carta de la Presidenta de Banco Santander, Ana Botín	IV
● Visión Estratégica (Corporativo)	XIV
● Banca Responsable (Corporativo)	XXIV
● <b>Bienvenida</b>	<b>2</b>
● Acerca de Santander México	4
● Carta del Presidente del Consejo de Administración, Marcos Martínez Gavica	8
● Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México, Héctor Grisi	10
● Modelo y Gestión de Sustentabilidad en México	12
● Nuestra Contribución al Desarrollo Sustentable de México	14
● <b>Banca Responsable</b>	<b>18</b>
● Principios de Banca Responsable de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)	20
● Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	24
● Grupos de Interés	28
● <b>Gobierno Corporativo</b>	<b>30</b>
● Gobierno Corporativo	32
● Asociaciones	46
● Gestión de Riesgos	50
● <b>Nuevo entorno empresarial</b>	<b>60</b>
● Colaboradores Santander	64
● Prácticas Responsables	80
● Transformación Digital	96
● <b>Crecimiento inclusivo y sustentable</b>	<b>102</b>
● Apoyo a Emprendedores	106
● Inclusión Financiera	114
● Impactos Sociales y Ambientales	122
● Apoyo a la Educación Superior en México	138
● Comunidades	144
● <b>Nuestro Informe</b>	<b>156</b>
● Proceso de Elaboración del Informe	158
● Materialidad	160
● Índice de Contenidos GRI	178
● Carta de Verificación	192



# SANTANDER

.....  
España

- ✓ Carta de Ana Botín
- ✓ Visión Estratégica (Corporativo)
- ✓ Banca Responsable (Corporativo)

# Carta de Ana Botín

(102-12, 102-14, 102-15, 103-2, 103-3, 201-1)

(102-14, 102-15)

**“El resultado de nuestra estrategia se refleja en el cumplimiento de los objetivos que nos marcamos en 2015: generamos crecimiento, rentabilidad y fortaleza financiera”.**

**Ana Botín**



## Estimado accionista,

Durante 2018, ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad ha sido una vez más nuestra prioridad. Hemos trabajado para ser un banco más Sencillo, Personal y Justo. Y hemos hecho el máximo posible para cumplir con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Un año más, me gustaría agradecer a cada una de las personas del equipo del Santander el gran esfuerzo realizado, y a nuestro Consejo su apoyo y dedicación.

## 1.- La ejecución de nuestra estrategia genera Crecimiento, Rentabilidad y Fortaleza

El resultado de nuestra estrategia se refleja en el cumplimiento de los objetivos que nos marcamos en 2015: generamos crecimiento, rentabilidad y fortaleza financiera.

En primer lugar, crecimiento. Muy pocos bancos europeos han sido capaces de aumentar sus ingresos en los últimos tres años, pero Santander ha logrado hacerlo en un 7% anual desde finales de 2015, excluyendo el impacto de la depreciación de las divisas. A tipos de cambio constantes, los ingresos de clientes han pasado de 37,000 millones de euros en 2015 a 46,000 millones de euros el año pasado, y las comisiones netas han aumentado un 10% anual en los últimos tres años.

Hemos conseguido estos resultados de manera sostenible, aumentando nuestra base de clientes vinculados, tanto particulares, que han crecido un 43% desde 2015 hasta alcanzar 18.1 millones, como pymes y empresas, que son un 66% más, llegando hasta los 1.7 millones. Esto ha sido posible gracias, en gran medida, a nuestra transformación digital y comercial. Hemos pasado de tener menos de 17 millones de clientes digitales en 2015 a 32 millones a cierre de 2018.

Esta buena evolución del Grupo se debe en gran parte a la nueva estrategia liderada por el nuevo equipo directivo. Por ejemplo, en Brasil y en México, la estrategia de vinculación de clientes ha permitido una mejora del RoTE desde niveles inferiores al 15% hasta niveles del 20%. Esta misma estrategia la estamos aplicando ahora en EE.UU., donde durante los últimos tres años hemos construido las bases para el crecimiento futuro.

Nuestros negocios globales apoyan a los bancos locales a aprovechar la escala del Grupo y contribuyen a nuestro crecimiento. Santander Corporate and Investment Banking combina las fortalezas, el conocimiento y las relaciones con los clientes globales con nuestra presencia local que se refleja en la mejora de la ratio de eficiencia hasta cerca del 40%, y una mejora del RoRWA al 1.8%. Nuestra nueva división de Wealth Management ha aumentado sus beneficios un 17% y ha alcanzado un RoTE del 77% (descontando el exceso de capital) en su primer año como unidad global, demostrando el valor que somos capaces de generar cuando trabajamos juntos. Estas dos plataformas globales representan entorno al 22% de nuestro beneficio.

En segundo lugar, rentabilidad. El Grupo sigue siendo uno de los líderes en rentabilidad y eficiencia entre nuestros competidores globales. Nuestro beneficio atribuido ha aumentado desde 6,000 millones de euros en 2015, hasta 7,800 millones de euros en 2018. Hemos alcanzado un RoTE ordinario del 12.1%, lo que supone una mejora de 110 puntos básicos frente a 2015, y una ratio de eficiencia del 47.0%, una de las mejores del sector.

Finalmente, fortaleza. Esta buena evolución nos ha hecho aún más sólidos. Santander ha reforzado significativamente su capital, sumando unos 18,000 millones de euros al Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded desde 2015, lo que ha permitido aumentar la ratio del 10.1% al 11.3%, superando nuestro objetivo revisado de capital de estar por encima del 11%.

(102-14, 102-15)

Todo esto lo hemos logrado a la vez que asumimos, desde 2015, un compromiso con nuestros accionistas de mejorar las métricas por acción. El dividendo total con cargo a los resultados de 2018 se estima en 23 céntimos de euro por acción. Desde 2015, el dividendo en efectivo por acción ha crecido un 31% (hasta los 0.20 euros) y el dividendo total por acción ha aumentado un 17%. Hemos generado valor para nuestros accionistas en este periodo, con un aumento del valor neto contable por acción más los dividendos en efectivo por acción acumulados del 27% (+8% anual) desde diciembre de 2015, considerando el impacto de las acciones del scrip dividend. Excluyendo el efecto de la depreciación de las divisas, el incremento ha sido del 41% (+12% anual) en el mismo periodo.

La valoración bursátil de Santander es una de las mejores de nuestros competidores europeos y durante los tres años desde que lanzamos nuestro plan estratégico, hemos estado de forma consistente en el primer cuartil en términos de retorno total al accionista (TSR).

## 2.- Mejorando nuestro posicionamiento

Al mismo tiempo, hemos puesto en marcha cambios importantes en nuestra organización, lo que ha sido clave para alcanzar estos resultados. Hemos construido equipos más diversos tanto a nivel del Grupo como local. También hemos fortalecido nuestro gobierno corporativo e implantado una nueva cultura. Todo ello ha contribuido a reforzar las ya sólidas bases del Santander.

Nuestros equipos y nuestro Consejo de Administración — tanto en el Grupo como en nuestros principales mercados — son ahora más diversos e internacionales. Hemos atraído profesionales de muy alto nivel en puestos clave tanto en el Grupo, en las áreas de Digital o Tecnología y Operaciones, como en los países, que refuerzan y aportan una experiencia y perspectiva más global. Además, desde 2015, hemos puesto al frente de los bancos locales de nuestros cinco principales mercados nuevos Country Heads, contando hoy con un equipo de primera.

Aunque Banco Santander ya lidera el índice Bloomberg Gender-Equality, el año pasado aprobamos nuevos objetivos para asegurar que la diversidad sea una prioridad en todo el Grupo a la hora de formar equipos. Nuestro objetivo es tener un 30% de mujeres en puestos directivos a 2025. Así mismo, el Consejo entiende los beneficios asociados a una composición del Consejo equilibrada, por lo que ha adoptado el objetivo de incrementar la presencia de mujeres a un rango entre el 40% y el 60%.

Al mismo tiempo, en los últimos tres años, hemos implantado una nueva cultura. Queremos que todo lo que hacemos sea Sencillo, Personal y Justo y tenemos métricas para comprobar si es así. La remuneración de nuestro equipo directivo se basa no sólo en qué objetivos consiguen, sino en cómo los logran. Para implantar el cambio cultural, hemos acordado ocho comportamientos corporativos — que representan la manera de hacer las cosas en el día a día de cualquier persona que trabaja en el Grupo — hemos desarrollado una cultura común en materia de riesgos (RiskPro); y hemos puesto en marcha canales efectivos para garantizar que todas las personas puedan plantear con confianza y tranquilidad sus problemas o preocupaciones.

Todas estas mejoras fortalecen aún más el Grupo. Tenemos escala: 144 millones de clientes en todo el mundo (compara con 121 millones en 2015), de todos los niveles de renta y procedentes de países tanto desarrollados como en vías de desarrollo. Los mercados en los que estamos presentes tienen una población total de 1,000 millones de personas, de las que 200 millones en Latinoamérica no están bancarizadas. Estamos entre los tres mayores bancos en nueve de nuestros mercados principales en Europa y América.

Esta escala se complementa con nuestro modelo de negocio. Tenemos 100,000 empleados que se relacionan a diario con clientes. Nuestras 13,000 sucursales y el alcance de nuestra oferta bancaria digital, nos permiten crear relaciones duraderas con ellos, basadas en un profundo conocimiento de cada uno.

Además, estamos bien diversificados: en 2018, el 52% de nuestro beneficio ordinario atribuido procedía de los mercados europeos y el 48% de América, donde el potencial de crecimiento rentable es mucho mayor. De los 874,000 millones de euros de créditos brutos a la clientela en 2018, el 19% estaba en Latinoamérica, el 10% en Estados Unidos y el 71% en Europa.

Esta diversificación, junto con nuestra escala y modelo de negocio, nos hace más predecibles: generamos resultados sostenibles a lo largo del ciclo económico y crecemos los resultados. Frente a nuestros comparables — algunos de los mejores bancos del mundo — Santander ha mostrado la volatilidad más baja del beneficio por acción en los últimos 20 años, igual que en los últimos cuatro años, mientras seguíamos aumentando nuestra rentabilidad.

Esta evolución también ha sido posible gracias a una prudente gestión del riesgo. La solidez de nuestro modelo se ha reforzado con el uso de las últimas tecnologías y las herramientas más

avanzadas. En Santander Analytics hemos incorporado alrededor de 200 especialistas en campos clave (matemáticas, estadística, ingeniería o data science) que colaboran con expertos mundiales en análisis de datos. Estamos implantando las últimas técnicas basadas en inteligencia artificial y machine learning para conseguir una gestión más predecible del riesgo.

Todo esto nos ha ayudado a mejorar nuestro perfil de riesgo: la calidad crediticia de las carteras ha mostrado una tendencia positiva durante más de cinco años, tanto en términos de morosidad como de coste de crédito (que ya se sitúa en niveles pre-crisis). También hemos demostrado nuestra resiliencia en la prueba de estrés del BCE y de la EBA de 2018, en la que Santander resultó ser el banco con mayor capacidad de generación de capital entre sus comparables en el escenario base y con menor índice de destrucción de capital en el escenario adverso.

	2015	2018
Ciudadanos vinculados (mn)	13.8	19.9
Ciudadanos digitales (mn)	16.6	32.0
Ingresos por comisiones (%)	-	~10

	2015	2018
Costo del crédito (%)	1.25	1.12 <sup>1</sup>
Ratio de eficiencia (%)	48	47
FL CET1(%)	10.05	11.30

	2015	2018
Beneficio por acción (%)	-	11.2
Dividendo por acción (euros)	0.20	0.23
RoTE (%)	10.0	11.7

RoTE ordinario 2018 12,1%  
1. La cifra de 2018 corresponde al promedio 2015 - 2018.

CIB RoRWA	
2015 (%)	1.5
2018 (%)	1.8

(102-14, 102-15 103-2, 103-3, 201-1)

**“Hemos construido equipos más diversos tanto a nivel del Grupo como local. También hemos fortalecido nuestro gobierno corporativo e implantado una nueva cultura. Todo ello ha contribuido a reforzar las ya sólidas bases del Santander”.**

### Escala

# 144

millones de clientes en todo el mundo.

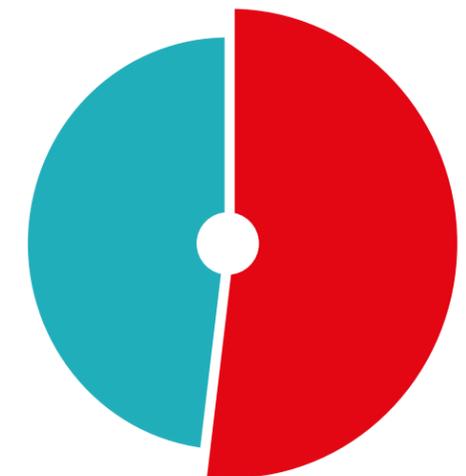
### Modelo de negocio

# 100,000

profesionales que se relacionan a diario con clientes.

### Diversificación

Contribución al beneficio ordinario atribuido.



■ Europa: 52%  
■ América: 48%

(102-14, 102-15)

(102-14, 102-15)

### 3.- Nuestro foco en la mejora de la rentabilidad

Todo esto me lleva al capital. Durante los últimos tres años, hemos tomado medidas que han permitido aumentar nuestros niveles de capital y mejorar la asignación del mismo, aumentando así nuestra rentabilidad. Al mismo tiempo, el sector bancario europeo ha seguido haciendo frente a unos requerimientos de capital cada vez más exigentes.

En 2015, solo un 40% de nuestro capital generaba retornos superiores a su coste. Hoy prácticamente el 90% lo consigue. En concreto, la mejora de rentabilidad en Brasil, México y España nos ha permitido aumentar significativamente el retorno sobre capital (tangible) del Grupo. Además, hemos mejorado nuestra franquicia en Estados Unidos, en la que gran parte del negocio ya genera retornos por encima del coste de capital, y tenemos planes para seguir mejorando. Santander Estados Unidos ha tenido un RoTE del 7.6% (asumiendo un capital normalizado del 11.3%) y el beneficio ordinario sube un 42% en términos interanuales (+74% el beneficio atribuido total).

Durante los últimos tres años, hemos sentado las bases para poder crecer en Santander Bank, y hoy tenemos un buen equipo directivo y hemos mejorado los asuntos regulatorios y la tecnología. Ya se ven los resultados, con mejora de márgenes y costes controlados. En los próximos años, estamos convencidos de que el Grupo aportará mucho valor a nuestro negocio en EE.UU., y a la vez el Santander se beneficiará aún más de su presencia allí.

Esta mejora en la asignación de capital y su rentabilidad se ha combinado con un enfoque disciplinado en las decisiones crecimiento inorgánico en los tres últimos años, – por ejemplo, la adquisición de la franquicia minorista de Deutsche Bank en Polonia o BANIF en Portugal – o la recompra de negocios estratégicos, como Santander Asset Management. También hemos sido muy disciplinados a la hora de desinvertir en activos no estratégicos, como la plataforma Allfunds, Totalbank en EE.UU., la banca privada en Italia o la reducción de nuestra exposición inmobiliaria en España de más del 70% en el último año. La compra del Banco Popular ha sido la mayor adquisición de los últimos tres años, que nos ha convertido en el banco más grande en España, a la vez que refuerza nuestra posición en un segmento estratégico como el de las pymes. Esta compra,

complementada con la rápida venta del 51% de los activos inmobiliarios de la entidad, nos permitirá alcanzar un retorno de la inversión del 13% - 14%, tal como estimamos en el momento de la operación.

**“Durante los últimos tres años, hemos tomado medidas que han permitido aumentar nuestros niveles de capital y mejorar la asignación del mismo, aumentando así nuestra rentabilidad”.**

#### RoTE 2018

Brasil	20%
España	11%
Reino Unido	9%
SCF	16%
México	20%
Chile	18%
US <sup>1</sup>	8%
SBNA <sup>1,2</sup>	7%
SC USA <sup>1</sup>	21%
Portugal	12%
Polonia	10%
Argentina	12%

1. RoTE ajustado a un nivel de CET1 del 11.30%, sin ello Santander US 4%, SC USA 13.3%

2. SBNA excluyendo US HoldCo

**“En los próximos años, estamos convencidos de que el Grupo aportará mucho valor a nuestro negocio en EE.UU., y a la vez el Santander se beneficiará aún más de su presencia allí”.**

**“Esta mejora en la asignación de capital y su rentabilidad se ha combinado con un enfoque disciplinado del crecimiento inorgánico en los tres últimos años”.**



**+33%**

(crecimiento anual acumulativo 7%)

TNAV por acción ajustado +  
dividendo por acción en efectivo (Enero 2015 –  
Diciembre 2018).



**+47%**

(crecimiento anual acumulativo 10%)

TNAV por acción ajustado +  
dividendo por acción en efectivo, excluyendo  
variaciones de tipos de cambio (Enero 2015 –  
Diciembre 2018).

Junto a estas compras y desinversiones, hemos mejorado nuestra asignación interna de capital y lo seguiremos haciendo con las siguientes medidas:

En primer lugar, hemos establecido un objetivo de retorno mínimo por cliente en Santander Corporate & Investment Banking, así como una limitación de los períodos de inversión. Esto nos ha permitido mejorar nuestro RoRWA en este negocio desde el 1.5% al 1.8% en 2018. Ahora, estamos aplicando la misma metodología para el siguiente segmento de empresas, las de tamaño mediano, en todas nuestras geografías, para combinar la disciplina financiera con el mejor servicio a los clientes.

En segundo lugar, la rentabilidad y la asignación de capital son ahora elementos aún más relevantes en la remuneración de la alta dirección, al haber introducido el RoTE como métrica específica en el cálculo de la retribución variable.

Finalmente, también examinamos continuamente nuestro balance para identificar activos no estratégicos en los que poder desinvertir, como los inmobiliarios (incluyendo los de uso propio), participaciones en compañías, o activos tecnológicos no estratégicos.

Mejorando nuestra rentabilidad hasta un RoTE del 13% - 15% en los próximos años (dependiendo de cómo evolucionen los tipos de interés) y haciendo un uso más eficiente del capital, seremos capaces de generar más capital para invertirlo en negocios de alto crecimiento y rentabilidad, pagar más dividendos y, si fuera necesario, aumentar aún más nuestro colchón de capital.

### 4.- Un Santander digital

Nuestra transformación digital es esencial para seguir creciendo de manera sostenible y rentable, y para acelerar la ejecución de nuestra estrategia.

En primer lugar, con foco en la evolución de nuestros grandes bancos (“supertankers”), que tiene como objetivo que cada producto y servicio que ofrecemos hoy a nuestros clientes esté disponible por canales digitales. Así mismo, tenemos que ser mucho más eficientes y ofrecer mejor servicio.

La digitalización de nuestros bancos principales ya está empezando a generar beneficios, así como una mejora continua de nuestra ratio de eficiencia. Acelerar la ejecución de nuestra estrategia nos permitirá ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, lo que incrementará su vinculación y así impulsará los ingresos.

En segundo lugar, y con el mismo fin de lograr mejorar la velocidad de ejecución, estamos modificando nuestra organización y así aportar a cada vez más clientes — pymes y otros comerciantes — los beneficios de pertenecer al Grupo Santander. Durante el primer trimestre de 2019, vamos a lanzar dos nuevas plataformas globales, Global Trade Services y Global Merchant Services, bajo el liderazgo global de los Country Heads de Brasil y México, que estarán apoyados por los equipos del Grupo. Esto nos permitirá seguir aprovechando nuestra escala, del mismo modo que lo hemos hecho con éxito en nuestros negocios globales de Santander Corporate & Investment Banking y Wealth Management. Estas nuevas plataformas digitales son flexibles y crean un ecosistema de

(102-14, 102-15)

servicios que ofrece tanto a nuestros clientes como no clientes, una mejor experiencia a menor precio. Daremos más detalle de este cambio en nuestro Investor Day.

En paralelo garantizar el futuro de nuestros “supertankers” y desarrollar plataformas globales en todo el Grupo, estamos creando “speedboats”. Estas nuevas iniciativas pueden competir y ser disruptivas en mercados en los que nuestros grandes bancos no pueden entrar fácilmente, además de prestar servicio a los clientes de nuestros “supertankers” y, pueden además, crecer más rápido por ser negocios autónomos.

Openbank es un buen ejemplo. Basado en España, se ha convertido en el mayor banco puramente digital de Europa en términos de balance y depósitos, y uno de los pocos capaces de proporcionar exclusivamente por medios digitales la gama completa de productos bancarios a clientes particulares. Con unos 8,300 millones de euros en depósitos de clientes (un aumento de 1,300 millones de euros respecto a 2017), ha crecido un 370% el crédito hipotecario durante el último año y ha incrementado su número de clientes vinculados un 51% en solo dos años. Openbank es también el banco de pruebas para la plataforma tecnológica del futuro, así como para nuevas ideas e iniciativas que luego se extienden a otras áreas del Grupo.

Por otro lado, OnePay FX es una de las primeras aplicaciones a escala que funciona con tecnología basada en blockchain y que permite a los clientes en Reino Unido, España, Brasil y Polonia transferir fondos de forma más rápida y transparente que nunca. En Latinoamérica, contamos con Superdigital, una plataforma que ofrece servicios bancarios básicos orientados principalmente a personas no bancarizadas como alternativa de bajo coste a la banca tradicional. Superdigital ha incrementado su base de clientes activos un 70% desde 2016 y ya es rentable, con un EBITDA de un millón de euros.

Construir plataformas globales y digitales es esencial si queremos que nuestros clientes piensen en Santander como “mi banco”, un banco que entiende sus necesidades individuales y les ofrece los productos y servicios que quieren, donde y cuando quieran. El objetivo no es solo atender a nuestros clientes actuales y atraer nuevos clientes, sino incorporar a terceros a las plataformas de Santander, para construir una red que fomentará la innovación y facilitará el lanzamiento de productos y servicios al mercado. Al compartir servicios y tener una infraestructura común en todo el mundo, podemos

aspirar a cambiar las reglas del juego en mercados dónde antes no teníamos escala suficiente, como en EE.UU.

Estamos desarrollando una cultura de experimentación. Estamos dispuestos a probar ideas nuevas y aceptar que es posible que algunas no funcionen, y si es así, dejamos de invertir en ellas. Los “supertankers” y los “speedboats” operan de forma autónoma, pero en lugar de “canibalizarse”, al compartir sus conocimientos y capacidades, aceleran nuestra transformación e impulsan nuestro crecimiento.

**“Nuestra transformación digital es esencial para seguir creciendo de manera sostenible y rentable, y para acelerar la ejecución de nuestra estrategia”.**

Openbank 

 | One Pay <sup>FX</sup>

 superdigital

**“Cumplir las expectativas y realizar nuestra labor con excelencia es fundamental, pero ya no es suficiente: necesitamos demostrar que nuestro negocio genera beneficios que revierten en la sociedad”.**

   
FINANZAS DE TÚ A TÚ Santander Microcrédito



**273,000**

micro-emprendedores apoyados por Santander en 2018.

## 5.- Un Santander más responsable

La adopción de la tecnología digital ha dado a los clientes más poder y capacidad de elección que nunca. No sólo esperan que ofrezcamos un servicio excelente a un buen precio, sino que aprovechemos nuestro rol y posicionamiento en el mercado para contribuir a afrontar los grandes retos a los que se enfrenta la sociedad. Santander siempre lo ha hecho, pero ahora más que nunca es una prioridad ser responsables en todo lo que hacemos. Cumplir las expectativas y realizar nuestra labor con excelencia es fundamental, pero no es suficiente: necesitamos demostrar que nuestro negocio genera beneficios que revierten en la sociedad. Nuestros stakeholders — empleados, clientes, accionistas y la sociedad — no esperan menos de nosotros.

Para lograrlo, estamos implantando continuas mejoras en el gobierno interno en todo el Grupo, incluyendo durante 2018 la creación de la nueva Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura del Consejo para supervisar que, allí donde operamos, nuestro equipo directivo sea consciente de la necesidad de ser responsable en todo lo que hacemos y en la gestión de los retos a los que nos enfrentamos.

En primer lugar, está el reto del nuevo entorno empresarial. Los reguladores, los gobiernos y la sociedad en su conjunto son cada vez más exigentes respecto a la forma en la que se gestiona el negocio, más allá del cumplimiento de las normas. Por lo tanto, asegurar que tenemos la cultura, las capacidades, la estructura de gobierno corporativo y las prácticas de negocio adecuadas es esencial. El segundo desafío es el crecimiento inclusivo y sostenible — especialmente en un mundo con una sensibilidad cada vez mayor hacia la desigualdad y una creciente consciencia, entre otros, a la importancia del cambio climático. Nuestra respuesta a estos retos es a través de nuestro programa Universidades, de las iniciativas de empoderamiento financiero o la política de financiación de apoyo a las energías renovables. Estas iniciativas solo son algunos ejemplos de lo que estamos haciendo.

En este sentido, nuestra posición entre los tres primeros bancos del mundo y número uno de Europa en el índice Dow Jones Sustainability demuestra nuestra fortaleza en este terreno. Detrás de este logro se encuentran historias que explican cómo ayudamos a mejorar la vida de las personas cada día.

Me gustaría compartir alguna, como mi visita a Santiago Tianguistenco (México). Allí, conocí a varias mujeres que me contaron como antes los bancos les decían que sus negocios eran demasiado pequeños para que pudieran abrir una cuenta. Ahora, gracias a Tuiio, nuestro programa de empoderamiento financiero en el país, pueden conseguir que sus negocios familiares crezcan. Ofrecemos microcréditos que tienen una tasa de morosidad extremadamente baja. El préstamo se concede de forma conjunta a un grupo de mujeres para financiar sus respectivos negocios. Una mujer me contó que se ahorra cuatro horas al día al no tener que ir hasta Ciudad de México para cobrar a sus clientes. Me enseñó con gran orgullo su tarjeta de crédito Santander — la primera que tenía —, como símbolo de su condición de emprendedora. Estas mujeres — casi todas son mujeres — estaban muy agradecidas por el interés que el Banco había demostrado por ellas.

**“Aunque se está produciendo una desaceleración del crecimiento global como resultado de la reaparición de tensiones comerciales, las perspectivas de crecimiento de la economía mundial en 2019 siguen siendo razonablemente positivas, particularmente en los mercados en los que operamos”.**

Ahora vayamos hacia el sur, a São Mateus, a las afueras de São Paulo (Brasil), donde tuve la oportunidad de visitar nuestra sucursal en la Avenida Mateo Bei. A través de Prospera ofrecemos microcréditos y otros servicios de apoyo financiero a personas con rentas muy bajas. La mitad de nuestros clientes están por debajo del umbral de la pobreza y nuestros préstamos son a tipos de interés subsidiados, por importes entre los 100 y los 13,000 Reales (de 20 a 3,000 euros aproximadamente).

(102-14, 102-15)

(102-14, 102-15)

La introducción de la tecnología digital nos está permitiendo ayudar a más personas. Por ejemplo, en Prospera, hace un año tardábamos 10 días en aprobar un préstamo y ahora tardamos solo 10 segundos. En un año hemos ayudado a 100,000 clientes del perfil que he mencionado anteriormente, el mismo número que en los diez años anteriores. Y mientras ayudamos a transformar la vida de las personas, desarrollamos un nuevo negocio de gran potencial. El tamaño de la población no bancarizada o desatendida financieramente en países como Brasil o México contribuirá a nuestro crecimiento, aportando valor al accionista mediante la generación de beneficios mientras cumplimos nuestro propósito como banco.

También prestamos servicios bancarios a grandes multinacionales. Como líderes en project finance, nuestros préstamos ayudan a estas empresas a generar un impacto positivo en la sociedad, por ejemplo, construyendo la mayor planta de energía termosolar de Latinoamérica. Hemos sido reconocidos como el banco líder en el mundo en la financiación de proyectos de energías renovables financiados.

Esto es banca responsable en acción: ayudar a que las personas puedan hacer realidad sus sueños, apoyar la creación de nuevos puestos de trabajo y nuevas oportunidades, y de esta manera de compartir beneficios del crecimiento económico. Estamos orgullosos de lo que hemos conseguido, pero queremos hacer más. Nuestra intención es impulsar más iniciativas en los próximos años para conseguir beneficios que revierten a toda la sociedad: apoyando más y mejor a las pequeñas empresas para que puedan crear empleo, ayudando a las personas a acceder a financiación, impulsando una economía baja en carbono, ampliando el acceso a la educación y fomentando el consumo sostenible.

## 6.- Mirando al futuro

Como todas las empresas, nos enfrentamos a un escenario macroeconómico volátil, con un telón de fondo de creciente incertidumbre política en muchos de los países donde operamos, así como la persistencia especialmente en Europa de requisitos regulatorios y de los supervisores cada vez mayores.

**“La visión de Santander como banco es ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. Y lo conseguiremos siendo Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos, lo que nos permitirá cumplir nuestra misión”.**

### Nuestros objetivos a medio plazo

RoTE	13%	-15%
CET1	11%	-12%

Aunque se está produciendo una desaceleración del crecimiento global como resultado de la reaparición de tensiones comerciales, las perspectivas de crecimiento de la economía mundial en 2019 siguen siendo razonablemente positivas, particularmente en los mercados en los que operamos. Específicamente, el FMI espera que España, con una tasa del 2.2%, siga mostrando el mayor crecimiento de las principales economías de la Unión Europea. Se estima también que el Reino Unido, a pesar del Brexit, mantenga su crecimiento del 1.5%; que el crecimiento en Brasil aumente hasta el 2.5%; y que México crezca a una tasa del 2.1% anual.

Con todo, la actividad bancaria debería aumentar debido a los cambios demográficos y al creciente número de personas que demandan cada vez más servicios financieros. El PIB de los países crece a mayor ritmo cuando aumenta la proporción de personas de 25 a 35 años, ya que es el rango de edad más productivo, tanto en términos de ingresos como de consumo. Esto fue lo que ocurrió en Estados Unidos con los baby boomers, y es lo que ha

sucedido en España durante los últimos 30 años. Hoy en día, esta es la realidad en los países latinoamericanos, cuya media de edad es de alrededor de 30 años. En los mercados en los que operamos en la región, viven más de 400 millones de personas.

Como resultado, Brasil — donde somos uno de los tres primeros bancos privados con 42.1 millones de clientes — se convertirá según PwC en la quinta mayor economía del mundo antes de 2050. México — país en el que también nos situamos entre los tres primeros bancos — será la séptima economía del mundo. Argentina, a pesar de sus dificultades económicas actuales, podría crecer hasta convertirse en una economía de 2.4 billones de dólares. Por ello, esperamos que la economía de Latinoamérica crezca entre un 3% y un 4%, en línea con su potencial a medio plazo. Adicionalmente, el crecimiento del mundo digital favorecerá la expansión de la banca en Latinoamérica, con más clientes digitales, que se caracterizan por su mayor vinculación y rentabilidad, contribuyendo a mayores ingresos.

Como ya he mencionado, es cierto que anticipamos un crecimiento de las economías más maduras no tan elevado este año como el de las emergentes. Pero Santander lo puede contrarrestar gracias a las recientes adquisiciones en España, Portugal y Polonia (un país de 38 millones de habitantes y alto potencial de crecimiento) o la transformación comercial de nuestro negocio en Estados Unidos. En el Reino Unido, ya hemos demostrado nuestra capacidad de gestionar momentos de incertidumbre, y confiamos en que lo volveremos a hacer. En el resto de Europa, Santander Consumer Finance mantendrá su buena trayectoria y su excelente nivel de rentabilidad. Finalmente, Estados Unidos seguirá siendo el mercado bancario más importante del mundo tanto en términos de tamaño como de atractivo, con márgenes elevados, escala y crecimiento.

Todas estas medidas deberían permitirnos mantener la senda positiva del último ciclo estratégico (2015 - 2018), para continuar aumentando los ingresos y el beneficio por acción mientras alcanzamos nuestros objetivos a medio plazo de un RoTE de entre el 13% y el 15% y una ratio CET1 FL del 11% al 12%.

Estoy convencida de que podemos alcanzar todas nuestras metas porque tenemos escala — 144 millones de clientes en 10 grandes mercados; posiciones de liderazgo y un modelo de negocio contrastado que genera relaciones personales únicas y duraderas con nuestros clientes. Y porque junto con nuestra diversificación entre mercados maduros y en desarrollo y entre Europa y América, todas estas fortalezas nos permiten generar un crecimiento más predecible y rentable.

En abril daremos a conocer nuestro plan para los próximos años. Las bases de la estrategia no cambiarán — mantendremos el mismo enfoque que nos ha permitido alcanzar nuestro objetivos en los últimos tres años, priorizando la vinculación de clientes.

Queremos que la visión global del banco refleje la importancia que damos a la banca responsable y la tecnología digital. Por ello, a partir de ahora, la visión de Santander como banco es ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. Y lo conseguiremos siendo cada vez más Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos, lo que nos permitirá cumplir nuestra misión.

Me gustaría terminar como he empezado: agradeciendo a todos los miembros del equipo de Santander por su compromiso, energía y dedicación durante estos últimos años. Hemos demostrado como equipo, que somos capaces de superar cualquier desafío, que vamos un paso más allá para atender a nuestros clientes, y que tenemos lo necesario para tener éxito en el futuro. De nuevo, quiero agradecer también a nuestro excepcional Consejo de Administración su apoyo y dedicación.

Tengo plena confianza en que juntos vamos a seguir progresando y alcanzaremos nuestros objetivos en los próximos años, y los resultados que hemos obtenido desde 2015 son evidencia de que tenemos todo lo necesario para contribuir aún más al progreso de las personas y de las empresas.

  
**Ana Botín**  
Presidenta ejecutiva

# Visión Estratégica (Corporativo)

(102-10, 102-12, 102-14, 102-15)

Nuestro éxito se basa en una misión, una visión y una manera de hacer las cosas. Estamos creando un banco más responsable. Queremos contribuir al progreso de las personas y de las empresas de una forma Sencilla, Personal y Justa, para ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad



## Visión Santander

**Nuestra Misión**

Contribuir al **progreso** de las personas y de las empresas.

**Nuestra Visión como banco**

Ser la mejor **plataforma** abierta de servicios financieros, actuando de forma **responsable** y ganándonos la **confianza y fidelidad** de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

**Como hacemos las cosas**

Todo lo que hacemos ha de ser siempre **Sencillo, Personal y Justo**.

- En nuestra actividad diaria, no solo cumplimos nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino que aspiramos a superar las expectativas de las personas siendo Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos.
- Nos centramos en áreas en las que, como Grupo, nuestra actividad puede tener un mayor impacto, contribuyendo al progreso de más personas y empresas, de una manera inclusiva y sostenible.

## Unos excelentes resultados

**Crecimiento**

**19.9 mn (+44%)**  
clientes vinculados.  
**EUR 45.8 mm (+24%)\***  
ingresos de clientes.

**Rentabilidad**

**11.7% (+171 pb)**  
RoTE.  
**47% (-61 pb)**  
ratio de eficiencia.

\*2015 vs. 2018

## Poniendo el foco

en el cliente, hemos cumplido los objetivos financieros que nos fijamos en 2015. Hemos logrado crecimiento, rentabilidad y fortaleza del balance de forma constante.

## Fortaleza

# 11.30% (+125 pb)

CET1 Fully loaded.

# 3.73% (-63 pb)

ratio de mora.

	2015	2018
Número de geografías en las que Santander está en el top 3 de mejor banco para trabajar	3	7
Clientes vinculados (mn)	13.8	19.9
Clientes digitales (mn)	16.6	32.0
Ingresos por comisiones (%) <sup>2</sup>	-	~10
Coste del crédito (%)	1.25	1.12 <sup>3</sup>
Ratio de eficiencia (%)	48	47
Crecimiento del beneficio por acción (%)	-	11.2
Dividendo por acción (EUR)	0.20	0.23 <sup>4</sup>
CET1 fully loaded (%)	10.05	11.30 <sup>5</sup>
RoTE (%) <sup>6</sup>	10.0	11.7
Becas y ayudas entregadas (miles)	35	155 <sup>7</sup>
Personas a las que ayudamos en nuestras comunidades (mn)	1.2	6.3 <sup>7</sup>

1. Euros constantes.

2. Variación porcentual (euros constantes); las cifras de 2018 se refieren a la tasa de crecimiento anual acumulada desde 2015.

3. Las cifras de 2018 se refieren al promedio de 2015-2018.

4. El dividendo total con cargo al beneficio de 2018 está sujeto a la aprobación de la junta general de accionistas de 2019.

5. Dato de 2018 aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9.

6. RoTE ordinario de 2015; 11.0%. RoTE ordinario de 2018: 12.1%.

Nota: Las métricas del 2015 han sido ajustadas para reflejar la ampliación de capital de julio de 2017.



## Generando confianza y actuando de forma responsable, aportamos valor a todos nuestros grupos de interés.



1. Se refiere a la actividad acumulada durante 2016-2018. El Banco ha desarrollado una metodología revisada por un auditor externo para contabilizar de manera consistente a las personas que se han beneficiado de nuestros programas sociales y/o servicios y productos con componente social.

## Construimos un banco responsable a partir de nuestras principales fortalezas

Santander es un banco minorista con un modelo de negocio único que se fundamenta en tres pilares.

### 1. Nuestra escala

nos proporciona potencial para crecer de manera orgánica.

- Mantenemos una posición de liderazgo en nuestros mercados principales.
- La colaboración dentro del Grupo nos permite un ahorro significativo de costes y mayores ingresos.

El primer Banco en 6 de nuestros 10 mercados principales<sup>A</sup>



Top 3



Top 5



Crédito automóviles<sup>B</sup>

A. Cuota de mercado en créditos.  
B. Non-prime.

### 2. Relaciones personales únicas

que refuerzan la vinculación con los clientes.

- 144 millones de clientes en mercados con una población total de más de mil millones de personas.
- Contamos con más de 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en más de 13.000 sucursales y contact centres.

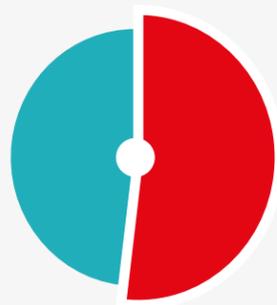


### 3. Nuestra diversificación geográfica y el modelo de filiales

nos hacen más resilientes ante circunstancias adversas.

- Tenemos un buen equilibrio entre mercados maduros y emergentes, y un adecuado mix de productos para particulares y empresas.
- Nuestro modelo de filiales, autónomas en capital y liquidez, permite al Grupo mitigar el riesgo de que las dificultades de una filial afecten a las demás.
- Las filiales se gestionan por equipos locales que ofrecen el mejor conocimiento de los clientes en sus mercados.

Diversificación equilibrada<sup>1</sup>



■ Europa: 52%  
■ América: 48%

~97% de nuestros beneficios provienen de nuestros 10 mercados principales.

1. Beneficio atribuido ordinario en 2018, excluyendo Centro Corporativo y actividad inmobiliaria España. Para más información, véanse las secciones 3 y 4 del capítulo de Informe económico y financiero.

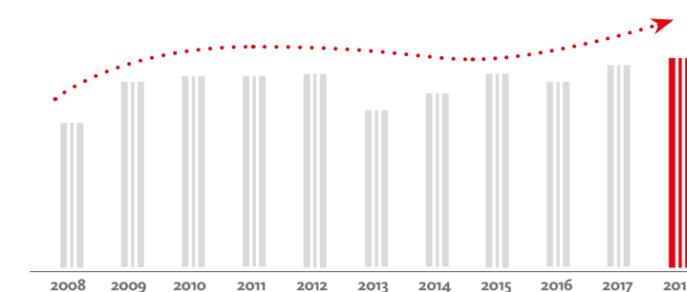


Históricamente, nuestras fortalezas han dado como resultado:

Una mayor predictibilidad de los resultados

Generación de beneficios estable a lo largo del ciclo

Margen neto del Grupo<sup>A</sup> (miles de millones de EUR)



A. Margen neto = Margen bruto - costes de explotación.

En los últimos 20

años hemos multiplicado por cuatro nuestro beneficios, con baja volatilidad.

Nuestra visión y nuestras fortalezas son pilares sólidos para hacer frente a potenciales retos y amenazas:

- Nuestra fortaleza de balance y modelo de filiales nos hace menos vulnerables a la hora de enfrentarnos con éxito a un potencial entorno macroeconómico adverso.
- Nuestra escala y nuestra eficiencia best-in-class mitigan el impacto de un potencial aumento del coste de la actividad.
- Estamos transformando nuestros bancos comerciales a la vez que lanzamos nuevas iniciativas para responder a los retos derivados de la nueva era digital.
- Foco claro en actuar de forma responsable para satisfacer las más altas expectativas de nuestros grupos de interés.

