

# SANTANDER SUSTENTABLE



INFORME DE SUSTENTABILIDAD **2017**



# Contenido

## ESPAÑA

- 4** Santander, un banco responsable y sustentable
- 8** Principales Hitos 2017
- 12** Construyendo un banco responsable y digital
- 18** Lo que importa a nuestros grupos de interés
- 24** Retos y oportunidades en el mundo actual
- 26** Gobierno Corporativo y Gobierno de la Sustentabilidad
- 36** Compromisos con grupos de interés

## MÉXICO

- 38** Santander **Sustentable**
- 42** Carta del Presidente del Consejo de Administración, **Marcos Martínez Gavica**
- 44** Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de **Grupo Financiero Santander México, Héctor Grisi**
- 46** Año con año contribuimos al desarrollo económico, social, ambiental y ético de México
- 50** **Modelo y Gestión de Sustentabilidad en México**
  
- 56** **Sustentabilidad Social**
  - Educación Superior Santander Universidades y Universia
  - Fideicomiso por los Niños de México Santander
  - Socios Sustentables
  - Ayuda Humanitaria
  
- 74** **Sustentabilidad Económica**
  - Clientes
  - Empleados Santander
  - Proveedores
  - Accionistas / Inversionistas
  - Autoridades
  - Competidores
  
- 124** **Sustentabilidad Ambiental**
  - Sistema de Gestión Ambiental
  - Operación Eficiente
  - Conciencia Ambiental
  
- 136** **Ética y Gobierno Corporativo**
  - Gobierno Corporativo
  - Ciudadanía Corporativa
  - Ética Empresarial
  
- 162** Premios y reconocimientos
- 164** Proceso de elaboración de la memoria
- 166** Grupos de interés
- 168** Materialidad
- 170** Índice de contenido GRI
- 175** Carta de verificación





"NUESTRA MISIÓN ES **CONTRIBUIR AL PROGRESO** DE LAS PERSONAS Y DE LAS EMPRESAS"

**ANA BOTÍN**  
PRESIDENTA DE BANCO SANTANDER



RETORNO SOBRE CAPITAL TANGIBLE (ORDINARIO)

**11%**



RATIO CAPITAL CET1 FULLY LOADED

**10.84%**



EFICIENCIA (COSTES/INGRESOS)

**47%**

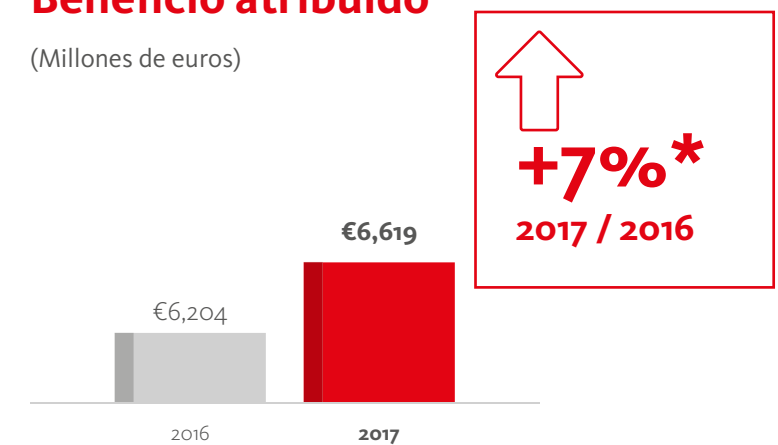


RATIO DE MOROSIDAD

**4.08%**

**Beneficio atribuido**

(Millones de euros)



\*+7.4% a tipos de cambio constantes

# Santander un banco responsable y sustentable

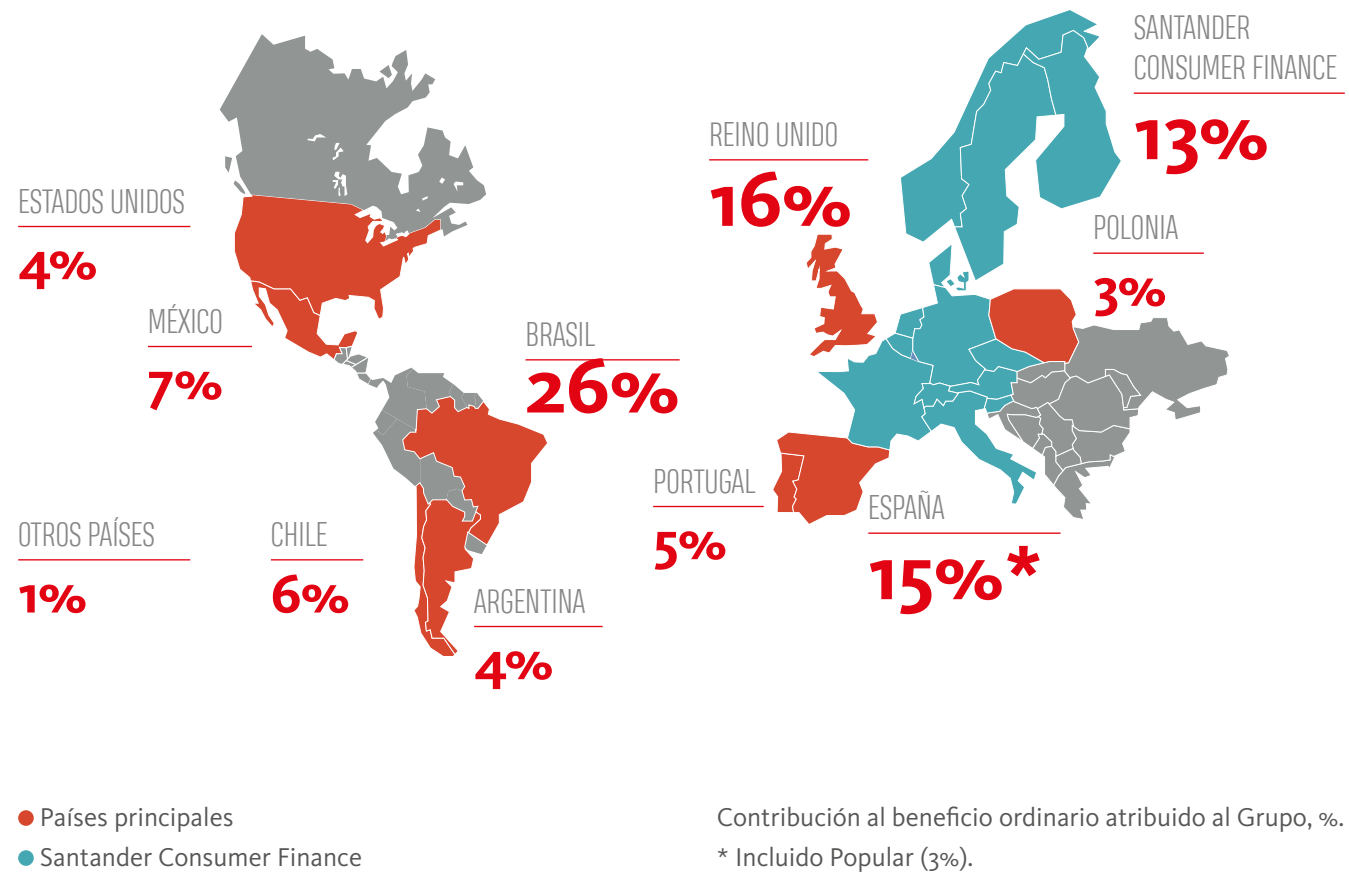
Generamos un negocio rentable y recurrente al tiempo que contribuimos al progreso económico y social de las comunidades donde estamos presentes.



PARA MÁS INFORMACIÓN CONSULTA EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017 DE SANTANDER ESPAÑA [AQUÍ](#)



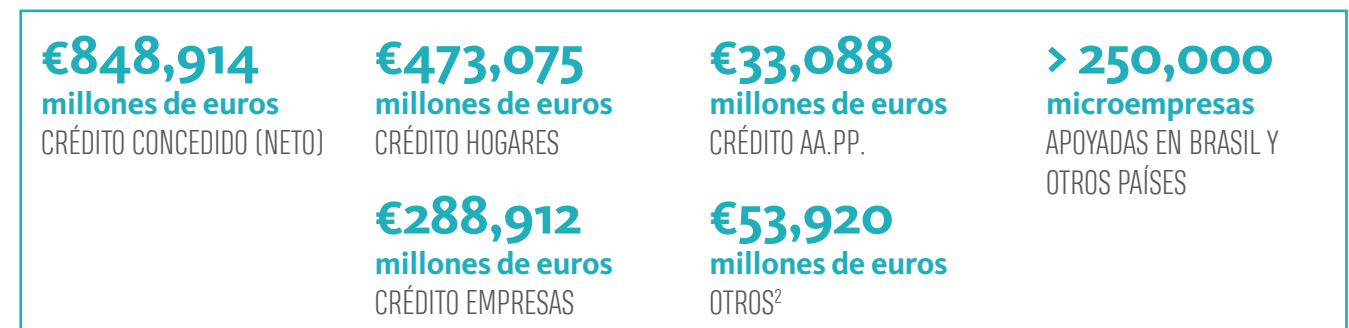
LA DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA EQUILIBRADA ES LA CLAVE DE NUESTRO CRECIMIENTO ESTABLE Y PREDECIBLE



**Empleados**



**Clientes**



<sup>1</sup> De acuerdo con las cuentas auditadas del Grupo.  
<sup>2</sup> Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.

**Accionistas**



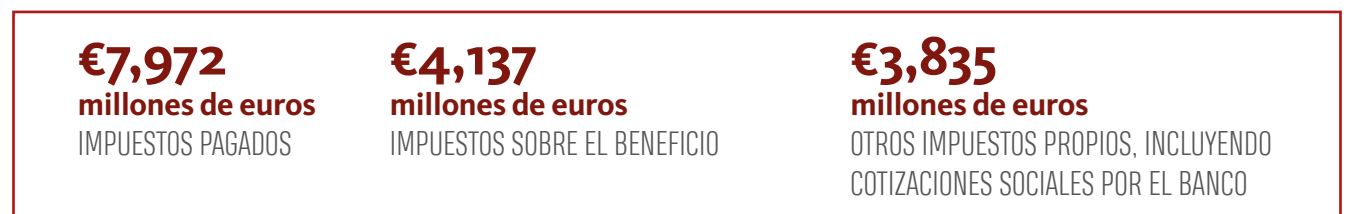
**Comunidad**



**Proveedores**



**Contribución fiscal**



<sup>3</sup> Sujeto a la aprobación del cuarto dividendo con cargo al ejercicio 2017 por el Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas.  
<sup>4</sup> Ajustado por la ampliación de capital de julio de 2017.



# Principales Hitos 2017

## Empleados

### MyContribution

Para seguir reforzando la cultura como palanca de la transformación, se ha implantado una nueva forma de evaluar el desempeño de los empleados. Los profesionales del Grupo son evaluados según su nivel de compromiso con los comportamientos corporativos (40%) y según el cumplimiento de sus objetivos (60%).



### Nuevos principios corporativos de diversidad e inclusión

Serán un marco de actuación y de referencia para todo el Grupo. Estos principios se complementan además con estrategias y acciones propias en cada una de las geografías en las que el Banco está presente.

### Nuevas formas de trabajar

Se han creado nuevos espacios sin despachos, áreas de colaboración, herramientas tecnológicas para impulsar el trabajo en equipo y se ha avanzado en el *Flexiworking* para favorecer el equilibrio laboral y personal.



## Cientes

### Tuiio

Nuevo programa de inclusión financiera para personas de bajos ingresos, con el objetivo de tener impacto social a través de una oferta de micropréstamos competitiva e integral.



### Nueva política corporativa de protección al consumidor

En 2017 Banco Santander ha aprobado e implantado una nueva política corporativa de **protección al consumidor**, con el fin de fijar los criterios específicos para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los principios de protección a los consumidores en su relación con el Grupo.

### Primer bono verde emitido por el Banco en Polonia

Bank Zachodni WBK emitió un bono verde con IFC de 136 millones de euros en formato de **bono verde** con vencimiento a 10 años.

### Climate Finance

El Banco ha participado en la financiación de nuevos **proyectos de energías renovables** cuya potencia total instalada asciende a 3,390 MW (megavatios).

### Openbank se convierte en el primer banco español 100% digital

Con novedosas funcionalidades, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad.



## Accionistas

Banco Santander es la primera entidad europea que recibe la certificación ISO de Sustentabilidad en la Gestión de Eventos.



## Gobierno

### Nueva política de minería y metalurgia

Incluida entre las demás políticas sectoriales.

### Proyecto piloto UNEP FI

Santander, junto con otros 15 grandes bancos, se ha sumado a la iniciativa de **UNEP FI** para desarrollar un proyecto piloto con el objetivo de implementar las recomendaciones del TCFD.

LOGROS EN SUSTENTABILIDAD

**DJSI**

En 2017, Banco Santander volvió a ser incluido en el *Dow Jones Sustainability Index*, en el que está presente desde el año 2000. Noveno del mundo, segundo de Europa y primero en España por séptimo año consecutivo, obtuvo la categoría bronce en el sector bancos.



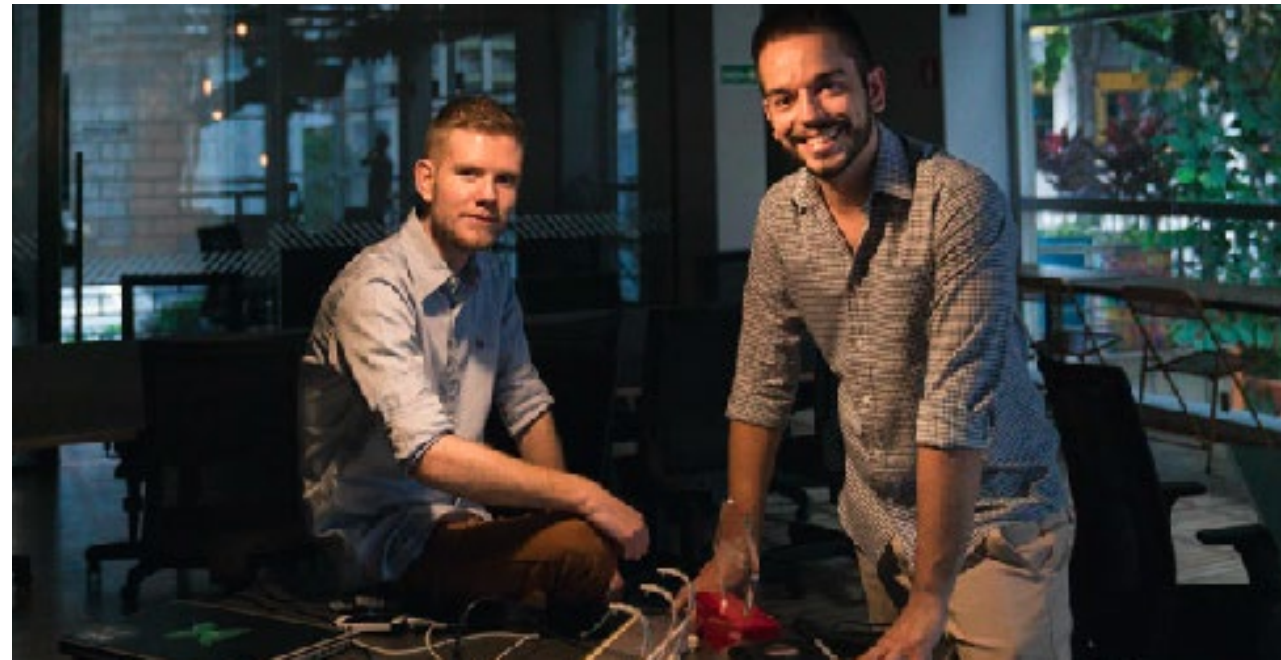
**Santander, empresa líder en diversidad según el índice Bloomberg Gender-Equity Index**

Banco Santander se ha colocado en 2018 a la cabeza de las 104 compañías que componen el índice global de diversidad a nivel mundial.