## Hemos completado con éxito nuestro plan a tres años

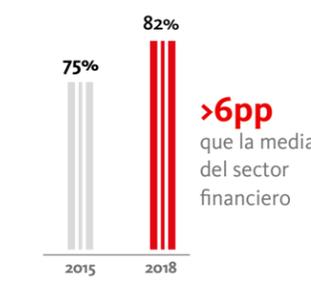
Prioridades estratégicas	Métricas clave	2015	2018
 <p>Empleados</p> <p>Ser el mejor banco para trabajar y contar con una cultura interna fuerte.</p>	Número de geografías en las que Santander está en el Top3 de mejor banco para trabajar	3	7
	Ciudadanos		
	 <p>Clientes</p> <p>Ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros clientes particulares y empresas. Transformación digital y excelencia operativa.</p>	Ciudadanos vinculados (mn)	13.8
Ciudadanos digitales (mn)		16.6	32.0
Ingresos por comisiones (%) <sup>A</sup>		-	~10
 <p>Accionistas</p> <p>Fortaleza de capital, gestión de riesgos y rentabilidad.</p>	Coste del crédito (%)	1.25	1.12 <sup>B</sup>
	Ratio de eficiencia (%)	48	47
	Crecimiento del beneficio por acción (%)	-	11.2
	Dividendo por acción (EUR)	0.20	0.23 <sup>C</sup>
	Ratio de capital CET1 fully loaded (%)	10.05	11.30 <sup>D</sup>
 <p>Sociedad</p> <p>Personas ayudadas en las comunidades locales donde opera el Banco.</p>	RoTE (%) <sup>E</sup>	10.0	11.7
	Becas entregadas (miles)	35	155 <sup>F</sup>
	Personas a las que ayudamos en nuestras comunidades (mn)	1.2	6.3 <sup>F</sup>

A. Variación porcentual (euros constantes). Las cifras de 2018 se refieren a la tasa de crecimiento anual acumulada desde 2015.  
 B. Las cifras de 2018 se refieren al promedio de 2015-18.  
 C. El dividendo total a cargo de los beneficios de 2018 está sujeto a la aprobación por parte de la JGO de 2019.  
 D. Dato de 2018 aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9.  
 E. RoTE ordinario de 2015: 11.0%. RoTE ordinario de 2018: 12.1%.  
 F. Se refiere a la actividad acumulada durante 2016-18.  
 Nota: Las métricas de 2015 han sido ajustadas para reflejar la ampliación de capital de julio de 2017.

## Nuestra estrategia se basa en un círculo virtuoso centrado en la confianza:

### Empleados

**Compromiso de los equipos**



**Sólida cultura corporativa**

**Sencillo** 63% (2015) vs 69% (2018)

**Personal** 63% (2015) vs 74% (2018)

**Justo** 75% (2015) vs 75% (2018)

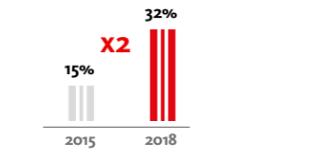
**Con empleados más comprometidos...**

- Uno de los puntos centrales de nuestra estrategia es integrar una sólida cultura basada en nuestros valores: Sencillo, Personal y Justo.
- Tan importante como lo que hacemos es el modo en que lo hacemos.
- El nivel de compromiso de nuestros empleados se encuentra entre los mejores del sector.

**Porcentaje de empleados que considera que el Banco es Sencillo, Personal y Justo.**

### Clientes

**Ventas digitales sobre ventas totales**



**Ciudadanos vinculados**

**Menor rotación**

Tasa de rotación de clientes (%)

**-66%**

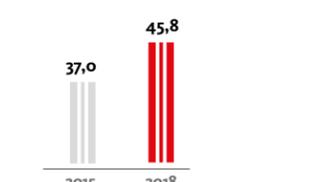
**..tenemos clientes más vinculados y satisfechos...**

- El aumento de los clientes vinculados, tanto particulares como empresas, ha permitido un crecimiento significativo de los ingresos, el crédito y los depósitos.
- Los clientes vinculados utilizan más nuestros canales digitales, contratan más productos y servicios e interactúan con nosotros con mayor frecuencia.

### Accionistas

**Ingresos de clientes en el Grupo**

Margen de intereses + Comisiones (miles de millones de euros constantes)



**Beneficio por acción**

**Crecimiento a doble dígito**

**11.2%** (2018 vs. 2017)

**Dividendo por acción en efectivo**

**+31%** Incremento desde 2015

**...lo que nos permite generar resultados ...**

- Nuestro foco en la vinculación del cliente está generando resultados: los ingresos de clientes aumentaron un 24% desde 2015 hasta cerca de 46 miles de millones de euros.
- Hemos reforzado nuestro balance de forma notable en los últimos 4 años, generando 304 puntos básicos de capital (aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9).
- Hemos aumentado aún más nuestra resiliencia, haciendo crecer nuestro negocio y con aumento de los dividendos.

### Sociedad

**~6.3 millones de personas ayudadas en 2016-2018**

**155 mil becas concedidas en 2016-2018**

**MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM

**3er banco del mundo**

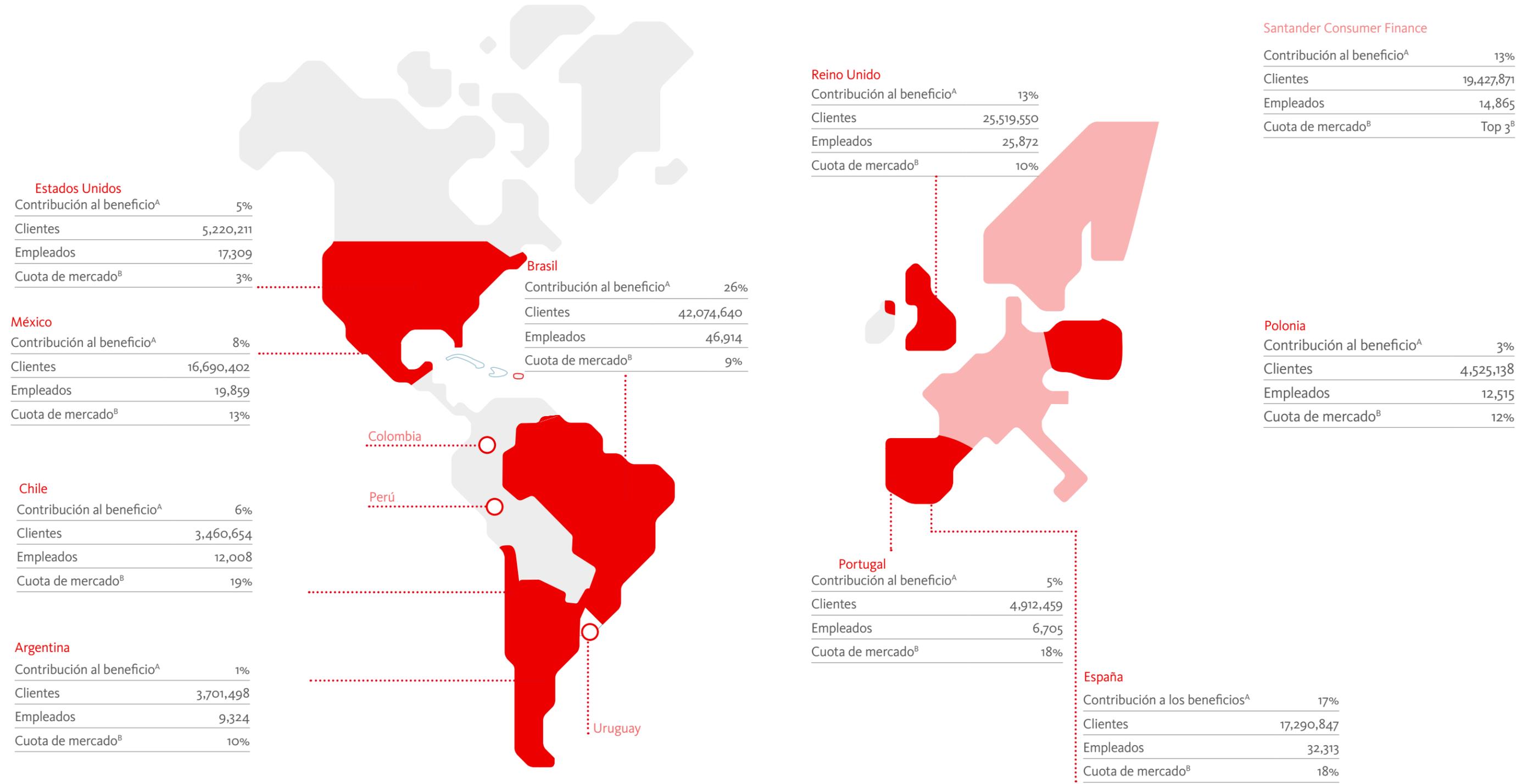
**1er banco en Europa**

**Mayor puntuación entre los peers: 95,3 puntos de 100**

**... e invertir más en la sociedad.**

- Tenemos 1,235 acuerdos con instituciones académicas en 33 países.
- 7,647 colaboraciones con instituciones y entidades sociales.
- Somos el banco líder del mundo en la financiación de energías renovables (#1 por operaciones, #2 en volumen, según Dealogic).
- Generamos beneficios de manera responsable y apoyamos el crecimiento inclusivo y sostenible.

## La diversificación geográfica equilibrada ha sido la clave en nuestro crecimiento estable y predecible



A. Beneficio ordinario 2018. Excluyendo centro corporativo y actividad inmobiliaria España. Para más información, véase la sección 3 y 4 del capítulo de Informe económico y financiero.

B. Datos: diciembre 2018 o últimos disponibles. UK: créditos incluyen particulares (hipotecas, excluyendo vivienda social, y consumo) y empresas (excluyendo instituciones financieras); Polonia: incluye negocios de Santander Consumer Finance en Polonia; EE.UU.: en los estados con presencia de Santander Bank; España: Sector de Otros Residentes ;SCF: Top3 en los principales mercados en financiación nueva de automóviles.

- Países principales
- Santander Consumer Finance
- Otros países

# Banca Responsable (Corporativo)

(102-10, 102-12, 102-14, 102-15)

“Si cumplimos con nuestra misión y contribuimos al progreso de las personas y de las empresas, no solo creceremos como negocio sino que ayudaremos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El valor que creamos debe traducirse en beneficio para todos.

Las empresas que quieren contribuir positivamente a la sociedad deben alinear sus objetivos con los que tiene la sociedad a largo plazo.”

Ana Botín



## Siendo responsables generamos confianza



## Santander me trata de forma responsable

En nuestro día a día nos aseguramos no solo de cumplir con los requerimientos legales, sino también de exceder las expectativas de las personas siendo un banco Sencillo, Personal y Justo.

## Santander actúa de forma responsable con la sociedad

Nos enfocamos en las áreas donde nuestra actividad como Grupo puede tener un mayor impacto y contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

## Contribuimos al progreso de las personas y las empresas

### Empleados

11,865

millones de euros Gastos de personal<sup>A</sup>.

96%  
de empleados con contrato fijo.

10.4  
años Antigüedad media en la empresa.

### Clientes

882,921

millones de euros Crédito concedido (neto).

487,695  
millones de euros a hogares.

22,659  
millones de euros a administraciones públicas.

301,975  
millones de euros a empresas.

70,592  
millones de euros a otros<sup>B</sup>.

>273,000

Microemprendedores apoyados.

A. De acuerdo con las cuentas anuales auditadas del Grupo.  
B. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.

(103-2, 103-3)

## Accionistas

**3,724**millones de euros. Retribución total a los accionistas<sup>C</sup>.**64,508**

millones de euros. Valor en bolsa de Santander primer banco en la zona euro, a 31/12/2018.

**0.23**

euros. Dividendo por acción, +4,5% con respecto a 2017.

## Sociedad

**179**

millones de euros. Inversión en la sociedad.

**58**

millones de euros. Inversión en programas y proyectos para apoyar a las comunidades.

**121**

millones de euros en universidades.

## Proveedores

**3,619**millones de euros. Pagos a proveedores<sup>D</sup>.**10,628**

proveedores homologados a través de nuestro modelo global de compras.

**95%**

proveedores locales.



## Contribución fiscal

**16,658**

millones de euros. Total de impuestos pagados y recaudados por Santander.

**3,458**

millones de euros. Impuesto de sociedades

**3,598**

millones de euros. Otros impuestos propios, incluidas cotizaciones sociales pagadas por el Banco.

C. Sujeto a la aprobación del dividendo total con cargo al ejercicio 2018 por la Junta General Ordinaria de 2019.

D. Los datos se refieren únicamente a el volumen de compras negociado por Aquánima.

## Lo que importa a nuestros grupos de interés

Analizar, evaluar y dar respuesta a las opiniones e inquietudes expresadas por todos nuestros grupos de interés es un aspecto fundamental de nuestro esfuerzo de ser un banco responsable y hacer todo de una forma Sencilla, Personal y Justa (SPJ).

## El compromiso con todos los grupos de interés ayuda a crear valor

Ganar y mantener la confianza de las personas es clave para generar valor a largo plazo. Para lograrlo necesitamos entender qué es lo que preocupa a nuestros grupos de interés y cuáles son sus necesidades. Escuchando atentamente sus opiniones y evaluando sus percepciones sobre el Grupo, no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades.

En 2018 realizamos una encuesta para identificar lo que nuestros empleados, clientes y sociedad opinan qué debe caracterizar a un banco responsable. Los resultados nos ayudan a conocer las demandas en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno de nuestros stakeholders/grupos de interés.

## Canales destacados de diálogo con los grupos de interés



### Empleados

**88%**

de participación en la encuesta global de compromiso.

**83%**

de los empleados cree que sus compañeros actúan de forma más Sencilla, Personal y Justa.

**86%**

de los empleados están orgullosos de trabajar en el Santander.

**3,879**

quejas recibidas a través de los canales éticos.

### Sociedad

**6,000**

entrevistas sobre la percepción del Santander como Sencillo, Personal y Justo.

**1,235**

acuerdos con universidades e instituciones académicas.

**7,647**

colaboraciones con instituciones y entidades sociales.

**253**

perfiles y 16 millones de seguidores en redes sociales.

### Clientes

**1 millón**

de encuestas para medir y supervisar la satisfacción de los clientes.

**+40,000**

entrevistas sobre la percepción del Santander como Sencillo, Personal y Justo.

**13,217**

oficinas en todas las geografías.

**316,094**

reclamaciones recibidas.

### Accionistas

**10,000**

entrevistas sobre la percepción del Santander como Sencillo, Personal y Justo.

**391,926**

consultas a accionistas e inversores a través de estudios y encuestas cuantitativas.

**166,149**

consultas tramitadas a través del buzón electrónico, el teléfono, whatsapp y reuniones virtuales.

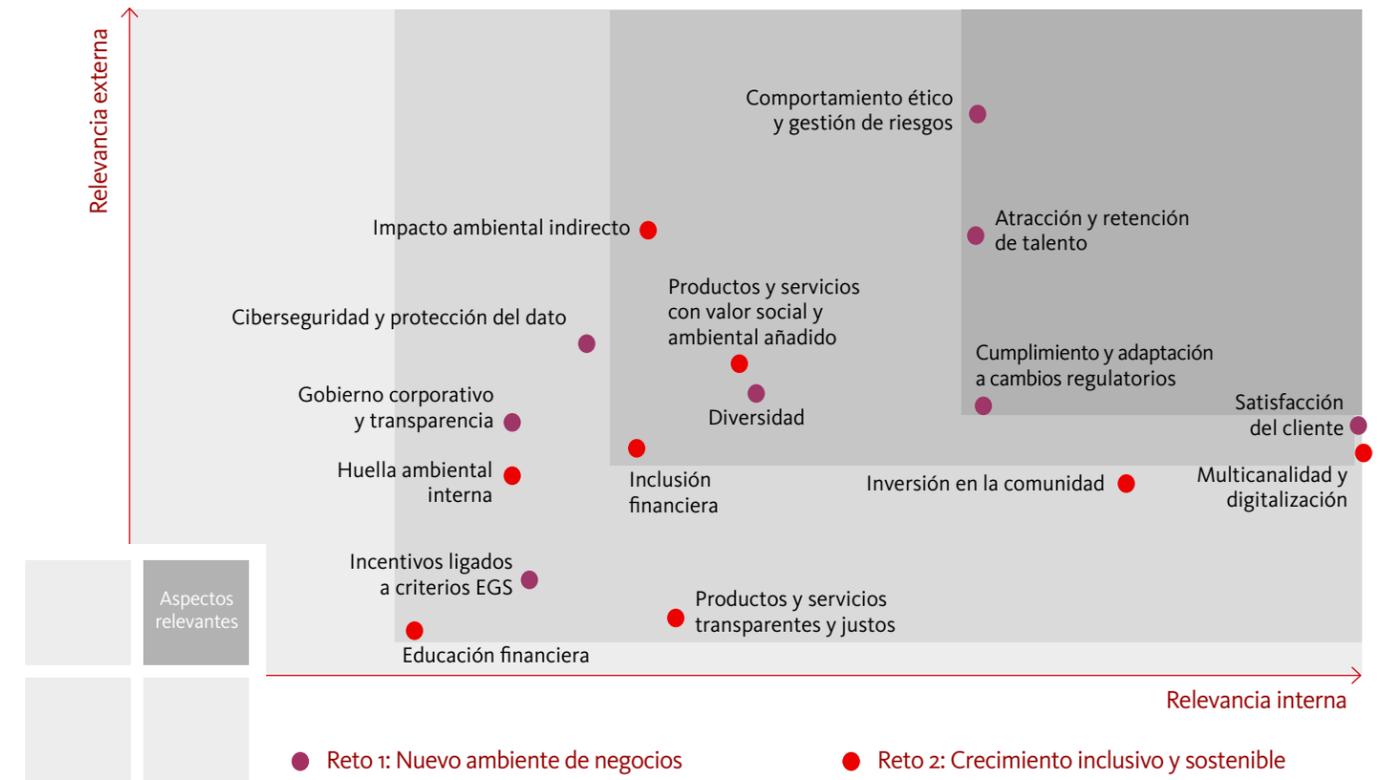
**252**

reuniones con accionistas

## Identificar las cuestiones que importan

Santander también realiza de forma periódica un análisis sistemático para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Este estudio se realiza de forma anual e incorpora un análisis cualitativo y otro cuantitativo que permite a Santander construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados.

### Matriz de identificación de aspectos relevantes para el Grupo



A través de este análisis, hemos definido dos principales retos para avanzar hacia un modelo de banca más responsable.

## Retos y oportunidades

Como todas las empresas, hoy en día Santander desarrolla su actividad en un mundo en constante evolución, lo que supone nuevos retos y oportunidades. A partir del análisis de materialidad realizado, hemos identificado dos retos principales: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento más inclusivo y sostenible.

### Retos 1: Nuevo entorno empresarial. Adaptarse a un mundo en constante evolución

La transformación que está experimentando la economía mundial no tiene precedentes. La apertura de los mercados, los flujos de capitales en los mercados internacionales y los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones están cambiando el entorno competitivo de las empresas en todo el mundo. Este nuevo marco de competencia, en constante cambio, obliga a las empresas a asumir más responsabilidades, y a trabajar de una manera innovadora.

#### Nuevo entorno empresarial

Santander, como todas las compañías, necesita empleados comprometidos y preparados capaces de entender las necesidades de los clientes, haciendo uso del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías. Al mismo tiempo, nos enfrentamos a nuevas regulaciones y normativas. Estas tendencias plantean el desafío de un nuevo entorno empresarial para nuestra actividad. Nuestro reto es superar las expectativas de la sociedad y desarrollar nuestra actividad de una forma responsable. Para ello es clave contar con una cultura sólida en la que todo lo que hagamos sea Sencillo, Personal y Justo.

### Retos 2: Crecimiento inclusivo y sostenible. Ayudar a la sociedad a lograr sus objetivos

La transformación que está experimentando la economía mundial no tiene precedentes. La apertura de los mercados, los flujos de capitales en los mercados internacionales y los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones están cambiando el entorno competitivo de las empresas en todo el mundo. Este nuevo marco de competencia, en constante cambio, obliga a las empresas a asumir más responsabilidades, y a trabajar de una manera innovadora.

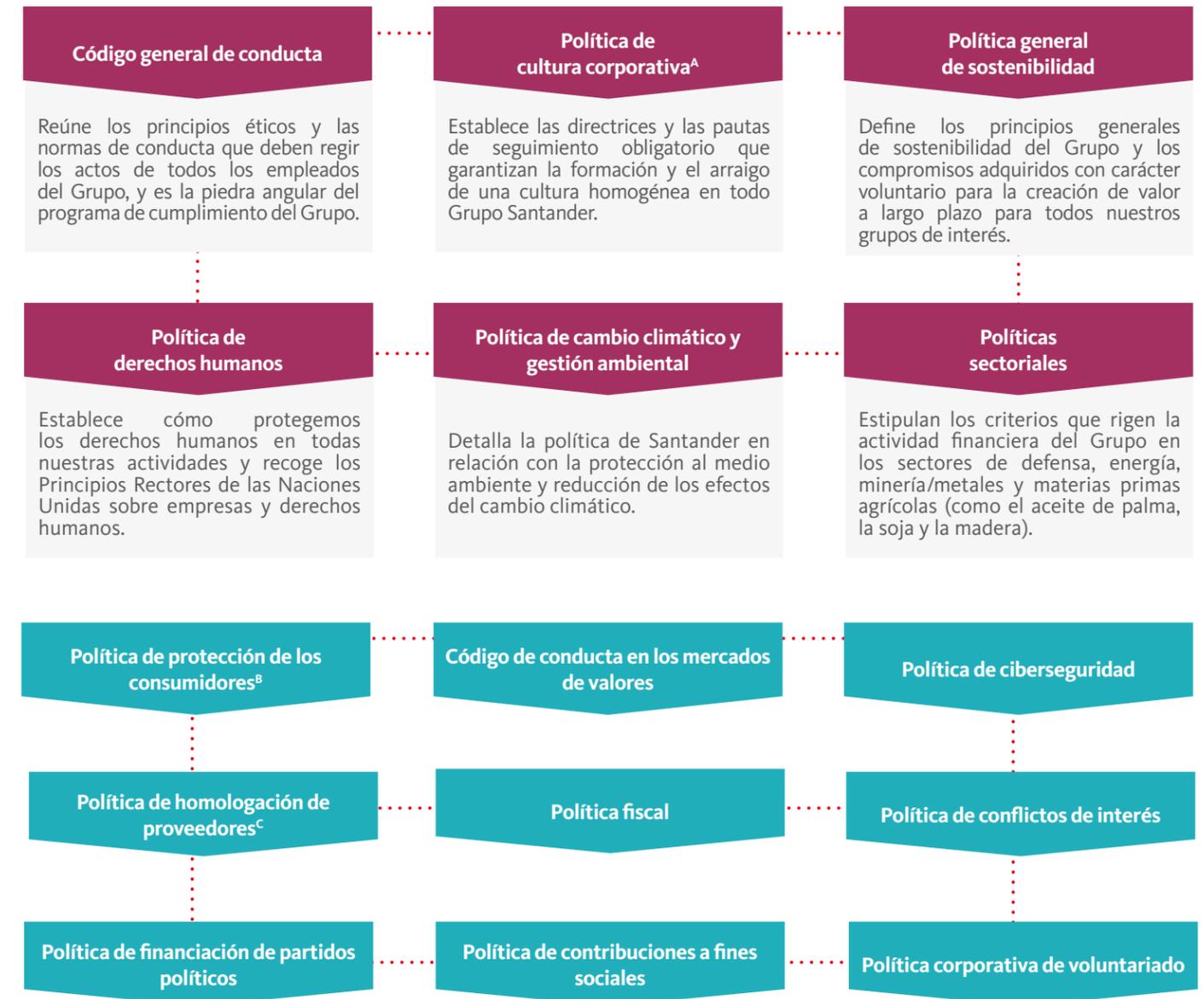
#### Crecimiento Inclusivo y sostenible

Debemos desempeñar un papel relevante contribuyendo a que el crecimiento sea inclusivo y sostenible. Inclusivo: atendiendo a las necesidades de los clientes, ayudando a los emprendedores a crear empresas y empleo, fortaleciendo las economías locales y contribuyendo a que las personas reciban la educación y formación que necesitan. Sostenible: financiando energías renovables y apoyando el desarrollo de infraestructuras y tecnología (como nuevas tecnologías agrarias y productivas más eficientes y sostenibles). Teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales en nuestras actividades, y contribuyendo activamente a un sistema económico y social más equitativo e inclusivo.

## Principios y gobierno

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo lo que hacemos. Además, hemos rediseñado y fortalecido nuestro gobierno corporativo, tanto para garantizar su cumplimiento como para ayudarnos a abordar los dos desafíos que hemos identificado.

### Políticas sobre las que se asienta nuestra estrategia de banca responsable



A. Incluye los principios sobre diversidad de los empleados.

B. Incluye los principios del consumidor financiero.

C. Incluye los principios de actuación responsable de los proveedores.

## Cambios introducidos en las políticas en 2018

- Actualización de la política general de sostenibilidad, que establece unos criterios para la no participación en la financiación de determinados clientes y actividades prohibidas y/o restringidas, de acuerdo a las políticas sectoriales (energía, defensa, minería-metalurgia y materias primas agrícolas).
- Actualización de la política de cambio climático y gestión ambiental para reflejar los órganos de gobierno actuales.
- Actualización de la política de derechos humanos para reflejar los órganos de gobierno actuales e incluir el compromiso de Santander con los derechos del colectivo LGBTI.
- Actualización de la política de homologación de proveedores para incorporar los principios de conducta responsable para proveedores.
- Aprobación de la política global de integración, conocimiento y desarrollo.
- Aprobación de la política de ciberseguridad, que incorpora los nuevos riesgos y desarrollos normativos en este ámbito.
- Aprobación de la política de aportaciones con fin social del grupo.

## Cultura de riesgos

Nuestro modelo de gestión de riesgos y cumplimiento es clave para garantizar que trabajamos y actuamos de acuerdo con nuestros valores y nuestra cultura corporativa y ponemos en práctica nuestra estrategia de banca responsable. Nuestro modelo de gestión de riesgos y cumplimiento es clave para garantizar que trabajamos y actuamos de acuerdo con nuestros valores y nuestra cultura corporativa y ponemos en práctica nuestra estrategia de banca responsable.



## Supervisión estratégica y coordinación

### Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC)

Ayudar al consejo de administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia de banca responsable, sostenibilidad y cultura: cultura corporativa, ética de conducta, transformación digital y crecimiento inclusivo y sostenible

#### Steering de cultura

Este grupo se encarga de que contemos con la cultura, las competencias, el marco y las prácticas digitales y empresariales adecuadas para cumplir las expectativas de los diferentes grupos de interés

#### Steering de banca inclusiva y sostenible

Para afrontar el reto de contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible, este grupo promueve la creación de empleo, la inclusión financiera, el progreso hacia una economía baja en carbono y el consumo responsable

Además, con el fin de impulsar la agenda de banca responsable, se ha creado una nueva unidad adscrita al equipo de Presidencia. Santander ha nombrado asimismo un asesor sénior en prácticas empresariales responsables, que reporta directamente a la presidenta y trabaja con la unidad de banca responsable.

### Filiales de Santander

Se han desarrollado directrices para las filiales (y las unidades de negocio globales) a fin de asegurar el adecuado gobierno y la aplicación de la agenda de banca responsable en el conjunto del Grupo. Del mismo modo, las filiales han designado un responsable para esta función.

### Indicadores y objetivos estratégicos del Grupo

#### Principales iniciativas propuestas y acordadas por la CBRSC en 2018:

- Nuevo modelo de banca responsable.
- Nueva estructura de gobierno interno y supervisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura corporativa para las filiales del Grupo.
- Nueva estructura de reporte y gestión de indicadores.
- Actualización de los criterios para actividades de financiación relacionadas con el carbón, tanto las relativas a su extracción (minería) como a su uso como fuente de energía.
- Actualización de la política de financiación de sectores sensibles para incorporar nuevos criterios y directrices en relación con el sector del juego y con la defensa.
- Principales prioridades en 2019:
  - » La inclusión financiera y social.
  - » La oferta de productos responsables y sostenibles.
  - » Los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales.
  - » La cultura corporativa del Grupo.

# Hitos

## 2018

Hemos seguido contribuyendo al progreso de más personas y empresas y, al mismotiempo, hemos renovado nuestros esfuerzos por ser un banco más responsable.



Hemos recibido reconocimientos internacionales por nuestro desempeño...

- **Santander, tercer banco del mundo y primero de Europa en el Dow Jones Sustainability Index.**
- **Fortune incluye a Santander en su lista de empresas que están cambiando el mundo**, distinguiendo al Banco como empresa que “compagina el éxito con su contribución a la sociedad”.
- **Santander recibe la certificación Top Employers Europe 2018** y está en el top 3 de las mejores entidades financieras para trabajar de Latinoamérica en 2018, según **Great Place to Work**.
- El programa de microcréditos **Prospera, fue elegido como buena práctica** por la Red Brasileña del Pacto Mundial para alcanzar los ODS en 2030.
- Santander X, **fue elegida como buena práctica** por parte de la Red Española del Pacto Mundial para alcanzar los ODS en 2030.



...nos esforzamos por adaptarnos al nuevo entorno empresarial...

- La **nueva política aprobada por el consejo** garantiza una cultura corporativa común en todo el Grupo.
- **Nueva propuesta de valor para los empleados**, posicionamiento de Santander como empleador de referencia tanto a nivel interno como externo. El 86% de los empleados se sienten orgullosos de trabajar en Santander.
- **Más de 56,000 encuestas a clientes, accionistas, inversores y estudiantes universitarios** para conocer su percepción de Santander como un banco Sencillo, Personal y Justo.
- **Nuevos principios sobre diversidad e inclusión**, con la finalidad de consolidar la transformación cultural.
- **Mayor concienciación sobre la importancia de la ciberseguridad** a través de actividades integrales de comunicación y formación, así como el lanzamiento de **una nueva política de ciberseguridad**.
- **Nueva política de homologación de proveedores**, que incorpora principios de comportamiento responsable para este colectivo. Nuevo microsite de gobierno interno en la intranet que integra todos los marcos y normativa corporativa del Grupo.
- **Nuevo microsite de gobierno interno** en la intranet que integra todos los marcos y normativa corporativa del Grupo.



... impulsando a su vez un crecimiento inclusivo y sostenible...

- **Santander se suma a United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)** para desarrollar los principios de banca responsable cuyo objetivo es ayudar al sector a impulsar objetivos alineados con los ODS y el acuerdo de París para combatir el cambio climático.
- Los Consejeros delegados de diversas multinacionales y el Representante Especial de la ONU lanzaron la **Alianza del Sector Privado para la Inclusión Financiera**, con Santander en representación del sector bancario.
- **Santander Asset Management lanzó una nueva gama de fondos sostenibles** que fusionan criterios financieros y no financieros.
- **Santander Corporate & Investment Banking (SCIB) consolida su posición de liderazgo en transacciones de energías renovables.** 6,689 MW de energía renovable financiados, equivalentes al consumo de 5,7 millones de hogares.
- **IV Encuentro Internacional de Rectores Universia, celebrado en Salamanca.** Este encuentro reunió a 600 rectores de 26 países en representación de 10 millones de estudiantes de universidades de todo el mundo en un debate que, bajo el lema ‘Universidad, Sociedad y Futuro’, ha profundizado en los retos que afronta la educación superior.



... construyendo un banco cada vez más responsable.

- Nueva comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura del consejo de administración, creada para impulsar y coordinar nuestra estrategia de banca responsable en todo el Grupo.

### Principales ODS

a los que contribuye Santander a través de su actividad de negocio y su apoyo a la comunidad.





# BIENVENIDA

- ✓ Acerca de Santander México
- ✓ Carta del Presidente del Consejo de Administración, Marcos Martínez Gavica
- ✓ Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México, Héctor Grisi
- ✓ Modelo y Gestión de Sustentabilidad en México
- ✓ Nuestra Contribución al Desarrollo Sustentable de México

# Acercas de Santander México

(102-2)

En Santander México impulsamos una actividad económica que crea prosperidad compartida y un desarrollo sustentable. Contribuimos al progreso de las personas y de las empresas a través de nuestro firme compromiso como banca responsable que se refleja en nuestro modelo de negocio, estrategias y entorno operativo.



(102-1, 102-7)

Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, en adelante Santander México.

La confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad nos permitió obtener los siguientes resultados en 2018:

**18,979**  
empleados.

**9**  
oficinas corporativas.

**855,707**  
horas de capacitación impartidas.

**16,690,063**  
clientes.

**1,393**  
sucursales.

**8,294**  
ATM's.

**102,330**  
personas ayudadas.

**6**  
financiamientos bajo Principios de Ecuador.

**1**  
financiamiento en energías renovables.

**1,900**  
accionistas de BSMXB BMV.

**16,582**  
accionistas de BSMX NYSE.

**97%**  
de nuestros proveedores son nacionales.

(102-2, 102-7)

**Capitalización Total  
(Millones de pesos)**

Activos totales	1,408,724
Pasivos totales	1,285,437
Patrimonio neto	123,287
<b>Total</b>	<b>1,408,724</b>

**Inversión Social 2018****\$209,414,591.17**

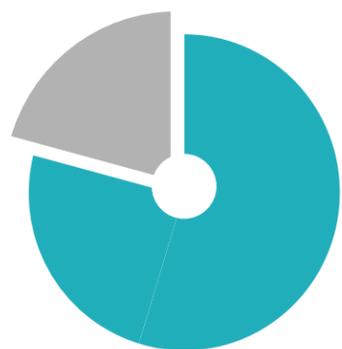
de inversión total.

**74%**

inversión Santander del cual el 70% se destina al Plan de Educación Superior (PAES) y 30% en Inversión Social.

**26%**

clientes y empleados.



■ Santander  
■ Clientes y empleados

(102-4, 102-6)

Nuestra presencia en la República Mexicana nos permite impulsar el crecimiento de personas físicas de bajo, medio y alto ingreso, PyMEs, y corporaciones de mercado medio y alto, a quienes brindamos una amplia gama de productos y servicios financieros. Nuestro mercado abarca los sectores de créditos a entidades gubernamentales, la industria manufacturera, la cartera menudeo, comercio, las comunicaciones y el transporte, la construcción, el turismo, el agropecuario, la minería, y otras actividades y servicios.



Categoría de productos y servicios, distribución de nuestra cartera al cierre de 2018.

**Productos esenciales****Banca Comercial****Depósitos y Transacciones (DT)**

- Cuentas corrientes
- Cuentas de ahorro
- Certificados de depósito
- Reportos

**Crédito**

- Hipotecas
- Tarjetas de crédito
- PyMEs
- Crédito de nómina
- Crédito personal

**Seguros**

- Vida
- Automotriz
- Vivienda
- Salud
- Accidente
- Fraude
- Desempleo
- Ahorros

**Banca Corporativa****Financiamiento**

- Capital corporativo y de trabajo
- Comercio exterior

**Servicios**

- Retiro de depósito
- Administración de efectivo

# Carta del Presidente del Consejo de Administración Marcos Martínez Gavica

(102-14 – 102-15)

(102-14 – 102-15)

**En Santander entendemos la responsabilidad que está en nuestras manos para contribuir significativamente al desarrollo integral, incluyente y sustentable que requiere nuestro país y sus futuras generaciones.**



Lo anterior está estrechamente vinculado con nuestro propósito de ser el mejor banco de México, nuestro compromiso de contar con el mejor entorno de actuación para llevar a cabo nuestra actividad y, desde ahí, contribuir de manera decidida al desarrollo de nuestra comunidad.

En este sentido, nuestra estrategia está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas, es decir, nuestros valores, nuestra misión y nuestros objetivos son consecuentes con nuestras aspiraciones más amplias y nuestro compromiso más profundo.

Con el fin de cumplir nuestra misión, contamos con estrictos esquemas de gobierno, una constante interrelación entre el Consejo y la administración, y una participación continua de nuestros Consejeros en la agenda de sustentabilidad y de banca responsable.

Nuestro Consejo de Administración y los comités que lo integran se rigen bajo las mejores prácticas de gobierno corporativo, con el objetivo de brindar valor a clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y a la sociedad en general. Con anticipación, inteligencia y valor hacemos frente a los nuevos retos para crecer dentro de una atmósfera que, sabemos, se encuentra en constante transformación, como es el caso de la gobernanza en la era digital, factor clave para fortalecer la sustentabilidad del nuestro banco.

Gracias al esfuerzo permanente de la administración, abrigada por el acompañamiento de los miembros del Consejo, para alinear la acción del banco con su compromiso con la sustentabilidad y con la comunidad, por sexto año consecutivo Santander México forma parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), lo que nos permite formar parte de innumerables portafolios de inversión que ven en nosotros una oportunidad para generar valor económico de una manera más consciente.

Estamos convencidos de que el camino a recorrer debemos afrontarlo manteniendo la congruencia en nuestros actos, siendo persistentes y ambiciosos para alcanzar nuestras metas y cumplir con nuestra misión. El compromiso irrestricto con la sustentabilidad y con los principios de banca responsable se desprende desde el máximo órgano de gobierno de nuestra organización y contagia a cada uno de sus miembros.

Así seguiremos dedicando todo nuestro esfuerzo para que Santander siga siendo un referente por su actuar responsable y por su compromiso con el futuro.

**Marcos Martínez Gavica**  
Presidente del Consejo de Administración.

# Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México Héctor Grisi

(102-14 – 102-15)

(102-14 – 102-15)

**En Santander somos muy conscientes de la trascendencia que tiene el incorporar la sustentabilidad en todas las áreas, desde la definición de nuestra estrategia hasta la gestión de fondos o las operaciones financieras. Con esto en mente, todos los días trabajamos para hacer del negocio bancario un negocio consciente, ético, verde y socialmente responsable, siendo la responsabilidad la base de la confianza.**



Sólo a través de esta confianza por parte de nuestros clientes, de las autoridades, de los accionistas y de la comunidad en la que nos desarrollamos, podremos construir un negocio sostenible a lo largo del tiempo, que se haga de clientes leales, les ofrezca el mejor servicio y, así, consigamos los mejores resultados.

Como banca responsable, el fomento del crecimiento y el desarrollo económico de nuestros clientes y de nuestro país es fundamental, por lo que incentivamos el financiamiento de emprendedores y pequeñas empresas. Desde 2017 hemos incursionado en el segmento de microcréditos, con la finalidad de fomentar un impulso económico incluyente y sustentable que combata la falta de oportunidades que vive un número importante de mexicanos, esto a través de “Tuiio, Finanzas de tú a tú”, nuestro programa de microfinanciamiento dirigido a emprendedores informales, principalmente mujeres, que buscan hacer crecer su negocio.

En paralelo, durante 2018 reforzamos nuestro compromiso con la educación. Para los que integramos Santander la educación es el mejor vehículo de inclusión social, plataforma detonadora de oportunidades y, sobre todo, una base fundamental para el desarrollo armónico y justo de cualquier sociedad. Consolidamos bajo un mismo esquema nuestros dos programas más relevantes en pro de la educación superior: Santander Universidades y Universia, a través de los cuales se otorgaron 6,040 becas y se amplió la gama de servicios a los universitarios, gracias a una inversión de 108.2 millones de pesos.

Continuamos participando activamente en diversas iniciativas sociales como Unicef, Béalos, Fideicomiso Provivah, Reforestamos México y Casa de la Amistad. Gracias al respaldo de nuestros socios sustentables y a la constante participación de nuestros clientes y usuarios, quienes se suman a diversas causas aprovechando la infraestructura de cajeros automáticos, conseguimos apoyar a 10,419 personas.

Adicionalmente, contamos con el Fideicomiso Por los Niños de México, iniciativa de nuestros colaboradores que apoya a infantes en situación vulnerable desde hace 24 años. En 2018 trabajamos de la mano con 62 organizaciones en beneficio de 18,191 niñas y niños, con una inversión de más de 9.2 millones de pesos.

También somos conscientes del entorno en el que nos desarrollamos y de nuestro compromiso para salvaguardar nuestro medio ambiente para futuras generaciones. Por eso, analizamos el impacto de nuestras acciones a través de un Sistema de Gestión Ambiental, enfocado en un uso eficiente y sustentable de los recursos naturales, encargado de monitorear y controlar el consumo y ahorro de energía, agua y papel, así como el tratamiento y disposición de los residuos y las emisiones generados.

La centralidad que le otorgamos a nuestro quehacer responsable nos permite ser parte del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), del Índice FTSE4Good de las empresas que cotizan en Bolsa, del Pacto Mundial de la ONU y contamos con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable. Además, a nivel global, nos sumamos a la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés) en donde -en conjunto con otros 27 bancos-, se han trabajado los Principios de Banca Responsable que definirán el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible.

Nos empeñamos en fomentar la inclusión y la transparencia, fortalecer nuestro gobierno corporativo y dotar a nuestros equipos de las mejores herramientas y habilidades, junto con las mejores prácticas comerciales y digitales, como la única fórmula para enfrentar un entorno de negocios en cambio permanente. Tenemos muy claro de que sólo aquellas empresas construidas sobre valores sólidos, que operen con congruencia, responsabilidad y una visión de negocios sustentable, podrán capitalizar las oportunidades para contribuir de manera proactiva al desarrollo de nuestro país.

En Santander estamos comprometidos para aportar más valor en beneficio de la sociedad y dar cuenta de nuestro actuar como un banco responsable.

**Héctor Grisi Checa**  
Presidente Ejecutivo y Director General de  
Santander México.

# Modelo y Gestión de Sustentabilidad en México

Trabajamos día con día para convertirnos en el mejor aliado de los mexicanos a través del crecimiento responsable e inclusivo del país.

Para lograrlo, hemos consolidado nuestro Modelo de Sustentabilidad con objetivos claros en cuatro ejes de acción.

## Modelo de Sustentabilidad



# Nuestra Contribución al Desarrollo Sustentable de México

## NUEVO ENTORNO EMPRESARIAL

**18,979**  
empleados.

**\$210,715,404**

invertidos en capacitación del personal

**43%** más que en 2017.



**54%**  
de los empleados son mujeres.

Alianzas con cuatro Fintech:

Cashless, Flint, Payit y Dapp; para la solución de problemas digitales.

**8%**  
de incremento en la satisfacción del cliente en sucursales.



**+25,700**  
puntos corresponsales.



**2.891 millones de clientes**  
digitales, lo que significa un incremento del **38%** frente a 2017.



**16,690,063**  
clientes.



## CRECIMIENTO INCLUSIVO Y SUSTENTABLE

**\$31,456,877**

recaudados en cajeros automáticos para causas sociales y ambientales.



**102,330**

personas ayudadas.



**123**  
organizaciones apoyadas.



**6,040**  
becas otorgadas por Santander Universidades.



**47%**  
de nuestro consumo de energía proviene de fuentes limpias.



**7,234**  
personas beneficiadas por programas de educación financiera.



**\$32,548 millones**  
en **seis** financiamientos bajo Principios de Ecuador.



**33,008**  
microcréditos otorgados fomentando la inclusión financiera.



**72%**  
del papel que consumimos proviene de bosques sustentables.



Disminuimos

la energía equivalente a **1,315** hogares mexicanos iluminados al año.



## Premios y Reconocimientos (103-2, 103-3)

### Mejor Banca Privada en México

Reconocidos como la “Mejor Banca Privada de México” por la prestigiada revista *Euromoney*, luego de una votación entre más de 2 mil entidades del sector.

### Distintivo ESR

Distintivo “Empresa Socialmente Responsable” por 14 años consecutivos, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).

### IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)

Nuestro Banco fue nombrado como Empresa Líder en Responsabilidad Social del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) por el trabajo realizado a favor de la comunidad, la educación y la sustentabilidad. La distinción fue entregada en el marco del IX Foro de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

### ISO 14001: 2015

La institución obtuvo esta norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales. Ha sido certificada desde 2004 en la sede central del Corporativo de Santa Fe y en 2018 se sumaron por primera vez los tres edificios de Querétaro (Contact Center, Proyecto Q y CTOS).

### Banco Más Responsable Socialmente en México

Fuimos reconocidos por la revista *International Finance Magazine (IFM)*, debido a nuestras tareas de responsabilidad social, aportación a la educación superior y compromiso con la comunidad y el medio ambiente.



### Fomento al Manejo Forestal Sostenible

Reforestamos México nos otorgó este reconocimiento por el proyecto de reconstrucción con madera en Ecatzingo, así como por la construcción de gobernanza regional en el Oriente del Valle de México que apoya la reactivación de la economía local a través del manejo forestal.

### Great Place to Work

Fuimos certificados por impulsar políticas y prácticas que mejoran la calidad de vida de nuestros colaboradores dentro de la organización.

- Los Mejores Lugares para Trabajar™ en sector de Banca, Seguros y Finanzas.
- Los Mejores Lugares para Trabajar™ en México 2018 para la Generación Millennial.





# BANCA

.....

# Responsable

- ✓ Principios de Banca Responsable de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- ✓ Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- ✓ Grupos de Interés

# Principios de Banca

## Responsable de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

(102-12)

(102-12)

“La banca solo puede cumplir su misión de ampliar el acceso a los servicios financieros e impulsar el empleo y el crecimiento económico, si se trata a los clientes, los accionistas y a la sociedad con el respeto que se merecen. La esencia de la responsabilidad es eso: el beneficio obtenido con una misión”.

Ana Botín.



Reconocemos el rol crucial que tiene la banca en la sociedad y ratificamos nuestra responsabilidad para contribuir a la prosperidad compartida que beneficie a las generaciones actuales y futuras.

Así, nuestro objetivo es consolidarnos como la mejor plataforma de servicios financieros, actuando siempre de manera responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

Dado que el sector financiero es un motor clave para el desarrollo de las personas y de las empresas, implementamos estrategias y realizamos acciones operativas y administrativas que beneficien a los sectores de la sociedad que se ven impactados con nuestra operación.

Como líderes del sector bancario, y apoyando nuestra misión, nos hemos sumado a la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés) de los Principios de Banca Responsable, los cuales definen el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sustentable adaptando sus negocios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y al Acuerdo de París sobre cambio climático.

Los Principios de Banca Responsable buscan consolidar organizaciones bancarias que:

- se alineen a las iniciativas internacionales enfocadas en el desarrollo sustentable;
- analicen, administren y reduzcan los impactos sociales y ambientales de sus operaciones;
- impulsen prácticas y actividades económicas sustentables con sus clientes;
- colaboren con sus grupos de interés para tener operaciones más apegadas a las necesidades e intereses generales;
- generen procesos y sistemas de gobernanza efectivos para impulsar la cultura de banca responsable;
- establezcan relaciones basadas en la transparencia y la rendición de cuentas con clientes, colaboradores, accionistas y comunidades.

(102-12)

La banca responsable crea valor para todos los grupos de interés a través de:

Reconstrucción  
de la confianza.

Involucramiento  
con clientes, colaboradores, accionistas  
y comunidades.

Futuro  
sustentable.

Economías  
sustentables.

Conciencia  
social y ambiental.

Cambio  
en patrones de consumo.

Como resultado de esto hemos definido una nueva Agenda de Banca Responsable que nos permitirá estar en completa alineación con los Principios de Banca Responsable de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Mediante el cumplimiento de estos Principios reforzamos nuestro compromiso con la sociedad a fin de operar con una gobernanza eficiente y relaciones justas y transparentes, así como contribuir positivamente a la comunidad y reducir nuestro impacto al medio ambiente.



## Retos y oportunidades (102-12, 102-15)

A lo largo de nuestra historia hemos logrado grandes avances en materia de Sustentabilidad y Responsabilidad Social y, gracias a nuestra presencia en todo el país, nos ubicamos en una posición privilegiada para abrir grandes oportunidades en beneficio de la prosperidad colectiva.

No obstante, el desarrollo tecnológico y los constantes cambios en el mercado establecen nuevos retos que cumplir para lograrlo.

Al igual que otros 27 bancos del mundo, nos hemos sumado a este esfuerzo convencidos de que es posible erradicar la pobreza, combatir el cambio climático, apoyar a la educación y la equidad de género, así como disminuir el impacto negativo al medio ambiente.

La nueva Agenda de Banca Responsable de Santander trabajará en el cumplimiento de metas que sumen a los dos retos que hemos identificado:

### 1. Un nuevo entorno empresarial

Nos encontramos en un contexto cambiante ante grandes avances tecnológicos, incluyendo la inteligencia artificial y la digitalización de las operaciones. Ante esto, la banca responsable garantiza la cultura, capacidades, gobernanza y las prácticas digitales y de negocios adecuadas para atender las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

### 2. Alcanzar un crecimiento inclusivo y sustentable

Para buscar el progreso empresarial, es esencial tener en cuenta los aspectos éticos, ambientales, sociales y económicos. Por esta razón, enfocamos nuestra mirada hacia el futuro, brindando financiamientos a pequeños negocios que fomenten y apoyen el emprendimiento, la economía nacional y la creación de nuevos empleos.

A pesar del reto que representa el cumplimiento de la Agenda de Banca Responsable, hemos alcanzado nuestras metas en el ámbito económico, social y ambiental del país, y conseguimos posicionarnos dentro de los líderes de Banca Responsable en México y en el mundo.

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(102-12)

(102-12)

Los Principios de la Banca Responsable están ligados a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas que busca el desarrollo económico, la reducción de la pobreza, el crecimiento de comunidades sustentables, el apoyo a la industria, la innovación y la infraestructura sustentable.



Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) han sido los ejes rectores de las acciones de Santander México. Nuestro enfoque en la sustentabilidad está constituido por cuatro ejes de acción que marcan el camino de todas nuestras acciones: Económico, Social, Ambiental y Ética y Gobierno Corporativo.



Participamos en 14 iniciativas nacionales e internacionales para impulsar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

## Reto 1: Nuevo entorno empresarial



## Reto 2: Crecimiento Inclusivo y Sustentable



## Reto 1: Nuevo entorno empresarial



- Programa BeHealthy para empleados.
  - » 1,020 exámenes de sangre.
  - » 1,248 estudios integrales.
  - » 515 evaluaciones de riesgo de salud.



- 855,707 horas de capacitación impartidas.
- 819 cursos de formación técnica, normativa y de management.



- 54% de nuestra fuerza laboral son mujeres.
- Comité de Diversidad e Inclusión.
- Pilar de Liderazgo: Talento Femenino.



- 5,598 nuevas contrataciones.
- 19.6% de los empleados son sindicalizados.
- 2,596 ascensos o promociones en el personal.



- 2.891 millones de clientes digitales.
- Colaboración con cuatro Fintech en soluciones digitales.
- 13 ediciones del Premio Santander a la Innovación Empresarial (PSIE).



- Seis años en el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).
- 100% de nuestros colaboradores capacitados en el Código General de Conducta (CGC) y en anticorrupción.



## Reto 2: Crecimiento inclusivo y sustentable



- \$209,414, 591 en inversión social.
- 33,008 microcréditos otorgados.
- 102,330 personas ayudadas.



- 27,343.42 kilos de alimento de despensa básica donados en beneficio de 3,192 personas.
- 11 proyectos de nutrición en beneficio de 2,687 menores del Fideicomiso Por los Niños de México.



- 24 proyectos de salud en beneficio de 10,326 menores del Fideicomiso Por los Niños de México.
- 679 menores beneficiados a través de Casa de la Amistad en sus tratamientos contra el cáncer.



- 27 proyectos de educación en beneficio de 4,998 menores del Fideicomiso Por los Niños de México.
- 6.040 becas a través de Santander Universidades.
- 5,892 jóvenes y profesores beneficiados a través de Béalos y Unicef.



- Disminución de 11.5% nuestro consumo de agua, equivalente al consumo de agua de 396 mexicanos durante un año.



- Financiamiento de parque solar en Puerto Libertad.
  - » Equivalente a la demanda de 583,000 hogares mexicanos.
- 47% de la energía del grupo proviene de cogeneración eficiente.



- Seis financiamientos bajo Principios de Ecuador:
  - » 5 de infraestructura social.
  - » 1 de energías renovables.



- Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 14001:2015.
- Disminución del 1.5% de consumo de energía vs 2017.



- 72% del papel que consumimos proviene de bosques sustentables.
- \$3,647,042 canalizados a Reforestamos Mexico para impulso del manejo forestal sostenible.

# Grupos de Interés

(102-40, 102-42, 102-43, 103-2, 103-3)

(102-40, 102-42, 102-43)

## Grupos de Interés

Identificamos y seleccionamos a nuestros grupos de interés con base en nuestra Política General de Sustentabilidad, la cual está alineada a la estrategia global del Grupo. Nuestros grupos de interés son: Empleados, Clientes, Academia, Sociedad, Organizaciones de la Sociedad Civil, Autoridades, Accionistas e Inversionistas, Proveedores, Competidores y Medios de Comunicación.

### Mecanismos de comunicación y participación:

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
 Empleados y sus familias	Sistema Integral de Denuncias	
	Defensor del Empleado Santander	
	Línea Ética	
 Clientes	Medios de comunicación en sucursales, medios digitales y publicidad, atención en oficinas, Contact Center y redes sociales	
	Defensor del Cliente Santander	
 Academia	Consejo de Administración de Universia	
	Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES)	
 Sociedad	Informe de Sustentabilidad	
	Redes sociales Santander México	
 Organizaciones de la Sociedad Civil	Convocatoria del Fideicomiso Por los Niños de México	 / 
 Autoridades	Presentación y publicación de reportes acordes con la normativa de los mercados de valores donde se cotizan las acciones de Santander México.	

\*Periódica: Medio con periodicidad preestablecida para su gestión  
\*Constante: Medio ininterrumpido de comunicación



Periódica



Trimestral



Anual



Constante



Semestral



Bianual

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
 Accionistas / Inversionistas	Informe Anual (Financiero)	
	Informe para accionistas	 / 
	Línea de Atención a Accionistas 01 800 849 3177 Correo electrónico y web accionistas: <a href="mailto:accionistas_mx@santander.com">accionistas_mx@santander.com</a> / <a href="http://www.santander.com.mx/accionistas">www.santander.com.mx/accionistas</a>	
	Correo electrónico y web inversionistas: <a href="mailto:investor@santander.com.mx">investor@santander.com.mx</a> / <a href="http://www.santander.com.mx/ir/home/">www.santander.com.mx/ir/home/</a>	
 Proveedores	Reportes y presentaciones con información financiera	
	Comité de Proveeduría Local	
	Central de compras (Aquanima) e información en página web	
 Competidores	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país	
 Medios de Comunicación	Teléfono: 5257 8124 E-mail: <a href="mailto:agduran@santander.com.mx">agduran@santander.com.mx</a>	



# GOBIERNO

## Corporativo

- ✓ Gobierno Corporativo
- ✓ Asociaciones
- ✓ Gestión de Riesgos

# Gobierno

## Corporativo



(102-1, 102-18, 102-22, 103-2, 103-3, 405-1)

(102-18, 102-22, 405-1)

Como banco responsable, las decisiones que tomamos tienen el objetivo de generar valor para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad. Por ello, contamos con políticas, procedimientos y una estructura robusta de gobernanza que se fundamenta en el vínculo estrecho existente entre el desarrollo, la institucionalidad y la ética.



16.6 Crear Instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos los niveles.

### Creación

de la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura nivel Global.

10% del Consejo

de Administración está integrado por mujeres.



65%

de los Consejeros son independientes.

100%

de los Consejeros fueron capacitados en el Código General de Conducta (CGC) de Santander y en anticorrupción.



6 años

en el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

El Gobierno Corporativo de Santander México está integrado por:

Asamblea de Accionistas

Consejo de Administración

Comités Normativos

Comités Internos

En su conjunto, este aparato protege los derechos de los accionistas y transparenta la información de interés público. Además, toma las decisiones estratégicas para lograr el cumplimiento de los más altos estándares internacionales de sustentabilidad.

El Consejo de Administración y los Comités se encargan de revisar, autorizar y dar seguimiento a las acciones que se ubican bajo el marco regulatorio de Santander México. También se aseguran de que los recursos de la empresa sean utilizados de manera óptima y responsable.

En las juntas del Consejo de Administración, se realizan análisis sobre los impactos, riesgos, oportunidades y temas materiales de la organización. Lo sucedido en cada junta se plasma en actas que sirven para dar seguimiento a cada uno de los acuerdos. A través de esta práctica es posible diseñar sistemas de monitoreo

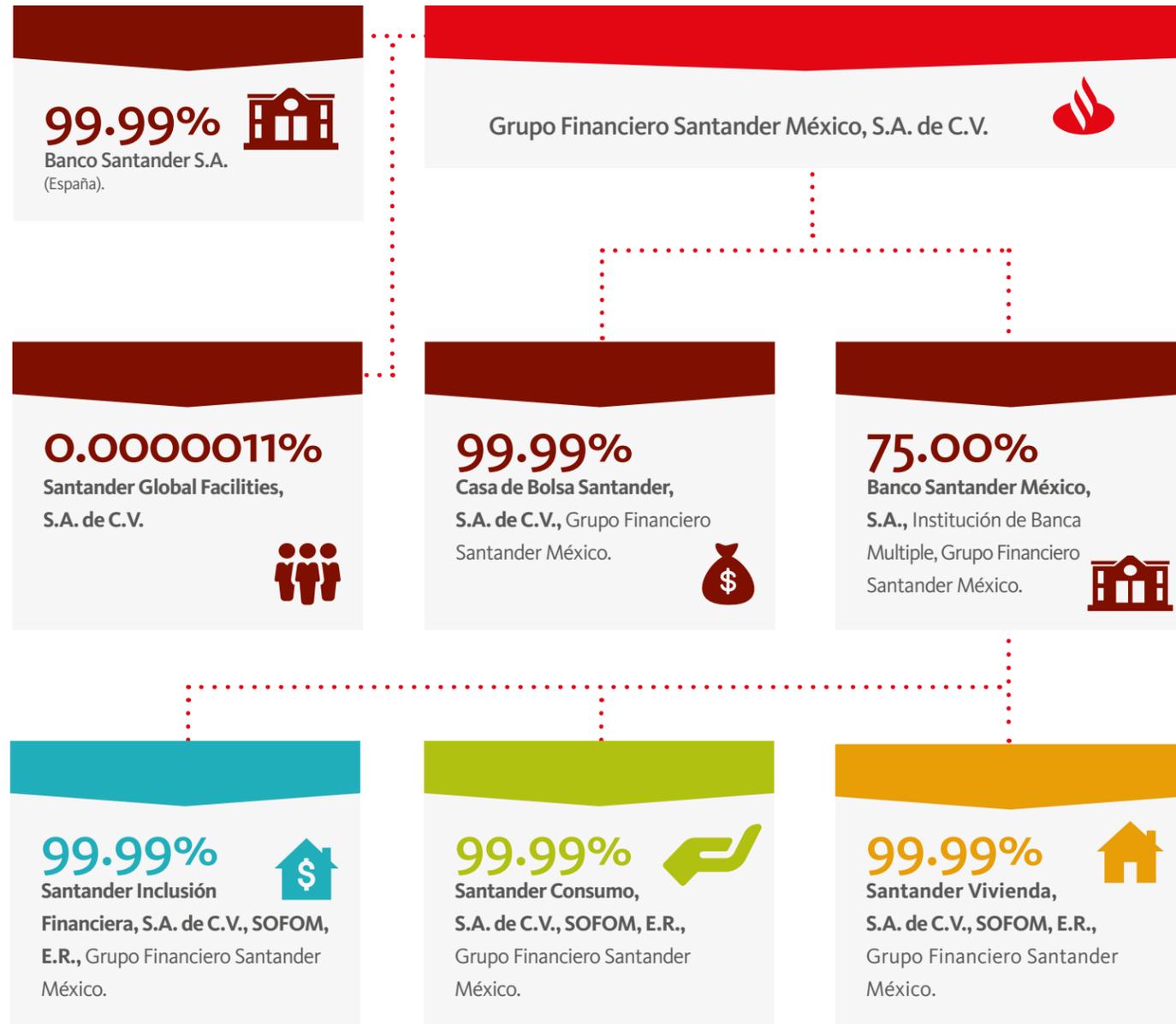
(102-10)

y evaluación para atender temas sociales, ambientales, económicos y éticos relevantes para nuestra sustentabilidad y responsabilidad como grupo bancario.

A partir del 1 de enero de 2018 contamos con una nueva estructura resultante de la fusión de BANCO SANTANDER MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO, como sociedad fusionante, con GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO, S.A.B. DE C.V., como sociedad fusionada, así como la constitución del nuevo GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO, S.A. DE C.V.

### Estructura accionaria del Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V.

(102-45)



(102-18)

Para designar un Consejero, se siguen los siguientes pasos:

Se presenta una propuesta del Comité de Nominaciones local, misma que es validada por el Comité de Nominaciones de España.

Se somete a votación y aprobación por parte de la Asamblea Especial de Accionistas.

El Consejo de Administración identifica y da seguimiento a la correcta administración de los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos como organización global. Este Consejo no hace una consulta directa a sus grupos de interés, pero sí reconoce, gestiona y evalúa diferentes asuntos relacionados con ellos.

La permanencia de los Consejeros no está determinada por un periodo temporal, sino a partir de una evaluación de desempeño llevada a cabo por la Asamblea de Accionistas. Por otro lado, el mismo Consejo de Administración es el encargado de asignar a los miembros de los Comités.



### Consejo de Administración

(102-18, 102-22)

Los integrantes del Consejo de Administración y sus respectivos Comités son seleccionados y ratificados anualmente por la Junta General de Accionistas, bajo un proceso estrictamente regulado a fin de acreditar su honorabilidad, capacidad técnica, vasto conocimiento y experiencia financiera. La pericia de la Junta General de Accionistas permite tomar decisiones acertadas sobre aspectos económicos, éticos, fiscales y sociales.

Durante 2018 se celebraron **cinco sesiones** del Consejo de Administración en las siguientes fechas: 25 de enero, 26 de abril, 26 de julio, 27 de septiembre y 22 de octubre.

(102-18, 102-22, 405-1)

(102-18, 102-22, 405-1)

El Consejo de Administración está compuesto de la siguiente manera\*:

Nombre	Edad	Ejecutivo o No Ejecutivo	Independencia	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités <sup>1</sup>
<b>Marcos Alejandro Martínez Gavica</b>	64 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	21 años	Consejo de Administración, CAIR, CR
<b>Héctor Blas Grisi Checa</b>	52 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	3 años	Consejo de Administración, CAIR, CR
<b>Rodrigo Echenique Gordillo</b>	72 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	3 años	Consejo de Administración
<b>Francisco Javier García-Carrazza Benjumea</b>	47 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	8 meses	Consejo de Administración
<b>Rodrigo Brand de Lara</b>	46 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	10 meses <sup>2</sup>	Consejo de Administración
<b>Ángel Rivera Congosto</b>	52 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	3 años	Consejo de Administración
<b>Didier Mena Campos</b>	48 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	5 meses	Consejo de Administración, CAIR
<b>Gina Lorenza Diez Barroso Azcárraga</b>	63 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	4 años	Consejo de Administración
<b>Guillermo Güemez García</b>	77 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	6 años	Consejo de Administración, CAIR
<b>Guillermo Jorge Quiroz Abed</b>	65 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	8 meses	Consejo de Administración, CA, CAIR
<b>Juan Gallardo Thurlow</b>	71 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	5 años	Consejo de Administración
<b>Eduardo Carredano Fernández</b>	67 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	21 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR
<b>Antonio Purón Mier y Terán</b>	66 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	9 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR
<b>Fernando Benjamín Ruíz Sahagún</b>	75 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	15 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR

<sup>1</sup> CA (Comité de Auditoría); CR (Comité de Remuneraciones); CAIR (Comité de Administración Integral de Riesgos); CPSNC (Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones).

<sup>2</sup> Formaba parte del Consejo en Santander México y en abril 2018 se incorporó al Consejo de Banco Santander México.

Nombre	Edad	Ejecutivo o No Ejecutivo	Independencia	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités <sup>1</sup>
<b>Alberto Torrado Martínez</b>	55 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	9 años	Consejo de Administración, CAIR
<b>Joaquín Vargas Guajardo</b>	64 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	9 años	Consejo de Administración, CAIR
<b>Jesús Federico Reyes Heróles González Garza</b>	66 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	9 años	Consejo de Administración, CPSNC
<b>Rogelio Zambrano Lozano</b>	62 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	1 mes	Consejo de Administración
<b>Guillermo Francisco Vogel Hinojosa</b>	68 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	2 años	Consejo de Administración
<b>María de Lourdes Melgar Palacios</b>	56 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	5 meses	Consejo de Administración

\*El Consejo de Administración está compuesto por dos mujeres y 18 hombres.

Miembros de Comités que no son miembros del Consejo:

Nombre	Ejecutivo o No Ejecutivo	Independencia	Órgano de Gobierno y Comités <sup>3</sup>
<b>Ricardo Alonso Fernández</b>	Ejecutivo	No Independiente	CAIR
<b>Fernando Borja Mujica</b>	Ejecutivo	No Independiente	CAIR
<b>Juan Ramón Jiménez Lorenzo</b>	Ejecutivo	No Independiente	CAIR
<b>Juan Ignacio Echeverría Fernández</b>	Ejecutivo	No Independiente	CR
<b>Emilio de Eusebio Saiz</b>	Ejecutivo	No Independiente	CR

<sup>3</sup> CA (Comité de Auditoría); CR (Comité de Remuneraciones); CAIR (Comité de Administración Integral de Riesgos); CPSNC (Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones).



**100%**  
de los Consejeros realizaron una autoevaluación.

Para conocer las semblanzas de nuestros Consejeros da click aquí.

Para conocer más información sobre nuestros Consejeros y el gobierno Corporativo, ver el Informe Anual 2018 de Banco Santander.

(102-18, 102-22)

## Comités del Consejo de Administración

Como parte del esfuerzo para impulsar un sector bancario responsable, transparente y con rendición de cuentas, el Consejo de Administración designó cuatro Comités para normar las actividades del Banco y asegurarse de que se actúe de manera responsable.

Año con año se llevan a cabo cuatro sesiones y se añade una sesión extendida para tratar las diferentes estrategias de negocios.

Las atribuciones de los Comités son las siguientes, con implicaciones directas en temas económicos, sociales, éticos y legales de Santander México:

### COMITÉ DE REMUNERACIONES (CR).

El Comité de Remuneraciones se reunió en 2018 una ocasión:  
19 de julio.

#### Funciones

##### Evaluar

los riesgos a los que se enfrenta la Institución, sus unidades administrativas, de control y de negocios.

##### Difundir

los criterios y políticas de los esquemas de remuneración a los empleados.

##### Informar

a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre las modificaciones efectuadas al Sistema de Remuneración.

##### Proponer

para aprobación del Consejo de Administración todo lo referente a procesos de remuneración.



(102-18, 102-22)

## COMITÉ DE AUDITORÍA (CA).

En 2018 el Comité de Auditoría se reunió en siete ocasiones: 22 de enero, 23 de marzo, 23 de abril, 18 de junio, 23 de julio, 3 de septiembre y 15 de octubre.

#### Funciones

##### Asesorar

al Consejo en materia de estados financieros y auditoría.

##### Analizar

el dictamen y las opiniones del auditor externo e interno.

##### Solicitar

reuniones periódicas con directivos.

##### Proponer

al auditor interno y externo.

##### Apoyar

al Consejo en la elaboración del informe anual que se presenta ante la Asamblea.

##### Informar

al Consejo los resultados del sistema de control interno y auditoría interna.

##### Vigilar y aprobar

las políticas y lineamientos para el uso de los bienes que integren el patrimonio de la sociedad y de las personas morales.

##### Tomar

medidas en función de las conclusiones y recomendaciones expuestas por Auditoría Interna y Externa.

##### Informar

al Consejo acerca de las irregularidades relevantes detectadas y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas, cerciorándose de que la administración las implemente.

##### Evaluar

el desempeño de la Auditoría Externa.

##### Discutir

los estados financieros.

##### Conocer y autorizar

operaciones relacionadas y de empleados.

##### Revisar

el presupuesto anual y proponer al Consejo su presentación para ser aprobado.

##### Conocer, vigilar y dar seguimiento

a los lineamientos de solicitudes de información que se requieran de las entidades financieras para la toma de decisiones.

##### Elaborar

opinión sobre el informe de la Dirección General en materia de control interno.

##### Vigilar

que el Director General dé cumplimiento a los acuerdos de las Asambleas.

##### Vigilar

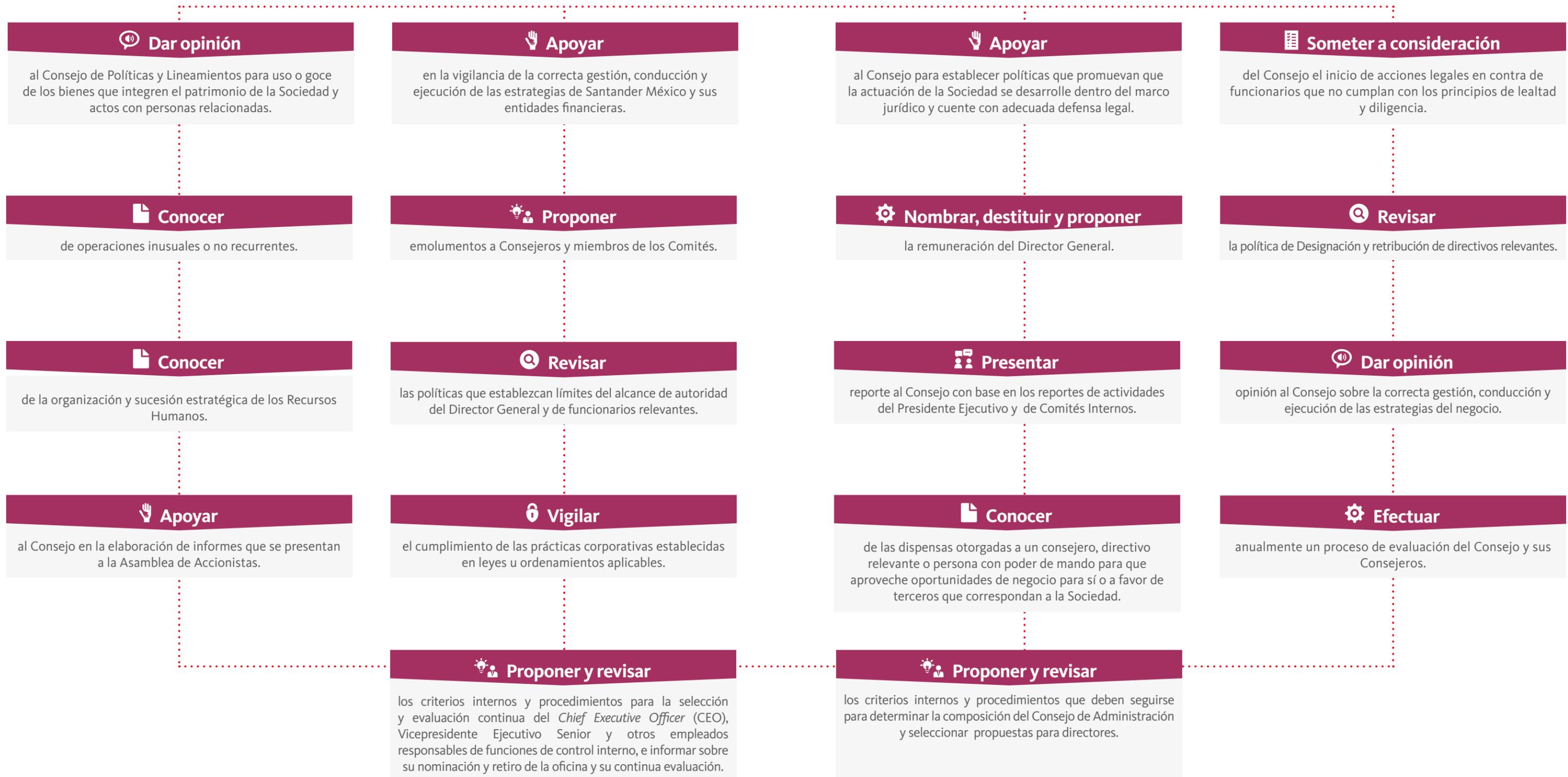
la independencia del área de Auditoría Interna respecto de las demás unidades de negocio<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> En caso de falta de independencia, deberá informarlo al Consejo.

## COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS, NOMINACIONES Y COMPENSACIONES (CPSNC).

En 2018 el Comité de Prácticas Societarias se reunió en cinco ocasiones: 18 de enero, 19 de abril, 19 de julio, 20 de septiembre y 18 de octubre.

### Funciones



## COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (CAIR).

En 2018 el Comité de de Administración Integral de Riesgos se reunió en 12 ocasiones, una vez al mes.

### Funciones

#### Proponer para aprobación del Consejo de Administración:

- Objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.
- Límites Globales de Exposición al Riesgo y Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando:
  - » El Riesgo Consolidado, desglosado por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen, según lo establecido en los Artículos 79 a 85, así como, en su caso, los niveles de Tolerancia al Riesgo.
  - » Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas (una vez al año).
  - » Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los Límites Globales de Exposición al Riesgo como los Límites Específicos de Exposición al Riesgo.

#### Asegurar

que todo el personal involucrado en la toma de riesgos conozca:

- Perfil de Riesgos Deseado.
- Límites de Exposición al Riesgo.
- Niveles de Tolerancia al Riesgo.

#### Aprobar

- El ajuste excepcional de los Límites Específicos y/o Secundarios del Apetito a Riesgo (solamente cuando el Consejo le delega estas facultades con previa aprobación del Comité Ejecutivo de Riesgos), los Niveles de Tolerancia al Riesgo (una vez al año), e indicadores sobre riesgos de liquidez.
- Metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la Institución (una vez al año).
- Modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés establecidas para el riesgo de liquidez (Anexo 12-B) que habrán de utilizarse para llevar a cabo la evaluación, medición y el control de los riesgos que proponga la UAIR<sup>5</sup> (una vez al año).
- Metodologías para la identificación, evaluación, medición y control de riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que se pretenda ofrecer al mercado.
- Acciones correctivas propuestas por la UAIR<sup>5</sup> en términos de lo señalado en el Artículo 69.
- Manuales para la Administración Integral de Riesgos con base en los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo. Estos manuales deberán ser documentos técnicos que contengan, entre otros, las políticas, procedimientos, diagramas de flujo de información, modelos y metodologías necesarios para la administración de los distintos tipos de riesgo (Artículo 78).
- Evaluación Técnica de la AIR<sup>6</sup> (Artículo 77) para su presentación al Consejo y a la Comisión.
- Informe de la Evaluación Técnica (Artículo 77).

#### Designar (remover)

ratificándose en el Consejo de Administración, al responsable de la UAIR.

#### Solicitar

al Consejo el ajuste o la autorización para que se excedan excepcionalmente los Límites Globales de Exposición al Riesgo.

#### Informar al Consejo<sup>7</sup>

- Perfil de Riesgos de la Institución.
- Exposición al riesgo asumida por la Institución.
- Efectos negativos que se podrían producir en el funcionamiento de la misma.
- Inobservancia del Perfil de Riesgos Deseado, de los Límites de Exposición al Riesgo y Niveles de Tolerancia al Riesgo establecidos.
- Acciones correctivas implementadas (Artículo 69).

#### Informar al Consejo<sup>8</sup>

- Plan de Continuidad del Negocio.
- Pruebas de efectividad del Plan de Continuidad del Negocio.
- Metodologías para estimación de impactos cuantitativos y cualitativos de contingencias operativas a que se hace referencia en el (Artículo 74 fracc. XI)

#### Ajustar o autorizar

que se excedan los Límites Específicos de Exposición al Riesgo:

- De manera excepcional.
- Previa aprobación del Consejo.
- De acuerdo con los objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos.
- Cuando las condiciones y el entorno de la Institución así lo requieran.

<sup>5</sup> UAIR (Unidad de Administración Integral de Riesgos).

<sup>6</sup> AIR Administración Integral de Riesgos.

<sup>7</sup> Informar al Consejo, cuando menos trimestralmente.

<sup>8</sup> Informar al Consejo cuando menos una vez al año.

(102-18)

Los Comités involucrados en la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales son: el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y el Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones.

Los Comités del Consejo (Comités Normativos) identifican, analizan y dan seguimiento a los temas y decisiones relevantes para Santander México y pueden apoyarse en Comités Internos teniendo como función principal coadyuvar en la operativa y en la toma de decisiones de los Comités Normativos.

### Santander Legal Pro Bono

Banco Santander, consciente de la vulnerabilidad de las personas físicas y morales con escasos recursos económicos que existen a nivel global, en 2018 impulsó la formación de Comités Pro Bono en cada uno de los países donde tiene presencia.

El Comité de México, Santander Legal Pro Bono, tiene como objetivo crear una red de abogados con despachos jurídicos y notarías para brindar una asesoría legal gratuita a aquellas personas físicas que quieren emprender nuevos negocios sociales o asociaciones que quieren contribuir a la sociedad pero que no cuentan con los medios necesarios para recibir orientación y cumplir con el marco legal vigente.



### Acciones de Santander Legal Pro Bono:

## Asistencia

a Diplomado en Dirección y Gerencia Social para Organizaciones de la Sociedad Civil en materia de Finanzas y Obligaciones Legales-Fiscales para la operación, administración, dirección o asesoría de una Organización de la Sociedad Civil, impartido por Fundación Merced.

## Reuniones

de trabajo con Centro Mexicano Pro Bono para realizar una alianza entre ambas instituciones y brindar asesoría legal gratuita a Organizaciones de la Sociedad Civil y personas físicas que lo requieran.

## Curso

sobre los distintos tipos de asociaciones civiles que existen y de las características y requisitos que deben cumplir las donatarias autorizadas en el marco legal vigente en México.



# Asociaciones

(102-12, 102-13)

(102-12)

Estamos convencidos de que solo trabajando en equipo podremos alcanzar nuestros objetivos. Por ello, impulsamos una agenda sustentable enfatizando la importancia de la cultura ética, la transparencia y el crecimiento inclusivo alineándonos a diversas iniciativas nacionales e internacionales y trabajando de la mano con distintas organizaciones.



En México formamos parte de las siguientes asociaciones vinculadas al sector financiero:

- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles.
- Asociación de Bancos de México (ABM).
- Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

Asimismo, durante 2018 mantuvimos el Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM), que tiene el fin de impulsar el compromiso del sector bancario con el desarrollo sustentable del país a través de cinco ejes estratégicos:

## Ejes estratégicos

Institucionalización de las políticas internas de sustentabilidad.

Gestión de riesgos ambientales y sociales en los procesos de inversión o crédito.

Inversión sustentable

Uso eficiente de recursos en procesos internos.

Seguimiento y difusión de las prácticas y Políticas de Sustentabilidad del gremio.

Además, participamos de manera activa y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo internacionales.

## Iniciativas internacionales

### Pacto Mundial de Naciones Unidas

Iniciativa internacional que promueve 10 Principios universalmente aceptados para promover la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

### Banking Environment Initiative (BEI)

Institución de la Universidad de Cambridge que ayuda a sectores enteros a desarrollar estrategias que concilien la rentabilidad y la sostenibilidad.

### World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

Asociación mundial que trabaja con el sector empresarial y el desarrollo sostenible centrándose en el máximo impacto positivo para grupos de interés, el medio ambiente y las sociedades.

### UNEP Finance Initiative

Plataforma de asociación de las Naciones Unidas y el sector financiero a nivel mundial. Su misión es lograr un cambio sistémico en las finanzas para apoyar un mundo sustentable.

(102-12, 102-13)

(102-12, 102-13)

### Grupo Wolfsberg

Asociación que tiene como objetivo desarrollar los marcos y directrices para la gestión de riesgos de delitos financieros.

### Principios de Ecuador

Marco de gestión de riesgos adoptado por las instituciones financieras, para la determinación, evaluación y gestión de riesgos ambientales y sociales en los proyectos que financian.

### Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible

Su objetivo es debatir y formular los principios, patrones y prácticas comunes a ser adoptados por el sector, que contribuyan al desarrollo de la ganadería sustentable.

### Principles for Responsible Investment (PRI)

Tratan las implicaciones de inversión con factores ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo (ESG, por sus siglas en inglés) y apoyan a una red internacional de inversionistas con la incorporación de estos factores en sus decisiones de inversión y de propiedad.

### Mesa Redonda sobre Soja Responsable

Organización civil que promueve la producción, procesamiento y comercialización responsable de la soja a nivel mundial.



### Carbon Disclosure Project (CDP)

Organización que trabaja con los accionistas y las empresas para tener en consideración las emisiones de gases de efecto invernadero de las grandes corporaciones ante decisiones financieras.

### CEO Partnership for Financial Inclusion

Grupo de *Chief Executive Officers* (CEOs) de importantes empresas que buscan mejorar la inclusión financiera en el mundo.

## Índices

FTSE4Good Index

Dow Jones Sustainability Index  
(a nivel global)

IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana  
de Valores (BMV)

### Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)

Como parte de nuestro compromiso con accionistas e inversionistas, formamos parte del Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), en el que participamos de manera activa. El Comité es un foro para que las emisoras expresen sus opiniones, necesidades, requerimientos y preocupaciones respecto al mercado de valores, de su normatividad, prácticas e integrantes. Además de facilitar su participación en actividades de regulación, promoción, desarrollo y difusión, orientadas a fomentar el fortalecimiento del mercado.