**Newsweek Green Ranking**

Banco Santander ha sido categorizado como el Mejor Banco dentro del *Newsweek Green Ranking*, que analiza principalmente la gestión ambiental interna de las empresas.



**JADER STEFANELLO Y FERNANDO FERREIRA**, ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARÍA DE BRASIL Y GANADORES DEL **PREMIO EMPREENDA SANTANDER 2K17** CON EL PROYECTO LUNIX, UN SISTEMA DE SENSORES PARA ILUMINAR DE FORMA INTELIGENTE LAS CIUDADES.

**Inversión en la Comunidad**



**1,295** acuerdos con **Universidades** E INSTITUCIONES ACADÉMICAS EN **21 PAÍSES**.



**44,862** becas y ayudas AL ESTUDIO EN 2017.

**Sociedad**

**Santander X**



Un nuevo ecosistema único para universidades y emprendedores. Banco Santander y 40 universidades han creado la mayor plataforma del mundo para fomentar el **emprendimiento universitario**. Se trata de una red en la que universidades y emprendedores de todo el mundo podrán colaborar, compartir ideas y conocimientos y atraer inversión.



**43%** de la electricidad

CONSUMIDA PROCEDE DE **FUENTES RENOVABLES** (100% EN ESPAÑA, REINO UNIDO Y ALEMANIA).



**100%** de los objetivos del Plan de Eficiencia 2016-2018

FUERON COMPLETADOS UN AÑO ANTES.

**Medio Ambiente**

Banco Santander mantiene un firme compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que se refleja en diversas líneas de actuación, como el análisis de riesgos sociales y ambientales en operaciones de financiación, el desarrollo de productos y servicios con impacto medioambiental positivo o la medición de su huella ambiental interna.



**8,731** colaboraciones CON INSTITUCIONES Y ENTIDADES SOCIALES.



**2.1** millones de personas AYUDADAS.



Una empresa que entienda que su misión va más allá de obtener rentabilidad: que tenga claro que sus beneficios deben revertir a toda a la sociedad de hoy y también a las generaciones futuras.

“LA GENTE ESPERA QUE **LAS EMPRESAS CONTRIBUYAN A UN CRECIMIENTO SUSTENTABLE** Y FACILITEN LA TRANSICIÓN HACIA UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO DE MANERA RESPONSABLE”

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

‘Hacer bien las cosas’ es bueno para la empresa, sobre todo porque genera confianza. Una empresa que trate con respeto a sus equipos y promueva el talento logrará tener una plantilla motivada y comprometida. Esta motivación y compromiso se traducirán en un mejor servicio al cliente y, en consecuencia, conseguiremos clientes más leales que generarán un crecimiento sustentable de ingresos año tras año. Esto a su vez reforzará la confianza de los accionistas y permitirá a la empresa invertir más en la sociedad, logrando que más personas puedan beneficiarse del crecimiento. De esta forma, aumentará el orgullo de pertenencia y la motivación de nuestros equipos, lo que hará empezar de nuevo el círculo virtuoso.

# Construyendo un banco responsable y digital

¿Qué es lo que hace que una empresa tenga éxito de verdad? Para mí, la respuesta es muy sencilla. Ha de ser una empresa que reconozca su responsabilidad con los empleados, los clientes, los accionistas y con la sociedad, con todos los que de una manera u otra se puedan ver afectados por su actividad.

“LAS EMPRESAS QUE QUIERAN **CONTRIBUIR POSITIVAMENTE** A LAS COMUNIDADES DEBEN ALINEAR SUS OBJETIVOS CON LOS QUE TIENE LA SOCIEDAD A LARGO PLAZO”



## La necesidad de ser responsables

Para ganarnos esta confianza y fidelidad debemos ser responsables en todo lo que hacemos, en nuestra actividad diaria y en cómo cumplimos nuestra misión. Debemos abordar cuatro grandes retos.

El primero, y el más importante, es recuperar la confianza perdida tras la última crisis financiera. La **ética**, los **valores** y la **conducta** del sector financiero continúan en el punto de mira. Las empresas que actúan correctamente son recompensadas. Las que no, lo pagan caro.

Hacer lo correcto implica hacer bien desde lo más básico: comercializar productos y servicios que los clientes necesiten y entiendan fácilmente, realizar operaciones claras y transparentes, tratar a los empleados con respeto y amabilidad, gestionar bien las reclamaciones. Todos ellos son factores esenciales que se dan por hecho en una buena empresa.

El segundo reto se deriva de la **revolución digital**. Gracias a las nuevas tecnologías, las personas tienen más información y más capacidad de elección que nunca, más poder. Las empresas están obligadas a adaptar sus modelos de negocio y la forma de trabajar de sus equipos. La naturaleza del trabajo está cambiando, lo que genera nuevas oportunidades, pero también nuevos desafíos. En la banca es muy evidente: la tecnología está cambiando a pasos agigantados el modo en que las personas demandan y utilizan nuestros servicios, lo que nos obliga a innovar con rapidez garantizando al mismo tiempo la seguridad de los datos personales y de todos nuestros sistemas y procesos.

El tercer reto es el **crecimiento inclusivo**: cómo asegurarnos de que cada vez más personas puedan beneficiarse del crecimiento económico y cada vez menos se queden al margen a medida que avanza la revolución digital.



Este es un tema de debate a nivel mundial. Los bancos son un motor clave de la economía; damos financiación a grandes multinacionales y también a emprendedores, por lo que tenemos un papel relevante en este debate sobre la lucha contra la exclusión financiera y social.

Hay 2,000 millones de personas que no disponen de acceso a servicios financieros, por lo que les resulta complicado ser partícipes del progreso. Una cuenta bancaria les da la tranquilidad de que sus salarios están seguros, les proporciona la posibilidad de acceder a un préstamo para ir a la universidad o para comprar un coche o una casa.

Durante los próximos 15 años será necesario crear 600 millones de puestos de trabajo para absorber el crecimiento de la población activa mundial. Muchos de estos empleos se crearán en pequeñas empresas, que son las máximas generadoras de crecimiento económico y empleo.

Algunos estarán en regiones donde los pequeños emprendedores han logrado acceder a productos y servicios financieros gracias a la tecnología digital. Otros vendrán de sectores exportadores, donde la tecnología digital facilitará la conexión entre empresas de distintos continentes de forma simple y rápida.

El cuarto reto es el **crecimiento sustentable**. El cambio climático, el crecimiento de la población mundial y la escasez de recursos naturales plantean riesgos sociales, medioambientales y económicos significativos, pero también oportunidades.

"TENEMOS LAS BASES SOBRE LAS QUE **SEGUIR CONSTRUYENDO** Y PONER EL FOCO EN LOS CUATRO RETOS MENCIONADOS ANTERIORMENTE. DEBEMOS LOGRAR QUE LA **'BANCA RESPONSABLE'** ESTÉ EN EL CENTRO DE TODO LO QUE HACEMOS"

"ESTAMOS **CONSTRUYENDO UNA AMBICIOSA AGENDA** QUE CONFÍO FIRMEMENTE EN PODER CUMPLIR GRACIAS A LA FORTALEZA DE NUESTRO MODELO DE NEGOCIO"

Se precisa una inversión de un billón de dólares al año en energías limpias para frenar el calentamiento global por debajo de 2 °C. Hacer frente a estos riesgos exige innovación, emprendimiento y financiación.

La gente espera, y con razón, que las empresas contribuyan a un crecimiento sustentable y faciliten la transición hacia una economía baja en carbono de manera responsable. Las empresas que quieran contribuir positivamente a las comunidades deben alinear sus objetivos con los que tiene la sociedad a largo plazo.

## Los sólidos cimientos de Santander

Creo que Banco Santander está bien posicionado para hacer frente a estos retos. Prueba de ello son nuestros resultados:

**Crecimiento.** El año pasado dije que aumentaríamos nuestros clientes vinculados en 1.8 millones, hasta los 17 millones, y que invertiríamos en tecnología para llegar a los 25 millones de clientes digitales. Hemos logrado estos objetivos gracias a un crecimiento del 13% de los clientes vinculados, hasta los 17.3 millones, y del 21% de los digitales, hasta los 25.4 millones. Todo ello ha tenido un impacto positivo en nuestros ingresos, en particular, en los ingresos por comisiones netas, que crecieron un 14%, hasta los 11,597 millones de euros.

**Rentabilidad.** Santander es uno de los bancos más rentables del mundo (con un RoTE del 10.4%) y uno de los más eficientes tras mantener prácticamente estable nuestra ratio de eficiencia en el 47%.

Gracias a ello, pudimos dar más crédito a nuestros clientes y, al mismo tiempo, elevar el dividendo efectivo por acción un 11% y generar 53 puntos básicos de capital de manera orgánica.

**Fortaleza.** Nuestro objetivo era aumentar el beneficio y dividendo por acción y continuar generando capital para alcanzar una ratio CET1 FL superior al 11% en 2018. La realidad ha sido que el beneficio atribuido por acción ha crecido un 1% y nuestra ratio de capital CET1 FL ha subido 29 puntos básicos, hasta el 10.84%, compatible con la consecución del objetivo marcado para 2018.

Hemos logrado estos objetivos gracias a un modelo de negocio sencillo y bien enfocado.

Tenemos una misión muy clara: contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Y una visión: convertirnos en el mejor banco comercial, ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

Y para cumplir con estos objetivos, debemos actuar con responsabilidad, debemos ser Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos.

Tenemos las bases sobre las que seguir construyendo y poner el foco en los cuatro retos mencionados anteriormente. Tenemos que lograr que la 'banca responsable' esté en el centro de todo lo que hacemos.



Las páginas de este informe resumen el camino recorrido hasta ahora y nuestro compromiso para seguir mejorando.

Respecto a la ética y la conducta, nuestra máxima es garantizar que nuestras actuaciones sean sencillas, personales y justas. Para que estas palabras se hagan realidad, tenemos que asegurarnos de que nuestros equipos comprenden nuestro compromiso de actuar de modo responsable, que lo lleven a la práctica y que los resultados y los avances se puedan medir con sentido. Para ello es fundamental contar con un buen gobierno corporativo.

Para fomentar que nuestros equipos actúen de manera responsable, en 2017 introdujimos una nueva manera de evaluar, MyContribution, que vincula un 40% de la remuneración variable del empleado a los comportamientos corporativos.

Para afrontar el desafío de la digitalización y la innovación, utilizamos nuestro tamaño y experiencia para aprovechar las oportunidades de manera ágil y flexible, al tiempo que garantizamos la fiabilidad de los negocios más consolidados.

La tecnología digital y las soluciones innovadoras también nos ayudan a generar un crecimiento inclusivo abordando la exclusión financiera y social. A través de nuestras iniciativas de inclusión, en 2017 hemos ayudado con microcréditos a más de 250,000 microemprendedores y a más de 800,000 personas con programas de educación financiera.

Y al apoyar la financiación en tecnologías y soluciones verdes y aplicando políticas restrictivas en la financiación de sectores sensibles con impacto socioambiental estamos promoviendo un crecimiento sustentable. Este año, Santander financió en México el parque eólico más grande de Latinoamérica, en Estados Unidos hemos sido reconocidos como la entidad líder en financiación de energías renovables por la revista *Euromoney* y hemos lanzado la primera gama de fondos de inversión sustentables en España. Nuestro enfoque se ve apuntalado por Santander Universidades, una red única de más de 1,000 universidades en todo el mundo creada a lo largo de décadas. Hoy en día, Santander es la empresa que más contribuye a la educación en todo el mundo, muestra de nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades



Ahora, utilizaremos esta plataforma no solo para apoyar a los estudiantes en su etapa universitaria, sino también para aprovechar la investigación y el conocimiento de las universidades para abordar los desafíos mencionados. Con ello, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

#### Un Santander responsable y digital

Estamos construyendo una ambiciosa agenda, que confío firmemente poder cumplir gracias a la fortaleza de nuestro modelo de negocio. Nuestro tamaño, diversificación y crecimiento previsible lograrán que podamos seguir ofreciendo una rentabilidad recurrente a nuestros accionistas, al mismo tiempo que contribuimos al progreso de la sociedad. Nuestros objetivos son los siguientes:

**Crecimiento:** llegar a los 18.6 millones de clientes vinculados y a los 30 millones de clientes digitales para 2018.

**Rentabilidad:** situar nuestro RoTE por encima del 11.5%.

**Fortaleza:** elevar nuestra ratio CET1 FL por encima del 11% y crecer a doble dígito en beneficio por acción y crecer en dividendo en efectivo por acción.

Por lo tanto, con la vista puesta en el futuro, Santander continuará rigiéndose por las lecciones que brinda la experiencia. Nuestro negocio depende de la confianza y fidelidad.

Para ser merecedores de ello, debemos actuar con responsabilidad en todo lo que hacemos, de una manera Sencilla, Personal y Justa. Además de marcarnos y cumplir una misión clara que beneficie al conjunto de la sociedad.

Este enfoque, que refleja las responsabilidades que tenemos con aquellos a quienes prestamos servicio, será la piedra angular sobre la que construiremos nuestro nuevo futuro digital.

**Ana Botín**  
Presidenta Banco Santander

## Objetivos estratégicos 2018



**TOP3** de mejor banco

PARA TRABAJAR EN LOS PRINCIPALES MERCADOS, SEGUN **RANKINGS LOCALES** RELEVANTES



**30 millones**

DE CLIENTES DIGITALES (+18%)



RoTE SUPERIOR A  
**11.5%**



ALCANZAR LOS  
**5 millones**  
DE PERSONAS AYUDADAS  
EN EL PERIODO 2016-2018

# Lo que importa a nuestros grupos de interés

Valoramos mantener una relación cercana con todos nuestros grupos de interés. Entendiendo sus preocupaciones no solo ganamos su confianza, sino que avanzamos para cumplir nuestra misión: contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

ESCUCHAR LA OPINIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, MEDIR LA IMAGEN PERCIBIDA DEL BANCO Y CONOCER LA VALORACIÓN DE SANTANDER COMO ENTIDAD FORMA PARTE DEL DÍA A DÍA PARA CUMPLIR CON EL COMPROMISO DE SER UN BANCO **SENCILLO, PERSONAL Y JUSTO.**

## Creación de valor para nuestros grupos de interés

La política de sustentabilidad define e identifica cuáles son los aspectos clave de las relaciones de Banco Santander con sus diferentes grupos de interés. El Reglamento del Consejo atribuye a la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento la supervisión y evaluación de las relaciones con los distintos grupos de interés. El **Código General de Conducta y los comportamientos corporativos** definen y sientan las bases de la actuación que los empleados deben aplicar en su día a día, incluidas sus relaciones con los grupos de interés del Banco.

Santander dispone de múltiples canales que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés y poder responder ante ellas. Mantiene un **diálogo continuo** con ellos, realizando numerosos estudios y mediciones para conocer sus expectativas y necesidades e identificar las oportunidades de creación de valor en el largo plazo.

En 2017 se realizaron más de 250,000 entrevistas a nivel global, entre los principales grupos de interés: población general (clientes y no clientes), empleados, accionistas y estudiantes universitarios. Estas encuestas se llevan a cabo con carácter recurrente para escuchar la opinión de estos colectivos y medir su percepción del Banco.

En 2017, Santander también ha participado de forma activa en numerosas **conferencias y grupos de trabajo** a nivel local e internacional para conocer las diferentes expectativas de sus grupos de interés. Algunos ejemplos son:

**Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.** Banco Santander se ha adherido, junto a otras 15 entidades, a un proyecto piloto liderado por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente para implementar algunas de las recomendaciones de reporting del *Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD)* del *Financial Stability Board (FSB)*.



**World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** Ana Botín, presidenta de Banco Santander, es miembro del comité ejecutivo del WBCSD. Además, en 2017 Santander ha colaborado en la organización de la última junta general anual del WBCSD celebrada en México, así como en la celebración de un desayuno de CEO en Londres que analizó el informe *Better Business Better World* publicado por la Comisión Global para Negocios y el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

**Banking Environment Initiative (BEI).** En 2017 Banco Santander formó parte, junto a otras 12 instituciones financieras y cuatro *start-ups* de innovación del *Fintech taskforce*, de una iniciativa creada para analizar cómo la tecnología financiera o *fintech* puede abordar algunos de los desafíos ambientales y sociales más complejos que el mundo enfrenta en la actualidad. El grupo finalmente hizo 11 recomendaciones, apoyadas por tres casos prácticos.

**Principios del Ecuador (PE).** En 2017 Banco Santander se ha adherido al grupo de trabajo *Working Group on Designated Countries* creado por Principios del Ecuador (PE). El objetivo de este grupo es revisar la distinción entre 'países designados' (países de renta alta OCDE) y 'países no designados' dentro del alcance de PE y garantizar que se aplique un marco sólido de evaluación de riesgos ambientales y sociales en todos los países en los que operan las distintas entidades financieras adheridas. Adicionalmente, Santander participa en el grupo de trabajo *Capacity Building @ Training Working Group*.

El Banco también ha mantenido a lo largo del año distintas reuniones y procesos de diálogo con inversores y analistas especializados en sostenibilidad y **conversaciones bilaterales con diversas entidades sociales y medioambientales.**

El Banco lleva a cabo un seguimiento continuo de la agenda internacional en sostenibilidad. Las funciones de *Public Policy* y Sostenibilidad colaboran estrechamente para participar en los procesos de consulta tanto de autoridades como de asociaciones sectoriales y otras organizaciones que impactan en el desarrollo de políticas o posiciones relevantes en la agenda del desarrollo sustentable



MÁS INFORMACIÓN EN NUESTRA PÁGINA WEB SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS A LO LARGO DE NUESTRA CADENA DE VALOR AQUÍ.

INICIATIVAS INTERNACIONALES

A LAS QUE BANCO SANTANDER ESTÁ ADHERIDO/PRESENTE

-  World Business Council for Sustainable Development
-  Pacto Mundial de Naciones Unidas
-  Banking Environment Initiative
-  UNEP Finance Initiative
-  Principios de Inversión Responsable
-  Grupo Wolfsberg
-  CEO Partnership for Financial Inclusion
-  Principios del Ecuador
-  Mesa redonda sobre soja responsable
-  Grupo de trabajo de ganadería sustentable
-  CDP (antes Carbon Disclosure Project)
-  Climate Leadership Council

Asimismo, Banco Santander, a través de su actividad de negocio y de sus programas de inversión en la comunidad, contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Para ello, y en línea con el objetivo número 17 (alianzas para lograr los objetivos), Santander mantiene alianzas estratégicas con numerosas instituciones y participa en iniciativas nacionales e internacionales, con la plena convicción de que el único modo de avanzar hacia un desarrollo sustentable es trabajando juntos.

PRINCIPALES ODS

DONDE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIO Y LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD DE BANCO SANTANDER TIENEN SU MAYOR INCIDENCIA

Canales destacados de diálogo con los grupos de interés

Grupos de interés	Principales herramientas de diálogo	Cifras de desempeño
 <b>Empleados</b>	Encuesta Global de Compromiso	84% de participación. 77% de los empleados comprometidos con el Banco
	Motivación y conciliación	El 92% de los empleados sabe lo que tiene que hacer para construir un banco más Sencillo, Personal y Justo
	Canal de denuncias	1,298 denuncias recibidas
 <b>Clientes</b>	Canales comerciales	286 oficinas renovadas en 2017 con criterios de atención personal al cliente
	Encuestas de satisfacción	88% de clientes particulares de banca comercial satisfechos
	Gestión de reclamaciones	El 57% de las reclamaciones recibidas se resolvieron en menos de 10 días
 <b>Accionistas</b>	<i>Group Strategy Update</i>	Más de 260 analistas e inversores asistentes
	Atención a los accionistas	178,353 consultas gestionadas a través de canales remotos
	Foros y encuentros con accionistas	241 encuentros realizados
 <b>Sociedad</b>	Colaboraciones con <b>ONGs</b> , universidades y otras instituciones	1,295 convenios con universidades e instituciones académicas. 8,731 colaboraciones realizadas con <b>ONGs</b> e instituciones sociales
	Redes sociales	195 perfiles y 13,994,185 seguidores

## Estudio de materialidad

Banco Santander realiza periódicamente un análisis para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés a lo largo de su cadena de valor.

Este proceso de análisis sistemático, incluyendo los procesos de diálogo con grupos de interés, es clave para establecer los focos prioritarios de actuación del Banco en materia de sustentabilidad y en línea con las mejores prácticas y estándares de referencia.

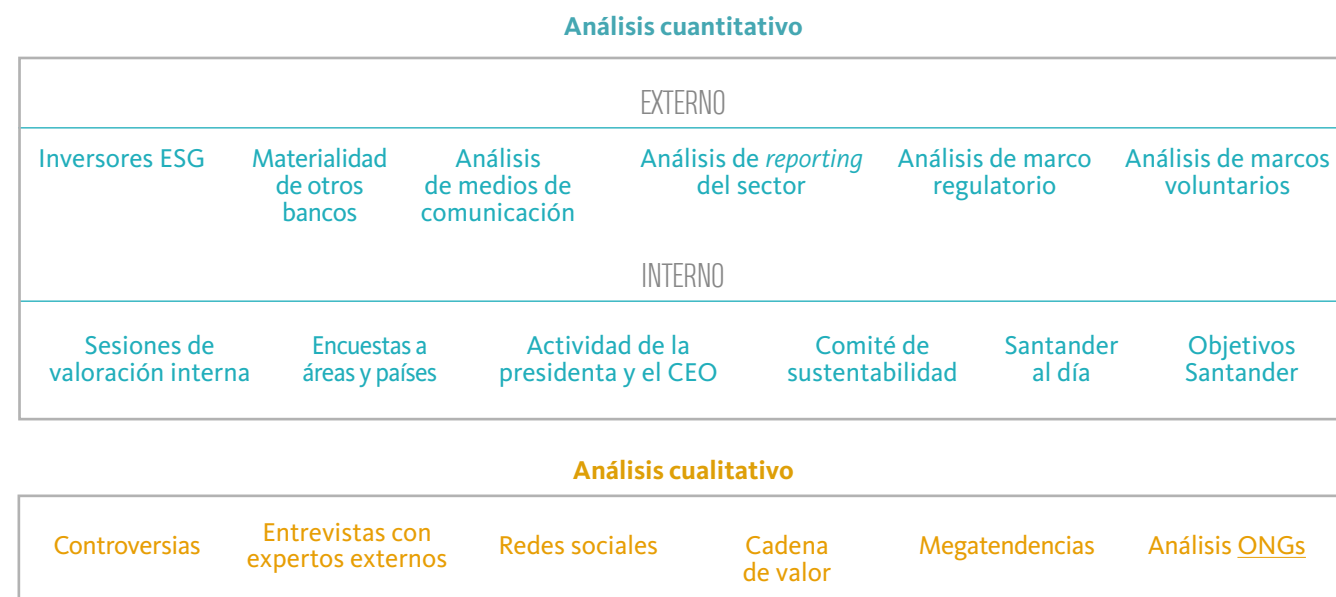
En 2017, Banco Santander ha explorado nuevas y más sofisticadas formas de analizar los datos para determinar qué temas son importantes para su negocio. Se ha seguido avanzando en el uso de nuevas tecnologías, las cuales permiten analizar grandes volúmenes de información cualitativa en materia de sustentabilidad.

Además, se han incorporado nuevos análisis respecto a estudios de años anteriores:

- Análisis de tendencias globales y principales retos del sector.
- Nuevas entrevistas con expertos en la gestión de la sustentabilidad en el sector financiero tanto en el ámbito público como privado.
- Una sesión de valoración interna con la participación de distintas áreas del Banco.
- Encuestas de valoración a áreas corporativas y equipos de sustentabilidad de las principales geografías de operación.

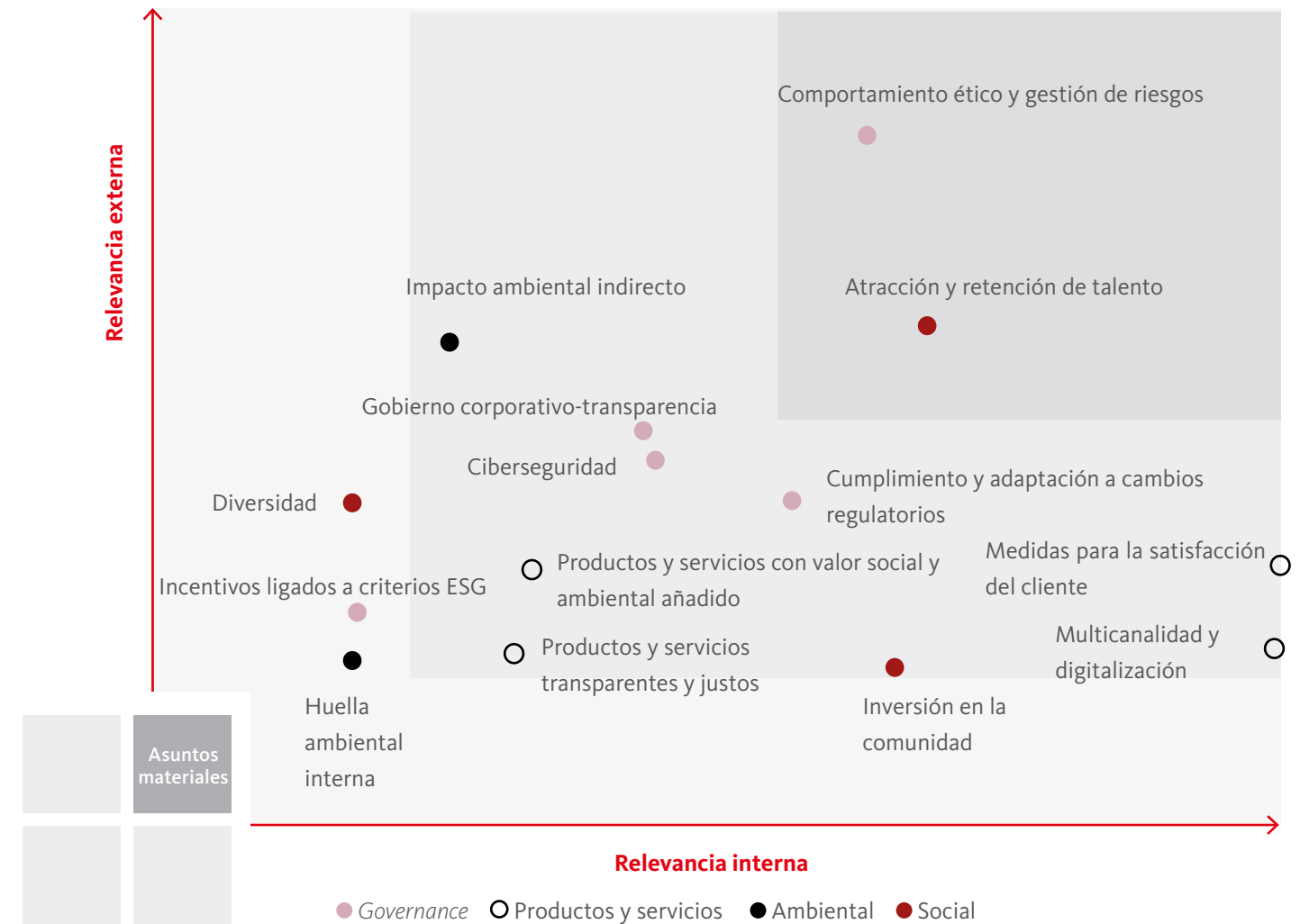
Adicionalmente, se ha ampliado el alcance de alguno de los temas analizados, como el análisis a inversores que tienen en cuenta criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), teniendo en cuenta el *feedback* recibido en *roadshows*, el análisis de potenciales controversias, incluyendo nuevas fuentes, o el análisis de materialidad de otros bancos, analizados con un mayor nivel de detalle.

### Proceso de identificación de aspectos relevantes



## Matriz de identificación de aspectos relevantes

Esta matriz muestra los asuntos más relevantes para Banco Santander identificados en el estudio de materialidad y, por tanto, aquellos que se consideran para la elaboración de este informe de sustentabilidad.