Durante 2018, algunas de las iniciativas más relevantes que se trataron en las sesiones del Comité fueron:

- **Ley Anticorrupción:** plática sobre las tendencias globales en materia de anticorrupción, situación normativa en México, la Reforma Constitucional en la materia y los cambios en legislaciones secundarias.
- **Nuevo Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo:** se presentó y dio seguimiento a los antecedentes de los Principios de Gobierno Corporativo emitidos por el Comité de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
- **Resultados de la matriz de madurez de la Guía de Sustentabilidad:** presentación de la muestra comparativa entre los ejercicios 2016 y 2017 revisando los niveles de madurez, el análisis de escenarios óptimos y los rangos preponderantes en la muestra de emisoras por cada uno de los niveles de madurez.

# Somos

uno de los **27 Bancos** que participan en la elaboración de los Principios de Banca Responsable, que próximamente firmará el resto de las instituciones financieras.



FTSE4Good

## En 2018

formamos parte del FTSE4Good Index por primera vez como Santander México.

# Gestión de Riesgos



(102-11, 103-2, 103-3)

La identificación, el análisis y la evaluación de riesgos es indispensable para garantizar la seguridad y funcionalidad de nuestra operación diaria. Por ello, contamos con un Modelo de Gestión de Riesgos y una cultura que difundimos entre nuestros diferentes grupos de interés para asegurar su cumplimiento.



16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.



## 16,017 horas

de capacitación en el Código General de Conducta (CGC).

## Modelo de Gestión de Riesgos

(102-11)

Para contar con un marco normativo eficiente en la gestión de riesgos es necesario construir mecanismos institucionales que garanticen el comportamiento responsable del Banco, así como prevenir cualquier operación que ponga en riesgo su sustentabilidad. Por ello, hemos diseñado un marco institucional que incluye los siguientes principios:



(102-11)

(102-11)

El Modelo de Gestión de Riesgos es gestionado por el Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR), que depende del Consejo de Administración. El modelo está diseñado para tres líneas de defensa:



El objetivo del Gobierno de Riesgos de Santander es ejecutar este modelo para mantener un perfil medio-bajo y predecible.

Existen diferentes tipos de riesgos de acuerdo con las actividades que desempeña el Banco: crédito, mercado, liquidez y financiamiento, de cumplimiento, reputacional, operacional, y ambientales<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Nuestros productos y servicios no presentan riesgos potenciales hacia el medio ambiente.



Para más información sobre la administración, gestión y control de riesgos, consultar

## Aportación social

Adicional a la importante labor que realiza día a día con el área de Riesgos, en 2018 los empleados reforzaron su compromiso social a través de iniciativas de voluntariado con asociaciones sin fines de lucro en las que llevaron a cabo una subasta, colectas, donativos en especie y actividades recreativas con niños en situación vulnerable.



- 7 instituciones apoyadas.
- \$106,270 recaudados en la Subasta Risk Pro Charity.
- 309 personas beneficiadas.
- 100 voluntarios.

## Ética Empresarial

(102-16, 102-17, 103-2, 103-3)

Como organización, uno de nuestros principales propósitos es construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, y no hay factor más importante para la confianza que la ética.

### Nuestra misión

Contribuir al **progreso** de las personas y de las empresas.

### Nuestra visión

Ser la mejor **plataforma** abierta de servicios financieros, actuando de forma **responsable** y ganándonos la **confianza** y **fidelidad** de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

### Valores

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

Por otro lado, contamos con una Escuela de Riesgos México que representa la columna del diseño estratégico de riesgos de nuestra organización. Funge como coordinadora entre todas las áreas para generar acciones comunes y se encarga de diseñar estrategias y planes de acción.

También tiene la responsabilidad de divulgar la cultura de riesgos y lograr la apropiación por parte de los integrantes de Santander, y por ello utiliza diversas herramientas de difusión:

- Mapas de conocimiento.
- Catálogo de formación de riesgos.
- Programas superiores de riesgos.
- Planes curriculares.
- Sesiones divulgativas de carácter técnico, funcional o monográfico.
- E-learning (formación *online*).
- Jornadas de mejores prácticas.

Cabe mencionar que los colaboradores de Santander también pasan por un proceso de *assessment*, que permite identificar las áreas de oportunidad y reforzar la cultura de riesgo.

## 8 Comportamientos

### Código General de Conducta (CGC) (102-16, 102-17)

Los principios, valores y normas éticas, así como las políticas y manuales de Santander México, están regidos por el Código General de Conducta (CGC) de Santander, nuestro máximo marco normativo.

#### El Código establece los siguientes principios:

Igualdad  
de oportunidades y no discriminación.

Respeto  
a las personas – Derechos Humanos.

Conciliación  
del trabajo y la vida personal.

Prevención  
de riesgos laborales.

Protección  
Protección del medio ambiente y políticas de  
responsabilidad socio-ambiental.

Derechos colectivos.

Con el objetivo de seguir fomentando una cultura organizacional alineada a acciones éticas y responsables, brindamos capacitación a los colaboradores en materia del Código General de Conducta (CGC) de Santander y de anticorrupción con la finalidad de asegurar su cumplimiento y brindar una formación integral.

#### Capacitación sobre el Código General de Conducta (CGC) y Anticorrupción

	Hombres	Mujeres	Total de horas
Directores	537	174	711
Subdirectores	803	547	1,350
Gerentes	2,427	2,199	4,626
Administrativos y Operativos	3,751	5,579	9,330
<b>Total</b>	<b>7,518</b>	<b>8,499</b>	<b>16,017</b>

**16,017**  
horas de capacitación en el Código  
General de Conducta (CGC).



#### Línea Ética

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores la Línea Ética que atiende las denuncias con respecto a los asuntos éticos relacionados con la operación de Santander.

Este medio permite realizar denuncias de incumplimiento de manera anónima y confidencial a través de diversos canales de fácil uso. Además, posibilita enviar evidencia y consultar el estado de atención.

Al ser un sistema seguro, este medio promueve el comportamiento *speaking up* sin que haya repercusiones sociales o profesionales para los denunciantes. Puede ser utilizado por empleados, ex empleados y proveedores de Santander México.

La Línea Ética es operada por una compañía externa llamada *EthicsGlobal*, quien diseñó una aplicación, una plataforma de chat *online*, un *e-mail*, un sitio web y un teléfono para recibir denuncias. En 2018 recibimos 768 denuncias.

#### Prevención de la corrupción

Impulsar el desarrollo social justo, incluyente y sostenible tiene que ver con la generación de estrategias y acciones para combatir la corrupción interna a través de una máxima de transparencia y rendición de cuentas.



(102-17, 205-2)

Hemos consolidado una cultura ética que nos ha permitido diseñar políticas y estrategias para prevenir actos de corrupción en las relaciones que mantenemos con el sector público y privado.

Rechazamos enérgicamente cualquier acción vinculada con el hurto de fondos públicos, sobornos, exigencia ilegal de pago de contribuciones, tráfico de influencias o cualquier otra forma de corrupción. La Política de Prevención de la Corrupción de Santander México, es la norma que regula los asuntos de anticorrupción, así como la actuación de la Contraloría Normativa y de los demás Comités encargados.

### Política de Prevención de la Corrupción, regula:

#### La tipificación

de la corrupción.

#### La norma de recepción

de regalos recibidos por los colaboradores de Santander.

#### Las funciones

de la Contraloría Normativa y demás controles sustentables.

#### La correcta vinculación

con instituciones públicas y privadas.

#### El canal de denuncias.

#### El Comité para la Prevención

de la Corrupción (que solo se integra cuando se presentan casos no previstos en la política).

### Hemos informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para la lucha contra la corrupción a:



20

miembros del Órgano de Gobierno.

100%

miembros del Órgano de Gobierno.



16,310

colaboradores internos\*.

86%

colaboradores internos.

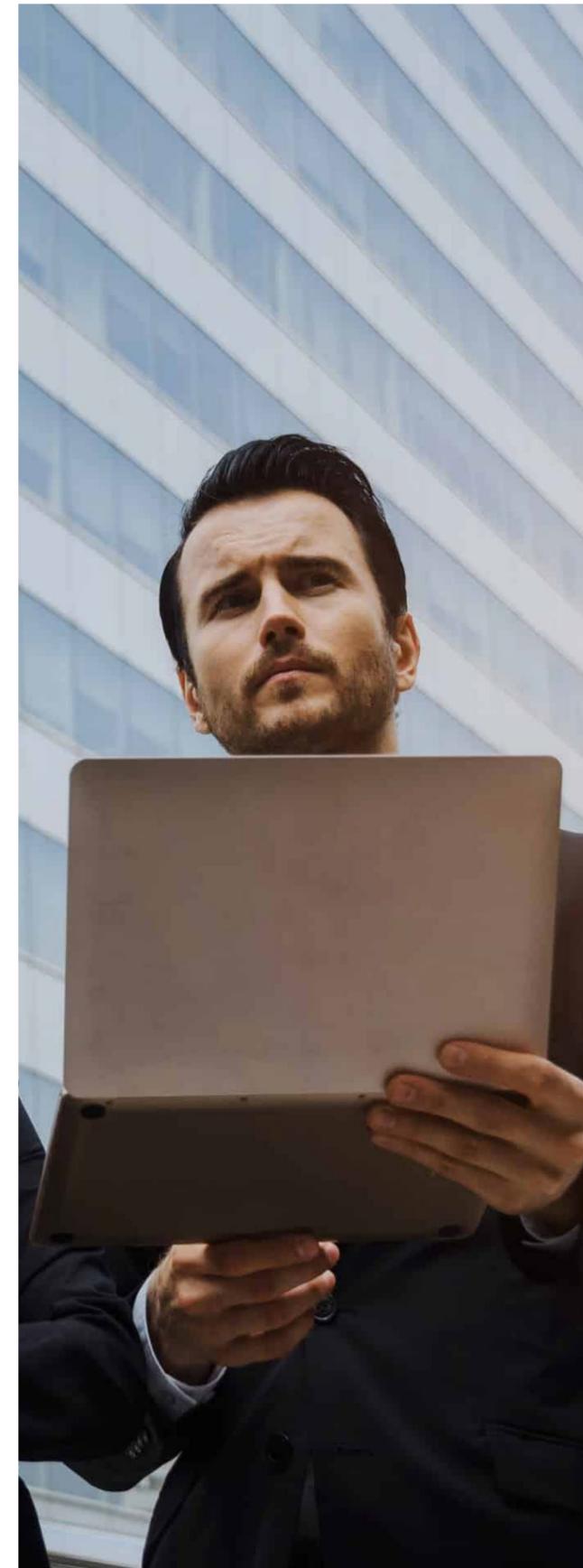
### Prevención de lavado de dinero

Contamos con procedimientos sofisticados para erradicar cualquier actividad que busque ocultar un origen incierto de fondos.

Enfocamos nuestros esfuerzos para prevenir el lavado de dinero y erradicar el financiamiento al terrorismo. Para ello se diseñó el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT), que se fundamenta en lo dispuesto por el Manual General de Política y Procedimientos que establece políticas, lineamientos, directrices, flujos y controles en materia de PLD/FT.

El manual se revisa y consulta de manera permanente con el fin de mantenernos actualizados en temas vigentes de legislación nacional e internacional. Además, cuenta con un programa de certificación de riesgos y controles que se lleva a cabo cada semestre.

\*Debido a una actualización en la Política de Cursos Normativos que permite la extensión del periodo para tomar el curso anticorrupción, 16,310 lo tomaron durante el 2018, mientras que el resto lo tomaron en el primer trimestre del 2019. Con ello se logra un 99% de colaboradores capacitados, es decir, 18,859 colaboradores en total.



### El sistema de PLD/FT está integrado por los siguientes elementos:

Apoyo institucional  
y soporte a todas las áreas de la organización.

Marco normativo robusto  
que obedece a requerimientos corporativos por encima de la regulación local.

Desarrollo e implementación  
de proyectos locales y corporativos, tales como *Risk Assessment* Jurídico, Sanciones, Corresponsalía Bancaria, etc.

Políticas de identificación  
y conocimiento del cliente, sustentadas en procesos de validación, para asegurar que los expedientes están integrados correctamente.

Procesos periódicos  
de actualización de expedientes.

Monitoreo, análisis  
y reporte de operaciones.

Procesos para prevenir  
y mitigar riesgos legales y operativos.

(102-17)

(102-17)

(102-17)

El marco institucional que compone el sistema de PLD/FT es el siguiente:

1

### El Comité de Comunicación y Control

órgano supremo en materia de PLD/FT, presidido por el Director General Adjunto de Jurídico e integrado por los Directores Generales Adjuntos y Ejecutivos de las áreas de Negocio y Control del Grupo Financiero.

2

### La Unidad de Prevención de Lavado de Dinero (UPLD)

integrada por seis subdirecciones: Monitoreo, Monitoreo de Clientes de Alto Riesgo, Análisis, Gestión del Riesgo, Estrategia y Vinculación e Implementación del Sistema Corporativo Norkom.

3

### El Oficial de Cumplimiento

responsable de la implementación del sistema de PLD/FT y certificado por la autoridad reguladora.

# 53,928

horas de capacitación en prevención de lavado de dinero.



	Hombres	Mujeres	Total de horas
Directores	3,393	1,029	4,421
Subdirectores	3,016	2,148	5,164
Gerentes	7,683	7,057	14,740
Administrativos y Operativos	12,161	17,442	29,603
<b>Total</b>	<b>26,253</b>	<b>27,676</b>	<b>53,928</b>

También capacitamos a los empleados y Consejeros sobre las políticas existentes referentes a la prevención de lavado de dinero:

#### Conflictos de Intereses

Los mecanismos normados en el Código General de Conducta (CGC) de Santander regulan las restricciones y autorizaciones de nuestros colaboradores, directivos y Consejeros con respecto a la adquisición o arrendamiento de bienes y activos, así como a las transacciones en las que haya intereses propios o exista un vínculo económico familiar. Asimismo, evitamos que se realicen procedimientos de contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que se tengan vínculos.

Está estipulado que, de presentarse dichas situaciones de conflictos de intereses, el área de Contraloría Normativa recibirá las denuncias sobre los diferentes casos para identificarlos, analizarlos, registrarlos y presentar conclusiones de su trabajo ante el Comité de Cumplimiento Normativo.



## 20

miembros del Órgano de Gobierno.

## 100%

miembros del Órgano de Gobierno.



## 5,959

Colaboradores externos.<sup>10</sup>

## 100%

colaboradores externos.



## 20,920

colaboradores internos.<sup>10</sup>

## 100%

colaboradores internos.

<sup>10</sup> La diferencia de número de colaboradores se debe a los colectivos que se incluyen en el conteo de Contraloría para la capacitación en prevención de lavado de dinero.



# NUEVO

---

# Entorno Empresarial

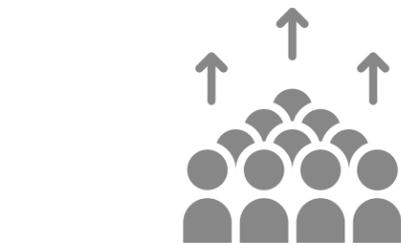
- ✓ Colaboradores Santander
- ✓ Prácticas Responsables
- ✓ Transformación Digital

 **18,979**  
empleados.

**169**  
linkers de los cuales

**855,707**  
horas de capacitación.

**43%** fueron  
contratados.



**295,310**  
encuestas de satisfacción de clientes.

**Colaboramos**

con **cuatro Fintech** en soluciones digitales.

Aumentó 8%  
la satisfacción del cliente.

**51%**

de los colaboradores  
promovidos fueron de  
mujeres.



**+ de**  
**25,700**  
puntos corresponsales.



**2.891 millones**  
de clientes digitales.

En Santander trabajamos cada día para brindar las mejores oportunidades de crecimiento a nuestros colaboradores, pues ellos materializan nuestro compromiso a contribuir positivamente en los ámbitos social, económico y ambiental que competen a nuestra operación.

Con nuestros clientes, garantizamos que tenemos la cultura, capacidades, prácticas digitales y de negocio que atiendan sus necesidades y superen expectativas.

# Colaboradores

## Santander



Reconocemos el esfuerzo y compromiso diario de nuestros empleados, sin los cuales simplemente sería imposible operar como un banco responsable, con todo lo que ello implica. Ir más allá del buen cumplimiento es la manera en que respondemos a nuestra gente.



8.5. De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

### Empleo

(102-8, 102-41, 401-1, 405-1, 103-2, 103-3)

Como resultado de la gran responsabilidad hacia México que Santander reconoce y asume, nos hemos enfocado en brindar a nuestros colaboradores empleo digno con oportunidades de desarrollo que estén a la altura de las habilidades y competencias que requieren las nuevas generaciones, los avances tecnológicos así como las necesidades del sector.

En 2018, contamos con una plantilla de 18,979 empleados y 3,406 trabajadores de *outsourcing*. El 19.6% de los empleados tiene un contrato colectivo de trabajo –es decir, son sindicalizados.

El plan de carrera de nuestros empleados nos permite contar con un equipo de trabajo comprometido y orgulloso de pertenecer a esta institución. Durante 2018 se generaron 2,596 ascensos o promociones en el personal, de los cuales 1,330 correspondió a mujeres y 1,266 a hombres, demostrando el deseo de superación que distingue a nuestros colaboradores.

# 24%

de las posiciones de dirección son ocupadas por mujeres.



Mujeres

# 10,179

empleadas mujeres.



# 2,328

sindicalizadas.

# 7,851

no sindicalizadas.

# 1,907

outsourcing.

# 2,906

nuevas contrataciones.

# 36.9

horas en promedio de formación.



(102-8, 405-1)

(102-8, 401-1, 405-1)

## Menores de 30



## Entre 30 y 50



## Mayores de 50



## TOTAL



## Tipo de contratación

## Total

## Fijos

## Temporales

8,995

1,184

10,179

Nuevas contrataciones<sup>11</sup>

Edad	Mujeres
Menores de 30	2,182
31-40	537
41-50	163
Mayores de 51	24
<b>Total:</b>	<b>2,906</b>

<sup>11</sup> Nuevas contrataciones se refiere a las altas de empleados.**Tasa de rotación: 18.12%**

En 2018 tuvimos 2,269 bajas de mujeres de las cuales 1,425 eran menores de 30 años, 611 tenían 31 y 40 años, 170 entre 41 y 50 años y 63 eran mayores de 51 años.

Tasa de rotación general<sup>12</sup>

Edad	Porcentaje
Menores de 30	24.89%
31-40	16.65%
41-50	10.52%
Mayores de 51	7.98%
<b>Total:</b>	<b>19.12%</b>

<sup>12</sup> La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 184 del Índice de Contenidos GRI.

(102-8, 405-1)

(102-8, 401-1, 405-1)

## Hombres

8,800

empleados hombres.



1,384

sindicalizados.

7,416

no sindicalizados.

1,499

outsourcing.

2,692

nuevas contrataciones.

40.3

horas en promedio de formación.



## Menores de 30



9

Directores.



161

Subdirectores.



952

Gerentes.



2,804

Administrativos  
y Operativos.

## Entre 30 y 50



461

Directores.



682

Subdirectores.



1,832

Gerentes.



1,140

Administrativos  
y Operativos.

## Mayores de 50



201

Directores.



161

Subdirectores.



197

Gerentes.



200

Administrativos  
y Operativos.

## TOTAL



671

Directores.



1,004

Subdirectores.



2,981

Gerentes.



4,144

Administrativos  
y Operativos.

Tasa de rotación: 20.28%

## Tipo de contratación

Total

Fijos

Temporales

7,741

1,059

8,800

Nuevas contrataciones<sup>13</sup>

Edad Hombres

Menores de 30 1,846

31-40 573

41-50 214

Mayores de 51 59

Total: 2,692

<sup>13</sup> Nuevas contrataciones se refiere a las altas de empleados.

En 2018 tuvimos 2,175 bajas<sup>14</sup> de hombres de los cuales 1,015 eran menores de 30 años, 491 tenían 31 y 40 años, 158 entre 41 y 50 años y 65 eran mayores de 51 años.

## Capacitación al personal

(404-1, 103-2, 103-3)

Promovemos el desarrollo de competencias y habilidades de nuestros colaboradores a través de capacitaciones globales y permanentes. En 2018 realizamos 819 cursos con temáticas técnicas, normativas y de management.

### Promedio de horas de formación

#### Mujeres

**54**  
Directoras.

**50**  
Subdirectoras.

**49**  
Gerentes.

**30**  
Administrativos  
y Operativos.

#### Hombres

**47**  
Directores.

**45**  
Subdirectores.

**47**  
Gerentes.

**34**  
Administrativos  
y Operativos.



**22,241**

empleados capacitados<sup>15</sup>.



- 387,535 horas de capacitación Técnica: persigue el dominio de una herramienta y/o proceso para optimizar las funciones diarias de los colaboradores.
- 369,735 horas de capacitación Normativa: comprende cursos y certificaciones avalados por una autoridad.
- 98,437 horas de capacitación de *Management*: se orienta al desarrollo de habilidades de gestión para fomentar el trabajo en equipo, conseguir metas y satisfacer necesidades humanas.



**855,707**

horas de capacitación impartidas.



**\$210,715,404.74**

de inversión en capacitación.

### Horas de capacitación por modalidad y categoría laboral

	Presencial	Clase Virtual	e-learning	Total de horas
<b>Directores</b>	24,018	1,292	21,852	47,162
<b>Subdirectores</b>	40,663	2,245	45,466	88,374
<b>Gerentes</b>	159,963	7,865	147,513	315,341
<b>Administrativos y Operativos</b>	234,018	3,647	167,165	404,829
<b>Total</b>	458,662	15,049	381,996	855,707

Además de brindar las herramientas necesarias para la operación diaria de nuestros empleados, promovemos su participación en cursos orientados a potenciar sus habilidades de liderazgo y negociación. En 2018 impartimos los siguientes programas:

Programa	Objetivo	Colaboradores	Horas capacitación
<b>Competencia Liderazgo Personal</b>	Este programa brinda a las mujeres directivas las herramientas necesarias para romper los paradigmas culturales y alcanzar los objetivos del Banco.	13	208
<b>Negociación</b>	Este programa propicia el aprendizaje y mejoramiento del proceso de negociación en las etapas de planeación, ejecución y evaluación.	15	240
<b>Open Channel</b>	Este programa descubre una nueva forma de relacionarse para estrechar vínculos laborales y prevenir problemas en el día a día.	41	820
<b>Administración de Proyectos</b>	Este curso permite al colaborador conocer cada una de las etapas de un proyecto y poner en práctica sus habilidades de negociación.	6	240

<sup>14</sup> La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 184 del Índice de Contenidos GRI.

<sup>15</sup> La diferencia entre empleados capacitados y el total de colaboradores reportados al cierre del 2018 se debe a los movimientos del personal presentados durante el año.



Academia MX es una forma nueva de capacitación personalizada con el enfoque del desarrollo de los empleados y su profesionalización a través de la innovación formativa y el desarrollo de nuestra comunidad Santander. Buscamos que los empleados utilicen dispositivos móviles y la tecnología para construir su propio camino formativo, vinculándonos con diferentes espacios virtuales que los permita escoger dónde y cuándo tomar sus cursos.

Contamos con ofertas provenientes de plataformas internacionales como TED, KhanAcademy, Coursera, edX, miríada y la Universitat Oberta de Catalunya. Además, ofrecemos contenido creado por Banco Santander, como los cursos de “Cómo aprender en Academia”, “Liderazgo”, “Cultura y Footprint de Riesgos”, “Mercado y Microeconomía” y “Diversidad e Inclusión”.

**40+**  
sprints impartidos.



**9,000**  
colaboradores en academia a diciembre 2018.



**11,000**  
insignias otorgadas.



## Desarrollo y retención de talento

Valoramos el talento de nuestra organización como un elemento vital para la sustentabilidad y promovemos a los colaboradores con potencial para desarrollarse dentro de la organización. Para ello, contamos con herramientas de evaluación y monitoreo, así como de desarrollo profesional, tales como la Evaluación de Desempeño por Objetivos (DPO) y la Evaluación 360° que se realizan en tres etapas: fijación de objetivos, revisión semestral y revisión final.

### Evaluación DPO

La Evaluación de Desempeño por Objetivos (DPO) es un modelo que permite evaluar, reconocer y desarrollar al personal de forma justa y equitativa de acuerdo con sus resultados y sus procesos. Toma en cuenta tres aspectos: el desempeño en general, la contribución individual a los objetivos del área de la cual forma parte y los comportamientos demostrados.

3,683 colaboradores fueron evaluados en 2018 a través de este modelo.

#### Mujeres



#### Hombres



## Evaluación 360°

La Evaluación 360° nos permite impulsar las habilidades personales y profesionales de los colaboradores conforme a la evaluación de todas sus relaciones laborales: superiores, pares y colaboradores, a fin de obtener una perspectiva más amplia de su desempeño.

Mediante este sistema, en 2018 fueron evaluados 15,263 colaboradores.

#### Mujeres



#### Hombres



## Top pool

Entre las iniciativas que impulsan el desarrollo de los empleados también está Top Pool, un programa que permite desarrollar al máximo las capacidades del colaborador a través de un exclusivo plan de rotación y una formación de alto nivel. El público objetivo está conformado por personas jóvenes recién ingresadas al Banco que buscan hacer carrera en él.

Top Pool se caracteriza por ofrecer formación con los expertos más relevantes del Banco, así como preparación en escuelas de alto prestigio. El programa busca que sus integrantes vivan la experiencia cara a cara con los directivos y clientes e incluso tengan la oportunidad de tomar parte en diversos Comités de la banca.

### Linkers

Linkers es un programa de atracción de talento joven (becarios) que brinda valiosas oportunidades de aprendizaje a jóvenes de alto potencial durante nueve meses, en que abrimos nuestras puertas para contribuir a transformar la banca del futuro. En 2018 participaron 169 Linkers de los cuales 43% fueron contratados al finalizar el programa.

### Talento Joven

El programa Talento Joven es un pilar fundamental para los objetivos de Santander. Implica el desarrollo de posibles colaboradores, así como la ampliación de la diversidad en la organización. Contamos con cuatro estrategias de trabajo para fomentar la retención y el desarrollo del talento joven:

#### Sensibilización

sobre la diversidad generacional.

#### Programa de Responsabilidad Social

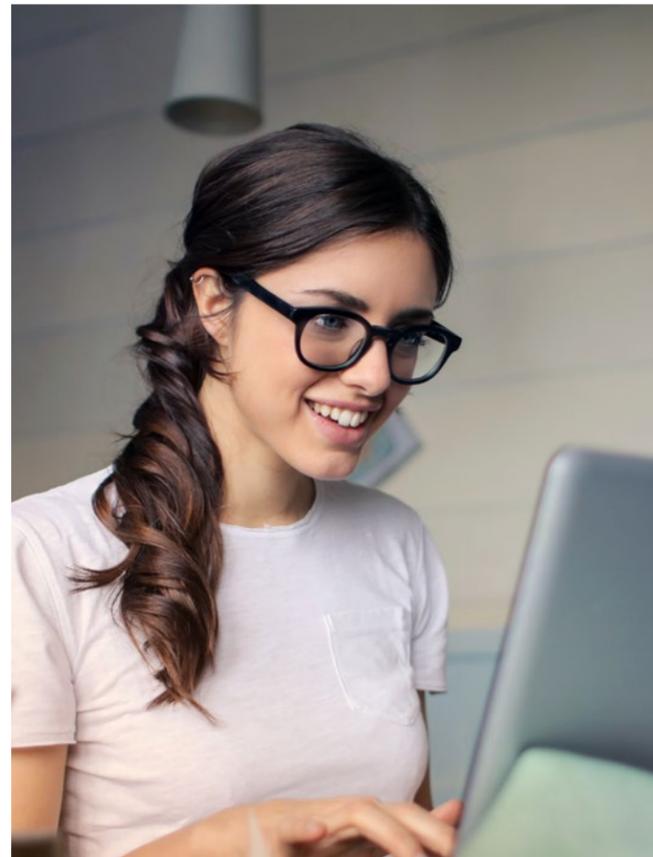
que les hace conscientes de la importancia de comprometerse con la comunidad.

#### Impulso

para acercarse a líderes a través de mentorías bidireccionales, *exposure* y fortalecimiento de "Role Models".

#### Acompañamiento

hacia un plan de carrera, donde se sensibiliza a líderes y equipos en este sentido.



### Young Leaders

En Grupo Santander a nivel global nos propusimos a encontrar a los talentos con mayor potencial alrededor del mundo. Por eso, lanzamos la iniciativa Young Leaders durante el 2018, programa que busca identificar 250 jóvenes con gran capacidad de liderazgo. En este programa, los jóvenes son invitados a foros y eventos que les dan acceso a alta dirección para compartir sus ideas, así como a un programa de formación de alto nivel por 18 meses. En México, participaron 24 jóvenes promesas en esta iniciativa con mira a convertirse en los líderes del mañana.

**24** **Y O U N G**  
L E A D E R S

jóvenes mexicanos fueron escogidos para participar en Young Leaders.

## Equidad de género y Derechos Humanos

(405-1)

### Diversidad e Inclusión

Los programas de Diversidad e Inclusión de Santander son componentes estratégicos para el desarrollo del negocio. Una muestra de ello es que contamos con un Consejo de Diversidad e Inclusión, dedicado exclusivamente a promover esta importante agenda dentro de la organización con una visión de futuro que incluya a todas las personas, a fin de conseguir que las diferencias enriquezcan la toma de decisiones.

#### Talento Femenino

Representación femenina en roles de liderazgo.

#### Talento Joven

Retención de Talento Joven / Experiencia de bienvenida.

#### Conciliación Vida-Trabajo

Flexibilidad laboral: Tiempo y espacio.

#### Liderazgo Incluyente

Generación de modelos de liderazgo cercanos e incluyentes.

#### Cultura de Equidad e Inclusión

Nuestra visión de cultura incluyente es compartida a través de conferencias y diversas campañas de comunicación. En 2018 organizamos ciclos de conferencias sobre "Diversidad, Privilegio y Prejuicios", a las que asistieron en total 1,500 personas. Por otro lado, difundimos nuestra estrategia de comunicación llamada "Igualmente diferentes" a través de posters y *mailing*. Además, lanzamos cinco *sprints* en la plataforma digital Academia sobre temas de Diversidad e Inclusión.

### Equidad de Género

Construimos iniciativas que contribuyan a alcanzar una verdadera equidad de género que impulse cambios sistémicos en la organización a favor de la paridad de género.



Meta 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

#### Protege

- Código General de Conducta (CGC)
- Política de Diversidad e Igualdad.

#### Difunde

- Empleados: capacitación, comunicación interna y cultura corporativa.
- Público externo: Informe de Sustentabilidad.

#### Ejecuta

- Hacia el interior: Comité de Cultura *Santander Way* y Comité de Diversidad e Inclusión.
- Hacia el exterior: productos para mujeres como Mujeres Empresarias, Mujer Crezcamos y Select Me.

#### Salvaguarda

- Defensor del Empleado y Línea Ética.

Nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión se encarga de desarrollar el talento de las mujeres desde diferentes ángulos. Nuestro pilar de Talento Femenino se enfoca en desarrollar y crear representación femenina en roles de liderazgo estratégicos en el Banco.

(405-1)

Contamos con cuatro espacios estratégicos de trabajo:



El objetivo es sensibilizar a la fuerza de trabajo a través de campañas, promover una política de trabajo que considere al menos una mujer por cada terna de puestos en la organización y formar a mujeres con potencial a través de herramientas de liderazgo y mentorías para reducir la brecha salarial.

**A fin de atender las necesidades de nuestras colaboradoras embarazadas se asignaron cajones de estacionamiento preferenciales que funcionan como apoyo a partir del quinto mes de embarazo.**

### Equilibrio entre vida familiar y laboral

Entendemos que el aspecto laboral compone solo una parte de la vida de las personas, por tanto hemos creado un programa extenso de Conciliación Vida Trabajo para que quienes trabajan en el Banco puedan desarrollarse también fuera de él y alcancen un bienestar integral.

Ubicamos tres áreas de trabajo:



**En el programa “Ser Padres Santander” trabajamos también en las siguientes iniciativas:**

Convenios con Guarderías  
Red de guarderías para expandir acceso y apoyo a padres Santander.

Toolkits Maternidad/Paternidad  
Guía de acompañamiento durante el proceso de licencia.

Padres mentores  
Intercambio de experiencias de maternidad/paternidad.

Escuela para padres  
Serie de conferencias con psicólogos especialistas en el tema.

### Prestaciones y beneficios

Nuestro papel como parte de una banca responsable implica garantizar la salud, seguridad y educación de nuestros colaboradores, y fomentar su esparcimiento. Es por eso que brindamos prestaciones y beneficios que contribuyan al logro de este objetivo.

<b>Prestaciones de ley mejoradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40 días de aguinaldo.</li> <li>Periodo vacacional de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de los años de antigüedad en la Institución.</li> <li>Red médica.</li> </ul>
<b>Servicio médico integral</b>	<p>Plan 17 (personal que ingresó antes de agosto 2014).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta externa.</li> <li>Atención dental.</li> <li>Suministro de medicamentos.</li> <li>Servicio de laboratorio, Rayos X y gabinete.</li> <li>Urgencias.</li> <li>Servicios hospitalarios.</li> <li>Aparatos de ortopedia y prótesis.</li> </ul> <p>Plan 10 (personal que ingresó después de agosto 2014).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguro Social (IMSS).</li> <li>Seguro de gastos médicos mayores.</li> <li>Esquema de reembolso.</li> <li>Póliza de gastos médicos mayores internacional.</li> <li>Check up. Es anual y aplica a nivel directivo.</li> </ul>
<b>Créditos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De consumo (nómina, en línea, corto plazo).</li> <li>Hipotecario. Se requiere de una cierta antigüedad.</li> </ul>
<b>Permisos</b>	<p>Días de permiso con y sin goce de sueldo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por convertirse en padre biológico o por adopción.</li> <li>Por matrimonio.</li> <li>Por fallecimiento de familiares cercanos.</li> <li>Por asimilación de guardería.</li> <li>Tarde libre por cumpleaños de hijos.</li> </ul>
<b>Adicionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo económico para lactancia.</li> <li>Uniformes al personal.</li> <li>Descuento en instalaciones deportivas.</li> <li>Vale navideño.</li> <li>Caja de ahorro para el retiro.</li> <li>Plan de pensiones.</li> <li>Bono de desempeño.</li> <li>Subsidio vida cara.</li> <li>Comedor.</li> <li>Transporte (Oficinas Corporativas Santa Fe).</li> <li>Estacionamiento (Oficinas Corporativas Santa Fe).</li> <li>Ayuda para lentes.</li> <li>Ayuda de renta.</li> <li>Programa BeHealthy.</li> <li>Convenios para descuentos con escuelas y universidades.</li> </ul>

(405-1)

## Salud y seguridad laboral (103-2, 103-3)

Aseguramos el bienestar personal de nuestros empleados a través de la prevención de riesgos laborales y la promoción de prácticas y hábitos saludables para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

### Salud

Impulsamos el programa BeHealthy México, dividido en cuatro pilares principales: Conócete, Aliméntate, Muévete y Equilíbrate. Este programa es dirigido a todo el personal y es de incorporación voluntaria y atractiva, cuyo objetivo es brindar un valor agregado a nuestros empleados y contribuir a su bienestar personal.

El programa BeHealthy cuenta con los siguientes pilares:

#### Conócete

Tiene el objetivo de conocer el estado de salud de los empleados, por lo cual se efectúan *check ups*, programas de vacunación, la Semana de Salud y de Salud Infantil y Brigadas de Salud.

#### Muévete

Procura implementar el ejercicio y el deporte como estrategia para la prevención de la salud. Los colaboradores y sus familias pueden hacer uso de las instalaciones de alguno de los 17 deportivos en toda la República con los que se tiene convenio. También tenemos convenios de descuento con entidades como Sports World, Nelson Vargas, y lugares de recreación como Six Flags, las Estacas, Sportium, Xichitla, Qarea, BioParque Estrella y Aqua Splash.

### Seguridad del Personal

Contamos con un programa de protección civil con un enfoque de prevención para asegurar la seguridad de nuestros empleados que cumple con toda normativa vigente. Realizamos simulacros, capacitamos al personal e involucramos a nuestros colaboradores en nuestras iniciativas.

1,261

simulacros realizados en total.

23,433

personas participantes.

1,240

sucursales involucradas.

14,872

personas capacitadas en protección civil.

4

horas promedio de capacitación por persona.

#### Aliméntate

Invita a los colaboradores a tener una vida y una dieta más saludable, con enfoque en la nutrición y la prevención de la salud.

#### Equilíbrate

Se enfoca en la salud física y emocional de nuestros colaboradores. Su objetivo es proporcionar programas y estrategias que promuevan un mayor equilibrio de vida para la salud integral. Ofrecemos la atención de un coach de *Wellness* en la Red de Sucursales y en los edificios corporativos, apoyo emocional, estrategias de *Flexiworking*, capacitación en inteligencia emocional, control de estrés y resiliencia a través de planes de acción personalizados.

A través de BeHealthy buscamos mejorar la salud de nuestros empleados, ayudarlos a conseguir su peso ideal, incrementar su energía, manejar situaciones de estrés, mejorar su toma de decisiones laborales y personales y contribuir a su felicidad.

Una iniciativa fundamental que llevamos a cabo con nuestra comunidad es la Semana BeHealthy, en 2018 logramos:

### Semana BeHealthy



1,020

exámenes de sangre.



1,248

estudios integrales.



515

evaluaciones de riesgo de salud.



500

tarjetas de 50% de descuento en laboratorios.



3,600

activaciones saludables.



284

participantes en los Juegos Bancarios 2018.



7,000

botanas saludables.



782

masajes anti-estrés.



3,000

participantes de la carrera BeHealthy 2018.

### Defensor del Empleado

Nuestros colaboradores constituyen uno de los grupos de interés más importantes para el Banco, y por ello hemos dado prioridad a la constitución de mecanismos institucionales que les permitan entablar una relación sana con la organización.

El Defensor del Empleado es una instancia independiente, cuya misión es ofrecer un canal alternativo de comunicación a todos los empleados por medio del cual puedan expresar alguna duda o inconformidad en particular cuando consideren que no ha sido respetado alguno de sus derechos en su entorno de trabajo.

La independencia, imparcialidad, confiabilidad y profesionalismo son los ejes que sustentan la labor realizada por el Defensor del Empleado, y su finalidad es encontrar una respuesta a cada asunto y lograr la conciliación entre las partes involucradas.

### Defensor del Empleado

285

casos recibidos.

158

denuncias recibidas por teléfono.

111

denuncias recibidas por correo electrónico.

16

denuncias recibidas por personal.

287

casos cerrados.

82%

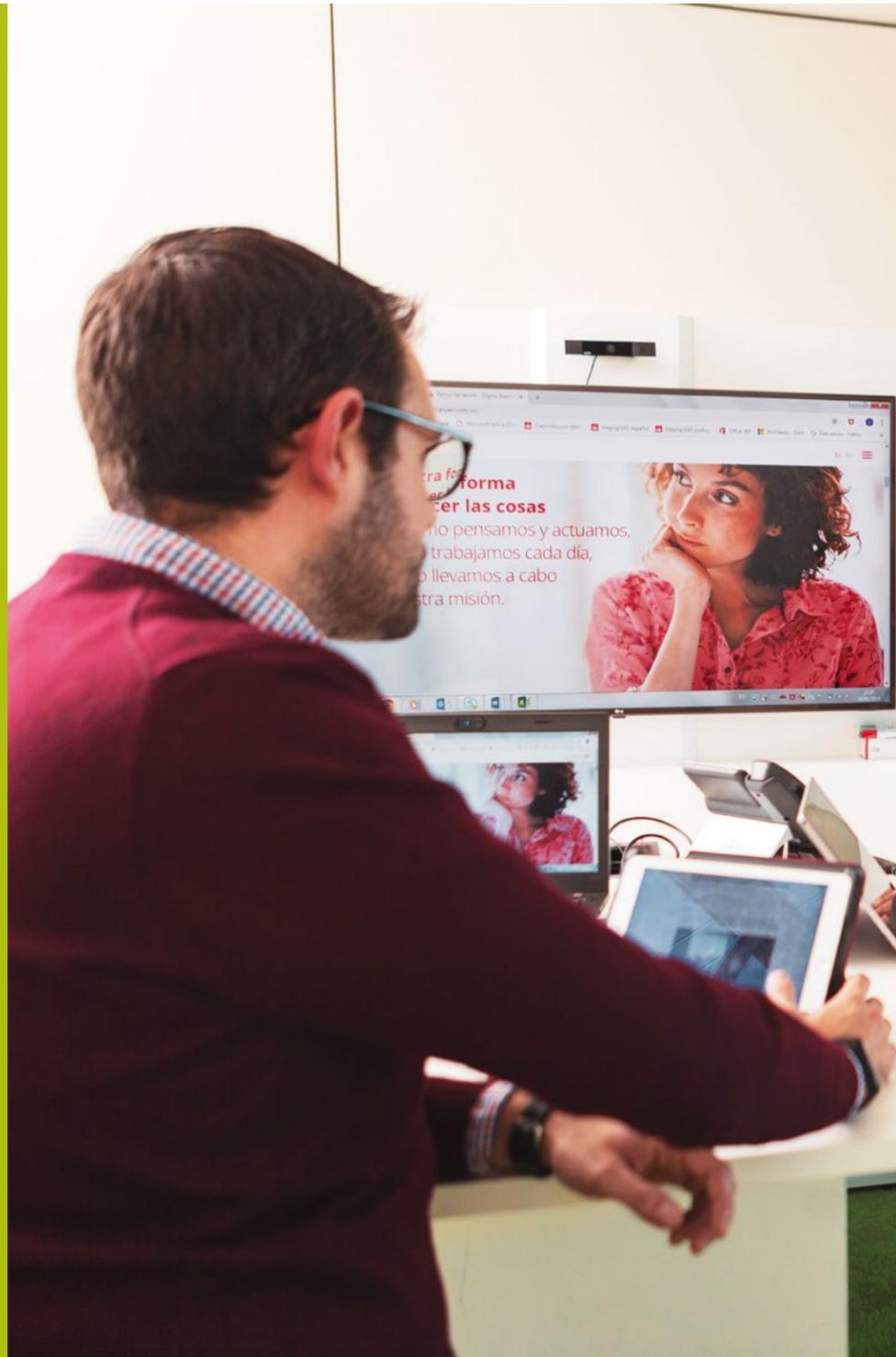
(236 casos) resueltos a favor del empleado.