Estos aspectos pueden agruparse en cuatro grandes retos y oportunidades de la actualidad y que desarrollamos en la siguiente sección y a lo largo de este informe.





# Retos y oportunidades en el mundo actual

Como uno de los primeros bancos del mundo, en Banco Santander tenemos una responsabilidad con nuestros más de 200,000 profesionales, los 133 millones de personas que son clientes, los millones de personas que invierten en nuestro Banco y los millones de personas que viven en las comunidades donde operamos. Debemos ser responsables de **cómo hacemos nuestra actividad** y de **cómo cumplimos nuestra misión** de contribuir al progreso de las personas y las empresas. Y lo haremos abordando cuatro grandes desafíos globales.

## CÓMO HACEMOS NUESTRO TRABAJO

Todo lo que hacemos debe mantener los más altos estándares de ética y conducta...



### ÉTICA Y CONDUCTA

- La crisis financiera y la globalización han aumentado el debate sobre el papel de las empresas en la sociedad. Los empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general esperan que las empresas actúen de manera **responsable** en su día a día. Al hacerlo, crean valor a largo plazo para toda la sociedad.
- El **comportamiento ético** debe formar parte de la cultura de la empresa y debe estar incluido en el gobierno corporativo. Las compañías deben cumplir con la letra y el espíritu de la ley. Los riesgos deben ser manejados con prudencia y eficacia. Los códigos de conducta y políticas deben indicar claramente qué comportamientos están permitidos y cuáles no. La valoración del desempeño de los empleados debe vincularse a lo que se logra y a cómo se logra.
- Las empresas con éxito necesitan equipos motivados. Una empresa responsable **atrae al mejor talento**: personas que quieren trabajar en empresas con una misión y unos valores corporativos fuertes, que les permita a su vez cumplir sus aspiraciones individuales para ayudar a la sociedad a progresar.
- El crecimiento de la inversión responsable es una muestra de que los accionistas esperan conocer más sobre cómo operan las compañías. Un negocio responsable protege a sus clientes y es **transparente** en su funcionamiento y en su relación con sus grupos de interés: informando y explicando sus decisiones y el desempeño de la empresa.

...mientras innovamos para llevar a cabo la transformación digital, haciendo el mejor uso de las últimas tecnologías...



### REVOLUCIÓN DIGITAL

- La **transformación digital** plantea nuevos retos estratégicos a las compañías, que deben adaptar sus modelos de negocio para aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos.
- Cada empresa debe asegurarse de tener una organización y equipos preparados para la era digital. Esto requiere **inversiones en tecnología** y también formación a los empleados para trabajar en un entorno más ágil y colaborativo.
- La revolución digital está cambiando el comportamiento de los clientes, creando nuevos canales y demandando nuevos productos y servicios. La **innovación** es un factor crítico.
- Los clientes esperan mucho más de las empresas y tienen más capacidad de elección que nunca. Las compañías deben responder, analizando la mayor información disponible mediante el análisis de *Big Data*, para poder ofrecer un **servicio personalizado** a sus clientes.
- La **ciberseguridad** plantea riesgos significativos. Los clientes esperan que sus datos se almacenen de forma segura y se utilicen éticamente.



## CÓMO CUMPLIMOS NUESTRA MISIÓN

...lo que nos permite mejorar el servicio que ofrecemos a los clientes, ayudando a generar un crecimiento inclusivo...



### CRECIMIENTO INCLUSIVO

- Aunque en las últimas décadas millones de personas han salido de la pobreza, persisten las desigualdades sociales y económicas. El crecimiento debe ser **inclusivo para que más personas puedan disfrutar del progreso**. Para conseguirlo, las empresas deben asegurarse de que sus modelos de negocio se adapten y ayuden a abordar este desafío.
- La **creación de empleo de calidad**, especialmente para los más desfavorecidos, contribuye a reducir la pobreza y la desigualdad. Se necesita crear 600 millones de puestos de trabajo hasta 2030 para absorber el crecimiento esperado de la población activa.
- La **inclusión financiera** es también clave para reducir la pobreza e impulsar el crecimiento en comunidades de bajos ingresos y de difícil acceso. 2,000 millones de personas en el mundo no tienen acceso a servicios bancarios. Incluirlos en el sistema financiero ayudaría a reforzar el tejido económico, empoderando a las mujeres, que en muchos casos son quienes soportan la economía familiar.
- En una era digital, personas de todas las edades necesitan aprender nuevas capacidades y adquirir experiencia. **Invertir en educación y mejorar la movilidad y la conectividad** son claves para lograr un crecimiento inclusivo.

...mientras apoyamos el crecimiento sustentable en las comunidades y economías locales.



### CRECIMIENTO SUSTENTABLE

- El crecimiento sustentable **satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras** de atender las suyas, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medio ambiente.
- El **cambio climático y el crecimiento de la población son dos de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad**. Las nuevas tecnologías, la innovación y los cambios en los patrones de consumo son esenciales para crecer de manera sustentable. La sociedad espera que las empresas también aporten soluciones.
- Muchos de los desafíos que enfrentamos hoy en día solo pueden resolverse promoviendo la colaboración y estableciendo un compromiso global en el que participen todos los actores sociales, incluidas las empresas.
- El sector financiero debe **integrar los riesgos y oportunidades del cambio climático** en su actividad para lograr los objetivos del Acuerdo de París y contribuir en la transición ordenada hacia una economía baja en carbono.
- Las **mejoras en la productividad, el consumo sustentable y las pautas sobre producción responsable** contribuyen al desarrollo humano, reduciendo la pobreza y la desigualdad.

# Gobierno Corporativo y Gobierno de la Sustentabilidad

Una sólida estructura de gobierno corporativo garantiza un modelo alineado con los intereses de nuestros grupos de interés, asegurando creación de valor sustentable a largo plazo.

**"CREAMOS VALOR PARA TODOS**  
DESARROLLANDO NUESTRA ACTIVIDAD DE MANERA ADECUADA, ÉTICA Y RESPONSABLEMENTE Y CON UNA VISIÓN DE LARGO PLAZO"

**BRUCE CARNEGIE-BROWN**  
VICEPRESIDENTE LEAD INDEPENDENT DIRECTOR



**A LA VANGUARDIA EN**

MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES



SANTANDER SE MANTIENE EN LOS ÍNDICES *FTSE4GOOD* Y *DJSI* DESDE 2003 Y 2000, RESPECTIVAMENTE



PRIMER PUESTO EN EL *BLOOMBERG GENDER-EQUALITY INDEX* SOBRE DIVERSIDAD



**36%** de los Consejeros SON MUJERES



PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL GOBIERNO CORPORATIVO, VER PÁGINAS 70 A 108 DEL INFORME ANUAL 2017 DE BANCO SANTANDER.



## Consejo de Administración

En consonancia con la misión y la visión del Banco, y en el marco de su función de supervisión general, el Consejo de Administración de Santander es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas. En el marco de su función general de supervisión, se lideran las decisiones sobre las principales políticas y estrategias del Grupo, la cultura corporativa, la definición de la estructura del Grupo y la aprobación de las políticas adecuadas en materia de responsabilidad social y de Gobierno Corporativo.

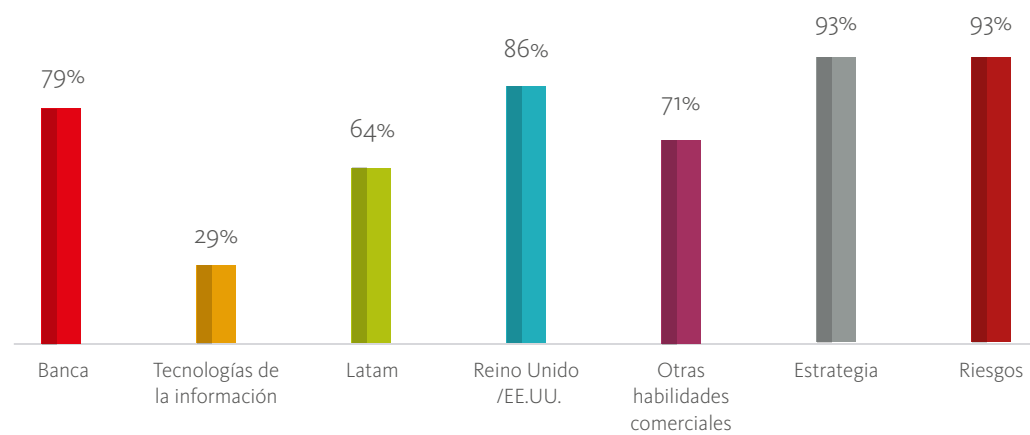
Además, aprueba y supervisa el marco y apetito de riesgos y vigila que se respete el modelo de las tres líneas de defensa (negocio y originación, control de riesgos y cumplimiento y auditoría interna). El Consejo de Administración también se encarga de garantizar que el Grupo cumpla la legislación aplicable, respete las mejores prácticas de los sectores y países donde desarrolla su actividad y observe los principios de responsabilidad social a los que se ha adherido voluntariamente.

El Consejo de Administración de Banco Santander tiene una **composición equilibrada** entre Consejeros ejecutivos y externos. Este año se ha reforzado la diversidad del Consejo, dotándolo de un perfil más internacional y tecnológico.

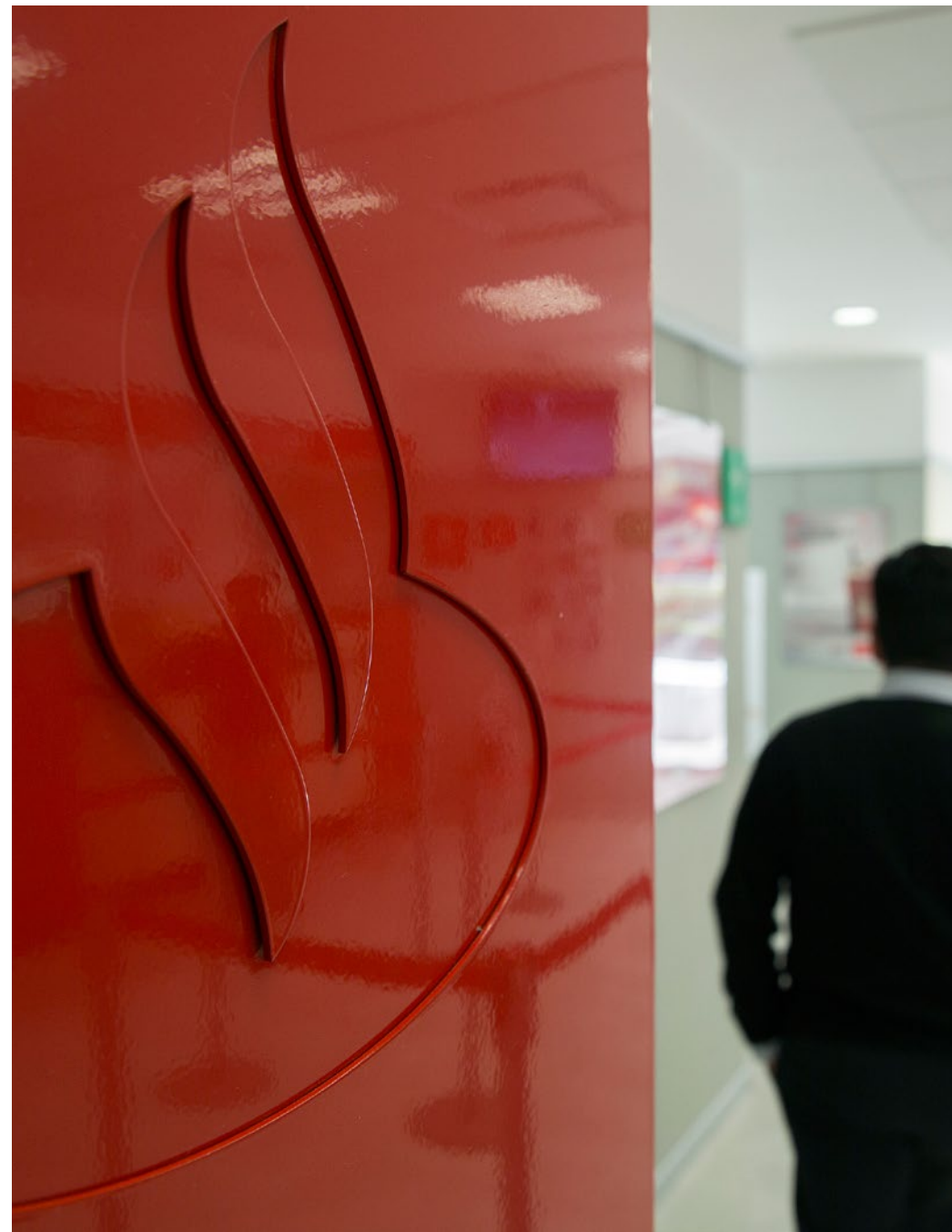
Las **autoevaluaciones anuales** realizadas por el Consejo de Administración y sus comisiones garantizan la mejora continua de la calidad y eficiencia de su funcionamiento y composición.

Dentro de los contrapesos del Consejo destaca la figura del **Consejero Coordinador** (*lead director*), quien coordina a los Consejeros externos y preside, entre otras, la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. Entre las funciones de la comisión se encuentra la evaluación periódica del sistema de Gobierno Corporativo y la revisión y seguimiento de las políticas de sustentabilidad, evaluando su grado de cumplimiento.

### Competencias relevantes de los miembros del Consejo



### EXPERIENCIA INTERNACIONAL



## Gobierno de la Sustentabilidad

El compromiso de Banco Santander con la sustentabilidad implica la **integración de criterios éticos, sociales y medioambientales**, tanto en la estrategia y en el modelo de negocio como en las políticas y procesos internos del Banco, y afecta de forma transversal a ámbitos muy distintos. Para ello, Banco Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en sustentabilidad, tanto a nivel corporativo como local.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales del Grupo, incluyendo las de sustentabilidad. También aprueba el informe de sustentabilidad.

El Consejo de Administración, en su reunión del día 13 de febrero de 2018, ha modificado el Reglamento del Consejo, recogiendo, entre otras, la regulación de una **comisión de banca responsable, sustentabilidad y cultura**.

La Comisión Ejecutiva del Consejo es también informada periódicamente sobre los avances realizados en sustentabilidad. Además, Banco Santander cuenta con un Comité de Sostenibilidad presidido por el CEO, que se reúne al menos una vez al año, y es el órgano que propone, coordina e impulsa las principales iniciativas del Banco en sustentabilidad.

En la última reunión de diciembre de 2017 se propusieron, entre otras medidas:

- Incrementar la frecuencia de las reuniones de este comité (al menos dos veces al año).
- Avanzar en la **gestión de la diversidad**.
- Impulsar el **análisis del riesgo frente al cambio climático** para afrontar las nuevas recomendaciones de reporting a nivel internacional del *Task Force on climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

En 2017 se creó la función *Senior Advisor on Responsible Business Practices*, con el objeto de impulsar la agenda de prácticas de negocio responsable y sustentable, reportando directamente a la presidenta.

## Políticas de sustentabilidad

Banco Santander cuenta con diversas políticas, códigos y normativa interna en materia de sustentabilidad. Estas políticas de sustentabilidad son revisadas anualmente por el Consejo.

En 2017 destaca la **actualización de la política general de sustentabilidad**, en la que se ha incluido la referencia al compromiso del Banco con la **educación financiera** y a los principios de la nueva política de protección al consumidor del Grupo, así como la **actualización de la política de cambio climático**, que se ha adecuado a la norma ISO14001:2015 y en la que ha incorporado la existencia del grupo de trabajo de riesgo social, ambiental y reputacional corporativo y locales y del *Climate Finance Task Force*, además de pasar a denominarse política de gestión ambiental y cambio climático.

Asimismo, en 2017 se aprobaron las políticas generales de Grupo Santander revisadas para los sectores de defensa, energía y *soft commodities*. De estas últimas, por primera vez se ha publicado un extracto disponible en la página web corporativa. Los cambios incorporados tras la revisión anual efectuada se refieren a actuaciones que ya se venían realizando y son de naturaleza menor.

Además, también en 2017, el Banco ha desarrollado una nueva política de minería y metalurgia.





**Políticas de sustentabilidad**

- Política General de Sustentabilidad
- Políticas Sectoriales (Energía, Defensa, *Soft Commodities* y Minería y Metalurgia)
- Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental
- Política de Derechos Humanos
- Política de Voluntariado

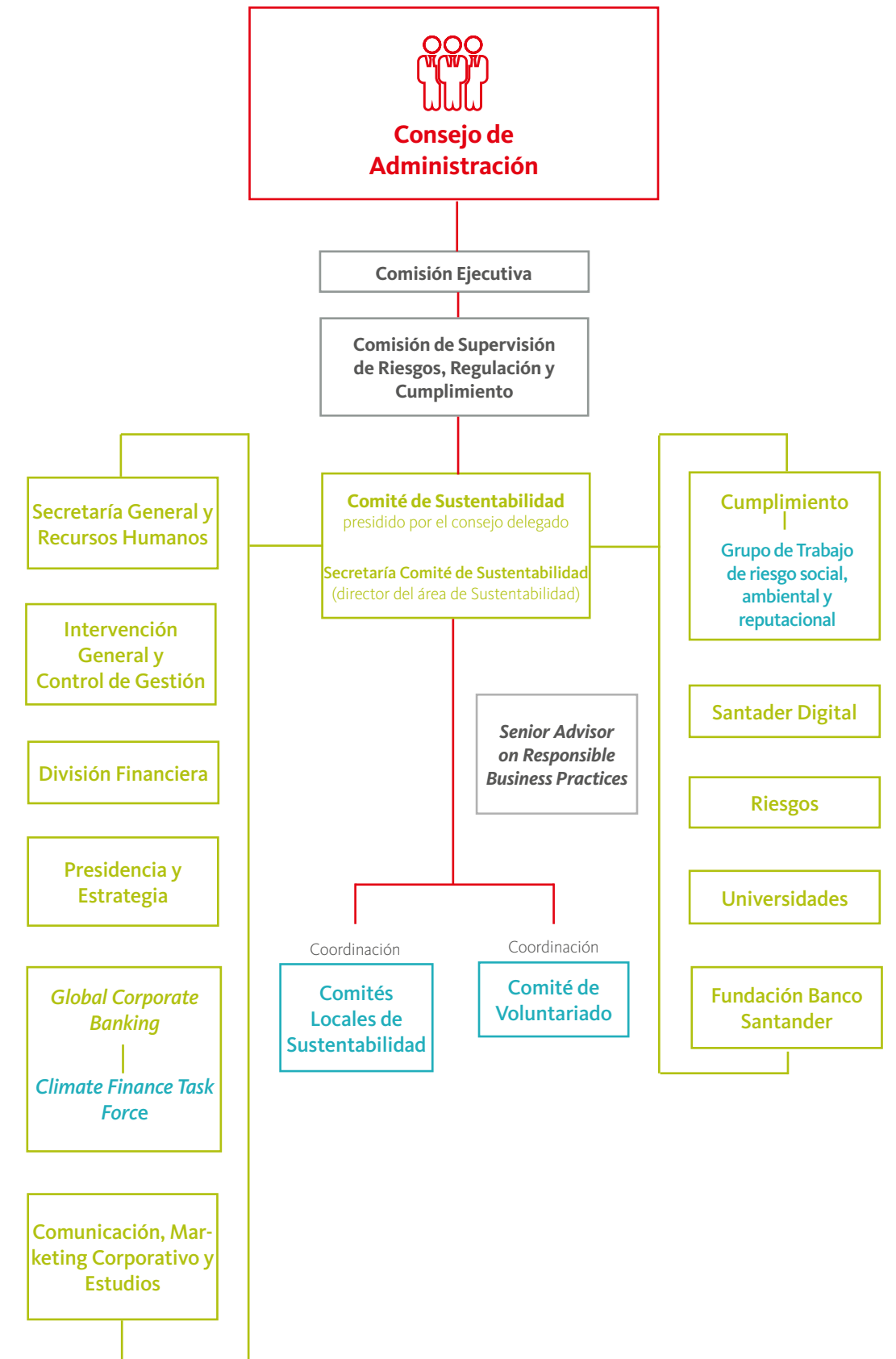


**Otras políticas relevantes**

- Política de Financiación de Partidos Políticos
- Política de Conflictos de Interés
- Políticas en otros Sectores Sensibles



MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO [AQUÍ](#).





# Modelo de Gestión de Riesgos

Grupo Santander tiene una sólida cultura de riesgos basada en el principio de que todos los profesionales son responsables de los riesgos en los que incurren en su actividad. El modelo de gestión y control de riesgos es clave para asegurar el cumplimiento de la cultura y los valores Santander, y está basado en **tres líneas de defensa**.

La **gestión de riesgos** es una de las funciones clave para que Santander siga siendo un banco sólido, seguro y sustentable, que garantiza una gestión alineada con los intereses de nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

La responsabilidad en **materia de control y gestión de riesgos** y, en especial, en la fijación del **apetito de riesgo** para Grupo Santander recae en última instancia en el Consejo de Administración. (Ver informe de gestión de riesgos del informe anual).

Como función independiente de segunda línea, la **función de cumplimiento y conducta** reporta directa y periódicamente al Consejo y sus comisiones. Comprende las materias relacionadas con el cumplimiento regulatorio (marco legal y normas internas), la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, la adecuada comercialización de productos y la protección al consumidor y el riesgo reputacional.

En el ámbito de la sustentabilidad, cobran especial interés los riesgos de cumplimiento, conducta, los derivados de la digitalización y el cambio climático, así como el análisis de los riesgos sociales, ambientales y reputacionales.

## Las tres líneas de defensa

- 1º Unidades de negocio y soporte
- 2º Gestión de riesgos y cumplimiento
- 3º Auditoría interna



## Código de conducta

La ética es parte integral de la cultura y valores corporativos de Banco Santander, como se refleja en los comportamientos corporativos y en el código de conducta. El **Código General de Conducta** es de aplicación a todos los profesionales del Grupo y está disponible en la web corporativa. Con carácter general, los **canales de denuncias** son gestionados por la función de cumplimiento y conducta y en ellos se asegura la confidencialidad y que no se tomen represalias contra los denunciantes.

Las denuncias que se reciben y gestionan en los canales de denuncias del Grupo son reportadas a sus respectivos órganos de gobierno. Durante 2017 se ha informado en dos ocasiones por parte de la dirección de cumplimiento y conducta de la situación general de los canales de denuncias y a la comisión de auditoría del Banco.

## PRINCIPALES INDICADORES DE ACTIVIDAD EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES 2017



**167** filiales

REVISADAS\*



**152,253** expedientes

DE INVESTIGACIÓN



**41,204** comunicaciones

A AUTORIDADES



**166,322** asistentes

A FORMACIONES

## Política de prevención de la corrupción

Recoge las **pautas de conducta** que han de seguir los empleados con medidas de especial diligencia en la contratación de agentes comerciales y un canal de denuncias confidencial para que los empleados puedan comunicar cualquier vulneración de la política (ver web corporativa).

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

Santander dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de organizaciones criminales y de un curso de obligado cumplimiento para todos los empleados.

## Comercialización de productos y servicios y protección al consumidor

El marco corporativo de comercialización de productos y servicios y protección al consumidor, actualizado en 2017, define los principios básicos para la mitigación de los riesgos derivados de prácticas inadecuadas, el trato, los productos ofrecidos y su adecuación a cada cliente, abarcando todas las fases de la comercialización y distribución (diseño, venta y post-venta). En 2017 se aprobaron políticas que desarrollan los principios del marco, para su aplicación en los países.

Las funciones de comercialización y protección al consumidor se apoyan en una estructura de gobierno interno que asegura la necesaria involucración de los órganos de administración y de la alta dirección del Grupo.

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



**Ciberriesgo y protección de datos**

En un entorno de **transformación digital**, los ciberataques se han convertido en uno de los principales riesgos mundiales, no solo para el sector financiero. Además de la robustez de los sistemas y operaciones, se amenaza la confidencialidad de la información interna del Banco y de los clientes.

Santander trabaja en el desarrollo de **controles de protección basados en estándares internacionales y medidas preventivas** de cara a estar preparados ante ataques a su sistema tecnológico, proteger la seguridad de la información y evitar el fraude.

Durante 2017, el Banco ha reforzado su *governance* interno a través del nuevo marco de ciberseguridad aprobado por el Consejo y ha impulsado, entre otras medidas, la concienciación y formación en esta materia entre sus empleados: campañas de *phishing* en 2017 a todos los trabajadores para reforzar las capacidades de los mismos a la hora de identificar y reportar este tipo de eventos, así como puesta en marcha de un conjunto de acciones formativas (cursos *e-learning* de obligado cumplimiento sobre protección de datos y ciberseguridad y otras acciones formativas).

**Estrategia fiscal**

La estrategia fiscal, incorporada a la política fiscal corporativa aprobada por el Consejo de Administración, recoge, entre otros, los siguientes principios, directrices y pautas comunes de actuación en el ámbito tributario:

- Cumplir las obligaciones tributarias realizando una interpretación razonable de las normas aplicables que atienda a su espíritu y finalidad.
- Asegurar la **transparencia**, evitando la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias.
- No realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal a los clientes en la comercialización y **venta de productos y servicios financieros**.



Las principales filiales de Grupo Santander han aprobado, asimismo, su propia normativa interna en línea con esta política. El sistema de gestión y control del riesgo fiscal en las distintas entidades ha de ajustarse a los principios establecidos en esta política, descansando necesariamente en el modelo de control interno del Grupo, así como en los procesos de evaluación y certificación de los controles que integran el mismo.

Se persigue adoptar las mejores prácticas que permitan prevenir y reducir los riesgos fiscales y reputacionales. (estrategia fiscal disponible en la web corporativa).

**Riesgos sociales, ambientales y reputacionales**

Cobra especial interés la implementación de las políticas de sustentabilidad en el análisis y decisión de las operaciones de crédito, además de la aplicación de los Principios del Ecuador.

**Riesgo de cambio climático**

El Banco, a través del grupo de trabajo interno sobre *climate finance*, trabaja para afrontar con éxito los retos y oportunidades derivados del **cambio climático**, cada vez más relevantes en todos los sectores, y en 2017 ha apoyado iniciativas internacionales en esta materia (más información en el informe de gestión de riesgos).



**CONSEJO DE ESTABILIDAD FINANCIERA Y CAMBIO CLIMÁTICO**

EL CONSEJO DE ESTABILIDAD FINANCIERA (FSB) TIENE POR OBJETIVO CONSEGUIR UN SISTEMA FINANCIERO RESISTENTE A TODO TIPO DE RIESGOS, INCLUIDOS AQUELLOS DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO.

EN 2015 PROMOVIÓ UN **GRUPO DE TRABAJO SOBRE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA RELACIONADA CON EL CLIMA**, *RECOMMENDATIONS ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES* (TCFD), QUE EMITIÓ EN JUNIO DE 2017 SUS RECOMENDACIONES PARA PRESENTAR LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE FORMA QUE RECOJA DE **MANERA MÁS EFICIENTE LOS RIESGOS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO**.

**BANCO SANTANDER SE HA ADHERIDO A UN PROYECTO PILOTO LIDERADO POR UNEP** FI JUNTO A OTRAS 15 ENTIDADES PARA IMPLEMENTAR ALGUNAS DE LAS RECOMENDACIONES DEL TCFD.



Sencillo | Personal | Justo



**77%** empleados comprometidos



**24.4 (+21%) millones** DE CLIENTES DIGITALES



**81%** de los empleados PERCIBEN QUE SUS COMPAÑEROS SE COMPORTAN DE UNA FORMA MÁS SENCILLA, PERSONAL Y JUSTA



**17.3 (+13%) millones** DE CLIENTES VINCULADOS

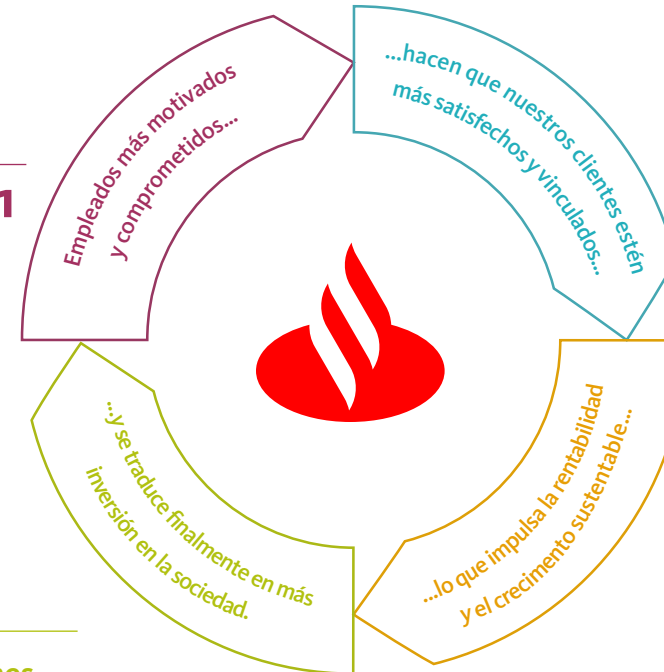
# Compromisos con grupos de interés

Cuidar y potenciar las relaciones que como empresa mantenemos con nuestros grupos de interés es clave para mejorar. Nuestra visión como banco es clara: queremos ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

- Queremos atraer y retener a los mejores profesionales.
- Construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes.
- Ofrecer un dividendo y un retorno atractivo y sustentable a nuestros accionistas.
- Contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que estamos presentes.
- Y mantener relaciones estables con nuestros proveedores.