# Prácticas Responsables



Un diferenciador clave en la gestión de la banca responsable se ubica en el día a día de la operación, incluyendo las prácticas comerciales.

Establecemos relaciones transparentes con los clientes y con el resto de nuestros grupos de interés mediante prácticas justas, interacciones comerciales que reflejen una conciencia ética y servicios de calidad.



## Prácticas con clientes

Nuestra actividad diaria refleja un sólido compromiso con un sector financiero responsable. En todas las interacciones con nuestros clientes brindamos el mejor servicio, y sabemos que velar por su bienestar implica ser parte de su esfuerzo por prosperar.

### Atención al cliente

La satisfacción de nuestros clientes es crucial y por ello trabajamos para ofrecer la mejor atención posible: personalizada, accesible, justa e innovadora. Se trata de brindar un servicio de excelencia.

Este año, nuestro servicio de Atención al Cliente fue fortalecido en las siguientes cuatro áreas:

#### Buscador Inteligente de FAQs

**523,793**  
preguntas recibidas.

#### Chat Asistido

**44,585**  
chats activados.

#### Asistente Virtual

**229,575**  
preguntas recibidas.

#### Servicio de e-mail

**11,919**  
correos recibidos.

Estas áreas forman parte de nuestra robusta Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente que reúne los comentarios, sugerencias, quejas, dudas o cualquier otra indicación por parte del cliente a través de siete plataformas:



## Calidad y satisfacción al cliente

Gracias a las evaluaciones y comentarios captados por nuestro servicio al cliente trabajamos para mejorar la experiencia y calidad de nuestros servicios.

El área de Investigación de Mercados y la Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente efectúan estudios cada año a fin de alinear el lanzamiento de nuevos productos y servicios, o bien evaluar la funcionalidad y aceptación de los actuales.

Estos estudios se realizan a través de *focus groups*, *mystery shoppers*, entrevistas personales, telefónicas y *online*. En 2018 se llevaron a cabo los siguientes:

- **Campaña Institucional "Somos el banco serio".** Sesiones de grupo y diversos pre test publicitarios (cinco) para afinar la campaña con la nueva imagen que buscamos transmitir a nuestros clientes. Adicionalmente, post test continuo para evaluar el impacto y posibles mejoras a nuestra campaña.
- **Unificación de nuestros Programas de Recompensas.** Evaluar la aceptación de la posible unificación de nuestros tres programas de lealtad (actualmente unificado), así como la propuesta de nombre para nuestra nueva plataforma.
- **Potencialización de nuestro Programa de Recompensas.** Identificación de áreas de mejora para promover la activación del programa y redención de puntos.
- **Usos y hábitos Divisas.** Entender el comportamiento del mercado mexicano que opera con divisas, buscando ofrecer soluciones no cubiertas a las necesidades de este target.
- **Colectivos Select: Médicos y Pilotos.** Explorar las necesidades cubiertas y no cubiertas por Mundo Select para estos colectivos para el desarrollo de una oferta adhoc.
- **Work Café.** Evaluación de un nuevo concepto de atención en México, Work Café, implementado con éxito en otras de nuestras geografías.
- **Tarjeta de Crédito Ultra Black.** Conocer los beneficios relevantes y diferenciadores de la oferta de valor de la tarjeta de crédito Ultra Black.

- **Nuevas funcionalidades SuperMóvil.** Pruebas de usabilidad para evaluar las nuevas funcionalidades de nuestra App.
- **Premios Súper Cuenta.** Identificar qué tipo de premios son los más valorados, tanto por nuestros clientes como de los no clientes, para reconocerlos ante ciertos comportamientos en el manejo de su cuenta.

Durante 2018 entró en vigor el programa Toque Santander, partiendo de la iniciativa Estilo Santander, así como el programa digital de Autogestión de Aclaraciones. El objetivo de ambos proyectos es impulsar la visión de Santander: Sencillo, Personal y Justo.

**TOQUE SANTANDER**

**Retos**

- 1 **¡Recíbelo!**  
Averigua su nombre.
- 2 **¡Escúchalo!**  
Conoce la relación que tiene con el banco.
- 3 **¡Solucionalo!**  
Invita a usar canales digitales.
- 4 **¡Despídelo!**



**8%**  
de incremento en la satisfacción del cliente en sucursales comparada con 2017.

**30%**  
de las encuestas de satisfacción al cliente en sucursales fueron calificadas como Wow.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Además de contar con una calificación de 10, el cliente recibió una atención especial para mejorar su experiencia.

Contamos también con una estrategia de lealtad basada en campañas y premios, vinculando eventos, conciertos, puntos para tiendas y meses sin intereses a fin de recompensar a nuestros clientes.

Estas campañas se desarrollan a lo largo del año para los usuarios de tarjetas Santander, y son:

Campaña	Descripción
<b>Celebrity Match 1</b>	Boletos dobles para los conciertos de Lenny Kravitz, Ha-Ash, The Killers y Luis Fonsi al alcanzar la facturación con tarjetas Santander Mastercard.
<b>Champions League</b>	Viajes a la final de la Champions en Kiev y 1,000 artículos por facturación de la tarjeta.
<b>Dobles Puntos Semana Santa</b>	Dobles Puntos Recompensas en todas las compras + 3 y 6 meses sin intereses en el extranjero y a nivel nacional.
<b>Celebrity Match 2</b>	Boletos dobles para los conciertos de Katy Perry, Demi Lovato, Maroon 5, Laura Pausini al alcanzar la facturación con tarjetas Santander Mastercard.
<b>Celebrity Match 3</b>	Boletos dobles para los conciertos de Chayanne, Carlos Rivera, Hombres G y Enanitos Verdes, Reik al alcanzar la facturación con tarjetas Santander Mastercard.
<b>Dobles Puntos Verano</b>	Dobles Puntos Recompensas en todas las compras + 3 y 6 meses sin intereses en el extranjero y a nivel nacional.
<b>Fórmula 1</b>	Boletos Fórmula 1 en sección Platino Plus y Foro Sol Norte al utilizar tarjetas Santander Visa y Mastercard y alcanzar las transacciones solicitadas.
<b>Pocket Show Miguel Bosé</b>	Boletos dobles para el concierto exclusivo de Miguel Bosé en el auditorio BlackBerry al alcanzar la facturación.
<b>NFL</b>	Cinco viajes al Súper Bowl y 400 productos oficiales de la NFL al utilizar las tarjetas Santander Aeroméxico Visa y alcanzar la facturación.
<b>Champions League - Fase de 8vos de Final -</b>	14 viajes dobles a algún partido de la Champions League de fase de 8vos y productos oficiales al alcanzar la facturación deseada.
<b>Posicionamiento en Salud y Bienestar</b>	5% de cashback en puntos Recompensas por todos los gastos en salud + 10 meses sin intereses en todas las compras superiores a \$2,000 en comercios de salud y bienestar.
<b>Dobles Puntos Fin de Año</b>	Dobles Puntos Recompensas al realizar compras con las tarjetas de crédito Santander.

Además, contamos con iniciativas de transformación digital que están a la vanguardia y crean una experiencia única para nuestros clientes:

### iniciativas de transformación digital

#### Loyalty Hub

Integración de nuestros programas de Recompensas y Santander Twist; en una única plataforma de lealtad con la finalidad de ayudar a incrementar la facturación, persistencia y redención de puntos.

#### Biométricos

Incremento de la seguridad del cliente utilizando las características físicas y de comportamiento y así reducir el riesgo de fraude por robo de identidad.

#### Mis Metas (Übank)

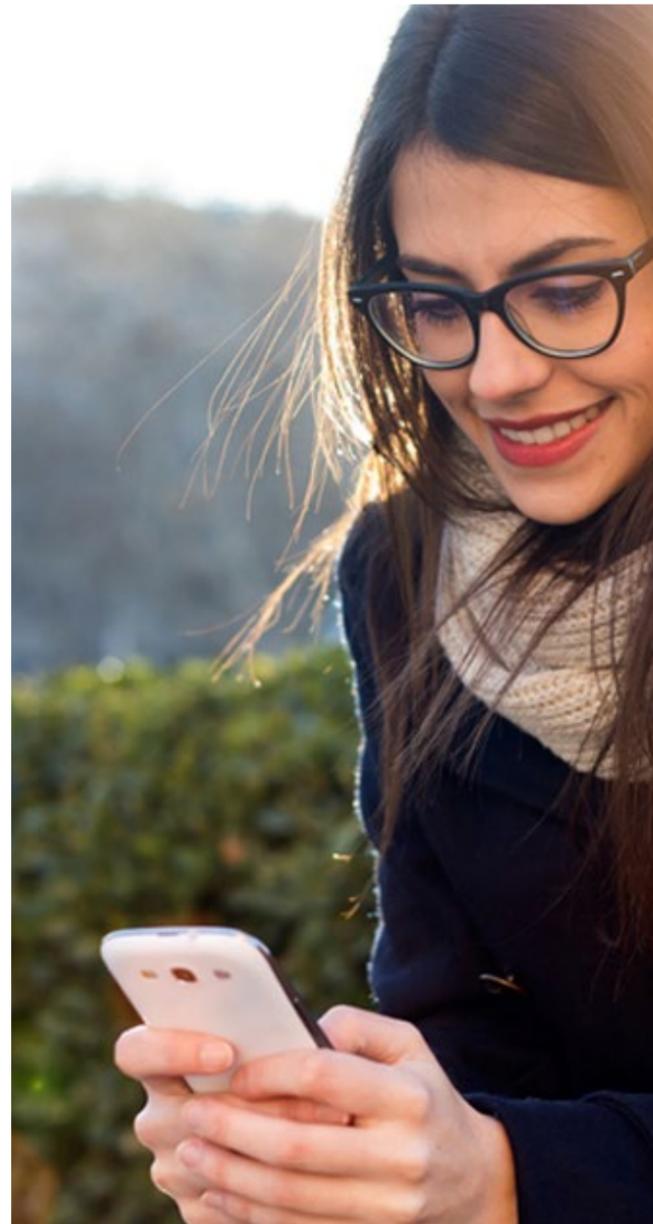
Ahorro digital móvil que permite alcanzar sus metas y objetivos a través del ahorro automático en alianza con la aplicación Übank.

### Accesibilidad



Meta 8.10. Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

En Santander incrementamos la accesibilidad con el propósito de que más mexicanos tengan acceso a servicios financieros y así lograr un modelo financiero inclusivo.



**+25,700**

puntos de acceso con presencia en todo el país y acceso los 365 días del año.



**40,691,656**

transacciones a través de nuestros corresponsales, es decir un 27% más que el año anterior.

En 2018, sumamos a nuestra red de corresponsales más de 1,800 establecimientos gracias a la firma del convenio con Farmacias Guadalajara (con presencia en 370 municipios del país) y con las tiendas 7/24 Mix, que permite a nuestros clientes realizar operaciones bancarias de manera rápida y sencilla. Buscamos ampliar la oferta y acercar los servicios bancarios a zonas sin cobertura, permitiendo el acceso a servicios como depósito a tarjeta de débito y pagos de tarjeta de crédito.

Este convenio se suma a los que tenemos con corresponsales como las tiendas OXXO, 7 Eleven, Circle K, Tiendas Extra, y las oficinas de Telecomm.

### Corresponsales

**18,582**

sucursales OXXO.

**1,754**

sucursales Telecomm.

**1,796**

sucursales 7 Eleven.

**1,176**

sucursales Circle K, K, Tiendas Extra.

**2,032**

sucursales Farmacias Guadalajara.

**450**

sucursales Súper 7/24 Mix.

### Transacciones

**27%**

Porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2018.

**35,944,299**

transacciones realizadas en OXXO.

**2,676,791**

transacciones realizadas en Telecomm.

**1,753,728**

transacciones realizadas en 7 Eleven.

**211,974**

transacciones realizadas en Farmacias Guadalajara.

**104,694**

transacciones realizadas en Circle K, Tiendas Extra, K.

**170**

transacciones realizadas en Súper 7/24 Mix.

Además contamos con canales transaccionales a través de los cuales facilitamos el acceso a nuestros clientes.

### Sucursales

### Cajeros Automáticos (ATM's)

**18,463,276,128**

transacciones realizadas.

**13%**

de incremento de transacciones realizadas en comparación con 2017.

## SuperMóvil

# 1,602,909,853

transacciones realizadas.

## 2,423,546

clientes SuperMóvil.

## 68%

de incremento de transacciones realizadas frente a 2017.

## 61%

Porcentaje de incremento de usuarios en comparación con 2017.

## SuperNet

# 322,669,897

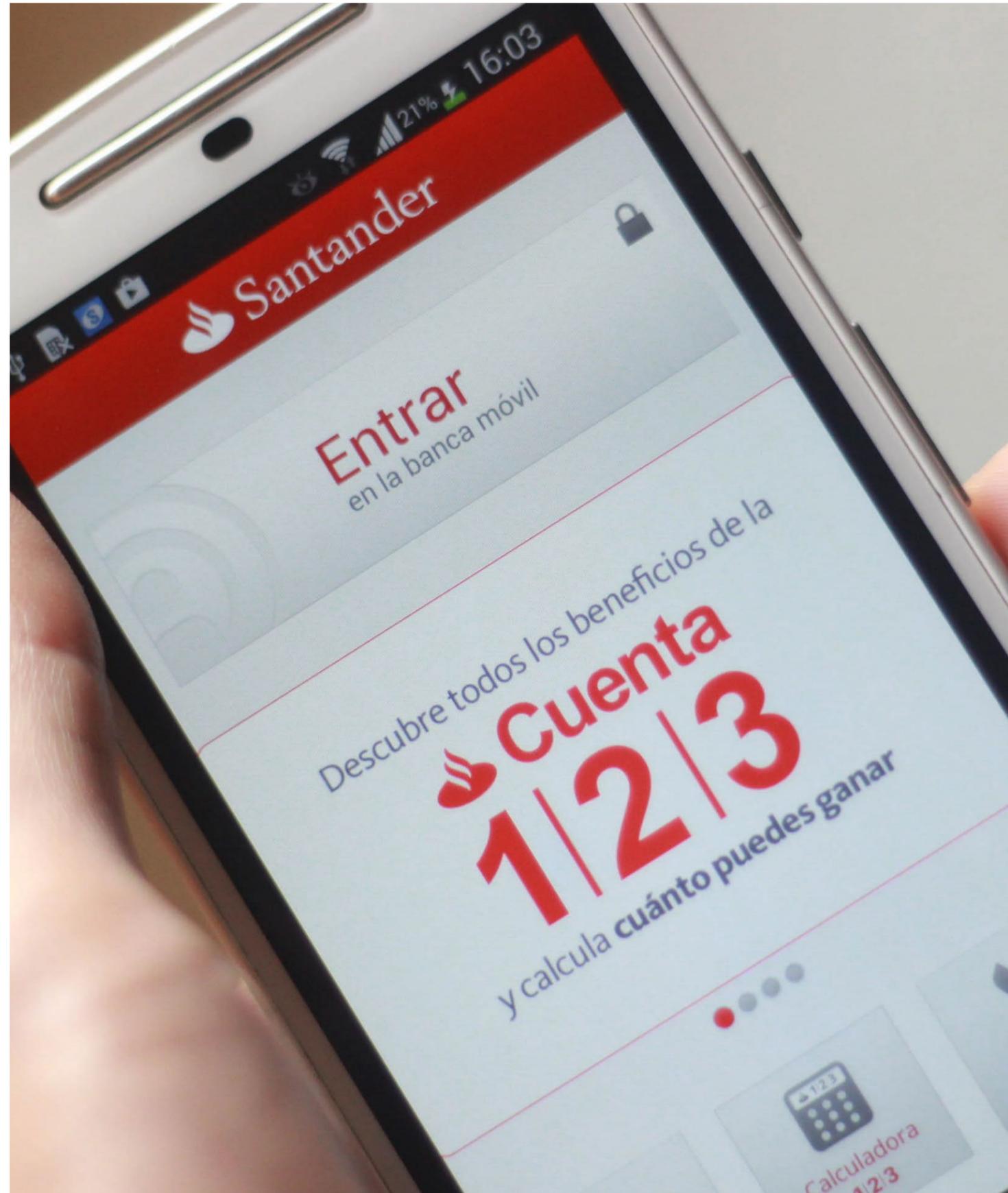
transacciones realizadas.

## 1,012,342

clientes usuarios.

## 4%

de incremento de usuarios en comparación con 2017.



## Contact Center

# 43,012,145

transacciones realizadas.

## 996,561

clientes atendidos por mes.

## 1%

de incremento en clientes en comparación con 2017.

## 1,500.11

recuperación de la cartera en 2018 (MDP).

## Domiciliaciones

# 146,849

domiciliaciones realizadas en 2018.

## 165%

de incremento de domiciliaciones realizadas en comparación con 2017.



## Protección de datos personales

Valoramos la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros para salvaguardar sus datos personales y asumimos la responsabilidad que esto conlleva. Es por ello que hemos diseñado mecanismos de protección de datos con el rigor técnico adecuado para la obtención, almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos conforme a la ley.

La protección de datos está normada por dos estatutos: la Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información y el Aviso de Privacidad.

### Estatutos para la protección de datos

### Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información.

Tiene dos funciones: por un lado, describir los incidentes potenciales que podrían ocurrir y la forma en que estos deben reportarse, y por el otro, llevar a cabo las actividades de diversa índole para resarcir, mitigar o sancionar el daño. Estas son, entre otras: (i) investigación, (ii) propuestas de mitigación y (iii) planes correctivos. La política es elaborada y ejecutada por la Oficina de Seguridad de la información (OSI).

### Aviso de Privacidad:

Establece la posición de Santander México con respecto a la protección de datos personales y describe, entre otros, los siguientes conceptos: (i) definiciones, (ii) datos del responsable, (iii) información proporcionada por el titular, (iv) finalidad del tratamiento de datos, (v) limitación del uso y divulgación de los datos y (vi) medios para ejercer los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).



Dada nuestra responsabilidad en el manejo de datos, contamos con un pilar prioritario: la construcción de una cultura de protección de datos personales a través de capacitaciones gestionadas por Recursos Humanos y la Contraloría Normativa.

Hemos hecho accesible para nuestros clientes el documento de Aviso de Privacidad en el que se incluye el tratamiento que, como Santander México, damos a sus datos personales, a quién se pueden transferir, así como una breve explicación de cómo solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO y ante qué autoridades acudir en caso de inconformidades con el tratamiento de la información personal.

# 15,665

horas de capacitación en materia de protección a datos personales.



### Defensor del Cliente

Desde hace más de diez años hemos desarrollado y perfeccionado el modelo del Defensor del Cliente, una instancia especializada que busca darle voz dentro de la organización de manera institucional. Este mecanismo transparente es gestionado por terceros para mejorar la comunicación entre el cliente y la empresa, mediar en conflictos y clarificar opiniones.

### Herramientas del Defensor del Cliente:

#### Corporate Tableau

Brinda un histórico para dar seguimiento puntual a los asuntos atendidos y solucionados por el Defensor del Cliente.

#### Neojúpiter

Permite a los colaboradores de la Banca Comercial y de Particulares saber quiénes están siendo atendidos por el Defensor del Cliente, y tener una radiografía completa de la situación de sus clientes.

### Defensor del cliente

# 1,424

casos recibidos.

# 305

denuncias recibidas por teléfono.

# 812

denuncias recibidas por correo electrónico.

# 59

denuncias recibidas por el personal.

# 248

denuncias recibidas por web.

# 1,390

casos cerrados.

# 1,086

casos resueltos a favor del cliente.

# 78%

de los casos fueron resueltos a favor del cliente.



## Prácticas comerciales

La mercadotecnia responsable, los patrocinios con conciencia y la medición de los impactos sociales y ambientales que genera nuestra operación son algunas prácticas en las que nos enfocamos para consolidarnos como un Banco que lidera hoy y que espera seguirlo haciendo en el futuro.

### Marketing Responsable

La mercadotecnia responsable y sustentable es una herramienta de transformación y de gran impacto que hemos utilizado en Santander para alcanzar mejores resultados. Es así que nos hemos enfocado en la creación de campañas respetuosas con el medio ambiente y la sociedad.

Durante 2018 promovimos de manera transparente nuestros productos y servicios, así como las acciones sociales y ambientales que llevamos a cabo.

Hemos reducido el número de impresos enviados a los clientes (correo directo). Adicionalmente, en nuestro plan de medios, contemplamos el uso de pantallas digitales para exteriores y en las carteleras impresas se usan tintas y materiales biodegradables.

En los materiales impresos que van a sucursales, el impresor trabaja con tintas bajas en químicos para proteger el medio ambiente y la salud de los colaboradores que trabajan con esos productos.

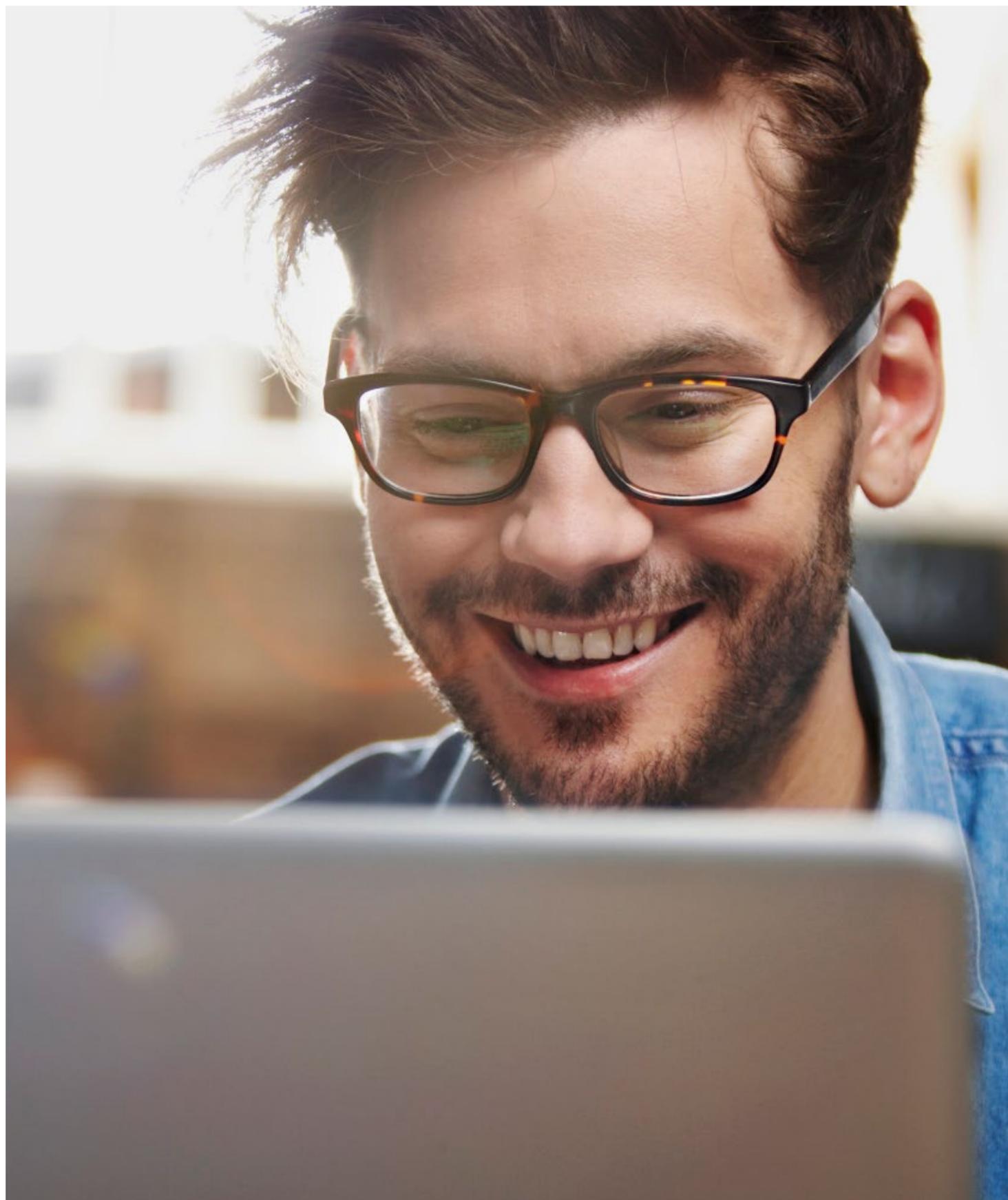
### Portales: Autocompara y Casacompara

Nuestro servicio [AutoCompara](#) permite a los usuarios cotizar, comparar y adquirir seguros de autos en línea de forma cómoda y segura, ahorrando tiempo y dinero.

No se trata solo de una plataforma de compra; al adquirir el seguro a través de este medio, el cliente tiene el respaldo y acompañamiento de Banco Santander en la relación con la aseguradora.

En 2018, se registró un total de 1,964,974 usuarios y 14,096 pólizas vendidas.

Por otro lado, [CasaCompara](#) es nuestro portal inmobiliario que permite hacer análisis comparativo profundo de bienes raíces de forma confiable y segura. En el 2018 se registraron 971,374 usuarios que se incorporaron a la plataforma.



## Redes sociales

En este tiempo las redes sociales han sido grandes aliadas del Banco para cumplir nuestros objetivos. A través de Facebook, Twitter y YouTube compartimos infografías, noticias y videos relacionados con temas de interés como educación financiera, protección de datos y el uso correcto de nuestros productos.

En 2018 promovimos campañas con un enfoque sustentable con temas como: Voluntariado Corporativo, donativos en cajeros, en sucursales y entre empleados, Fideicomiso Provivah, Reforestamos, educación y becas, sostenibilidad, inclusión financiera, reconstrucción post sismo, santander sustentable, diversidad y equidad de género, entre otras iniciativas.

### YouTube - Banco Santander

**24,050**

seguidores en 2018.

**486%**

de incremento vs 2017.



### Facebook - Santander México

**1,989,000**

seguidores en 2018.

**5%**

de incremento vs 2017.



### Twitter - @SantanderMx

**211,000**

seguidores en 2018.

**13%**

de incremento vs 2017.



## Instagram - @santander\_mex

6,652

seguidores en 2018.

79%

de incremento vs 2017.



## Linkedin - Banco Santander México

40,556

seguidores en 2018.

96%

de incremento vs 2017.



## Transparencia y comercialización de nuevos productos

Ponemos en práctica las mejores prácticas en la comercialización de nuestros nuevos productos. Queremos que los clientes conozcan de manera directa y transparente los beneficios -así como los riesgos- de adoptar nuestros productos en su vida diaria.

Por eso hemos definido un marco normativo que tiene por objetivo prevenir, mitigar y minimizar los riesgos a la sustentabilidad del Banco que puede representar la comercialización en las fases de pre-venta, venta, y seguimiento. El Comité Local de Comercialización (CLC) se ocupa de todas las actividades relacionadas con la comercialización de los productos de Santander.

## Las funciones más relevantes del Comité Local de Comercialización (CLC):

## Hacer cumplir

la norma aplicable.

## Verificar

que el riesgo de comercializar esté de acuerdo con el nivel de apetito de riesgo que tiene Santander México.

## Definir

un estudio de viabilidad para cada producto y servicio, incluyendo el análisis de todas las dotaciones y desarrollos tecnológicos requeridos para garantizar su desarrollo.

## Revisar

que el producto o servicio encaje en el catálogo de la organización.

## Determinar

que los productos financieros estén clasificados adecuadamente según la metodología acordada con la corporación.

## Establecer

claramente el público objetivo, atendiendo a sus características y necesidades.

## Definir

controles claros para que el producto/servicio no se comercialice a clientes que no pertenecen al público objetivo.

## Definir

los canales aptos para la comercialización de cada producto/servicio garantizando la transparencia y la ética de su práctica.

## Asegurar

que en el proceso de aprobación se determine la documentación (publicitaria, comercial, pre-contractual, contractual y post-contractual) apropiada para cada producto o servicio, cliente y tipo de comercialización y, en cada caso, la información que debe comunicarse a los clientes de forma clara y transparente.

## Patrocinios

A fin de establecer un vínculo cercano con nuestros clientes, hemos optado por generar convenios de patrocinio en eventos que a ellos les interesan. Al involucrar nuestra marca en eventos deportivos, culturales o de entretenimiento, propiciamos una conversación más abierta con el cliente y ampliamos los beneficios de estar con nosotros. Todos nuestros patrocinios se generan con el más alto nivel de ética, buscando que sean eventos que realmente aporten valor a los clientes y nos den la oportunidad de colaborar en el desarrollo de actividades sociales y recreativas.

En 2018 patrocinamos:

- Preventa de F1.
- UEFA Champions League.
- Gran Premio de México de F1.
- UEFA Champions League.

# Transformación

## Digital



La transparencia y la transformación digital son ejes centrales para que nuestro negocio perdure de manera responsable en las nuevas economías. En Santander hemos aprovechado de manera inteligente los saltos del desarrollo tecnológico adaptándonos y buscando ir más allá en temas como la movilidad, la digitalización de los servicios y el incremento de la seguridad, entre otros grandes hitos tecnológicos.



Transformamos la forma en que trabajamos para contar con un equipo sólido y talentoso capaz de ofrecer lo que los clientes necesitan en la era digital, al mismo tiempo que protegemos sus intereses y su información personal.



9.b Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.

### Digitalización de canales y plataformas

La digitalización de nuestros canales y plataformas es una manera de impulsar la accesibilidad y mejorar la experiencia del usuario que accede a nuestros servicios, además nos obliga a enfrentar constantemente nuevos retos tecnológicos que vienen de la mano de la innovación.

Hemos diseñado canales de atención enfocados en mejorar la experiencia del usuario y asegurar la accesibilidad en todo momento. Algunas mejoras llevadas a cabo en 2018 son:

- Se puso en marcha el modelo de análisis de voz (*speech analytics*), que nos permite mejorar la experiencia del cliente atacando la causa raíz de sus necesidades, incrementar la resolución y reducir las llamadas. En el caso de ventas, ayuda a identificar los mejores argumentos comerciales.
- En SúperNet y SuperMóvil se ha dado impulso a la venta digital en los productos de crédito a corto plazo: consumo y balance transfer con más de 35 mil créditos en 2018. Cada vez se agregan más funcionalidades para que el cliente pueda

autogestionarse a través de los canales digitales: aumento de límite de crédito en Tarjeta de Crédito, depósitos y consultas de inversiones a plazo, activación de portabilidad por SMS sin necesidad de SuperTóken, entre otros.

- A través de la alianza FITBIT- MasterCard, en 2018 diseñamos un sistema donde se podrán realizar pagos digitales sin contacto, a través de los relojes inteligentes Garmin y FITBIT. Esto nos posicionará como el primer banco en América Latina en permitir pagos digitales mediante estos dispositivos. Esta forma de pagos cuenta con medidas de seguridad propias.

En 2018 se lanzó un nuevo canal de atención remota, único en México. Se trata de **Santander Personal**, que permite estar cerca de nuestros clientes digitales a través de una innovadora plataforma de comunicación con gestores especializados. Cerramos el año con más de 37 mil clientes que son atendidos con este nuevo modelo multicanal y digital.

## Primer banco

de América Latina en permitir pagos digitales con relojes inteligentes.

# 2.891

millones de clientes digitales, lo que significa un incremento del 38%.



## Inversión en innovación y tecnología

Invertimos en el desarrollo de nuevas tecnologías que permitan a la organización alcanzar un mejor desempeño general gracias al uso responsable de la innovación.

A través de Spotlight, la nueva fábrica digital donde se concentran desarrolladores de soluciones y nuevos proyectos, se impulsará la transformación en banca digital en México en beneficio de los clientes.

**En 2018 se realizaron más de 15 proyectos digitales, entre los que destacan:**

### Go Pay

Pago único de servicios en SuperMóvil al permitirle al cliente realizar pagos desde su celular.

### Onboarding PyME

Mejorar la experiencia de clientes PyME ofreciendo soluciones tecnológicas para facturación, apertura de cuentas de cheques, entre otros.

### C2S

Transferencia de saldos en tarjetas de otros bancos a través de SuperMóvil.

### Verónica

Chatbot de asistencia personalizada en una plataforma amigable y accesible.

### Buscador inteligente

Herramienta digital en el sitio de Santander Empresas que brinda apoyo al usuario.



## Spotlight

participó en Talent Fest de Laboratorio, impulsando el crecimiento e inclusión de mujeres en medios digitales.

**Además, nuestro equipo de innovación y tecnología trabajó sobre los siguientes proyectos:**

### Radar Santander

Un programa para encontrar, seleccionar y acelerar a las promesas del ecosistema emprendedor de Fintech en México.

### Digitalización del Contact Center

Renovamos la tecnología del IVR "Interactive Voice Responsive" para mejorar la experiencia del cliente, atendiendo el 80% de la demanda a través de la autogestión del cliente.

### SuperNet y SuperMóvil

Se impulsó la venta digital en los productos de crédito a corto plazo: consumo y balance transfer. Se agregaron más funcionalidades para la autogestión a través de los canales digitales: aumento de límite de crédito en tarjeta de crédito (TDC), depósitos y consultas de inversiones a plazo, activación de portabilidad por SMS sin necesidad de SuperTóken, entre otros.

## Santander Personal

Un nuevo canal de atención remota único en México, que permite estar cerca de nuestros clientes digitales a través de una innovadora plataforma de comunicación con gestores especializados.

## Súper Wallet Santander

Se han agregado funcionalidades de relevancia para la administración integral de las tarjetas de crédito y débito de los clientes, destacando entre otras el bloqueo inteligente de tarjetas, pagos *contactless* y la posibilidad de pagar con puntos las compras realizadas. En 2018 contamos con 427,772 clientes.

## Hola Code

Nos vinculamos con Hola Code, una organización dedicada a capacitar a *dreamers* deportados de Estados Unidos como desarrolladores de software y acceso a servicios financieros. Spotlight llevó a cabo un día de reclutamiento, donde ofreció dos trabajos a graduados de la primera generación de Hola Code.

# Spotlight

apoya a jóvenes *dreamers* a incorporarse al mercado laboral a través de la formación, atracción de talento e inducción a empresas.

## Impulso Fintech

México cuenta con uno de los mayores ecosistemas Fintech de Latinoamérica. La colaboración es un elemento fundamental para el presente y futuro de esta industria, por ello trabajamos de la mano en proyectos de pagos, inteligencia artificial, ahorro digital, pequeñas y medianas empresas, transferencias internacionales, entre otros, con la finalidad de aportar valor y mejorar la oferta de servicios a nuestros clientes.



Junto con Endeavor México, líder de desarrollo emprendedor del país, en 2018 se lanzó la convocatoria para el programa Radar Santander, a partir del cual fueron seleccionados los mejores proyectos Fintech de alto impacto con la mayor capacidad de soluciones locales a los problemas digitales del entorno global.

Las cuatro Fintech que son parte del programa de aceleración son:



Una solución sin efectivo para pagos en eventos masivos por medio de brazaletes.



Permite enviar dinero entre personas y hacer pagos de servicios y en establecimientos.



Es un motor de pagos para facilitar la interacción financiera entre las personas.



Es un desarrollo para operar terminales punto de venta a través de códigos QR de respuesta rápida.

# Realizamos

una alianza con Mastercard para habilitar los pagos *contactless* en dispositivos tecnológicos de Samsung, Fit Bit y Garmin.



UNICEF Mexico / Andy Richter

# CRECIMIENTO

## Inclusivo y Sustentable

- ✓ Apoyo a Emprendedores
- ✓ Inclusión Financiera
- ✓ Impactos Sociales y Ambientales
- ✓ Apoyo a la Educación Superior en México
- ✓ Comunidades

(102-6)

 **18,191**  
niños beneficiados por el  
Fideicomiso.

**102,330**  
personas ayudadas.

**35,253** beneficiarios de  
programas sociales y ambientales.  
**67,077** personas ayudadas a través  
de productos y servicios con impacto  
social y ambiental.

**47%**  
de nuestro consumo de energía  
proviene de fuentes limpias.

 **\$209,414,591**  
en inversión social.

Logramos  
reducir 11.5% nuestro  
consumo de agua.

**Otorgamos**  
26,923 créditos en programas  
para PyMEs.

 **33,008**  
microcréditos en 2018 para  
fomentar la inclusión financiera.

 **6,040**  
becas de movilidad  
nacional, internacional,  
de estudios y  
emprendimiento.

 **7,234**  
personas participaron  
en nuestros  
programas de  
educación financiera.

**Premio Santander**  
a la Innovación Empresarial recibió  
1,326 proyectos de 2,936 participantes.

**Disminuimos**  
la energía equivalente a **1,315** hogares  
mexicanos iluminados en un año.

Mediante programas que benefician a estudiantes, emprendedores, empresarios y a la sociedad en general consolidamos nuestra contribución para crear un entorno económico y social más balanceado e inclusivo.

Además, trabajamos para garantizar que nuestras acciones no afecten el medio ambiente tomando medidas para reducir el consumo de energía eléctrica, agua, y otros factores que generan un impacto ambiental en nuestro entorno.

# Apoyo a Emprendedores



En Santander tenemos el gran privilegio y la responsabilidad de contar con una posición única que nos permite influir de manera significativa en la sociedad mexicana al apoyar a las personas y hacer prósperos sus negocios.

Atendemos a  
**+180,000** clientes  
PyMes en todo el país



@SantanderMexico

@SantanderMX



Ser líderes en el fomento del desarrollo de comunidades vulnerables, emprendedores y pequeñas empresas en el país, es un eje central de nuestra estrategia a corto, mediano y largo plazo, ya que creemos que solo prosperando colectivamente podemos llegar juntos al futuro que queremos.



8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

## Programas para las PyMEs

Un actor clave que hemos identificado como motor de desarrollo y que también es un segmento importante para el negocio de Santander está conformado por las PyMEs, pues son la base para impulsar un crecimiento económico sostenido e incluyente por ser fuente de empleo estable y bien remunerado para beneficio de toda la sociedad.

Contamos para ellas con productos específicos que pueden utilizar las personas que inician un negocio o desean desarrollarlo en alguna de sus etapas.

## Oferta no financiera PyME:

**576** licencias de capacitación *online*.

**1,398** capacitaciones presenciales.

**26,923**  
créditos otorgados en 2018.



## Créditos para PyMEs con enfoque socio-ambiental:

### Emprendedores

Créditos para emprendedores que quieren empezar su negocio pero no cuentan con el capital suficiente. Entregamos **648 créditos** a emprendedores comprometidos con su negocio.

### Crédito Agro

Su finalidad es ofrecer un beneficio tangible y concreto para nuestros clientes miembros de comunidades agrícolas. Los beneficios van desde la extensión de su financiamiento de inventario a un plazo mayor, hasta flexibilidad de pagos alineados al ciclo agrícola. Por eso, entregamos **388 a diferentes emprendedores** con giro agrícola.

### Paquete Menonita

A través de este programa Banco Santander apoya a Pequeñas y Medianas Empresas de la comunidad Menonita en Chihuahua. Otorgamos **7 créditos** para empresarios de la comunidad Menonita.

### Impulsos Comerciales

Apoyo económico para impulsar el emprendimiento en México. Contribuimos otorgando **22,529 créditos** a sectores especializados.

### Mujeres Empresarias

Financiamiento que tiene como objetivo impulsar el crecimiento y modernización de las empresas de mujeres, eliminando barreras de acceso. Se lleva en conjunto con NAFIN. Logramos otorgar **697 créditos** para empresas lideradas por mujeres.

## Mujer Crezcamos Juntas

Crédito exclusivo para mujeres empresarias que tienen un negocio y lo quieren renovar, modernizar, equipar, arreglar y/o expandir. Este producto se lleva de la mano con el Gobierno de la República.

Otorgamos **13 créditos** para estas mujeres empresarias.

## Alianza con Cívico

Un paquete que Santander otorga en alianza con Cívico que incluye una oferta integral de productos según las necesidades del negocio. Se otorgaron **8 créditos** a diferentes PyMEs.

### Microempresario

Contamos con un programa para favorecer el crecimiento de los Microempresarios en cinco ámbitos principales: Talento y Formación, Empleo, Internacionalización, Conectividad y Financiamiento, con el fin de ayudar a sortear los principales obstáculos que impiden su desarrollo y solvencia.

 **24,290 personas** se han beneficiado a través de estos créditos.

También contamos con programas de vinculación y atención empresarial a nivel internacional que dan a las PyMEs locales la posibilidad de generar alianzas comerciales con socios con quienes el Banco mantiene alguna cooperación y así tener la oportunidad de exportar e importar.

Estos programas son los siguientes:

- **Santander Trade:** Es un servicio que ofrece a nuestros clientes información del mercado internacional, bases de datos mundiales, directorios internacionales y servicios personalizados. Todo para ayudarles a expandirse internacionalmente con éxito.
- **International Desk:** Es un centro de atención personalizada y multilingüe con acceso a la oferta completa de productos financieros a nivel local de Banco Santander, así como a nuestra red internacional de contactos.



### Economía inclusiva

Generamos las siguientes alianzas para lograr un mayor impacto en este rubro:

- **Avanttia** - El mercado suele enfocarse en la capa alta de las PyMEs y en su mayoría no está especializado a procesos fiscales de México, por lo que no están en posición para cerrar el ciclo cumpliendo con el Recibo Electrónico de Pago (nueva regulación ligada a la cobranza).

Una solución de cobranza en la nube permite a los dueños de los negocios gestionar y controlar la cobranza de su empresa desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo conectado a Internet.

- **Cívico** - Es una compañía digital que conecta a los ciudadanos con su ciudad mapeando información local a través de "crowdsourcing" para generar transacciones entre consumidores, comercios y marcas.

Cuenta con una base de 346,000 comercios y una oferta de servicios integral que incluye la posibilidad de hacer ofertas, contar con medios de pago digitales y capacitación en temas de marketing digital.

### Crédito Digital Santander PyME

En Santander México abrimos dos esquemas de crédito digital exclusivas para PyMEs que permiten acelerar la respuesta al cliente de 48 horas a solamente 60 minutos después de la aprobación. Esta nueva oferta está enfocada principalmente en pequeños y medianos empresarios jóvenes, nativos digitales, cuya expectativa es resolver trámites por vía digital, y trabajar la solicitud de un crédito en un esquema totalmente en línea.

- Crédito Simple para capital de trabajo y con plazos de 12 hasta 36 meses.
- Crédito Ágil para capital de trabajo con plazo único de 12 meses.

(103-2, 103-3)

El modelo de atención digital de este crédito permite a Santander recibir de manera sencilla la solicitud de un crédito, evaluar la información recibida y el cumplimiento de requisitos, y dar respuesta en tan solo una hora, tiempo en que el Banco resuelve al solicitante si el crédito ha sido autorizado. Es decir, el proceso de solicitud de estos dos esquemas de crédito es dinámico y de fácil acceso, como apoyo y factibilidad a quienes desean invertir en sus pequeños o medianos negocios. Es una manera de actuar de manera responsable ante los intereses del cliente.

### PyME y Secretaría de Economía

En conjunto con la Secretaría de Economía, impulsamos a Emprendedores y PyMEs con un sistema en el que redujimos de cinco días a solo 20 minutos el trámite de apertura de cuentas de cheques.

El acuerdo consiste en que seremos el primer banco en México que reconocerá en sus sistemas la información de las empresas dadas de alta como Sociedad por Acciones Simplificada (SAS) creado por la Secretaría de Economía.

### Impulso al talento emprendedor

El ecosistema emprendedor en México comprende muchos actores que son vitales para el desarrollo del país. Entre ellos, el sector financiero tiene un rol fundamental, el de otorgar apoyo a los emprendedores que van empezando su negocio y no cuentan con las herramientas necesarias para hacerlo.

En alianza con Santander Universidades, hemos asumido con gusto nuestra función como soporte de los emprendedores, desde la perspectiva de capital hasta la investigación y desarrollo. De esta forma, nos centramos en áreas donde nuestra actividad tiene mayor impacto para ayudar a las personas y a las empresas a prosperar.

Ponemos a su disposición servicios de apoyo como becas, formación online, presencial, roadshows, entre otras para el logro de sus objetivos.



(103-2, 103-3)

### Premio Santander a la Innovación Empresarial

A través de Santander Universidades cada año llevamos a cabo el concurso de emprendimiento universitario más importante del país: el **Premio Santander a la Innovación Empresarial**. Los emprendedores pueden participar en la categoría de Impacto Social, con proyectos enfocados a mejorar las condiciones de vida de la población en temas de energía limpia, vivienda sustentable, domótica, ciudades inteligentes, salud, educación y brecha digital. Por su parte, la categoría de Innovación Empresarial incluye proyectos que buscan fortalecer el sector productivo en temas de Fintech, inclusión financiera, tecnologías industriales, nuevos negocios, *Big Data*, aplicaciones móviles y ciber-seguridad.

En las 13 ediciones del Premio:

# \$21 millones

en premios.

## 8,062

proyectos recibidos.

## 29,897

jóvenes emprendedores participantes.

En 2018 recibimos

# 1,326

Proyectos de

## 2,936

participantes de universidades públicas y privadas de toda la República Mexicana.

## Ganadores 2018

Impacto Social: “Insight Alert”, innovador dispositivo que busca disminuir la mortalidad en pacientes a causa de infecciones, mediante una cubierta plástica que actúa rápidamente para identificar el crecimiento de bacterias en un catéter.

Innovación Empresarial: “Ecofilter”, proyecto enfocado en reciclar las colillas de cigarro para fabricar papel, cartón, aislantes y otros materiales, con lo que se reduce la tala excesiva y la contaminación del medio ambiente al sustituir la celulosa que se extrae de los árboles.

## Beca Santander para Emprendedores de Alto Impacto TrepCamp

Este programa intensivo busca la formación de emprendedores en los principales centros de innovación de los EUA, con un enfoque en el desarrollo y mejora de la sociedad.

La participación en este programa permite la generación de redes de colaboración y alianzas, siendo el punto de encuentro para jóvenes emprendedores, inversionistas, expertos y especialistas, que contribuyen al desarrollo del ecosistema emprendedor.

## Del Emprendimiento a la Empresa, Lean Startup MX

Diseñamos un programa que busca fortalecer el ecosistema de emprendimiento mexicano a través de la metodología *Lean Startup* y su aplicación para promover el surgimiento de emprendimientos dinámicos e innovadores, así como la creación de nuevas empresas que impulsen el crecimiento económico regional.

Esta metodología ha incrementado el valor de la producción durante la fase de desarrollo del proyecto, permitiendo a las startups tener más oportunidades de éxito sin requerir grandes cantidades de fondos externos.



## MOOC “De la Idea a la Empresa”

Este curso de emprendimiento está orientado al desarrollo de competencias y habilidades, así como a la aplicación de la innovación dentro de una organización y la generación de soluciones para productos y servicios innovadores.

Ha sido tomado mayormente por alumnos de universidades públicas, a quienes se les proporcionan materiales muy útiles para su formación como emprendedores.

## Estudio sobre los fracasos en el emprendimiento universitario en México.

En conjunto con The Failure Institute, realizamos la investigación “Fortaleciendo las capacidades para el emprendimiento universitario en México”. Este estudio, único en su tipo, revela las principales razones que llevan al fracaso a los emprendimientos universitarios.

Lo que hizo el estudio fue investigar la dinámica de fracaso en negocios fundados por universitarios en México integrando las experiencias de más de 200 emprendedores universitarios.



Conoce el estudio completo

# Inclusión

## Financiera



La Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha identificado a la inclusión financiera como uno de los aspectos más importantes para la reducción de la pobreza. Hoy en día existen 25 millones de mexicanos que no tienen ningún tipo de acceso de servicios financieros\*. En Santander nos hemos comprometido a promover y fortalecer este acceso, así como impulsar la cultura financiera, con la finalidad de reducir la pobreza y contribuir a un crecimiento inclusivo.



\*Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018 (CONDUSEF, INEGI). Se puede consultar en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/414831/Cuadr\\_ptico\\_2018\\_verimpresa.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/414831/Cuadr_ptico_2018_verimpresa.pdf).



1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.

### Microcréditos

(103-2, 103-3, FS13)

Como lo hemos dicho antes, nuestro objetivo es que las personas y sus negocios prosperen. Por ello, desde 2017 hemos incursionado en los servicios de microcrédito, los cuales están enfocados en apoyar un crecimiento económico incluyente y sustentable.

“Tuiio, Finanzas de tú a tú” es un programa de microfinanciamiento dirigido a emprendedores informales que buscan hacer crecer su negocio. Se basa en un modelo distinto de hacer las cosas, a través de los asesores financieros que brindan las herramientas necesarias a cada emprendedor y quienes dan un acompañamiento personalizado a través de un lenguaje sencillo.



**33,008**

microcréditos otorgados en 2018.

El programa se basa en principios clave para la inclusión financiera: crecimiento inclusivo, revolución digital, accesibilidad y protección del cliente. El objetivo principal es generar un impacto social sustentable y rentable para nuestros clientes a través de servicios financieros y no financieros, creando redes que facilitan el crecimiento de los negocios y el bienestar de las familias.

Los principales mecanismos de apoyo son:

### Cursos

que facilitan el uso de los servicios financieros (ahorro, crédito, presupuesto, uso de cajeros).

### Aplicación web

para niños (6-10 años) y materiales educativos impresos con temas como: ahorro de agua y energía, gastos, metas de ahorro, medio ambiente.

### Redes de apoyo

Mercado Digital con beneficios exclusivos para miembros de la comunidad Tuiio, descuentos, talleres, cursos y espacios de trabajo colaborativo en las sucursales de Tuiio.

### Tips

financieros y simulaciones digitales.

El modelo de atención de Tuiio se basa en 29 sucursales (puntos de acceso), con lo que se logra establecer una importante cercanía con nuestros clientes al realizar contrataciones de productos directamente en sus casas (a través de herramientas digitales) o con nuestros asesores y en kioscos.

Nuestras sucursales están orientadas a la creación de la comunidad Tuiio, a impulsar el emprendimiento de nuestros clientes y a facilitar la creación de redes empresariales. En ellas se ofrece a los clientes acceso gratuito a internet (Wi-Fi).

Actualmente contamos con indicadores que miden el impacto social del programa a corto, mediano y largo plazo con una visión de generación de valor responsable y compartido.

En el largo plazo, se espera que los resultados demuestren bienestar económico y habilidades de negocio, mejora en la educación financiera y desarrollo social en temas como salud personal y empoderamiento.

### Las líneas de productos que Tuiio ofrece son las siguientes:

#### Ahorro

Los clientes Tuiio tienen acceso a una cuenta de ahorro 100% digital que abren los asesores de forma remota. En ella no solo se dispersa el crédito, sino que también es un instrumento en el que los clientes pueden ahorrar de forma segura, recibir depósitos de terceros y realizar pagos y compras, ya sea a través de la banca electrónica y la banca móvil a la que tienen acceso o a través de la tarjeta de débito asociada.

#### Seguros

Todos los clientes de Tuiio gozan de un seguro de vida por \$20,000, uno de enfermedades graves por \$5,000, así como un seguro de protección por gastos funerarios. Todos ellos buscan reducir el impacto de eventos catastróficos e imprevistos en la vida de nuestros clientes y de sus familias. Cabe mencionar que las coberturas tienen un costo de menos de \$15 al mes, es decir de 75 centavos de dólar. En apoyo a los clientes, en 2018 ese costo fue absorbido por Tuiio.



Para asegurarnos de ofrecer un servicio de máxima calidad, capacitamos a nuestros colaboradores de Tuiio en temas financieros y de atención al cliente para que cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para desarrollar sus labores así como para su vida personal. Durante 2018 impartimos los siguientes cursos:

### Durante 2018 impartimos los siguientes cursos:

**¿Qué onda con mis finanzas?**  
Programa de Educación Financiera que certifica al 100% de los colaboradores de nuevo ingreso en temas de finanzas personales y buen uso de los servicios financieros.

### Tips financieros

Campaña de comunicación permanente que cada viernes emite consejos sobre el uso de servicios financieros y finanzas personales por medio de grupos de WhatsApp.

### Servicio al cliente

Durante su proceso de inducción todos nuestros colaboradores de nuevo ingreso atienden un taller en temas de servicio y atención al cliente.

### Otros productos financieros de inclusión

A través de Santander Universidades apoyamos la inclusión financiera de los jóvenes universitarios impulsando su bancarización mediante la Tarjeta Universitaria Inteligente y la Tarjeta de Crédito Zero. Hoy somos el primer banco con el 60% de nuestros clientes de este segmento.

### Tarjetas de débito para pago de Becas PRONABES

Orgullosamente, somos el vehículo financiero para el pago de las becas del Programa Nacional de Becas de Educación Superior del Gobierno Federal y Estatal para estudiantes inscritos en una Institución Pública de Educación Superior. Con ello, contribuimos a la bancarización de jóvenes de sectores vulnerables y apoyamos el desarrollo económico y social inclusivo.

Hasta el momento hemos distribuido tarjetas en cuatro estados del país, concentrando la entrega principalmente en las Universidades Autónomas Estatales.

## Educación Financiera

(103-2, 103-3, FS16)

La educación financiera es una prioridad en Santander y es por eso que a través del tiempo hemos enfocado esfuerzos en la creación de alianzas con instituciones educativas que benefician a toda la población. Gracias a nuestras acciones y al programa de Educación Financiera somos reconocidos como uno de los cinco bancos avalados por la Condusef en el país.

Formamos parte del Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México (ABM), donde somos miembros del Comité General y de un comité especializado conformado por las cinco instituciones bancarias más grandes de México.

**7,234**  
personas beneficiadas a través de los programas de Tuiio para mejorar la alfabetización y la educación financiera.



A través de Tuiio impartimos Educación financiera a clientes, niños y comunidad en general:

 **Cientes**

 **Niños y comunidad en general**

### Tuiio por tu Salud Financiera

Con una aplicación disponible en el sistema Android, durante el primer ciclo de crédito nuestros clientes reciben información para conocer su capacidad de pago, los beneficios del ahorro formal y el uso de canales de pago como el cajero automático.

### Guardianes del ahorro

Cada oficina de Tuiio está equipada con tabletas con cinco aplicaciones que incluyen juegos para niños de cuatro a doce años donde se fomenta el ahorro en dinero y especie, así como el cuidado de pequeños gastos.

### Simuladores Tuiio

Esta aplicación permite al cliente tener un acompañamiento desde el inicio de su crédito fomentando el uso de la tecnología. Ahí le brindamos información para obtener un correo electrónico, una cuenta súper digital y hacer transacciones en el cajero, como retiro de efectivo, pago de crédito, etcétera.

### Juegos y retos financieros

Se han desarrollado diversos juegos didácticos para niños donde, a través de diferentes actividades, se brindan conceptos básicos para que desde pequeños aprendan a ahorrar y cuidar sus recursos.

Nuestros espacios en las distintas comunidades cuentan con un set de juegos que fomentan la educación financiera, ya que al jugar y divertirse en equipo los niños aprenden sobre el ahorro y los gastos de manera fácil y divertida.

### Consejos financieros

Durante el crédito, el cliente recibe información y consejos para prevenir el sobreendeudamiento y tener información pertinente sobre capacidad de pago, ahorro formal, uso de banca móvil, herramientas digitales y cuidado de su historial crediticio.

### Guardianes del Ahorro

**1,020**

niñas y niños beneficiados.

### Pláticas de desarrollo empresarial

Brindamos a nuestros clientes pláticas que les permitan contar con herramientas para impulsar el crecimiento de sus negocios y fomentar el uso de la tecnología a fin de promover sus ventas.

### Tuiio por tu Salud Financiera

**6,214**

personas beneficiadas.

Asimismo, contamos con otros programas de finanzas personales con los cuales nuestros clientes, usuarios y empleados pueden saber más acerca de cómo cuidarlas:

### ABC de tus finanzas - Simuladores

Hemos creado simuladores que sirven para implementar herramientas teóricas y prácticas sobre finanzas personales. Además, estamos diseñando simuladores de tarjeta de crédito y crédito personal. Todo esto para ir al mismo ritmo con la cultura digital de las nuevas generaciones.

Lanzamos la nueva imagen de la página de Educación Financiera "ABC de tus finanzas", en vinculación con diferentes instituciones educativas como el Tec de Monterrey, para el diseño de los cursos en la plataforma. Estos cursos gratuitos están dirigidos especialmente a personas físicas y PyMEs.

Los cursos para PyMEs se enfocan en diferentes temáticas: administración en la PyME; liderazgo y habilidades directivas; finanzas y contabilidad; capital humano; ventas y mercadotecnia. Por otro lado, contamos con un Instituto del Conocimiento donde impartimos seminarios y conferencias para ayudar al fortalecimiento de las PyMEs.

### Stand semana de Educación Financiera

Participamos en la Semana Nacional de Educación Financiera que organizan la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y la Asociación de Bancos de México (ABM). En 2018 el stand de Santander fue visitado por más de 6,000 personas.

### Educación Financiera para Universitarios

En 2018 pusimos en marcha un programa de Educación Financiera para Universitarios a través de contenidos en redes sociales y pláticas en los campus de diversas instituciones de educación superior. El contenido busca transmitir de manera sencilla a los jóvenes cómo empezar su vida financiera, cómo utilizar los productos y, sobre todo, brindar ejemplos claros para entender los conceptos financieros.



### Difundimos las siguientes cápsulas:

Bienvenido a tu vida financiera

¿Para qué sirve una cuenta en el banco?

¿Cuál es la diferencia entre el crédito y débito?

Características de tu tarjeta de crédito

¿Qué es el ahorro?

Aprende a usar tu tarjeta de crédito

¿Qué es el buró de crédito?

# Impactos

## Sociales y Ambientales

Nuestra mayor responsabilidad en términos ambientales y sociales como banca responsable se centra en financiar los recursos de nuestros clientes con la mira puesta en una economía baja en carbono, proyectos que involucren un consumo sustentable y un impacto positivo en la sociedad.



13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

## En 2018 los Edificios

Corporativos de Querétaro –el Centro Tecnológico y de Operaciones Santander CTOS, el Contact Center Santander CCS y el Centro de Procesamiento de Datos CTOSII– consiguieron la certificación ISO 14001:2015.

## Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Hoy contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) sólido enfocado en el uso eficiente y sustentable de los recursos naturales mediante mediciones y controles efectivos. Este sistema monitorea y controla el consumo y ahorro de energía, agua y papel, así como el tratamiento y disposición de los residuos y las emisiones que generamos.

La Política Ambiental de Santander destaca nuestro compromiso al:

### Adoptar prácticas

enfocadas al uso eficiente y responsable de los recursos naturales y materiales que permitan minimizar la generación de residuos, emisiones contaminantes y agua residual resultado de nuestros procesos productivos.

### Cumplir con los requisitos

de la legislación ambiental aplicables a los aspectos ambientales de nuestros procesos productivos, administrativos y de servicios de soporte, así como con otros requisitos que la organización suscriba.

### Mantener un compromiso

de mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Ambiental que impacte positivamente en el desempeño ambiental de la organización.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) está validado por diferentes certificaciones y servicios de auditoría. El 10 de agosto de 2018, el edificio corporativo de Banco Santander México obtuvo la recertificación ambiental con el estándar de la norma internacional ISO 14001:2015. Esta certificación que tenemos desde 2004 es otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), cuyo resultado garantiza el estricto apego a la Norma y reconoce el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) del Banco. Este 2018, se suman a esta certificación los edificios de Querétaro CTOS, Data Center II y Contact Center.

### Operación eficiente

Por las acciones que hasta ahora hemos implementado en pro del medio ambiente somos ya un referente en el sector al ser considerados como una empresa responsable y comprometida con la sustentabilidad.

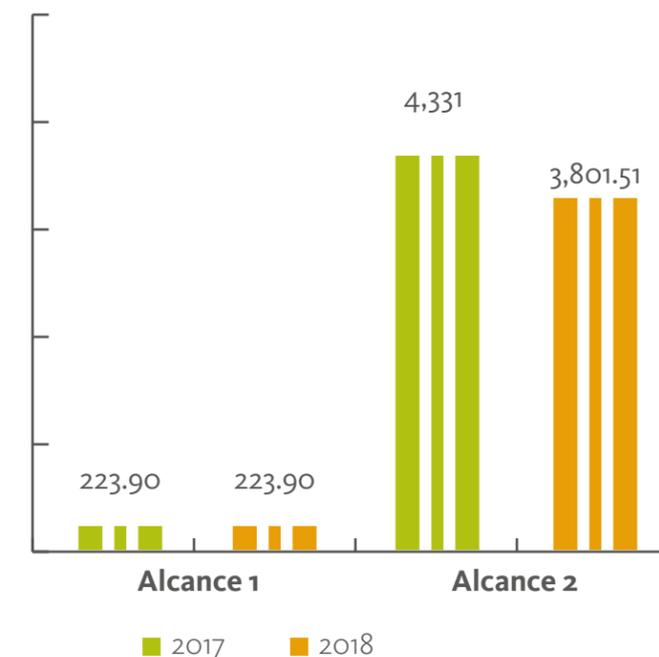
## Emisiones

(102-48, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2)

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) son uno de los mayores contribuyentes al calentamiento global, por ello trabajamos para optimizar nuestras operaciones con el objetivo de disminuir las emisiones de GEI que producimos resultantes de nuestra actividad diaria.



### Emisiones Corporativo Santa Fe (ton CO<sub>2</sub>e)



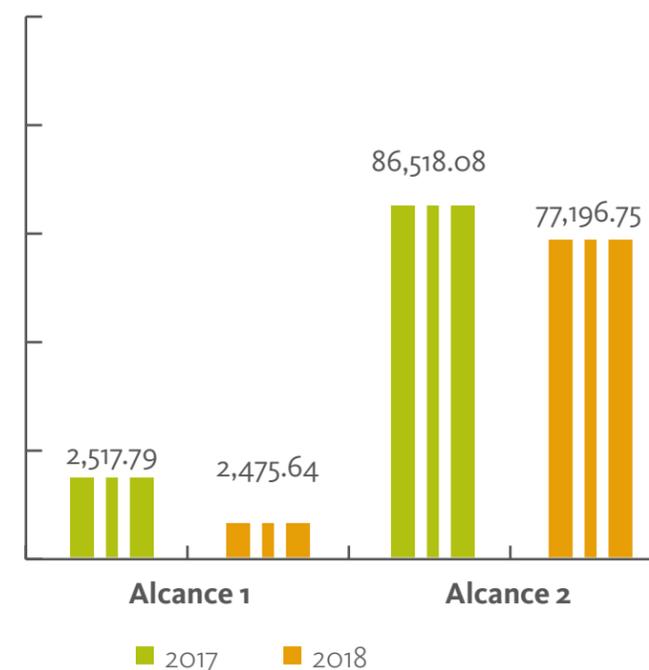
Este año, nuestras emisiones de alcance 1 y alcance 2 fueron de 79,672.40 tonCO<sub>2</sub>e, en comparación con el total de emisiones de 2017 de 89,035.87 ton CO<sub>2</sub>e reduciendo 10.51% de nuestras emisiones.

Emisiones	Santander México	Corporativo Santa Fe
Emisiones directas (alcance 1 <sup>17</sup> )	2,475.64 ton CO <sub>2</sub> e	223.90 ton CO <sub>2</sub> e
Emisiones directas (alcance 2 <sup>18</sup> )	77,196.75 ton CO <sub>2</sub> e	3,801.51 ton CO <sub>2</sub> e
<b>Total</b>	<b>79,672.40 ton CO<sub>2</sub>e</b>	<b>4,025.41 ton CO<sub>2</sub>e</b>

<sup>17</sup> Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural, gas LP, gasolina y diesel) y corresponden al alcance 1, definido por el Protocolo de GEI. Para el cálculo de estas emisiones se han utilizado los poderes caloríficos publicados por la CONUEE ([https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/428334/Lista\\_de\\_combustibles\\_2019.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/428334/Lista_de_combustibles_2019.pdf)), así como se han tenido en cuenta los Potenciales de Calentamiento Global ([http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5404077&fecha=14/08/2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5404077&fecha=14/08/2015) y [http://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/acuerdo\\_que\\_establece\\_las\\_particularidades\\_tecnicas\\_y\\_las\\_formulas\\_para\\_la\\_aplicacion\\_de\\_metodologias.pdf](http://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/acuerdo_que_establece_las_particularidades_tecnicas_y_las_formulas_para_la_aplicacion_de_metodologias.pdf)). Los gases incluidos en este cálculo son CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O. No se han realizado cambios significativos en los métodos de estimación. El control operacional es el enfoque utilizado para la consolidación de emisiones de GEI. El cálculo se realizó con base en las emisiones del año inmediatamente anterior 2017-línea base (2,517.79 ton CO<sub>2</sub>e). Por el modelo de negocio de Santander no existen emisiones biogénicas por parte del banco.

<sup>18</sup> Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y corresponden al alcance 2 definidos por el Protocolo de GEI. Se aplicó el factor de emisión por consumo de electricidad cuando el proveedor es la Comisión Federal de Electricidad (0.527 toneladas de CO<sub>2</sub> / MWh) para el periodo 2018, publicado por la CRE ([https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/442910/Aviso\\_Factor\\_de\\_Emisiones\\_2018.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/442910/Aviso_Factor_de_Emisiones_2018.pdf)). El gas incluido en este cálculo es CO<sub>2</sub>. El cálculo se realizó con base en las emisiones (86,518.08 ton CO<sub>2</sub>e) del año inmediatamente anterior 2017-línea base, para simplificar la contabilización y análisis de datos. No se han realizado cambios significativos en los métodos de estimación. El control operacional es el enfoque utilizado para la consolidación de emisiones de GEI.

### Emisiones Santander México (ton CO<sub>2</sub>e)



## Consumo

### Consumo de energía

Con el fin de hacer más eficiente el uso de la energía, implementamos diversas acciones de medición que nos permiten identificar dónde son más elevados nuestros consumos y tomar acciones correctivas al respecto.



7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sustentable y moderna para todos.

(103-2, 103-3, 302-1)

(302-1)

## Diseño de Índice Energético

Se creó un índice basado en la parametrización y regionalización del consumo eléctrico en sucursales a fin de determinar cuáles de ellas son grandes consumidores y poder aplicar medidas específicas que permitan alcanzar una mayor eficiencia. Este índice mide el consumo energético anual por unidad de área útil (kWh Anual / m<sup>2</sup> útil de sucursal) de cada sucursal, genera curvas de comportamiento energético y tendencia de consumo e identifica desviaciones puntuales.

### En 2018

Logramos disminuir 1.5% de consumo de energía vs 2017, lo cual equivale a 1,315 casas mexicanas iluminadas al año, esto como resultado de la puesta en marcha de las acciones enfocadas en eficiencia energética.



## Uso de energías limpias en sucursales

En 2018 se negoció la colocación del 30% del consumo energético del Banco, distribuido en 540 puntos de carga a nivel nacional, teniendo como prioridad que el suministro provenga de fuentes de energía renovables. Durante 2019 iniciarán los procesos de evaluación de los sitios, planeación e instalación de la infraestructura necesaria para el porteo de energía, esperando recibir los primeros beneficios económicos y de reducción de emisiones a partir de 2020.

- Energía asignada para generación renovable: 41,450,000 kWh.
- Ahorro calculado en importe por descuento de tarifa: \$13,196,009.88.

## Diagnósticos energéticos en sucursales de alto consumo

En 2018 se elaboró un diagnóstico de las 10 sucursales con mayor consumo energético en el año anterior a fin de proponer iniciativas que disminuyan el consumo. Las iniciativas pasan por un análisis costo-beneficio para determinar su viabilidad.



Estas alternativas buscan identificar aquellos equipos o prácticas que provocan un mayor consumo de energía eléctrica del que deberían en algunas sucursales y elaborar propuestas para lograr un consumo apegado al rango paramétrico de cada región.

## Piloto del Sistema de Monitoreo y Control Energético en Sucursales

Diseñamos una plataforma que permite monitorear con mayor precisión el consumo de energía y agua en sucursales nuevas o en proyectos de remodelación, controlar automáticamente horarios y temperaturas, así como programar parámetros vía remota, llevar a cabo innovaciones tecnológicas (administración de la energía, alertas por desviaciones, facultades de usuarios por niveles, etc.) y proteger las fases eléctricas.

En 2018 se realizaron dos pruebas piloto y los resultados han sido satisfactorios, ya que se estima que el ahorro en consumo eléctrico en ambos sitios fue de 10,000 kWh. Próximamente se realizarán tres pilotos más, cuya información permitirá analizar la posibilidad de implementar este programa a gran escala.

## Uso de energías alternativas en sucursales

Actualmente el suministro de energía alternativa equivale al 47% del consumo de la Institución gracias al convenio que se tiene con la planta de cogeneración ubicada en el estado de Puebla.

- Energía considerada limpia por cogeneración eficiente: 68,609,326 kWh/hr.

Fuente <sup>19</sup>	Consumo en MJ
Consumo Eléctrico	527,340,233
Gas (Gas Natural, Gas LP)	9,426,089
Combustibles (Diésel y Gasolina)	26,348,392



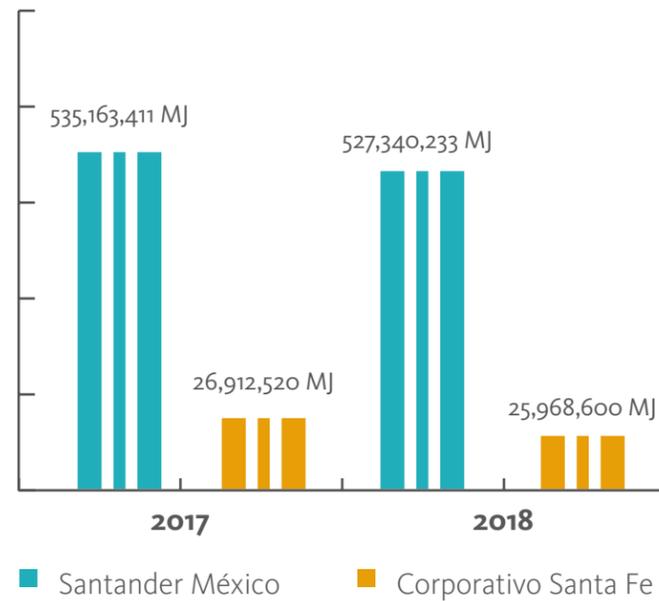
## Nuestro

consumo total de energía en 2018 fue de 563,114,714 MJ.

<sup>19</sup> El consumo de gas natural, gas LP, Diésel, gasolina y energía eléctrica, se determinó a partir de las facturas y se convirtieron los consumos a MJ utilizando los poderes caloríficos publicados por la CONUEE [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/428334/Lista\\_de\\_combustibles\\_2019.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/428334/Lista_de_combustibles_2019.pdf).

(301-1)

## Uso de energía eléctrica



## Consumo de agua

(303-1, 103-2, 103-3)



6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

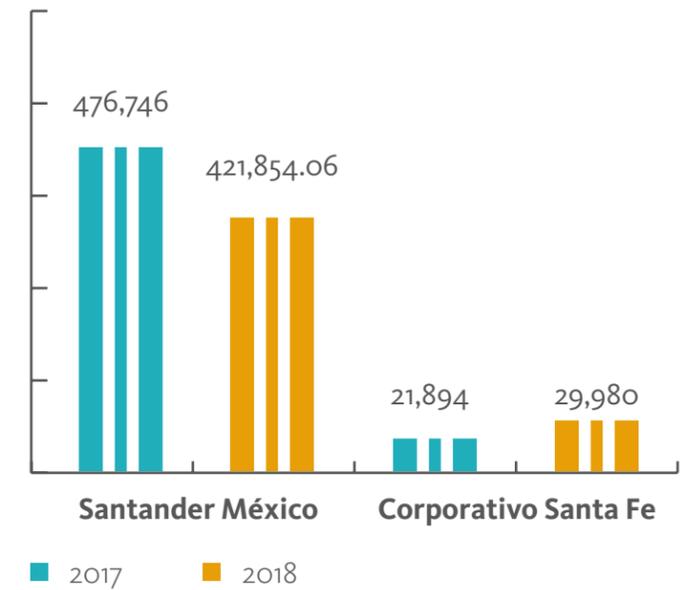
Para pensar en un futuro más sustentable, es imprescindible tomar en cuenta el consumo de agua; parte de nuestras campañas ambientales internas llevan como tema principal el ahorro de agua y la efectividad de las mismas ha sido probada en los ahorros registrados en 2018.

Este año, a pesar del aumento en nuestras operaciones, nuestro consumo total fue de 421,854.06 m<sup>3</sup> en comparación con el año anterior, cuando la cifra alcanzó 476,746 m<sup>3</sup>.

Como parte de nuestro consumo total, utilizamos 420,798.06 m<sup>3</sup> de agua proveniente de suministro municipal, mientras que 1,056.00 m<sup>3</sup>, proveniente del corporativo Santa Fe, constituye agua tratada.

## Logramos reducir

en 2018 11.5% nuestro consumo de agua, lo cual equivale al consumo de agua de 396 mexicanos durante un año.

Consumo de agua (m<sup>3</sup>)<sup>20</sup>

## Consumo de papel

(301-1, 103-2, 103-3)



15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.

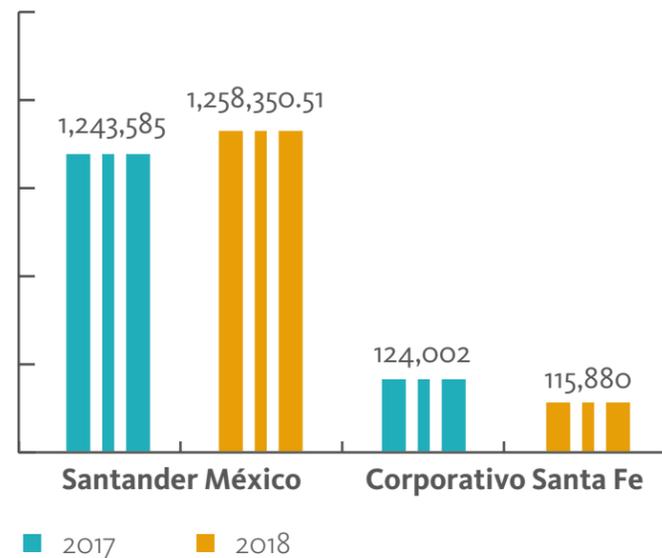
Aunque el consumo de papel es imprescindible para nuestras operaciones, nos aseguramos de adquirirlo de manera sustentable y emplearlo de manera eficiente. Además contamos con campañas Paperless cuyo objetivo es reducir nuestro consumo.

Consumos por tipo de papel (kg)	Total Santander México	Total Corporativo Santa Fe
Papel certificado	905,140.35	32,527
Papel reciclado	353,209.16	83,353
<b>Total kg</b>	<b>1,258,349.51</b>	<b>115,880</b>

<sup>20</sup> El consumo en sucursales es una estimación con base en un promedio obtenido de una muestra representativa de las mismas.

(301-1)

## Consumo de papel



Residuos (kg)	Total Santander México	Total Corporativo Santa Fe
Envases, plásticos y latas	84,397.73	8,972.21
Vidrio	20,349.03	2,164.30
Papel y cartón	163,703.65	17,407.64
<b>Total kg</b>	<b>268,450.41</b>	<b>28,543.15</b>

Contamos con **22 estaciones** de reciclaje en el Corporativo Santa Fe y continuaremos con las instalaciones de más estaciones.

Residuos Santander México<sup>21</sup>

- Envases, plásticos y latas: **31.4%**
- Vidrio: **7.6%**
- Papel y cartón: **61.0%**

<sup>21</sup> Todos los residuos generados en Santander México corresponden a residuos no peligrosos.

# 72%

del papel que consumimos proviene de bosques sustentables.



# 28%

de nuestro papel es reciclado.

## Tratamiento de residuos

(103-2, 103-3)

Además de cumplir con la normatividad ambiental, ahora en Santander separamos los residuos desde la fuente y por tanto disminuimos su disposición final a rellenos sanitarios. Además, contamos con campañas de concientización donde resaltamos la importancia de la separación de residuos.

Proveedores  
(102-9, 103-2, 103-3)

Los integrantes de nuestra cadena de valor son aliados imprescindibles para alcanzar nuestros objetivos de sustentabilidad y de banca responsable. Buscamos que los proveedores estén alineados a nuestros criterios éticos, legales, sociales, ambientales y económicos.

En 2018 contamos con 3,825 proveedores que ofrecieron servicios valuados en \$24,305,647,488.16. Estos servicios incluyeron prestaciones y pago de impuestos, entre otros pagos a terceros, que no se contemplan en la cadena de suministro.

## Establecimos

Requisitos Ambientales en los Contratos de servicios para crear un marco regulatorio responsable con el medio ambiente en nuestra cadena de valor.



# 97%

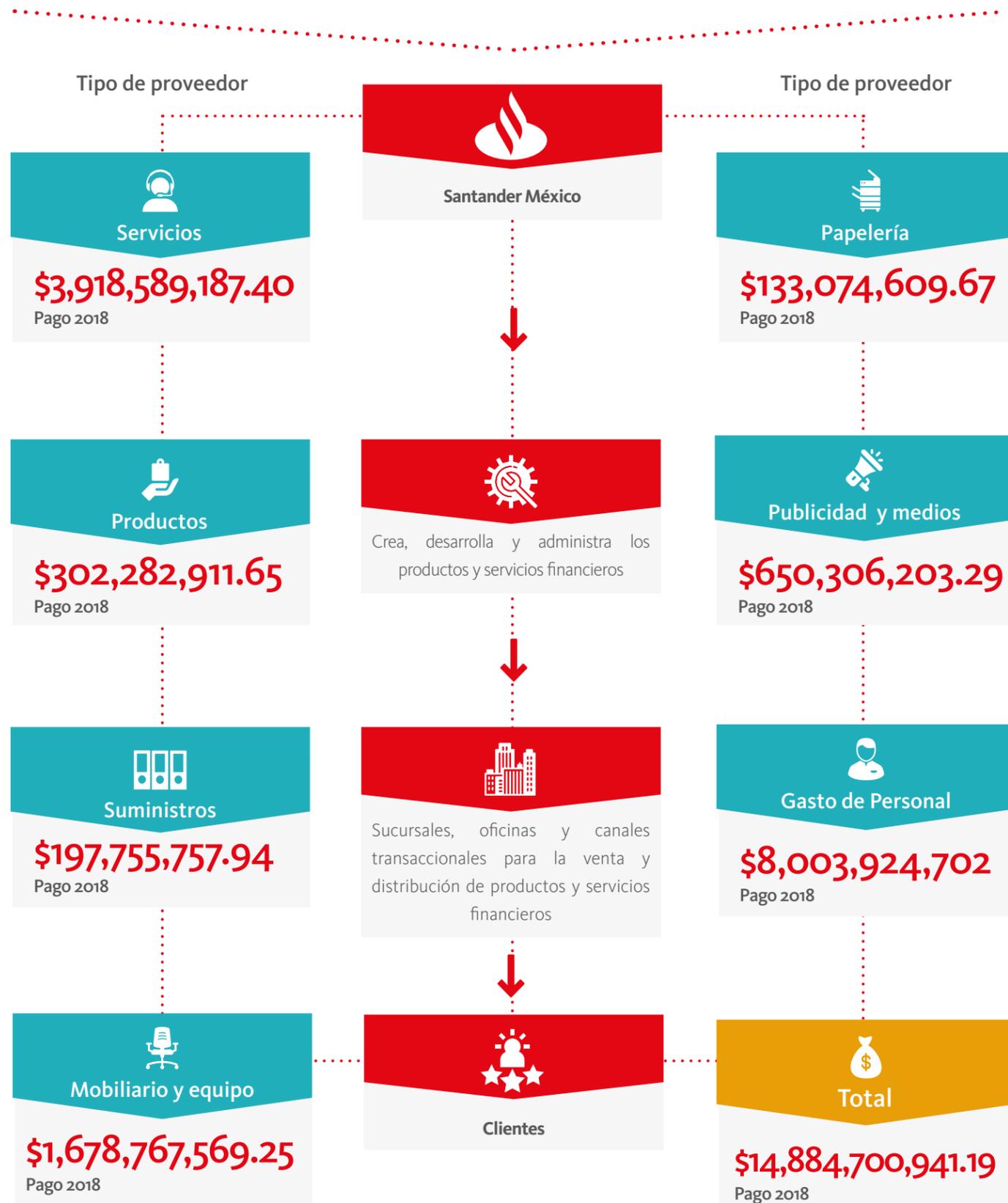
de nuestros proveedores son nacionales.