**202,251** EMPLEADOS



**133 millones** CLIENTES



**2.1 millones** DE PERSONA AYUDADAS SOCIEDAD



**4 millones** ACCIONISTAS



**44,862** becas concedidas EN 2017



**16.6%** rentabilidad total PARA EL ACCIONISTA (TSR)



**1,295** acuerdos con UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES ACADÉMICAS DE 21 PAÍSES



**+11%** crecimiento DEL DIVIDENDO EN EFECTIVO POR ACCIÓN

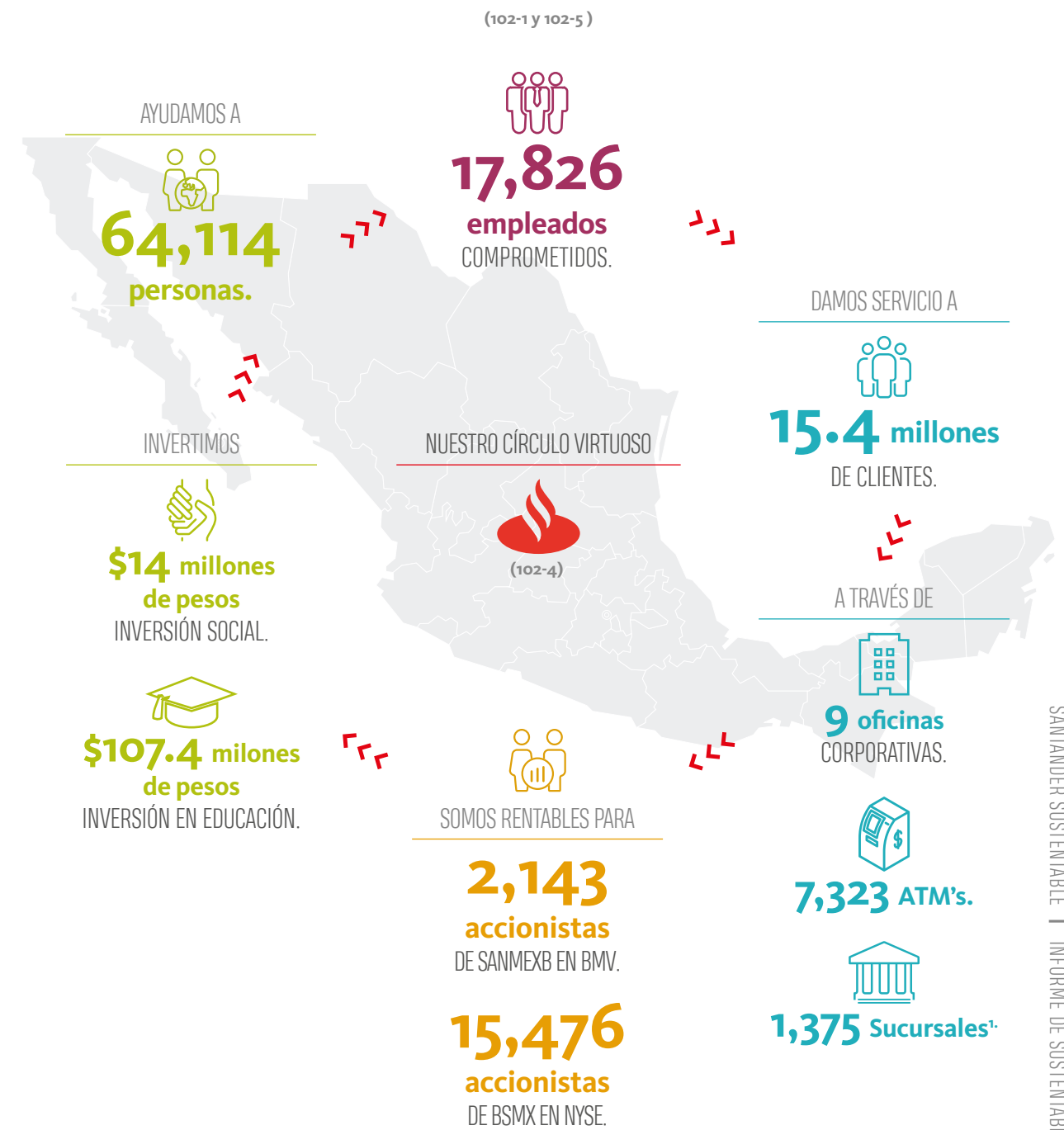
Datos excluyendo Banco Popular, salvo número de empleados y datos de accionistas.

# Santander Sustentable

Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México ("BSMX"), en su carácter de causahabiente de Grupo Financiero Santander México, S.A.B de C.V. ("Sanmex"), presenta este reporte limitado exclusivamente a las actividades de Grupo Financiero Santander México, S.A.B. de C.V. razón social que persistió al cierre de 2017.

## Datos Relevantes 2017 Grupo Financiero Santander México S.A.B. de C.V. (102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6, 102-7)

Este material hace referencia al Contenido 102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6 y 102-7 de GRI 102: Contenidos Generales 2016









<sup>1</sup> Sucursales, Ventanillas y Centros Pyme.



Este material hace referencia al Contenido 102-2, 102-3, 102-4, 102-6 y 102-7 de GRI 102: Contenidos Generales 2016

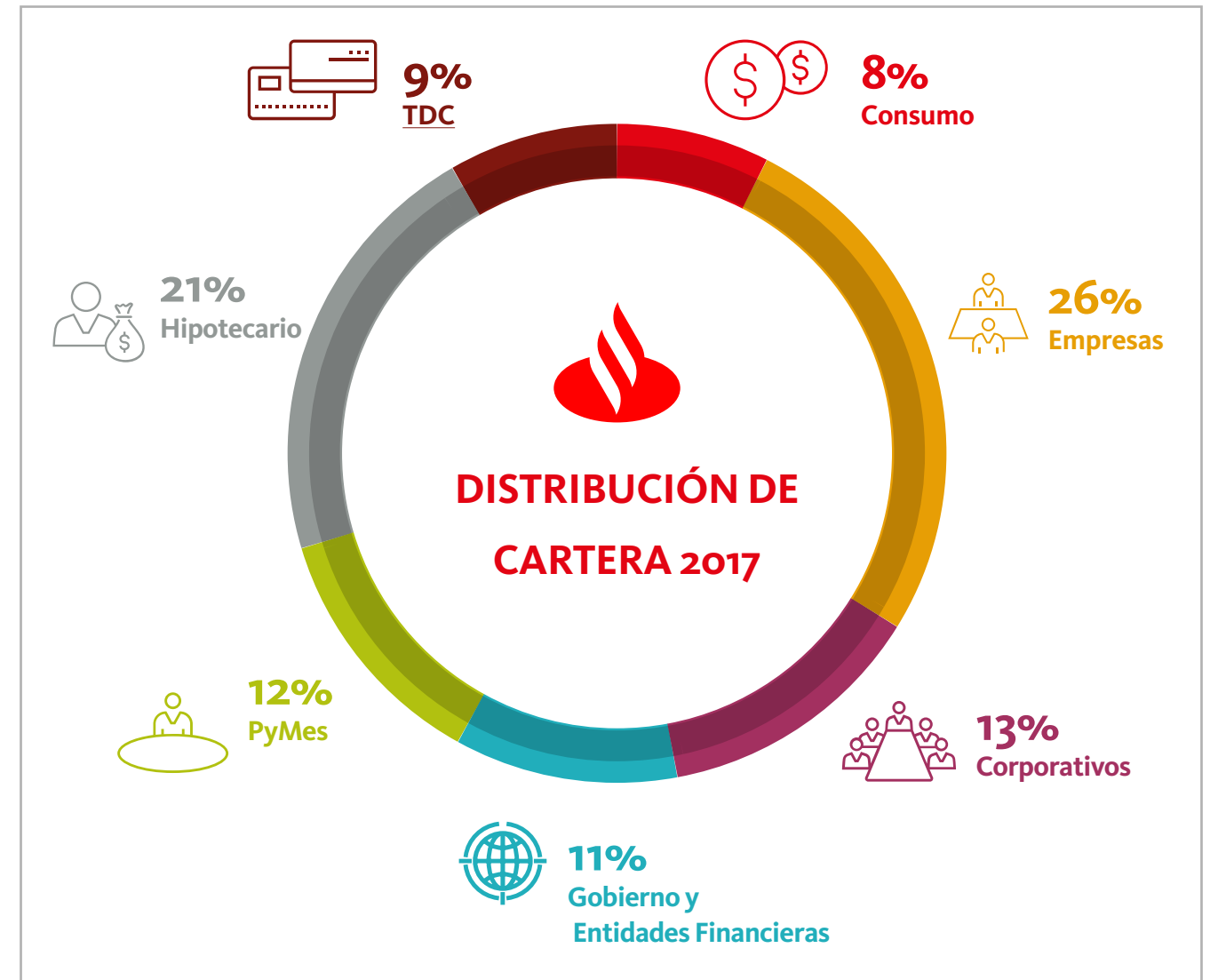
En Santander<sup>2</sup> estamos comprometidos con el progreso de México, su gente y sus empresas. Por ello contamos con 15,450,216 clientes, 1,375 sucursales, 7,323 ATM's, 17,826 empleados y 17,619 accionistas en total en la Bolsa de Valores de México y Nueva York. Somos filial del Banco Santander España.

Ofrecemos productos y servicios financieros para personas físicas, empresas e instituciones de gobierno ubicadas en toda la República Mexicana. Nuestro mercado abarca, entre otros, el sector industrial, agrícola, comercial y de servicios. Las principales categorías de productos y servicios, más la distribución de nuestra cartera al cierre de 2017 se muestran a continuación:

Dirección	Línea de Negocio
 <b>Crédito a particulares</b>	PyMEs Créditos a corto plazo Créditos a largo plazo (Hipotecarios)
 <b>Automotriz</b>	Crédito Automotriz
 <b>Productos de patrimonio</b>	Seguros FFII (Fondos de inversión) Inversión a plazo fijo (Depósitos)
 <b>Productos transaccionales y retención</b>	TDC (Tarjetas de crédito) TDD (Tarjetas de débito) Domiciliación Inversión Vista
 <b>Fiduciario</b>	Negocios Fiduciarios
 <b>Estrategia comercial</b>	Santander Plus

<sup>2</sup> 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. Piso 2, Módulo 206. La sede Global de Santander está ubicada en Madrid, España.

<sup>3</sup> 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 (página 6).



CONSULTA TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PODEMOS OFRECERTE **AQUÍ**

# Carta del Presidente del Consejo de Administración

**Marcos Martínez Gavica** (102-14, 102-15)

Este material hace referencia; a los Contenidos 102-14 y 102-15 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

En Santander queremos ser el mejor banco comercial de México y, para cumplir con esa aspiración, debemos contar con la confianza absoluta de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y de la sociedad a la que servimos, asumiendo nuestra responsabilidad como actores comprometidos con el entorno en el que vivimos y su sustentabilidad.



Este material hace referencia; a los Contenidos 102-14 y 102-15 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Con esto en mente, en Santander compartimos el llamado de las Naciones Unidas a la “adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad”, conocidos como Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y actuamos en consecuencia.

La sustentabilidad es nuestro futuro común con la sociedad y el medio ambiente. Conscientes de esto, alineamos todas nuestras acciones para contribuir al cumplimiento de los ODS en los ámbitos que nos son afines y hacer de México un mejor país. De esta manera, contribuimos con la sociedad a hacer frente a estos desafíos globales que nos comprometen a todos, brindando nuestra aportación a la construcción de un círculo virtuoso que busca, sencillamente, “hacer bien las cosas”, como ha señalado nuestra Presidenta Ana Botín, a través de la participación en diversos programas e iniciativas.

De esta forma, cumpliendo con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, contamos con un gobierno corporativo sólido y comprometido que tiene como uno de sus objetivos principales asegurar la sustentabilidad de la institución y de sus actividades.

Como muestra de nuestro compromiso, por quinto año consecutivo Santander México forma parte del IPC sustentable de la BMV. Desde el Consejo de Administración y sus comités, nos enfocamos en acompañar a la administración en la búsqueda de generación de valor, basados en estrictos parámetros éticos, la adecuada administración de riesgos y una visión estratégica ambiciosa, todo esto basado en un profundo compromiso con la sustentabilidad y el modelo que, con este fin, nos rige a todos los que integramos al Grupo Santander.

Hacia adelante aceleraremos el paso para acompañar a más mexicanos en la construcción de sus sueños, comprometidos con nuestro entorno y con las próximas generaciones, conscientes de que todo lo que hagamos hoy se verá reflejado el día de mañana.

Marcos Martínez Gavica  
Presidente del Consejo de Administración



# Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Santander México

**Héctor Grisi** (102-14 – 102-15)

Este material hace referencia; a los Contenidos 102-14 y 102-15 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

**En Santander México aspiramos a ser el mejor banco comercial de nuestro país, con una amplia base de clientes a los que acompañamos en su progreso y desarrollo. Esta aspiración parte de un compromiso de largo plazo con una clara visión sustentable, compromiso que rige nuestra estrategia de negocios y nuestro quehacer cada día.**



Este material hace referencia; a los Contenidos 102-14 y 102-15 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Somos muy conscientes de la obligación que tenemos frente a nuestros clientes, nuestros colaboradores, nuestros accionistas, así como con los proveedores, autoridades y en general con todos los grupos de interés con los que tenemos alguna interacción. Es precisamente en nuestro diario actuar como manifestamos esta obligación y este compromiso, por lo que parte fundamental de nuestros esfuerzos está en la transformación permanente de nuestra cultura, reflejo de nuestro apego a los estándares éticos más elevados y de una visión de largo plazo, de una visión sustentable en todo lo que hacemos.

Durante 2017 continuamos contribuyendo al bienestar de las personas, las empresas y las comunidades locales donde operamos, para propiciar una relación de crecimiento mutuo.

Lo hacemos primero en casa, asegurando que nuestros colaboradores cuenten con las herramientas necesarias para desarrollarse profesional y personalmente y alimentando en ellos la necesidad de buscar un equilibrio de vida. Pero también lo hacemos hacia afuera, con un objetivo primordial en el apoyo a la educación, particularmente la educación superior, convencidos de que es la mejor herramienta para construir una sociedad más justa y próspera, no solo en México sino en el mundo.