(102-9)

(103-2, 103-3, 412-3, 102-9)

## Estructura de la cadena de valor



El área de Gestión Integral del Gasto es la encargada de definir, monitorear y evaluar todos los procesos concernientes a las compras y pagos a terceros, con el apoyo de Aqanima, la central de compras de Santander México.

Por otro lado, el Comité Local de Proveeduría identifica los riesgos asociados con la externalización o prestación de servicios durante la relación contractual con los proveedores.

## Requisitos ambientales y sociales

En 2018 incluimos requisitos ambientales y sociales en los contratos y convenios firmados con nuestros proveedores. A través de esta iniciativa es posible utilizar de manera más eficiente los recursos y materiales, así como mejorar los procesos, disminuir los impactos ambientales, reducir los riesgos y capacitar al personal en estos temas. Así, somos capaces de mejorar la sustentabilidad para todas las partes involucradas en la cadena de suministro.

Incorporamos a nuestros contratos con nuestros proveedores un Protocolo de Responsabilidad Social, lo que constituye un compromiso con los principios básicos de lucha contra la corrupción, prácticas laborales justas, cuidado del medio ambiente y protección de los derechos humanos. El 100% de nuestros proveedores cuyos contratos y convenios son formalizados por Aqanima han firmado nuestro Protocolo de Responsabilidad Social.

Los requisitos de la Política Ambiental Santander para proveedores comprenden el control de procesos, la capacitación de personal en función de lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y los aspectos de orden y limpieza, estableciendo requerimientos de mantenimiento. Bajo estos rubros, el proveedor es responsable de generar la evidencia para soportar todos los elementos del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

Como dato adicional, 26% de nuestros proveedores homologados cuenta con temas de responsabilidad social corporativa en su empresa y el 6% que cuenta con algún reconocimiento en esta materia.

100%

de los contratos formalizados a través de Aqanima, incluyeron el protocolo de responsabilidad social corporativa\*.

Financiamiento sustentable y evaluación de riesgos ESG<sup>22</sup>

A través de una urbanización inclusiva y sustentable podemos asegurar que todas las personas tengan acceso a viviendas y servicios básicos adecuados. Nuestra naturaleza financiera nos ha permitido generar vínculos económicos y sociales que se traducen en el fortalecimiento del desarrollo inclusivo del país. Otorgamos créditos para impulsar grandes obras y proyectos desde un fundamento ético y una perspectiva social, ambiental y económica sustentable.

<sup>22</sup> Sociales, ambientales y de Gobierno Corporativo

\* En 2018, 280 contratos fueron formalizados por medio de Aqanima.

Como respaldo a este compromiso gremial, planteamos mecanismos para el análisis de riesgos sociales y ambientales donde llevamos a cabo proyectos financieros en los cuales aportamos montos superiores a los 32 mil millones de pesos. Todo lo anterior se realiza en total apego a los Principios de Ecuador, a los cuales está adscrito Santander España.

## Evaluación de riesgos sociales y ambientales



**Meta 9.4.** De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sustentables, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.



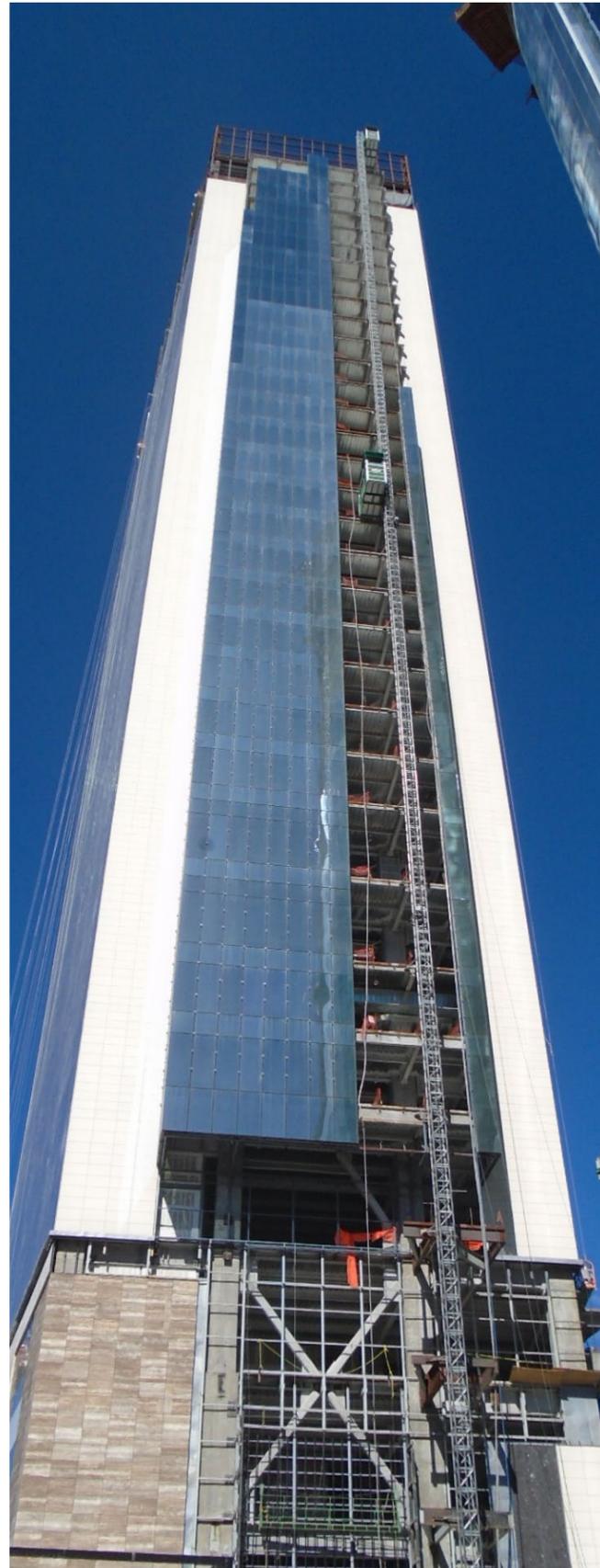
### En 2018

fueron financiados seis proyectos bajo los principios de Ecuador\* por un monto aproximado de \$32,548,000,000.

La Política Social y Ambiental de Santander México especifica que cualquier proyecto que rebase los 10 millones de dólares (USD) tiene que estar apegado a los Principios de Ecuador, máximo acuerdo entre entidades financieras mundiales para financiar proyectos de manera responsable, ética y transparente con conciencia ambiental y social. El Consejo de Administración aprobó la política en México en mayo de 2016.

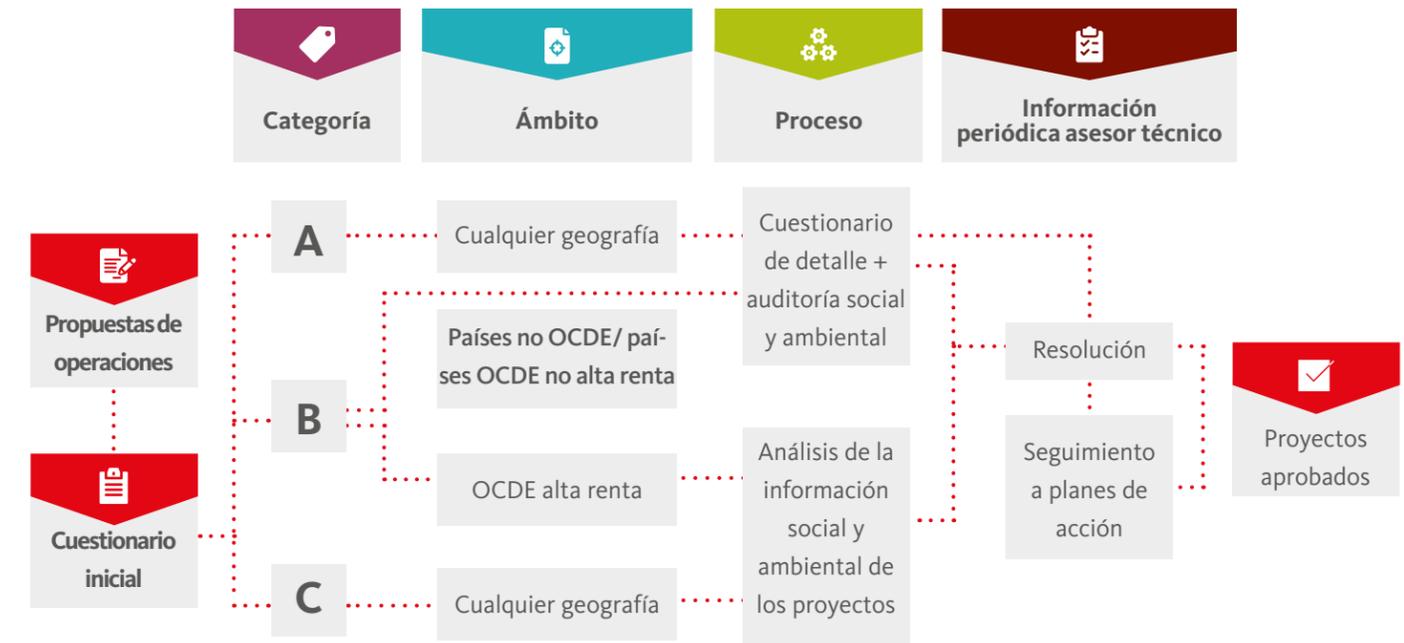
*Project Finance* es el área que se encarga de llevar a cabo el análisis financiero y comercial. Un asesor externo complementa el análisis detallado del estudio socioambiental basado en el Cuestionario Ambiental y Social (ESQ Corporativo). Así, actuamos de forma responsable ante todos los involucrados en los diversos proyectos que financiamos.

\*Para conocer los Principios de Ecuador da click aquí.



Para aprobar cualquier proyecto de financiamiento, este tiene que seguir los pasos descritos a continuación:

### Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador en *Project Finance* Importe superior a 10,000,000 USD.



- 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.



## Los productos financieros sujetos a los Principios de Ecuador son:

### Servicios de Asesoramiento

Financiero de Proyectos, cuando los costos totales de capital del proyecto asciendan a 10 millones de dólares o más.

### Financiamiento de Proyectos

cuando los costos totales de capital del proyecto sean de 10 millones de dólares o más.

### Préstamos Corporativos

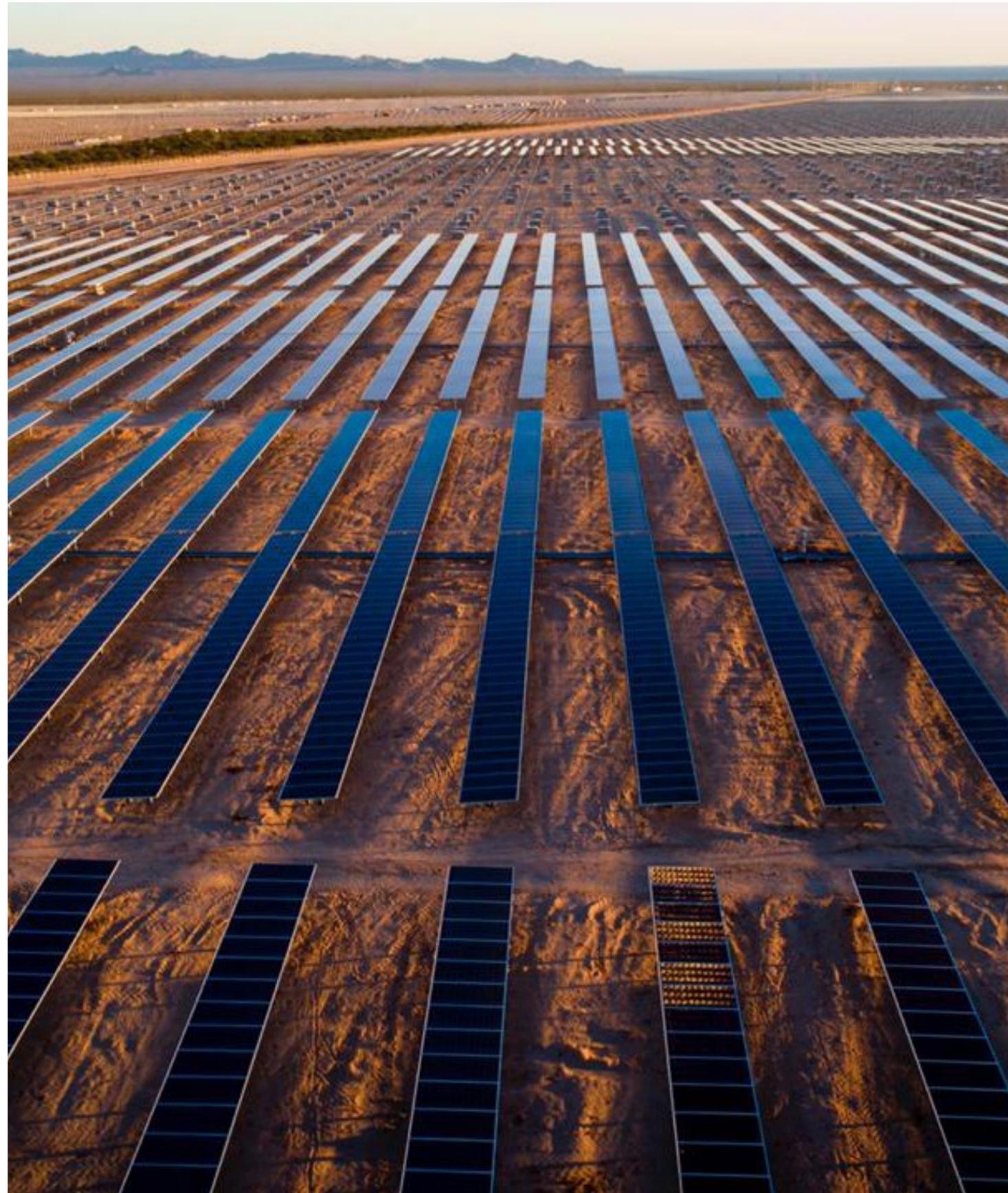
vinculados a Proyectos (incluido Financiamiento a la Exportación en forma de Crédito Comprador), cuando se cumplan los cuatro criterios siguientes:

- La mayor parte del préstamo está vinculado a un único proyecto sobre el cual el cliente tiene un control operativo efectivo (ya sea directo o indirecto).
- El importe total del préstamo es, como mínimo, de 10 millones de dólares.
- El compromiso individual de la EPFI (Equator Principles Financial Institution) antes de la sindicación o la reventa es, como mínimo, de 50 millones de dólares.
- El plazo del préstamo es de dos años como mínimo.

### Préstamos Puente

con un plazo inferior a dos años que vayan a refinanciarse mediante Financiamiento de Proyectos o con un Préstamo Corporativo Vinculado a Proyectos, que previsiblemente cumplan los criterios relevantes.

Nuestra área de negocio Santander Corporate and Investment Banking (SCIB), el área de *Project Finance* específicamente es la encargada de coordinar con los asesores de Santander México el *Due Diligence* medioambiental y gestionar la elaboración de cuestionarios para medir los riesgos sociales y ambientales de cada proyecto. Además, tiene como finalidad mantener el control y registro de los posibles riesgos asociados con el desarrollo de infraestructura y proyectos de energía, sectores que conforman un pilar fundamental para el desarrollo económico del país.



Participamos en el financiamiento de cinco proyectos de infraestructura social como: centros de readaptación social, carreteras, torres residenciales; y uno ambiental. Como ejemplo, financiamos dos Centros Federales de Readaptación Social, uno en Chiapas para 2,520 varones, y otro en Morelos para 2,528 mujeres, con capacidad para albergar a 288 de sus hijos menores.

El financiamiento ambiental consiste en una planta solar fotovoltaica de 404 MWp en Sonora que estará dotada de una potente instalación renovable de 1,222,800 paneles fotovoltaicos de silicio policristalino instalados sobre estructuras de seguimiento horizontal, programadas para seguir la trayectoria del sol desde el amanecer hasta el ocaso. Colocadas en línea recta, estas estructuras, con un total de 20,380 de 59.46 metros de longitud cada una, cubrirían una distancia de 1,212 kilómetros, similar a la existente entre Ciudad de México y la ciudad de Houston.

Nuestros proyectos financiados a través de Project Finance cuentan con seguros contra incendios, fenómenos hidrometeorológicos, temblores y terremotos.

## Otorgamos

un crédito subordinado para el parque solar Puerto Libertad que será una de las centrales de mayor capacidad de América Latina con capacidad combinada de hasta 317.5 MW, energía limpia equivalente a la demanda de 583,000 hogares mexicanos.

### World Fund programa Educando

El área de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) recibió en nuestro corporativo a 200 jóvenes de tercer año de preparatoria del Colegio de Bachilleres Plantel 8 en Cuajimalpa con el objetivo de fomentar la continuidad hacia la educación superior a través de pláticas de motivacionales y el conocer las labores que realizan los empleados.



# Apoyo a la Educación Superior en México



(103-2, 103-3)

Impulsamos la educación como motor del desarrollo y la base de una sana convivencia social.

Por eso, en Santander estamos orgullosos de presentarnos desde hace tiempo como aliados de los estudiantes de México.



4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza.

## 6,040

becas de movilidad nacional, internacional, de estudios y emprendimiento fueron entregadas durante 2018.



### Santander Universidades y Universia

Porque creemos que la educación superior desempeña un papel fundamental en la sociedad del conocimiento y contribuye al cambio económico y social del país, a través de Santander Universidades y Universia hemos trabajado durante 16 años con las instituciones de educación superior más importantes de México a fin de apoyar los avances científicos y tecnológicos de las comunidades universitarias.



## \$108,228,100

invertidos en Plan de Educación Superior (PAES).

**Santander**  
Universidades

Es un área especializada, única en el mundo, que apoya el desarrollo de las universidades a través de una oferta de valor que incluye becas, cátedras, proyectos colaborativos y desarrollo de productos y servicios financieros para universidades y universitarios.

**uni>ersia**

Es la red universitaria más importante de iberoamérica centrada en la generación de proyectos académicos, de vinculación y de difusión del quehacer universitario de la región en la que se encuentra, con el propósito de impulsar la proyección e internacionalización de las universidades. Desde su creación cuenta con el apoyo económico de banco Santander. A nivel global, **colaboramos con más de 2,000 universidades en 21 países y beneficiamos cerca de 20 millones de estudiantes y profesores universitarios.**

## El modelo integral de Santander Universidades y Universia se divide en cuatro ejes que comprenden:



### 1. Emprendimiento Universitario

Apoyamos proyectos e iniciativas de estudiantes universitarios que demuestren tener componentes de innovación, internacionalización, colaboración e investigación académica.

#### Becas Santander para Emprendedores de Alto Impacto-TREPCAMP:

Este programa de formación se aplica en los principales centros de innovación de Estados Unidos, incluyendo Nueva York, Silicon Valley, Boston, San Diego, así como en Londres y en la Ciudad de México.

Por medio de Santander Universidades entregamos **Credencial Universitaria**: Visitamos la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla y la Universidad Autónoma de Sinaloa para entregar la Credencial Universitaria, esto con el objetivo de que los alumnos obtengan los beneficios que les brinda la credencial además de ser su primera cuenta de ahorro.

Con Santander Universidades y Universia apoyamos el **Premio Nacional "Innovación Tecnológica para la inclusión social" INNOVATIS 3ª edición** otorgado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt), a través de su Director General, el Dr. Enrique Cabrero Mendoza, este premio reconoce el apoyo al desarrollo de la sociedad mexicana mediante el uso de la ciencia, tecnología e innovación.



### 2. Innovación educativa

#### CASE

Del 15 al 17 de julio se llevó a cabo en Nueva York la Cumbre del Council for Advancement and Support of Education (CASE), donde participaron 21 líderes de universidades mexicanas en diversos paneles.

#### ACE

Un grupo de 24 rectores mexicanos participaron en el Encuentro Anual del American Council on Education (ACE), uno de los eventos más importantes de educación superior en Estados Unidos.

#### CIC

En la reunión anual del Council of Independent Colleges (CIC) participaron 13 rectores de universidades de México.

### 3. Movilidad

El tercer eje de contribución a la educación superior tiene que ver con la movilidad estudiantil nacional e internacional. En Santander contamos con un extenso programa de becas que abre las puertas a los estudiantes hacia las mejores opciones educativas a través de programas como:

#### Becas Santander de Movilidad Nacional

Su objetivo es que estudiantes de licenciatura y posgrado realicen un semestre de intercambio académico en una universidad pública o privada.

En el 95% de los casos es la primera vez que el alumno beneficiado realiza estudios fuera de su estado natal.

#### Becas Santander "Espacio Común de Educación Superior (ECOES)"

Está dirigido a estudiantes de licenciatura y posgrado de universidades públicas federales o estatales para que realicen sus estudios en otros estados de la República o a países de Iberoamérica.

### Becas Santander Jóvenes Profesores e Investigadores

Este programa de movilidad académica en universidades de Iberoamérica y centros de investigación pretende que los jóvenes beneficiados contribuyan al desarrollo de la ciencia en la región y logren un impacto económico y social.

### Becas Santander CONACYT OEI

El programa está enfocado en mejorar las capacidades científicas y tecnológicas de la región y lograr un impacto social a través de la ciencia mediante becas para doctorado, maestría y especialidad.

### Talentum Universidad

Dirigido a estudiantes de universidades públicas, este programa busca la resolución de problemas. La iniciativa consiste en generar un proyecto que impacte positivamente su región geográfica y se realiza en conjunto con el Programa Interdisciplinario sobre Política y Prácticas Educativas (PIPE) del CIDE.

Cerca del 80% de los alumnos participantes son estudiantes de universidades públicas, de recursos limitados y de algunas de las regiones menos industrializadas del país.

### Líderes en Desarrollo Santander- FUNED

Brinda capacitación a alumnos sobresalientes de universidades públicas y con recursos limitados para aplicar a posgrados en las mejores universidades del mundo. Una vez que terminan el curso, FUNED (Fundación Mexicana para la Educación, la Tecnología y la Ciencia) los apoya financiando la colegiatura de su maestría.

### Becas Santander SEP-Bécalos

Posibilita a jóvenes de bajos recursos a realizar intercambios estudiantiles semestrales en las Universidades Tecnológicas en Community Colleges de EUA.

### Becas Santander UDACITY

Programa académico de formación en competencias especializadas para el entorno laboral como Inteligencia Artificial, Data Analysis y Machine Learning.



También contamos con las siguientes becas:

- Becas Santander Iberoamérica de Grado.
- Becas Santander Iberoamérica Jóvenes.
- Becas Santander FIMPES (*Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior*) de Investigación y Posgrado.
- Becas Santander Top China, que incluye un verano en el Instituto Tecnológico de Beijing para alumnos de licenciatura
- Becas Somos Santander: becas de movilidad internacional dirigidas a los hijos de nuestros colaboradores.

### 4. Servicios Universitarios (Empleo, Formación y Marketing)

A través de este eje apoyamos a las universidades para que puedan ofrecer diversos servicios a sus estudiantes, profesores y a toda su comunidad. Trabajamos mediante tres áreas: empleo, formación y marketing. Fomentamos el empleo a través de la gestión de prácticas profesionales, consultoría e intermediación para el primer empleo; impulsamos la formación con plataformas y seminarios, e implementamos herramientas de marketing para incorporar ofertas universitarias a través de ferias virtuales, redes colaborativas e información segmentada.

Uno de los proyectos académicos es REDIB (Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico), una plataforma digital de contenidos científicos y académicos de Iberoamérica.

Hacemos uso de las herramientas virtuales propias de la nueva transformación digital (como el Software de Administración de Alumnos y Egresados, SAAEs) para identificar a jóvenes de alto potencial, contribuir a su formación profesional e incorporar ofertas que los integre a distintas áreas de negocio.

A través del apoyo a cursos y prácticas profesionales buscamos que los universitarios tengan una inmersión en la operación de fondos de inversión en las diversas áreas de Santander Asset Management. Además, destinamos fondos a través de Becas Santander Universidades para la realización de prácticas profesionales en PyMEs.



**22,656 empleos**  
intermediados por la Bolsa de Empleo  
al cierre del 2018.

# Comunidades



(103-2, 103-3)

La solidaridad con nuestras comunidades es vital para el desarrollo de la sociedad, y es por eso que llevamos a cabo programas de inversión social con impacto a mediano y largo plazo. Por supuesto, también apoyamos a organizaciones extraordinarias que luchan día a día por construir un mundo mejor.



UNICEF Mexico / Mauricio Ramos



b. Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.

Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

## 1. Fin de la pobreza

2,424  
personas ayudadas.



## 2. Hambre cero

10,078  
personas ayudadas.



## 3. Salud y bienestar

6,837  
personas ayudadas.



## 4. Educación de calidad

12,067  
personas ayudadas.



## 5. Vida de ecosistemas terrestres

3,848  
personas ayudadas.



Los números de beneficiarios se integran por los siguientes programas:

1. Donativo a Fundación Quiera, donativo a Funfai, Voluntariado con Yolia por área de Riesgos, Voluntariado Rifa Funfai de Riesgos, Voluntariado ABM-Fundación Quiera, Dona una Juguetes Regala una Sonrisa y Tuiio por la Comunidad.
2. Fideicomiso Por los Niños de México, Cáritas San Marón, Voluntariado Banco de Alimentos – Semana Somos Santander, Voluntariado Fundación Hogar Dulce Hogar de Riesgos, Voluntariado Visita a Hospital Federico Gómez de Riesgos, Voluntariado Visita a Hospital del Niño Toluca de Riesgos, y Casa Hogar y Futuro A.C.
3. Fideicomiso Por los Niños de México, Colecta ATM - Casa de la Amistad, Cáritas San Maron Puebla, Donativo Gran Fondo Adolfo Lagos – Kardias, y Voluntariado Fundación Moviendo Causas de Riesgos.
4. Fideicomiso Por los Niños de México, Colecta ATMs – UNICEF, Colecta ATMs – Bécalos y Capital Semilla, y Donativo útiles escolares - Contact Center.
5. Colecta ATMs – Reforestamos México.

## Fideicomiso por los Niños de México

Como cada año, el Banco y los empleados colaboraron para impulsar esta iniciativa la cual apoya a la niñez que se encuentra en situación de desventaja económica y social a través del financiamiento de proyectos a organizaciones de la sociedad civil que buscan mejorar su educación, salud y nutrición.

En 2018, fueron 11,133 empleados quienes se sumaron al esfuerzo realizado por el Fideicomiso para combatir los graves problemas de vulnerabilidad de la niñez.



### Fideicomiso por los Niños de México Resultados por Región

#### Región Metropolitana

8,805 Beneficiados    26 Organizaciones    \$3,671,000 Monto Otorgado

#### Región Centro

2,586 Beneficiados    12 Organizaciones    \$1,459,000 Monto otorgado

#### Región Noroeste

798 Beneficiados    3 Organizaciones    \$430,000 Monto otorgado



#### Región Norte

4,523 Beneficiados    10 Organizaciones    \$2,016,000 Monto Otorgado

#### Región Sur

642 Beneficiados    3 Organizaciones    \$400,000 Monto otorgado

#### Región Occidente

79 Beneficiados    1 Organización    \$100,000 Monto Otorgado

#### Región Sureste

758 Beneficiados    7 Organizaciones    \$1,160,000 Monto otorgado



**\$9,236,000**

destinados en Fideicomiso Por los Niños de México.

**18,191**

niñas y niños beneficiados en 2018.



**En 2018**

colaboramos con 62 organizaciones.



## 62 empleados

fueron padrinos de organizaciones del Fideicomiso.

Gracias a este apoyo, en el 2018 se lograron los siguientes resultados:

### Salud

# 10,326

niñas y niños beneficiados.

# 24

iniciativas.

## \$3,671,000

Monto otorgado.

### Educación

# 4,998

niñas y niños beneficiados.

# 27

iniciativas.

## \$3,781,000

Monto otorgado.

### Nutrición

# 2,867

niñas y niños beneficiados.

# 11

iniciativas.

## \$1,784,000

Monto otorgado.



UNICEF Mexico / Giacomo Pirozzi

### Total



# 18,191

niñas y niños beneficiados.



# 62

Iniciativas.



# \$9,236,000

Monto otorgado.

De estos 18,191 beneficiados, tuvimos los siguientes resultados destacables que impulsaron a mejorar la salud, educación y nutrición de la niñez en México:

### Resultados 2018



# 1,793

niñas y niños alcanzaron un estado nutricional óptimo.



# 3,383

adolescentes y jóvenes egresaron de escuelas técnicas y bachilleratos.



# 23

niñas y niños recibieron trasplante de riñón.



# 18

niñas y niños con intervención quirúrgica oftalmológica.



# 300

niñas y niños recibieron atención odontológica.

**127**

niñas y niños con autismo tuvieron incremento de tono muscular.

**5,312**

niñas, niños y adolescentes mejoraron su salud emocional.

**5,656**

niñas y niños mejoraron su lectura y escritura, así como habilidades matemáticas.

Además, contamos con las siguientes alianzas que nos permiten impulsar el trabajo que hace el Fideicomiso:

**1. Fundación Merced:** Se trabajó para conocer el impacto que ha tenido el proceso de fortalecimiento en las organizaciones y valorar la calidad del servicio que brindan.

**2. CLARES<sup>23</sup>:** Se trabajó para que las organizaciones de la sociedad civil financiadas por el Fideicomiso cuenten con los elementos metodológicos para evaluar el impacto derivado del financiamiento otorgado.

**3. ENTS\_UNAM<sup>24</sup>:** Se desarrollaron procesos de intervención y análisis sobre las acciones de Responsabilidad Social del Fideicomiso a través del seguimiento y supervisión a 62 proyectos apoyados. En 2018, 12 becarios realizaron sus prácticas profesionales en el Fideicomiso.

**4. Fundación Quiera:** Se impulsó que el personal de las instituciones cuente con procesos de contención emocional para disminuir el *Burnout* y ello ayude a mejorar la salud emocional de los niños que atienden.

<sup>23</sup> Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social.

<sup>24</sup> Escuela Nacional de Trabajo Social perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma de México.



UNICEF Mexico / Giacomo Pirozzi

## Socios Sustentables

En Santander buscamos y seleccionamos organizaciones que comparten nuestra visión de progreso y con las cuales podemos canalizar la confianza de nuestros clientes y usuarios en acciones que impulsen el desarrollo social.

Desde hace más de 15 años habilitamos nuestra red de cajeros automáticos para que puedan recibir donativos de clientes y usuarios que deseen apoyar diversas causas sociales y ambientales.

Trabajamos desde hace 13 años, impulsada por la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa que apoya a estudiantes de bajos recursos para que continúen con sus estudios, fomenta la reducción de la brecha de desigualdad educativa y la capacitación de los docentes.

Durante 2018 aportamos un total de **\$13,236,948 y \$4,455,788** en capital semilla para promover becas a nivel medio superior y superior, becas de excelencia académica y becas para carreras técnicas, así como programas de capacitación dirigidos a docentes y directivos, beneficiando a **3,283 jóvenes**.

A este organismo que trabaja en la defensa de los derechos de la infancia, en especial por el derecho a la educación, le entregamos **\$3,998,439** donados a esta organización a través de nuestros cajeros automáticos, beneficiando a **2,609 niños, niñas y docentes**.

A este Fideicomiso, que tiene como objetivo asegurar más y mejores bosques para impulsar el desarrollo sustentable de nuestro país, en 2018 entregamos **\$3,647,042**, beneficiando a **3,848 personas** en comunidades.

Este Fideicomiso privado busca apoyar a las familias mexicanas de menores ingresos económicos que viven en condiciones de hacinamiento o en sitios inseguros, para que tengan su propia casa. En 2018 se recaudó **\$5,534,163**.

En la campaña de 2018 recolectamos **\$5,040,285** para esta asociación que brinda a niños con cáncer asistencia integral y medicamentos sin costo, que benefició a **679 niños y niñas**.

**10,419**

beneficiados a través de los **\$31,456,877** recolectados en ATM's.



## Donativos

En 2018 apoyamos diferentes causas sociales a través de donaciones, en especie o monetarias. Las más relevantes son las siguientes:

### Donativo Fundación Familiar Infantil I.A.P. (FUNFAI)

Apoyamos a 42 personas con la donación de una vajilla con 180 piezas.

### Donación Casa Central de Cáritas Puebla

Donamos 90 kits de uniformes para adultos de la tercera edad. Además, entregamos un donativo de \$75,000.00 para la ayuda humanitaria que desarrolla la organización durante todo el año.

### Donativo Cruz Roja Mexicana

Realizamos un donativo de \$50,000.00 en el marco de su Colecta Nacional 2018.

### Donativo Fundación Quiera

Como aportación anual, realizamos un donativo de \$2,613,623 para apoyar a niños y jóvenes en situación de calle, logramos un impacto total de 1,677 niños y jóvenes en riesgo de calle.

### Donativo Gran Fondo-Adolfo Lagos

Realizamos un donativo de \$90,000 a beneficio de la carrera de ciclismo Izzi-Kardias cuyo fin es brindar acceso a tratamiento quirúrgico y asistencia psicológica a niños de escasos recursos enfermos del corazón. En 2018 participaron 75 empleados y familiares los cuales sumaron 7,300 kilómetros.

## Voluntariado corporativo

Nuestros colaboradores han sido los actores clave para la consolidación de una cultura de solidaridad y búsqueda de alianzas benéficas para nuestra sociedad.



A través de su iniciativa, generosidad e impulso, en 2018 logramos los siguientes resultados<sup>25</sup>:



**22,421**  
personas beneficiadas.



**11,468**  
voluntarios.



**6,771**  
horas de voluntariado.

### Banco de Alimentos - Semana Santander

Beneficiamos a 3,192 personas a través de la colecta de alimentos que donaron los colaboradores del Banco. Los donativos en especie recolectados fueron distribuidos entre 22 organizaciones de la sociedad civil. Se recolectaron 27,343.42 kilos de alimento de despensa básica.

### Campaña de donación de útiles escolares 2018: "Vamos por 100 y Anótate un 10"

Organizamos una colecta con los colaboradores del Contact Center para donar útiles escolares a diferentes casas hogar. Apoyamos a tres instituciones: APAC Querétaro I.A.P., Proyecto de VIDA I.A.P. y a la casa Santa María del Mexicano I.A.P. Logramos entregar 111 kits con artículos básicos señalados por la SEP para primaria y secundaria.

<sup>25</sup> Las cifras de voluntariado corresponden a los siguientes programas: Fideicomiso por los Niños de México, Voluntariado de la Semana Somos Santander, las iniciativas de voluntariado del área de Riesgos, el voluntariado de ABM-Fundación Quiera, el donativo de útiles escolares del Contact Center, el Voluntariado de Banco de Alimentos - Semana Somos Santander, Voluntariado Tuiio por la Comunidad y Voluntariado Dona un Juguete, Regala una Sonrisa.

### Voluntariado Fundación Quiera - ABM

Realizamos un trabajo voluntario en donde participaron 31 voluntarios de Santander en el Internado Infantil Guadalupano A.C. Beneficiamos a 130 niños mediante labores de cuidado y mantenimiento del inmueble.

### Voluntariado DGA Finanzas - Tuio

La Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera y Tuio organizaron una jornada de voluntariado en la que participaron 69 colaboradores. Se compró pintura y materiales con la finalidad de mejorar una escuela en el Centro Comunitario Ocuilán, Estado de México. Con esto, se vieron beneficiados 237 niños que asisten al lugar.

### Voluntariado Yolia Niñas de la Calle - Riesgos e Individuos

Colaboradores del área de Riesgos e Individuos participaron en la recolección de pares de zapatos y ropa que fue donada a 50 beneficiarios de Yolia Niñas de la Calle.

### Voluntariado FUNFAI - Infraestructura e Innovación de riesgos

Gracias a la participación de empleados de esta área se recolectaron fondos a través de una rifa, los cuales se destinaron a ropa de invierno, regalos y donativo en efectivo para 37 beneficiarios de Fundación Familiar Infantil FUNFAI.

### Supervisión y control de riesgos

A través de la participación voluntaria de empleados de esta área se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se repartieron desayunos y mantas para familiares de los niños que se encuentran internados en el Hospital Federico Gómez. Se benefició a 56 familiares.
- Se entregaron 60 desayunos a familiares de los niños que se encuentran internados en el Hospital Pediátrico Legaria.
- Se regalaron 55 desayunos y 20 mantas a familiares de los niños que se encuentran internados en el Hospital del Niño en Toluca.
- Se llevaron a cabo actividades de pintura, juegos y piñata con 30 niños de Fundación Hogar Dulce Hogar a quienes se les entregó un pants como regalo y despensa (atún, cereal, frijol, azúcar, arroz, etc).



- Se entregó un donativo de \$10,000.00 a la Fundación Moviendo Causas para ayudar a un niño el cual perdió un brazo y una pierna en un accidente.

### Subasta Risk Pro Charity 2018 DGA de Riesgos

La Dirección Ejecutiva de Supervisión y Control de Riesgos coordinó una subasta con la finalidad de apoyar al Fideicomiso por los niños de México. Los artículos a donar se obtuvieron a través de las direcciones ejecutivas de la DGA de Riesgos y nuestros business partners. El monto recaudado fue por un total de \$106,270.

## Ayuda humanitaria

Como seguimiento de las tareas de ayuda humanitaria efectuadas tras los desastres naturales ocurridos en México en 2017, hemos ejecutado proyectos en colaboración con clientes y organizaciones para seguir brindando apoyo a las personas damnificadas.

### Reforestamos México

La recaudación en cajeros realizada en 2017 permitió captar un total de **\$2,823,870**. Las acciones llevadas a cabo en 2018 con el ejercicio de este monto se destinaron para la reconstrucción completa de **10 viviendas** y acciones de reparación en otras **23** (estructurales y menores); además de la rehabilitación de **nueve aulas escolares**.

### Fideicomiso Provivah

De la recolecta realizada en 2017 donde el banco aportó **un peso por cada peso recaudado (1X1)** se logró reunir un monto total de **\$28,838,735**.

En 2018 se realizaron acciones de reconstrucción de viviendas en Tlaxcala, Oaxaca, Chiapas, Ciudad de México y Morelos con un total de más de 500 viviendas construidas. En 2019 continuamos trabajando en este proyecto de reconstrucción.





# NUESTRO

---

# Informe

- ✓ Proceso de Elaboración del Informe
- ✓ Materialidad
- ✓ Índice de Contenidos GRI
- ✓ Carta de Verificación

# Proceso de Elaboración del Informe

(102-50, 102-52)

(102-49, 102-51, 102-53, 102-54, 102-56)

**El informe de sustentabilidad 2018 presenta, por octavo año consecutivo, las iniciativas y resultados que como banca responsable llevamos a cabo en materia económica, social y ambiental en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.**



Los datos reportados fueron definidos por la importancia para las operaciones de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México y para nuestros principales grupos de interés en el estudio de materialidad que se detalla más adelante.

“Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI”; cumpliendo con los Principios para la elaboración de informes relativos al contenido y a la calidad del mismo. En este documento damos seguimiento a lo reportado en el informe anterior publicado el 17 de abril del 2018. La actualización del estudio de materialidad no implicó un cambio significativo en la forma de reportar ni se presentaron cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.

La transparencia y confianza de nuestra memoria de sustentabilidad son respaldadas con el proceso de verificación externa por parte de PwC quien a su vez audita los estados financieros de Santander México y valida las cifras reportadas a Santander España para el informe corporativo.

El área encargada de solicitar la verificación es la Dirección de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Sustentabilidad, cuyo Director General Adjunto de Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia es Rodrigo Brand de Lara; también pertenece al Comité de Administración Integral de Riesgos.

Para mayor información acerca del reporte o relacionados a la sustentabilidad puede contactarnos en:

responsabilidadsocial@santander.com.mx

<https://servicios.santander.com.mx/comprometidos>

# Materialidad

(102-42, 102-44, 102-46, 103-1, 103-2, 103-3)

En 2018 realizamos un estudio de materialidad con el objetivo de definir los aspectos más relevantes para Santander México desde la perspectiva económica, social, ambiental y ética.



(102-42, 102-44, 102-46)

Basado en la metodología GRI, el proceso que realizamos fue el siguiente:

## Identificar



los asuntos a ser comunicados desde la perspectiva económica, social, ambiental y ética.

## Priorizar



los asuntos relevantes identificados en la primera fase, a fin de determinar cuáles son materiales.

## Validar



con el comité y/o equipo de sustentabilidad los resultados de las anteriores etapas.

## Revisar



los aspectos que estamos considerando como materiales para la preparación del Informe de Sustentabilidad.