Así, como muestra de nuestro compromiso con la educación superior, en 2017 entregamos 6,574 becas e invertimos \$107.4 millones de pesos a través de nuestros programas Santander Universidades y Universia.

En paralelo, continuamos apoyando a diversas causas sociales a través de programas con [Unicef](#), Casa de la Amistad, Bécalos, Reforestamos México, y Fundación Provivah. A través de nuestra red de cajeros automáticos y gracias a estas alianzas con nuestros socios sustentables, logramos impactar a 29,199 personas. Hacia adelante redoblabamos nuestros esfuerzos con nuestros socios para lograr atender a un mayor número de personas a través de estas causas.

En 2017, a raíz de los desastres naturales ocurridos en nuestro país, pusimos en marcha iniciativas particulares, logrando recolectar gracias a la generosidad de nuestros clientes y la aportación del banco un total de \$28.8 millones de pesos destinados a los damnificados y \$4.8 millones de pesos para apoyar a nuestros colaboradores que también se vieron afectados.

Nuestro Fideicomiso Por los Niños de México sigue incansable en su labor a favor de los menores más vulnerables y de las organizaciones que los atienden. Este año beneficiamos a 71 organizaciones con un monto total de \$8.2 millones de pesos, con lo que pudimos impactar a 27,210 menores. Gracias al compromiso de todos los que colaboran en Santander México y que aportan al Fideicomiso, podemos devolver un poco de lo que recibimos de las comunidades en las que nos desarrollamos.






En este mismo sentido, como parte de nuestra convicción de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, este año destaca el lanzamiento de Tuiio, una iniciativa de inclusión financiera dirigida a segmentos tradicionalmente poco atendidos por la banca. Con Tuiio queremos marcar la diferencia en la forma de llegar a este segmento en México, ofreciendo oportunidades y aspiraciones a quienes hasta ahora no las han tenido.

Finalmente, si hablamos de hacer lo correcto, no podemos dejar de mencionar el respeto al medio ambiente como una forma responsable de operar. Este año, el 82% del papel que utilizamos provino de bosques sustentables; asimismo, redoblabamos esfuerzos para medir y controlar los consumos y emisiones al interior de nuestra organización.











Somos conscientes de los retos y de las oportunidades que tenemos frente a nosotros. Desde Santander México seguiremos invirtiendo, trabajando e innovando cada día para consolidarnos como una institución sustentable y contribuir de manera decidida al progreso de México y de sus personas.

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

 SUSTENTABILIDAD SOCIAL

	2016	2017	%Variación 2016-2017
<b>SANTANDER UNIVERSIDADES</b>			
 Número de Becas de Santander Universidades	4,495	6,574	46%
 Proyectos presentados al Premio Santander a la Innovación Empresarial	1,066	1,119	5%
<b>UNIVERSIA</b>			
 Número de empleos intermediados a través de la Bolsa de Empleo	35,186	39,252	12%
<b>FIDEICOMISO POR LOS NIÑOS DE MÉXICO TODOS EN SANTANDER</b>			
 Número de niños beneficiados por el Fideicomiso	25,463	27,210	7%
 Número de organizaciones apoyadas	65	71	9%
 Monto de apoyo a proyectos aprobados (pesos)	\$8,178,500	\$8,217,000	0.5%
<b>SOCIOS SUSTENTABLES</b>			
 Total de recaudación en cajeros automáticos para causas sociales (pesos)	\$22,000,146	\$23,255,939	6%




 SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA (102-7, 102-48 y 201-1)


	2016	2017	%Variación 2016-2017
 Número de clientes	13,553,067	15,450,216	14%
 Activos (miles de millones)	1,374.1	1,324.18	-3.6%
 Impuestos	\$4,909	\$4,406	-10%
 Captaciones (mdp)	\$593,485	\$647,670	9.1%
 Financiamiento (mdp)	\$591,428	\$617,871	4.5%
 Valor económico directo creado (mdp)	\$97,397	\$119,921	23%
 Valor económico directo distribuido (mdp)	\$83,601	\$92,811	11%
 Valor económico directo retenido (mdp)	\$13,796	\$27,110	97%
 Número de casos atendidos por el Defensor del Cliente	1,759	1,407	-20%
 Número de casos atendidos por el Defensor del Empleado	311	364	17%





**SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL**

	Nacional 2016	Nacional 2017	% Variación 2016-2017	Corporativo 2016	Corporativo 2017	% Variación 2016-2017
<b>CONSUMO</b>						
 <b>Combustible (Mj) Diésel</b>	2,070,472	1,156,101	-44%	N/A	180,135	-
 <b>Energía eléctrica (kWh)</b>	149,309,559	148,656,503	-0.4%	7,582,800	7,475,700	-1.9%
 <b>Agua (m³)</b>	475,160	476,746	0.3%	28,244	21,894	-22%
 <b>Papel (Kg)</b>	1,282,965	1,243,585	-3%	130,083	124,002	-10%






<b>GESTIÓN</b>						
 <b>Papel y cartón (Kg)</b>	127,817	157,078	22%	17,318	18,036	4%
 <b>Plásticos (Kg)</b>	48,983	61,771	25%	6,645	7,090	7%
 <b>Vidrio (Kg)</b>	2,037	6,749	231%	276	776	181%

<b>GENERACIÓN</b>						
 <b>Emisiones GEI* totales (ton CO<sub>2</sub>e) Alcance 1,2</b>	69,022	87,124	26%	3,682	-	-

 <b>Residuos totales (Kg)</b>	178,837	222,948	25%	24,239	25,902	7%
--	---------	---------	-----	--------	--------	----



**ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO**

	2016	2017	%Variación 2016-2017
 <b>% de Consejeros independientes</b>	47%	64%	17%
 <b>% de Consejeros que realizaron autoevaluación</b>	No se realizó	100%	-
 <b>% de colaboradores capacitados en el Código General de Conducta</b>	100%	100%	0%
 <b>% de colaboradores capacitados en anticorrupción</b>	100%	100%	0%
 <b>Total de horas de capacitación en el Código General de Conducta</b>	13,738	21,080	53%

# Modelo y Gestión de Sustentabilidad en México



Este material hace referencia al Contenido 102-12 y 102-46 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

## PRINCIPIO DE CONTEXTO DE LA SUSTENTABILIDAD

Para Santander, ser sustentable significa tener en cuenta a las comunidades donde estamos presentes –las personas y empresas que las constituyen–, a fin de generar un progreso social continuo y rentable a nivel económico, ambiental y ético. Es por ello que invertimos en México y fomentamos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros principales grupos de interés.

Estamos comprometidos a integrar en nuestra operación los criterios, políticas y procesos internos que garanticen el cuidado de los aspectos éticos, sociales y medioambientales que nos demandan, tanto la sustentabilidad como la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible.

En Grupo Santander la sustentabilidad está constituida por cuatro ejes de acción que marcan el camino de todas nuestras acciones: Económico, Social, Ambiental y Ética y Gobierno Corporativo.

Nuestras acciones están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y evidenciamos nuestra contribución al cumplimiento de las metas que hoy son prioridad para hacer un mundo más sustentable para todos.

La nueva Agenda para el Desarrollo Sostenible, junto con sus objetivos, fue aprobada en septiembre de 2015, cuando más de 150 jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la histórica Cumbre del Desarrollo Sostenible en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York. Estos nuevos ODS son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los éxitos alcanzados con ellos, así como lograr aquellas metas que no fueron conseguidas en su momento.

Los 17 ODS no son jurídicamente obligatorios, pero representan una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino hacia el desarrollo integral de la sociedad y sus personas.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Aprovechamos esta oportunidad e impulsamos acciones en torno a la eliminación de la pobreza, combate al cambio climático, educación, igualdad de la mujer, defensa del medio ambiente y transparencia en esta agenda global.



Este material hace referencia al contenido 102-12 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016; y al Indicador Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio, FS1: Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013; al Indicador Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio, FS2: Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013.

A continuación resaltamos los ODS que están relacionados con las iniciativas y acciones emprendidas en 2017 en pro del bienestar y desarrollo sustentable de México, de acuerdo a nuestros ejes de acción.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible Santander México



(102-12)

Por alineación corporativa, en México nos integramos a los criterios éticos, sociales y ambientales a los cuales está adherido Santander España. Estos son:

### Políticas

- [Política general de sostenibilidad.](#)
- [\(FS1, FS2\) Políticas sectoriales](#)
  - Política de defensa
  - Política de energía
  - Política de soft commodities
- [Política de Derechos Humanos](#)
- [Código General de Conducta](#)
- [Código de conducta en los mercados de valores](#)
- [Política de gestión ambiental y cambio climático](#)
- [Política de voluntariado corporativo](#)

### Iniciativas internacionales:

- [CEO Partnership for Financial Inclusion](#)
- Grupo de trabajo de ganadería sustentable
- [Climate Leadership Council](#)
- [Pacto Mundial de Naciones Unidas](#)
- [UNEP Finance Initiative](#)
- [Principios del Ecuador](#)
- [Principles for Responsible Investment](#)
- [Carbon Disclosure Project](#)
- [Banking Environment Initiative \(BEI\)](#)
- [Grupo Wolfsberg](#)
- [Mesa Redonda sobre Soja Responsable](#)
- [World Business Council for Sustainable Development](#)



MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRAS POLÍTICAS Y LAS INICIATIVAS INTERNACIONALES QUE SEGUIMOS CONSULTAR [AQUÍ.](#)

## Modelo de Sustentabilidad



### VISIÓN

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



### VALORES

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



### OBJETIVOS

- Impulsar el desarrollo de programas e iniciativas sociales que fomenten la participación de nuestros colaboradores.
- Promover la educación financiera.
- Desarrollar nuevos canales de difusión para las iniciativas sociales del Grupo.
- Avanzar en la medición del impacto de las iniciativas sociales del Grupo.

### PILARES



INVERSIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR



COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE



COMPROMISO A LARGO PLAZO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### EJES DE ACCIÓN



Sustentabilidad Social



Sustentabilidad Económica



Sustentabilidad Ambiental



Ética y Gobierno Corporativo

### GRUPOS DE INTERÉS



Sociedad



Academia



Organizaciones de la sociedad civil



Clientes



Autoridades



Empleados y sus familias



Accionistas / Inversionistas



Proveedores



Competidores

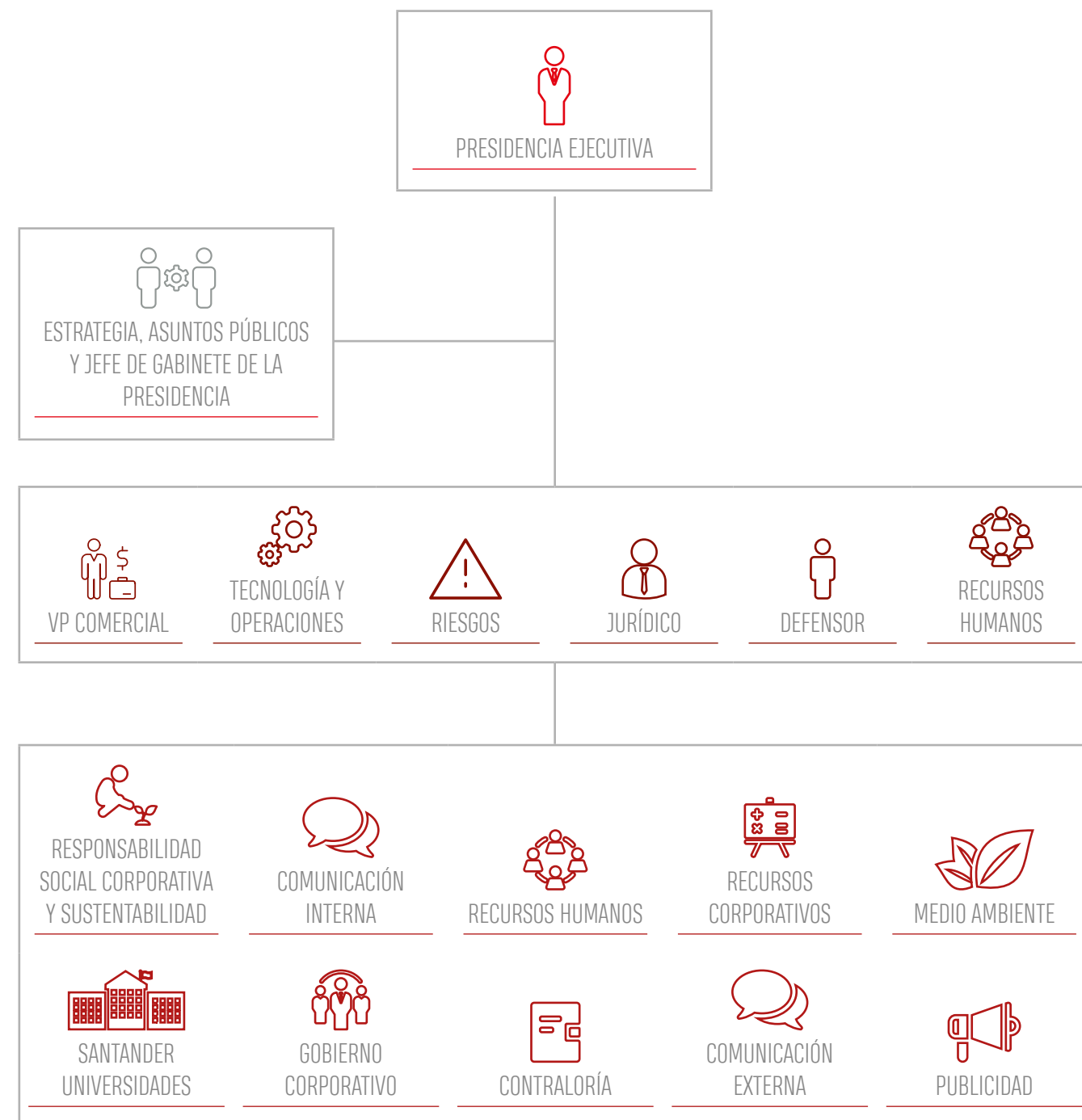


Medios de comunicación



En alineación con nuestros objetivos y para monitorear y cumplir con nuestras metas, contamos con un Comité de Sustentabilidad del Grupo en México. Su principal función es avalar las estrategias y acciones que conforman la política y el modelo de sustentabilidad del Grupo, para hacerlos parte de la cultura y de las actividades diarias de la organización.

Esta estructura y marco normativo para la sustentabilidad nos permiten alinear la participación del Grupo en México con las políticas y la estrategia de negocio, con injerencia en la sustentabilidad, de acuerdo con lo establecido por Santander a nivel global.





1  
FIN  
DE LA POBREZA

Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo para 2030.