El estudio se llevó a cabo a través de:

- **1,562** clippings de noticias externas e internas.
- **Alineación** al IPC Sustentable y DJSI.
- **Revisión** del reporte de Sustentabilidad España 2017.
- **36** encuestas a organizaciones sociales.
- **Dos** Evaluaciones de resultados de programas de Santander.
- **Dos** Encuestas Corporativas.
- Compendio de **cuatro** canales de comunicación con cliente y empleados.

Se identificaron 26 asuntos que fueron priorizados con base en las fuentes de información y la opinión de diferentes grupos de interés al estar por encima del promedio de menciones por cada fuente.

(102-44, 102-46, 102-47, 103-2, 103-3)

(102-44, 102-47)

## Matriz de materialidad



## 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.
	Capacitación a colaboradores	404-1	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.	Por medio de cursos y capacitaciones globales y permanentes a nuestros colaboradores logramos desarrollar sus habilidades y competencias. También ponemos a su disposición las herramientas necesarias para que realicen sus operaciones diarias de manera más eficiente.

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. Bécálos 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 (eficiencia)	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	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

(102-22, 201-1)

(102-22)

## ANEXO I

### Cálculo de valor económico

	Concepto	2018	2017	2018/2017 % Variación
<b>Valor económico generado</b>	Ingresos por intereses	\$112,822	\$97,233	16.03%
	Comisiones y tarifas cobradas	\$23,083	\$21,019	9.82%
	Otros ingresos de la operación	\$857	\$1,045	-17.99%
	<b>Total</b>	<b>\$136,762</b>	<b>\$119,297</b>	<b>14.64%</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	Gastos por intereses	\$51,414	\$42,218	21.78%
	Comisiones y tarifas pagadas	\$6,251	\$5,386	16.06%
	Gastos de administración y promoción	\$35,294	\$31,215	13.07%
	Impuestos a la utilidad causados	\$5,615	\$4,216	33.18%
	Dividendos pagados	\$11,050	\$8,910	24.04%
	Inversión en la comunidad	\$156	\$122	27.91%
	<b>Total</b>	<b>\$109,780</b>	<b>\$92,067</b>	<b>19.24%</b>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>Total</b>	<b>\$26,981.95</b>	<b>\$27,230.00</b>	<b>-0.91%</b>

## ANEXO II

### Semblanzas de Consejeros

- **Don Marcos Alejandro Martínez Gavica.-** Es Presidente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Fue miembro del Consejo de Administración de SAM Asset Management de 2002 a 2013. Posteriormente fungió como Presidente Ejecutivo y Director General de Banco Santander (México) de 1997 a 2016. Comenzó su carrera en 1978 en Banco Nacional de México, S.A. desempeñando varios puestos hasta llegar a la administración del Banco. Es Presidente de la Asociación de Bancos de México, A.C. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana, cuenta con Maestría en Administración con especialidad en planeación financiera por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.
- **Don Héctor Grisi Checa.-** Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda y funge como Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Santander México y de Banco Santander (México). Fue Presidente Ejecutivo

y Director General de Grupo Financiero Credit Suisse (México), S.A. de C.V. de 2001 a 2015, de 2001 a 2006 fungió como Director General de la misma Institución, anteriormente de 1997 a 2001, fue Director de Banca de Inversión en Credit Suisse México. Fue miembro del Consejo de Administración de Credit Suisse Americas, del Comité Global Credit Suisse y Miembro del Comité Operativo de Américas. Asimismo, desempeño diversos puestos en Grupo Financiero Invermexico de 1991 a 1997, en las divisiones de banca de inversión y corporativa. De 1986 a 1991, trabajó en la Casa de Bolsa Inverlat, en el departamento de banca corporativa. Es Vicepresidente de la Asociación de Bancos Mexicanos desde 2011. Es Licenciado en Finanzas por la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México, donde se graduó con honores.

- **Don Rodrigo Echenique Gordillo.-** De 1999 a 2014 fue miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Banco Santander Matriz, asimismo fungió como miembro de otros comités. Durante ese tiempo también fungió como vicepresidente de Banco Banif, S.A.

y presidente del Allfunds Bank, así como vicepresidente y presidente de SPREA y como miembro del Consejo de Administración de Santander International y Santander Investment, así como vicepresidente ejecutivo de Banco Santander Matriz y presidente de N.H. Hotels, S.A., Vallehermoso, S.A., Lar, S.A., Vocento, S.A. y Consejero de Inditex, S.A. Asimismo ha desempeñado el cargo de miembro del Consejo de Administración de diversas sociedades industriales y financieras, incluyendo Ebro Azúcares y Alcoholes, S.A, Industrias Agrícolas, S.A., SABA, S.A., Accenture. S.A., Lucent Technologies y Quercus y Agrolimen, S.A. Se ha desempeñado miembro de la Comisión Ejecutiva y del patronato de Fundación Banco Santander Matriz, y otros organismos Pro-bono. De 1994 a 1999 fue miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Banco Santander Matriz, así como miembro de todos los comités. También fungió como vocal vicepresidente de Banco Santander de Negocios y de Santander Investment. De 1984 a 1994 fungió como Subdirector General de Banco Santander Matriz, siendo nombrado más tarde Director General Adjunto y Director General, en 1998 fue designado miembro del Consejo de Administración del Banco Santander Matriz y fue nombrado Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva. De 1976 a 1983 trabajó como Subdirector General y Jefe de los Servicios Jurídicos del Banco Exterior de España, también fungió como Director General Adjunto y miembro de la Comisión de Dirección. De 1973 a 1976 ocupó diversos cargos en la administración del Estado (Delegaciones de Hacienda de Pontevedra y Madrid, Secretario General de Correos y Telecomunicaciones y Consejero Técnico de la Presidencia del Gobierno). Es Licenciado en Derecho por parte de la Universidad Complutense de Madrid.

- **Don Francisco Javier García-Carranza Benjumea.-** Es Director General Adjunto del Banco Santander. Está a cargo, globalmente, de Reestructuraciones, Participaciones, Inmuebles, Estrategia de Recuperaciones y Disposiciones de Préstamos y Activos. Antes de unirse al Banco Santander en febrero de 2016, trabajó en Morgan Stanley, con base en Londres, como Co-Head of the Real Estate investment banking business para EMEA (Europa, Oriente Medio y África). En Morgan Stanley asesoró a clientes sobre temas de Fusiones y Adquisiciones (M&A), transacciones de financiación de equity y deuda por más de \$100 mil

millones. Las transacciones más importantes incluyen: OPV de Inmobiliaria Colonial, OPV de Fadesa, OPV de Emaar Maals Debt and Equity, fusión Aldar-Sorouh, adquisición de Gecina por Metrovacesa, adquisición de Urbis por Reyal, Reestructuración y OPV de Inmobiliaria Colonial, adquisición de Testa por Merlin Properties, entre otras. El Sr. García-Carranza también tiene experiencia en los negocios de inversión, habiendo realizado inversiones para Morgan Stanley Real Estate Funds y para Morgan Stanley Special Situations Fund en el Reino Unido, España, Italia, Francia y Alemania, habiendo realizado inversiones superiores a \$5 mil millones. Es miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Metrovacesa Suelo y Promoción S.A., miembro del Consejo de Metrovacesa promoción y Arrendamiento, de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb), Banco Popular S.A, Santander España, Altamira Asset Management SA, Altamira Real Estate, y Presidente de Merlín Propertiesy Consejero de Santander Capital Desarrollo SGEIC SA. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Carlos III de Madrid

- **Don Rodrigo Brand de Lara.-** Es Director General Adjunto Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia de Banco Santander México desde 2011. En 2010, fue Director General de la División de Comunicación Social de la Secretaría de Relaciones Exteriores. De 2006 a 2010, fue titular de la Unidad de Comunicación Social y Vocero de la SHCP. De 2004 a 2006, fungió como Director General de Comunicación Social y Enlace Institucional del IPAB, previamente desempeñó diversos cargos en la SHCP: 2003 a 2004 Director General Adjunto Análisis Económico y Financiero, 2000 a 2001 Asesor Senior del Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, 1999 a 2000 Subdirector de Coordinación y Captación de Crédito Interno. De 1996 a 1999, fue Economista para México en Deutsche Morgan Grenfell y durante 1996 también fue Asesor del Director Adjunto de Ingeniería Financiera en Banobras. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- **Don Ángel Rivera Congosto.-** Es Vicepresidente de la Banca Comercial en Banco Santander México. Comenzó a trabajar en el Grupo Santander Matriz en abril de 2013 como Director General del Área de Empresas, Pymes e

(102-22)

(102-22)

Instituciones dentro de la División de Banca Comercial. Durante 24 años trabajó en el Grupo Banco Popular, donde después de trabajar en sucursales de retail, dirigió el Gabinete de Presidencia, el área de Banca Internacional, con responsabilidad también sobre la banca de corresponsales y las oficinas del Grupo en el extranjero; el área de Estrategia y Desarrollo Corporativo, la División de Recursos Humanos, la Dirección General de Medios, agrupando esta última las direcciones de Tecnología, Organización, Operaciones y Recursos Humanos, y la Dirección General de la Red Comercial, con responsabilidad sobre la red de sucursales de Popular y sus cinco bancos filiales, la dirección de marketing e inteligencia de negocio. Asimismo, fue miembro del Comité de Dirección, del Comité de Morosidad y Recuperaciones y del Comité ALCO. Cuenta con un Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo de España, asimismo realizó el Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) en el IESE (Universidad de Navarra) y el Programa de Desarrollo en Corporate Finance en el Instituto de Empresa de Madrid. Además, ha realizado diversos programas financieros en Estados Unidos y Australia y es miembro del Australian Institute of Banking & Finance.

- **Don Didier Mena Campos.-** Es Chief Financial Officer desde noviembre de 2016, anteriormente fue Director General Adjunto de Finanzas en Banco Santander México en mayo 2016. Antes de integrarse a Grupo Santander, el Sr. Mena trabajó en varias instituciones financieras como: (i) Execution Finance, un banco de inversión, donde fue Socio desde 2014 hasta 2016, (ii) Navix, empresa financiera enfocada a financiar a empresas del sector energético mexicano, donde fue consejero delegado de 2013 a 2014, (iii) Credit Suisse, cuya última responsabilidad fue como Managing Director del Grupo de Instituciones Financieras de América Latina entre los años 2010 y 2012, (iv) durante 2008 a 2010 fue Chief Financial Officer de Financiera Independencia, (v) Entre 2001 y 2008 se desempeñó como Director de Credit Suisse en Banca de Inversión y Renta Fija y (vi) y colaboró para Grupo Financiero BBVA Bancomer de 1994 a 2000, con responsabilidades en el ALCO y participando en operaciones estratégicas como la fusión con BBVA, la adquisición de Banca Promex, la

adquisición de la participación del 49% que tenía Aetna Seguros, Afore y Pensiones Bancomer y la estrategia de la red de sucursales. Fuera del sector financiero, trabajó en Oro Negro, empresa mexicana de perforación, de 2012 a 2013 como Director Financiero y Director de Inversiones. Estudió economía en el ITAM y recibió su maestría en administración de empresas de la Universidad de Boston.

- **Doña Gina Diez Barroso Azcárraga.-** Presidente y fundadora, por más de 20 años, de Grupo Diarq, S.A. de C.V. y Fundación Diarq, I.A.P. En 2004 fundó el CENTRO de Diseño y Comunicación, S.C., el cual ganó un premio al mejor colegio de diseño por el periodo de 2012-2013, de igual forma es fundadora de Fundación Pro-Educación Centro. Participa en diversos Consejos de Administración Comités y Grupos, tanto nacionales como internacionales, destacando: Americas Society and Council of the Americas, Qualitas of Life Foundation, Grupo Integral de Desarrollo Inmobiliario, C200 Foundation Board, Global Spa and Wellness Summit, The Committee of 200 Women Business Leaders of the World, Womens Presidents Organization, y Women Corporate Directors. Es Licenciada en Diseño por la Universidad CDI, cuenta con diversos diplomados por parte de la Escuela de Psicología y Negocios de la Stanford University.
- **Don Guillermo Güemez García.-** Se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Compañía de Seguros, S.A. e ING AFORE y en el caso de Zurich Compañía de Seguros, S.A. se ha desempeñado de igual forma como presidente del comité de auditoría y en ING Afore como miembro del comité de inversiones. Anteriormente se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander México, S.A. Adicionalmente se desempeña como miembro del comité de estrategia y finanzas de Nacional Monte de Piedad, como miembro del Consejo de Administración de GEUPEC, S.A. de C.V. y como presidente del comité asesor de la Administración de Negocios y Economía de la Universidad Panamericana. De 1995 a 2010 fue Gobernador Adjunto del Banco de México y Presidente de la comisión de responsabilidades del Banco de México. De 2007 a 2010 fue miembro del gabinete de la CNBV. De 1995 a 1997 fue miembro suplente del gabinete de la CNSF. De 1991 a 1993 se desempeñó como Director Ejecutivo de Coordinadora Empresarial para el Tratado de Libre Comercio (México-

USA-Canadá). También ejerció varios puestos ejecutivos en Banamex de 1974 a 1990. Es Ingeniero Civil (con honores) por la Universidad Nacional Autónoma de México y cuenta con Maestría en Ciencias por la Universidad de Stanford, CA.

- **Don Guillermo Jorge Quiroz Abed.-** Se desempeñó como Director Corporativo de Administración y Finanzas en Grupo Bimbo en los últimos 18 años. De 1997 a 1999 estuvo a cargo de la Dirección de Finanzas de Grupo Santander Serfin, involucrado en la reestructura del banco y posterior venta al Grupo Financiero Santander. Inició su carrera profesional como Director de Finanzas en Grupo Condumex de 1978 a 1992 y posteriormente tuvo la dirección en esa misma área en Aeroméxico, Mexicana de Aviación y Cintra hasta 1997. Fue profesor de tiempo completo en el área de finanzas en el IPADE. Es Actuario por la Universidad Anáhuac y la Universidad Autónoma de México y cuenta con estudios de Maestría en Dirección de Empresa por el IPADE.
- **Don Juan Gallardo Thurlow.-** Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Grupo GEPP (Grupo de Embotelladoras de Pepsicola y sus marcas en la República Mexicana) y de Grupo Azucarero México, S.A. de C.V. Es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar, Inc. y de Lafarge, S.A., del consejo asesor internacional de Bombardier Inc. Es miembro del Consejo Mexicano de Hombres de Negocio, A.C. y del Consejo de Negocios de América Latina. Es Coordinador General de COECE (Coordinadora de Organismos Empresariales de Comercio Exterior para las negociaciones con los Tratados de Libre Comercio de México). De 1978 a 1989 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Babcock de México, S.A. de C.V. De 1974 a 1988 fue presidente del Consejo de Administración de Clevite de México, S.A. de C.V. De 1981 a 1983, fue administrador general adjunto de Grupo Industrial Minera México, S.A. De 1976 a 1980 fue Director General de la división internacional y de banca de inversión del Multibanco Comermex, S.A., Institución de Banca Múltiple. Es licenciado en Derecho por la Escuela Libre de Derecho, cuenta con Programa AD II en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.
- **Don Eduardo Carredano Fernández.-** Es Presidente del Consejo de Administración de La Ideal S.A. de C.V., Aceros

La Ideal S.A. de C.V. Industrial Formacero, S.A. de C.V. and Fianzas Asecam, S.A., asimismo es miembro del Consejo de Administración de Inmobiliaria Silver, S.A. de C.V., Asecam, S.A. de C.V., Grupo Financiero Asecam, S.A. de C.V. Fue miembro de los Consejos de Administración de Credicam, S.A. de C.V., SOFOM E.R. de 1991 a 2008 Seguros Génesis, S.A. de 1993 a 1997, y Fianzas Asecam, S.A. de 1994 a 2014. Estudió Contaduría Pública en la Universidad Iberoamericana.

- **Don Antonio Purón Mier y Terán.-** Ha fungido como miembro del Consejo de Administración de Nadro, S.A., así como del Patronato del Museo Nacional de Arte, de Banco Santander Matriz y del Patronato de la Universidad Iberoamericana. También se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander Seguros México, S.A., asimismo ha ejercido como asociado de Centro de Investigación y Análisis Económico (CIDAC) y como miembro del Instituto de Fomento e Investigación Educativa (IFIE) y de Metrópoli 2025. Se ha desempeñado como consultor de instituciones públicas y privadas respecto a estrategia, operaciones y organización en colaboración con el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y con otros especialistas. Ejerció como director-socio en la oficina de México de McKinsey & Company, Inc., por más de 26 años. Se ha desempeñado como profesor de cursos de capacitación para los socios de McKinsey y ha estado a cargo del programa de "coaching" de los socios a nivel mundial. Antes de comenzar en McKinsey, fue profesor de tiempo completo en la Universidad Iberoamericana y trabajó en el Instituto Mexicano del Petróleo, Ingeniería Panamericana y Polioles, S.A. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana y cuenta con Maestría en Administración de Empresas por la Universidad de Stanford.
- **Don Fernando Benjamín Ruíz Sahagún.-** Funge como consejero de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., Fresnillo, PLC, Grupo Cementos de Chihuahua S.A.B. de C.V., Grupo México, S.A.B. de C.V., Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., Grupo Pochteca, S.A.B. de C.V., Kimberly Clark de México, S.A.B. de C.V., Mexichem, S.A.B. de C.V., RASSINI, S.A.B. de C.V., y Arcelor Mittal de México, S.A. de C.V. Se ha desempeñado como miembro de la Asociación Fiscal Internacional (IFA por sus siglas en inglés) y del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., así como miembro del Instituto Mexicano de Contadores

(102-22)

(102-22)

Públicos, A.C. y ejerció como miembro de su Consejo. Es uno de los socios fundadores de Chévez, Ruiz, Zamarripa y Cía. S.C., un despacho fiscal en el cual se ha desempeñado como consejero. Es licenciado en Contabilidad Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México.

- **Don Alberto Torrado Martínez.-** Es miembro del consejo de administración de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., Fideicomiso ProBosque de Chapultepec y miembro del Consejo Mexicano de Negocios. Es fundador, Director General, Consejero Patrimonial, Presidente del Consejo de Administración, Presidente Ejecutivo de Alsea, S.A.B. de C.V. Ha fungido como Presidente de la Asociación Nacional de Servicios de Comida Rápida y como miembro de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados. Es uno de los socios fundadores de Torquin, S.A. de C.V. (franquicia maestra Domino's), desempeñando el cargo de Director General. Es Licenciado en Contaduría del Instituto Tecnológico Autónomo de México, cuenta con estudios de posgrado en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa y participó en varios cursos en Harvard Business School y en Wharton School de la University of Pennsylvania.
- **Don Joaquín Vargas Guajardo.-** Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Corporación Mexicana de Restaurantes, S.A.B. de C.V. y anteriormente como Presidente del Consejo de Administración de Grupo MVS Comunicaciones, de la Cámara Nacional de la Industria de Radio y Televisión y de la Asociación de Directores de Cadenas de Restaurantes. También ha fungido como consejero de varias sociedades, incluyendo Vitro, S.A.B. de C.V., Grupo Posadas, S.A.B. de C.V., Periódico el Universal, Médica Sur, S.A.B. de C.V., Grupo Aeroportuario del Pacífico, S.A.B. de C.V. y Grupo Costamex, entre otras. De abril de 1997 a abril de 2005 y de abril de 2008 a abril de 2012 fue miembro del Consejo de Administración de la BMV. Es licenciado en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, cuenta con estudios de Alta Dirección realizados en Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

- **Don Jesús Federico Reyes Heróles González Garza.-** De 2006 a 2009 fue Director General de Petróleos Mexicanos. Se desempeña como Presidente Ejecutivo de StucturA. Es miembro de varios Consejos de Administración, incluyendo OHL México, S.A.B. de C.V. y Water Capital Mexico (WCAP Holdings, S.A. de C.V.). Es miembro del Consejo Consultivo de Energy Intelligence Group. De 2010 a 2012 se desempeñó como miembro del Consejo Consultivo de Deutsche Bank. Es miembro del Consejo Consultivo del Agua, A.C. y Presidente del Comité de Agua de la Fundación Gonzalo Río Arronte. De 1997 a 2000 fue Embajador de México en Estados Unidos. De 1995 a 1997 fue Secretario de Energía. De 1994 a 1995 fue Director General de Banobras. De 1993 a 1994 fue representante de México en el Grupo de Personas Eminentes de la APEC. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México y Licenciado en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México. Cuenta con Doctorado en Economía por el Massachusetts Institute of Technology.
- **Don Rogelio Zambrano Lozano.-** Es Presidente del Consejo de Administración de CEMEX S.A.B. desde el 15 de mayo de 2014. Se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de CEMEX desde 1987 y a partir de 1997 presidió su Comité de Finanzas. Fundó en 1983 y dirigió hasta su nombramiento como nuevo Presidente del Consejo de Administración de CEMEX la empresa CARZAS.A. de C.V., especializada en el desarrollo de proyectos inmobiliarios en México. Entre 1977 y 1983 el Ing. Zambrano Lozano ocupó diversos cargos en CEMEX, en áreas relacionadas con producción, distribución, mercadotecnia y planeación estratégica. Ha sido catedrático desde 1985 en la División de Desarrollo Empresarial del Instituto Tecnológico de Monterrey, así como también, miembro del Comité Ejecutivo Empresarial de la Incubadora de Empresas y Presidente del Consejo Empresarial de la Incubadora de Empresas Campus Monterrey del mismo Instituto Tecnológico de Monterrey. Se graduó como Ingeniero Industrial y de Sistemas por el Instituto Tecnológico de Monterrey en 1977 y obtuvo la Maestría en Administración (MBA) en 1980 por la Wharton Business School de la Universidad de Pennsylvania, E.U.A.

- **Don Guillermo Francisco Vogel Hinojosa.-** Actualmente es Presidente de la Cámara Nacional de la Industria del Hierro y el Acero (CANACERO), anteriormente ocupó el mismo cargo de 1987 a 1989 y de 2001 hasta 2003. Es Vicepresidente del Consejo del American Iron & Steel Institute (AISI) y Presidente del North American Steel Council. Es miembro de los Consejos de: Tenaris, Techint México, Corporación ALFA, Universidad Panamericana-IPADE, Rassini, Corporación Mexicana de Inversiones de Capital, Innovare, Grupo Assa y American Iron and Steel Institute entre otras. También es Presidente del Consejo de Administración de Grupo Collado y de Exportaciones IM Promoción y miembro de la Comisión Trilateral y del Consejo Internacional de la Manhattan School of Music. Anteriormente, ocupó la posición de Vicepresidente Ejecutivo y CEO de TAMSAM en 1987. En junio de 1997 fue promovido como Vicepresidente del Consejo de Administración. Desde 2002 es Director y Vicepresidente del Consejo de TENARIS. El Sr. Vogel empezó su carrera dentro de la Banca Corporativa de Bank of America en Los Angeles, California en 1976 donde alcanzó la posición de Vicepresidente. En 1979 ingresó a Banamex también en Banca Corporativa y en 1983 ya como Director decidió pasar a Tamsa como CFO. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma Nacional de México (UNAM) y tiene un M.B.A. por la Universidad de Texas en Austin.
- **Doña María de Lourdes Melgar Palacios.-** Es académica y consultora, experta en temas de energía y desarrollo sostenible, basada en México, e investigadora afiliada al Center for Collective Intelligence del Massachusetts Institute of Technology (MIT), donde ocupó la cátedra Robert E. Wilhelm en el Center for International Studies durante el año académico 2016-17. En el ámbito académico, ha sido Directora Fundadora del Centro de Sostenibilidad y Negocios de la EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey, investigadora visitante en el Woodrow Wilson Center for International Scholars y en la Jackson School of Geosciences de la Universidad de Texas, así como profesora en el Tecnológico de Monterrey y en el Instituto Tecnológico Autónomo de México. Es Investigadora

Nacional del Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología. Es egresada con honores de Mount Holyoke College donde curso las carreras de Relaciones Internacionales y Literatura Comparada. Cuenta con doctorado en ciencias políticas, con especialidad en economía política, por el MIT. Dentro del Gobierno ha sido Subsecretaria de Hidrocarburos (febrero 2014-julio 2016) y Subsecretaria de Electricidad (diciembre 2012-febrero 2014) en la Secretaría de Energía, donde participó en el diseño, negociación e implementación del nuevo modelo energético mexicano. Promovió la inclusión de la reforma eléctrica y el enfoque social de la sostenibilidad. A partir de febrero de 2014, presidió el Grupo Técnico de la Reforma Energética que definió los términos y condiciones de los primeros contratos petroleros licitados por el Estado mexicano. Ha sido miembro de la Junta de Gobierno de la Comisión Federal de Electricidad y Consejera Titular de Petróleos Mexicanos, así como del Centro Nacional de Control del Gas Natural, además de consejera suplente en el Fondo Mexicano del Petróleo, en Nacional Financiera y en Bancomex. Previamente, la Dra. Melgar ocupó diversos dentro de la diplomacia mexicana. Es miembro del International Women's Forum y preside IWF México, es Global Ambassador de Vital Voices, embajadora en la iniciativa C3E Women in Clean Energy. Es miembro del Consejo Mexicano de Asuntos Internacionales y de la Comisión Trilateral. Ha sido reconocida con Mujer de Retos en 2015, ha sido incluida en la lista de 100 Líderes del sector energético mexicano por 7 años consecutivos, recibiendo en 2012 el Premio al Logro Energético por trayectoria académica y de investigación, así como el premio Vasco de Quiroga al mérito ciudadano por la Delegación Álvaro Obregón.

# Índice



## de Contenidos GRI

102-55

102-55

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
<b>1. Perfil de la organización</b>				
102-1	Nombre de la organización	p.5 - Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	p. 4 y 7 - Ningún producto o servicio ofrecido por Santander está prohibido.		
102-3	Ubicación de la sede	Sede Corporativa ubicada en: Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500, Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México. La sede Global de Santander está ubicada en Madrid, España.		
102-4	Ubicación de las operaciones	p.6 - Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región, ya que el contexto global de la operación de Santander en el mundo está referenciado en el Informe de España y en este Informe.		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México. Institución financiera privada filial del Banco Santander España.		
102-6	Mercados servidos	p. 6, 104		
102-7	Tamaño de la organización	p. 5, 7 Contamos con un valor de \$75,768 millones de pesos de ingreso neto.		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	p. 65-69 Santander no cuenta con empleados de media jornada.		
102-9	Cadena de suministro	p. 131-133		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	p. XIV-XXXV, 34 No se presentaron cambios significativos en las operaciones ni en la cadena de suministro.		

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
102-11	Principio o enfoque de precaución	p. 50-53		
102-12	Iniciativas externas	p. IV, XIV, XXIV, 20-25, 46-49		
102-13	Afiliación a asociaciones	p. 46-49		
<b>2. Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	p. IV-XIII, 8-11		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	p. IV-XIII, 8-11, 23		
<b>3. Ética e Integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	p. 53-54		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	p. 53-59		
<b>4. Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	p. 32-44		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	p. 32-43, 172-177		
<b>5. Relación con Grupos de Interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	p. 28-29		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	p. 65		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	p. 28-29, 160-161		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 28-29, 170		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	p. 160-171		

102-55

102-55

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>6. Práctica de Informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	p. 34		
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	p. 160-162		
102-47	Lista de temas materiales	p. 162-171		
102-48	Reexpresión de la información	p. 124 Se hizo una reexpresión de información del alcance 1 de emisiones 2017 porque integró al calculo del alcance 1 las emisiones generadas por parte de los autos utilitarios, dando como resultado 2,517.79 ton CO <sub>2</sub> e.		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	p. 159		
102-50	Periodo objeto del informe	p. 158		
102-51	Fecha del último informe	p. 159		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	p. 158		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	p. 159		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	p. 159		
102-55	Índice de contenidos GRI	p. 178-190		
102-56	Verificación externa	p. 159, 192-195		

**TEMAS MATERIALES****Gobierno Corporativo****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 163		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 32-44		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 32-44		

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
--------------	-----------	----------------------------	---------	--------------

**GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016**

102-18	Estructura de gobernanza	p. 32-44		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	p. 32-43,172-177		

**Gestión integral de riesgos****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 163		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	IV-XIII, 8-11, 23, 50-53, 104-105		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	IV-XIII, 8-11, 23, 50-53, 104-105		

**GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016**

102-11	Principio o enfoque de precaución	p. 50-53		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	p. IV-XIII, 8-11, 23		

**Comportamiento ético****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 163 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 53-59		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 53-59		

**GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016**

102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	p. 53-59		
--------	---	----------	--	--

102-55

102-55

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
--------------	-----------	----------------------------	---------	--------------

**GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016**

205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p. 55-56		
-------	--	----------	--	--

**Inclusión financiera**
**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 164 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 115		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 115		

**SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 ASPECTO G4: COMUNIDADES LOCALES**

FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	p. 115 Se incrementó 2,800% en puntos de acceso del 2017 al 2018. Las regiones se clasifican de acuerdo a los resultados de evaluación, que toman en cuenta lo siguiente: contexto demográfico, contexto económico, competidores y atractores.		
------	--	---	--	--

**Accesibilidad de productos y servicios**
**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 164 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 115		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 115		

**SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 ASPECTO G4: COMUNIDADES LOCALES**

FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	p. 115 Se incrementó 2,800% en puntos de acceso del 2017 al 2018. Las regiones se clasifican de acuerdo a los resultados de evaluación, que toman en cuenta lo siguiente: contexto demográfico, contexto económico, competidores y atractores.		
------	--	---	--	--

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
--------------	-----------	----------------------------	---------	--------------

**Capacitación a colaboradores**
**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 164 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 70-71		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 70-71		

**GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016**

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	p. 70-71 La media de horas de formación se calculó de la siguiente manera: Empleados totales que recibieron capacitación por categoría laboral y sexo durante el año (incluyendo bajas) / Total de horas impartidas por categoría laboral y sexo durante el año (incluyendo bajas).		
-------	---	--	--	--

**Diversidad e inclusión laboral**
**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 165 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 32-33, 36-37, 65-69, 75-77		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 32-33, 36-37, 65-69, 75-77		

**GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016**

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 32-33, 36-37, 65-69, 75-77 No aplican otros indicadores de diversidad.		
-------	---	--	--	--

**Equidad de género**
**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 165		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 32-33, 36-37, 65-69, 75-77		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 32-33, 36-37, 65-69, 75-77		

**GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016**

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 32-33, 36-37, 65-69, 75-77 No aplican otros indicadores de diversidad.		
-------	---	--	--	--

102-55

102-55

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
--------------	-----------	----------------------------	---------	--------------

#### Atracción y retención de talento

##### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 165 y 171		
-------	--	--------------	--	--

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 65, 67, 69		
-------	---	---------------	--	--

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 65, 67, 69		
-------	-----------------------------------	---------------	--	--

##### GRI 401: EMPLEO 2016

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	p. 65, 67, 69 La metodología utilizada para el cálculo de tasa de rotación es la siguiente: $\text{Rotación anual} = \frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas del mes iHC activo 2da qna del mes } i}{\text{Total de empleados } i} \times 100$ . Debido al cambio de metodología para la medición de rotación el resultado de 2017 es de 17,5%.		
-------	---	--	--	--

#### Salud y seguridad laboral

##### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 166 y 171		
-------	--	--------------	--	--

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 78-79		
-------	---	----------	--	--

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 78-79		
-------	-----------------------------------	----------	--	--

##### GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016

403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Brindamos un entorno seguro de trabajo, sin riesgos elevados para la salud o el bienestar de los trabajadores.		
-------	--	--	--	--

#### Remuneraciones justas a empleados

##### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 166 y 171		
-------	--	--------------	--	--

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 185		
-------	---	--------	--	--

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 185		
-------	-----------------------------------	--------	--	--

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
--------------	-----------	----------------------------	---------	--------------

##### GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	p. 172		
-------	--	--------	--	--

#### Trato justo a proveedores

##### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 166		
-------	--	--------	--	--

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 133		
-------	---	--------	--	--

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 133		
-------	-----------------------------------	--------	--	--

#### Selección de proveedores bajo criterios de responsabilidad social y ambiental

##### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 167 y 171		
-------	--	--------------	--	--

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 131,133,134-135		
-------	---	--------------------	--	--

103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 131,133,134-135		
-------	-----------------------------------	--------------------	--	--

##### GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS 2016

412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 133 Los acuerdos y contratos de inversión significativa dentro de la cadena de suministro son los proveedores estratégicos para el banco (homologados por Aquanima).		
-------	--	--	--	--

102-55

102-55

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Promoción de principios ambientales, sociales y de respeto a los derechos humanos en la cadena de valor de la empresa</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 167 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 131,133,134-135		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 131,133,134-135		
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS 2016</b>				
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 133 Los acuerdos y contratos de inversión significativa dentro de la cadena de suministro son los proveedores estratégicos para el banco (homologados por Aquanima).		
<b>Inversión en desarrollo social (Programas de salud, Nutrición, Niñez, apoyo ante desastres naturales)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 167		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 145-157		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 145-157		
<b>Apoyo a la educación</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 167 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 118-119		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 118-119		
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 ASPECTO G4: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario	p. 118-119		

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Apoyo a la investigación e innovación en la educación</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 168		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 110-112, 139-143		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 110-112, 139-143		
<b>Impulso al primer empleo y emprendimiento en universitarios</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 168		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 139-143		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 139-143		
<b>Consumo y ahorro de energía (eficiencia)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 168 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 126-128		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 126-128		
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	p. 126-128		

102-55

102-55

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Consumo y ahorro de agua</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 168 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 128-129		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 128-129		
<b>GRI 303: AGUA 2016</b>				
303-1	Extracción de agua por fuente	p. 128-129 El 99,75% de nuestro consumo de agua (incluyendo las sucursales) proviene de suministros municipales y 0,25% corresponde a agua tratada.		
<b>Tratamiento de residuos</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 169		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 130		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 130		
<b>Generación de emisiones</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 169 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 124-125		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 124-125		
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 124-125 Se hizo una reexpresión de información del alcance 1 2017 porque integró al cálculo del alcance 1 las emisiones generadas por parte de los autos utilitarios, dando como resultado 2,517.79 ton CO <sub>2</sub> e.		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p. 124-125		

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Consumo y ahorro de papel y otros materiales</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 169 y 171		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 129-130		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 129-130		
<b>GRI 301: MATERIALES 2016</b>				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 129-130		
<b>Materialidad y estrategia de sustentabilidad</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 169		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 160-162, 171		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 160-162, 171		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	p. 160, 161, 162-171		
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	p. 160-162		
102-47	Lista de temas materiales	p. 162-171		

102-55

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Ciudadanía y filantropía corporativa</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 170		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 16-17, 20-27, 46-49		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 16-17, 20-27, 46-49		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>				
102-12	Iniciativas externas	p. IV, XIV, XXIV, 20-25, 46-49		
102-13	Afiliación a asociaciones	p. 16-17, 46-49		
<b>Diálogo con grupos de interés</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 170		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 28-29		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 28-29		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	p. 28-29		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 28-29, 170		



# Carta de Verificación

102-56

102-56



## Informe de Aseguramiento limitado independiente de indicadores de Sustentabilidad de 2018 de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México

A la Dirección de Banco Santander México.

Hemos efectuado un aseguramiento limitado independiente sobre los indicadores de sustentabilidad abajo señalados y contenidos en el “Índice de contenidos GRI” del Informe de Sustentabilidad 2018 (en adelante “los indicadores sujetos a revisión”) los cuales fueron preparados por Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México (en adelante Banco Santander) por el año terminado el 31 de diciembre de 2018, de conformidad “Esencial” con los Estándares GRI contenida en el Estándar Universal, de los Estándares temáticos económicos, ambientales y sociales, así como de la Guía sectorial “Servicios Financieros” emitidos por los Estándares de la iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative (GRI)*, por sus siglas en inglés) 2016 y en *Financial Services G4 Sector Disclosures* de GRI.

### Indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión

La siguiente tabla detalla los indicadores de sustentabilidad verificados de acuerdo al contenido en el Estándar Universal, de los Estándares temáticos económicos, ambientales y sociales, así como de la Guía sectorial “Servicios Financieros” emitidos por los Estándares de la iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative (GRI)*, por sus siglas en inglés) 2016 y en *Financial Services G4 Sector Disclosures* de GRI.

102-1	102-11	102-41	102-51	302-1	FS16
102-2	102-12	102-42	102-52	303-1	
102-3	102-13	102-43	102-53	305-1	
102-4	102-14	102-44	102-54	305-2	
102-5	102-15	102-45	102-55	401-1	
102-6	102-16	102-46	102-56	403-3	
102-7	102-17	102-47	103-1	404-1	
102-8	102-18	102-48	201-1	405-1	
102-9	102-22	102-49	205-2	412-3	
102-10	102-40	102-50	301-1	FS13	

Nuestro trabajo de verificación se llevó a cabo respecto a la información reportada y relacionada con los indicadores de sustentabilidad, por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Sustentabilidad 2018 y, por tanto, no emitimos una opinión a ese respecto.

PricewaterhouseCoopers, S. C. Mariano Escobedo 573, Colonia Rincón del Bosque, C. P. 11580, Ciudad de México  
T: (55) 5263 6000, www.pwc.com/mx



### Criterio

El criterio usado por Banco Santander para preparar los indicadores de sustentabilidad, son los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI) 2016* y en su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción de los Estándares GRI como conjunto para elaborar informes de sostenibilidad de conformidad “Esencial” con los Estándares tal como está mencionado en la sección del Índice de contenidos GRI del Informe de Sustentabilidad 2018 (en adelante “el Criterio”).

### Responsabilidad de Banco Santander, respecto a los indicadores de sustentabilidad

La Dirección de Banco Santander es responsable de la preparación del contenido y de la presentación del Informe de Sustentabilidad 2018, así como la preparación de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión de acuerdo con los Estándares GRI y *Financial Services G4 Sector Disclosures* de GRI, bajo la opción de Uso de una selección de Estándares o partes de su contenido para elaborar informes sobre información específica “con referencia a GRI”, referenciados en el Índice de Contenidos GRI del Informe de Sustentabilidad 2018. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sustentabilidad estén libres de error material debido a fraude o a error.

La Dirección de Banco Santander es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de sustentabilidad.

### Limitaciones inherentes

La ausencia de una práctica comúnmente aceptada para evaluar y medir información no financiera permite el uso de prácticas aceptables, que no obstante pueden ser diferentes entre sí y pueden afectar la comparabilidad entre entidades.

### Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con la independencia y otros requisitos éticos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la norma ISQ1 (International Standard on Quality Control 1) y consecuentemente mantiene un sistema integral de control de calidad incluyendo políticas y procedimientos documentados respecto a cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales, así como requerimientos regulatorios y jurídicos aplicables.

2 de 4



### Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión, basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y la evidencia que hemos obtenido. Hemos ejecutado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la versión revisada del *International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board de la International Federation Information of Accountants. Este estándar requiere la planeación y ejecución de nuestro trabajo para obtener un aseguramiento limitado respecto si los indicadores sujetos a revisión están libres de error material.

Un trabajo de aseguramiento limitado involucra evaluar la adecuada aplicación del Criterio por parte de Banco Santander para la preparación de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las necesidades y evaluar la presentación general de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión. Un trabajo de aseguramiento limitado es substancialmente menor al alcance que un trabajo de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluyendo un entendimiento del control interno y los procedimientos llevados a cabo en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que llevamos a cabo fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron entrevistas, revisión de los procesos ejecutados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluar la adecuada ejecución de los métodos de cuantificación y políticas de reporte, pruebas de revisión por muestreo que, así como comparar y conciliar los registros de soporte, con carácter general, que se describen a continuación:

- Entrevistamos al personal responsable de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión.
- Llevamos a cabo el entendimiento de los procesos para registrar, consolidar y reportar los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión.
- Llevamos a cabo pruebas sustantivas limitadas sobre bases selectivas de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión para confirmar que fueron medidos, registrados, consolidados y reportados; y
- Consideramos la revelación y presentación de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión.

Los procedimientos llevados a cabo en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza, oportunidad y son menos externos que un trabajo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor que el aseguramiento que se podría haber obtenido de haber llevado a cabo un trabajo de aseguramiento razonable. Por lo tanto, no emitimos una opinión de aseguramiento razonable respecto a si los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión de Banco Santander fueron preparados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Criterio.



### Conclusión

Basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y las evidencias que hemos obtenido concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 no han sido preparados en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Criterio.

### Restricción de uso y distribución

Este informe, incluyendo la conclusión, ha sido preparado exclusivamente para uso de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México para fines de apoyarlos en reportar su desempeño en actividades de sustentabilidad. Autorizamos la inclusión de este informe en el Informe de Sustentabilidad 2018. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Banco Santander.

PricewaterhouseCoopers, S. C.

C. P. C. José Ignacio Toussaint Purón  
Ciudad de México  
30 de abril de 2019