2  
HAMBRE  
CERO

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

3  
SALUD  
Y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

4  
EDUCACIÓN  
DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

11  
CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES

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

15  
VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

# Sustentabilidad Social

Apoyamos a las personas y las comunidades locales donde operamos para propiciar un entorno de bienestar y crecimiento mutuo. La educación ha sido nuestra principal herramienta para la generación de un cambio y desarrollo social sustentable. Por ello, en 2017 invertimos \$107.4 millones de pesos en educación a través de Santander Universidades y Universia, así como \$12.9 millones de pesos en causas sociales afines al negocio y su entorno, lo que en conjunto benefició a más de 64,000 personas.



SANTANDER UNIVERSIDADES Y UNIVERSIA



**6,574**  
becas otorgadas



**5,784** participantes

EN LA EDICIÓN XII DEL PREMIO A LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL.

FIDEICOMISO POR LOS NIÑOS DE MÉXICO



**27,210** menores

BENEFICIADOS CON EDUCACIÓN, SALUD Y NUTRICIÓN.

SOCIOS SUSTENTABLES



**29,199** beneficiarios

\$23,255,939 RECOLECTADOS ENTRE CLIENTES Y  
\$4,393,608 APORTADOS POR EL BANCO.

AYUDA HUMANITARIA



**\$28.8** millones de pesos recolectados

A TRAVÉS DE NUESTRA CUENTA **AYUDA 100** DÓNDE EL BANCO APORTÓ 1 PESO POR CADA PESO (1X1) RECAUDADO POR NUESTROS CLIENTES EN BENEFICIO DE LOS AFECTADOS POR LOS SISMOS.

VOLUNTARIADO



**21,839** voluntarios

20,050 HORAS DE TRABAJO DONADAS A FAVOR DE 2,504 PERSONAS.



# Educación superior Santander Universidades y Universia

(102-6)  
Este material hace referencia al contenido 102-6 de GRI 102: Contenidos generales 2016.

Cuando las personas pueden acceder a una educación de calidad, tienen la oportunidad de escapar del ciclo de la pobreza. Nuestro apoyo a la educación superior contribuye a reducir las desigualdades, a promover la igualdad de género y al progreso de las personas. Por ello es la principal bandera de responsabilidad social de Santander en México y el mundo.

Hoy la consolidación de Santander Universidades y Universia bajo una misma estructura institucional, con más de 15 años de trabajo con las instituciones de educación superior más importantes del país permiten a Santander contar con una propuesta integral de servicios y productos financieros, así como con un esquema de apoyo filantrópico para impulsar el desarrollo integral de las universidades y de comunidades universitarias.



Distribución de la inversión en educación por parte de Santander Universidades (PAES)



PREMIO SANTANDER A LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL

EN SANTANDER PROMOVEMOS EL EMPRENDIMIENTO E INCORPORAMOS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA EDUCACIÓN Y LA GENERACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE FORMA CREATIVA, ÉTICA, RESPONSABLE Y EFECTIVA.

POR ELLO, EN 2017 LANZAMOS LA CONVOCATORIA NÚMERO XII DEL PREMIO SANTANDER A LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL (PSIE) EN LA CUAL, COMO EN ANTERIORES EDICIONES, PARTICIPARON JÓVENES UNIVERSITARIOS EN DOS CATEGORÍAS: IMPACTO SOCIAL E INNOVACIÓN EMPRESARIAL. DE LAS CUALES SELECCIONAMOS TRES FINALISTAS POR CATEGORÍA Y OTORGAMOS PREMIOS DE \$500,000 PESOS AL PRIMER LUGAR, \$200,000 PESOS AL SEGUNDO LUGAR Y \$100,000 PESOS AL TERCER LUGAR.

EN ESTA XII EDICIÓN DEL PREMIO PARTICIPARON 5,784 UNIVERSITARIOS CON 1,119 PROYECTOS DE NEGOCIO PROVENIENTES DE UNIVERSIDADES DE TODO EL PAÍS. A LA FECHA, 25,000 JÓVENES HAN PRESENTADO MÁS DE 6,500 PROYECTOS.

A TRAVÉS DEL PREMIO SANTANDER A LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL, SANTANDER HA ENTREGADO MÁS DE \$19 MILLONES DE PESOS EN PREMIOS A JÓVENES EMPRENDEDORES.



**Meta 4.b:** De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.



IMPACTO 2017:

INVERSIÓN EN EDUCACIÓN:  
**\$107.4 millones de pesos:**  
90% DEL PRESUPUESTO ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



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.



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.**

## Eje 1. Emprendimiento Universitario

Un componente básico para el desarrollo integral de la academia en México y en todos los países de Iberoamérica donde Santander tiene presencia a través de Universia y Santander Universidades, es el desarrollo de proyectos o iniciativas que impulsen la innovación, la internacionalización, el encuentro y la colaboración entre universidades, el reconocimiento y la investigación académica, así como el ocio sano.

### Becas Santander para Emprendedores de Alto Impacto TREPCAMP

Programa intensivo para formación de emprendedores en principales centros de innovación de los E.U.A., incluyendo Silicon Valley, Nueva York, San Diego, Washington, Boston, Los Angeles, Seattle, Austin y Miami.

- 25 universidades beneficiadas a nivel nacional
- 723 *bootcamps* presenciales y 4,900 becas otorgadas 2014-2017.



## Eje 2: Innovación Educativa

### Alianzas estratégicas internacionales:

Fomento de la vinculación de rectores y directivos académicos mexicanos en eventos internacionales de alto nivel.



ASISTENCIA DE DELEGACIÓN DE **30 RECTORES MEXICANOS** A LA CUMBRE DEL COUNCIL FOR ADVANCEMENT AND SUPPORT OF EDUCATION, CASE



DESDE 2013 ASISTENCIA DE DELEGACIÓN DE **40 RECTORES MEXICANOS** A LA REUNIÓN DEL ACE, ÓRGANO CÚPULA DE LOS RECTORES DE EUA



DESDE 2015 ASISTENCIA DE DELEGACIÓN DE **20 RECTORES DE UNIVERSIDADES PRIVADAS DE MÉXICO** A LA REUNIÓN ANUAL DEL COUNCIL OF INDEPENDENT COLLEGES, CIC



## Eje 3: Movilidad

**Becas Santander:** Uno de los grandes compromisos de Santander es mejorar la calidad de la educación superior en México. Para alcanzar este importante objetivo realizamos iniciativas de movilidad académica de estudiantes universitarios generando un mayor nivel de cooperación e integración entre las instituciones de educación superior. Frente al año anterior, en 2017 otorgamos 2,079 becas más, sumando un total de 6,574 alumnos beneficiados a través de programas como:

- Becas Santander de Movilidad Nacional
- Becas Santander Iberoamérica de Grado
- Becas Santander Iberoamérica Jóvenes
- Becas a Profesores e Investigadores
- Becas Santander **ECOES** (Espacio Común de Educación Superior) de Movilidad Nacional
- Becas Santander **ECOES** Iberoamericanas
- Becas Santander **FIMPES** (Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior) de Investigación y Posgrado
- **Programa SEP (Secretaría de Educación Pública)-Bécalos Santander:** intercambio semestral para alumnos de Universidades Tecnológicas en *Community Colleges* de E.U.A.
- **Programa de Becas Santander-CONACYT (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología)-OEI (Organización de Estados Iberoamericanos):** becas de doctorado, maestría y especialidad para estudiantes de países miembros de la **OEI** estudiando en México.
- **Becas Santander Top China:** verano en el Instituto Tecnológico de Beijing para alumnos de licenciatura.
- **Becas Somos Santander:** becas de movilidad internacional semestral para hijos de colaboradores de Banco Santander.



**2,705** portales

DE OFERTA Y DEMANDA DE EMPLEO, EN DONDE PUBLICAMOS **2,664,082 VACANTES** EN 2017.



**39,256** empleos

INTERMEDIADOS EN 2017.

## Eje 4: Servicios Universitarios (Empleo, Formación y Marketing)

Algunos de los proyectos académicos que se realizan y apoyan desde Universia y Santander Universidades se ven reflejados en **REDIB** (Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico), una plataforma de contenidos científicos y académicos en formato electrónico producidos en Iberoamérica o relacionados con la región en un sentido cultural y social más amplio y geográficamente no restrictivo. **REDIB** cuenta con una clara vocación de promoción de la innovación tecnológica de las herramientas de producción editorial.

### Cátedras y programas académicos apoyados en el 2017:

- Cátedra “Dr. Bernardo Kliksberg”, Universidad Autónoma Metropolitana
- Cátedra Nelson Mandela, Universidad Nacional Autónoma de México
- Conferencia Internacional de Rectores, **ANUIES** (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior)
- **VOR** (*Very High Frequency Omnidirectional Range*), Centro
- Cátedra México-España, El Colegio de México
- Cátedra Ingmar Bergman, Universidad Nacional Autónoma de México
- **BIARI** (*Brown University International Advanced Research Institutes*), El Colegio de México
- Diplomado en Liderazgo Transformacional-**MIT** (*Massachusetts Institute of Technology*), Escuela Bancaria y Comercial

En Universia y Santander Universidades se ofrecen servicios universitarios que buscan fomentar el primer empleo y las prácticas profesionales de los universitarios, identificar las necesidades de formación de las organizaciones que pueden ser atendidas desde la universidad y promover herramientas online que incorporen ofertas universitarias.

Por ejemplo, contamos con portales de empleo y **SAAEs** (*Software de Administración de Alumnos y Egresados*) en algunas universidades e identificamos jóvenes con alto potencial en colaboración con Recursos Humanos, a fin de contribuir a su formación profesional y desarrollar líderes de alto desempeño para integrarlos a distintas áreas de negocio del Banco.

Como parte del respaldo para prácticas profesionales, en 2017 apoyamos a 187 estudiantes a través de diversos programas. Uno de ellos es el programa de verano de siete semanas que permite a los universitarios participantes una inmersión en la operación de fondos de inversión en las diversas áreas de *Santander Asset Management*. También gestionamos la búsqueda de talento para las Becas Santander Universidades a través de prácticas profesionales en PyMEs y en colaboración con RRHH de Zurich Santander. Actualmente cinco universitarios aportan su talento en las áreas de Riesgos, Calidad y Comunicación.

En 2017 participamos en el diseño e implementación de la oferta no financiera dirigida a las PyMEs clientes de Santander en México a través de cursos en línea dirigidos, elaborados e impartidos por el Tecnológico de Monterrey y la **UNAM** (Universidad Nacional Autónoma de México).

Además, respaldamos un programa formativo a través de talleres y conferencias presenciales en temas de liderazgo, competencias personales enfocadas a mujeres empresarias, emprendedoras y altas ejecutivas. Por otro lado, en colaboración con Zlingo y Voxy apoyamos el desarrollo de plataformas de *e-learning* para el idioma inglés.



FORMACIÓN PRESENCIAL

**46** cursos

CON **1,578 ASISTENTES**



FORMACIÓN ONLINE

**507** licencias



# Fideicomiso Por los Niños de México Santander

(102-6)  
Este material hace referencia al contenido 102-6 de GRI 102: Contenidos generales 2016.

El Fideicomiso Por los Niños de México es una iniciativa creada hace 24 años por los colaboradores de Banco Santander, quienes propusieron la donación voluntaria de una parte de su quincena para apoyar a la niñez mexicana en situación de marginación, en áreas de educación, salud y nutrición.



Por los niños de México



**Meta 2.1:** Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones vulnerables, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.



**Meta 3.d:** Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.



**Meta 4.5:** De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.



**Meta 1.2:** 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.



IMPACTO 2017:

**27,210 menores**  
**\$8,217,000 PESOS**



SALUD

**9,487 beneficiarios**  
**\$3,346,000 PESOS**

**8 transplantes** DE RIÑÓN Y MÉDULA OSEA.  
**32 operaciones** DE LABIO Y PALADAR HENDIDO.  
**182 diagnósticos** PARA DETECTAR ALTERACIONES RENALES.  
**127 intervenciones** ONCOLÓGICAS.



NUTRICIÓN

**5,041 beneficiarios**  
**\$1,462,000 PESOS**

**17 comunidades indígenas** CON PROYECTOS PARA MEJORAR LA SALUD NUTRICIONAL DE LOS NIÑOS.  
**3,661 niños** CON VALORACIÓN Y PLAN NUTRICIONAL.  
**293 casos** CRÓNICOS DETECTADOS CON MALNUTRICIÓN.  
**86,177 paquetes** NUTRICIONALES ENTREGADOS.  
**2,722 personas** CONTRATADAS A TRAVÉS DE LOS PROYECTOS DE NUTRICIÓN.



EDUCACIÓN

**12,682 beneficiarios**  
**\$2,855,000 PESOS**

**4,860 niños** CAPACITADOS PARA PREVENIR EL ABUSO SEXUAL.  
**113 niños** EN TERAPIAS PSICOPEDAGÓGICAS.  
**4,033 niños y jóvenes** CONTINUARON SUS ESTUDIOS DE PRIMARIA, SECUNDARIA Y BACHILLERATO.  
**60 niños** CON SÍNDROME DE DOWN EN EDUCACIÓN INCLUSIVA.





**11,837 colaboradores**

Y 102 PADRINOS APOYARON AL FIDEICOMISO.

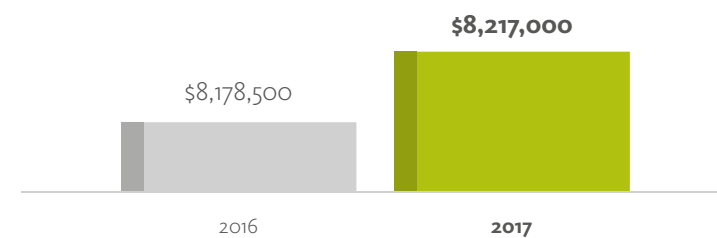
A través de una convocatoria, se entregan recursos a múltiples organizaciones de la sociedad civil consistentes en las aportaciones de los colaboradores y del Banco para proyectos de desarrollo a favor de los niños de México. El Fideicomiso cuenta con una estructura interna de trabajo que persigue cuatro objetivos:

- Apoyar a las organizaciones de la sociedad civil cuya labor sea mejorar la vida de la infancia mexicana en condiciones de desventaja social y económica.
- Apoyar a las organizaciones en la producción de conocimiento que las lleve a desarrollar habilidades para aprovechar mejor sus propios recursos humanos y materiales en beneficio de su población infantil.
- Crear sinergias que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la infancia mexicana y fomentar la especialización y profesionalización de cada uno de los diferentes actores que participan en esta labor.
- Desarrollar procesos de intervención y análisis sobre las acciones de responsabilidad social del Fideicomiso, a fin de fortalecer su operación.

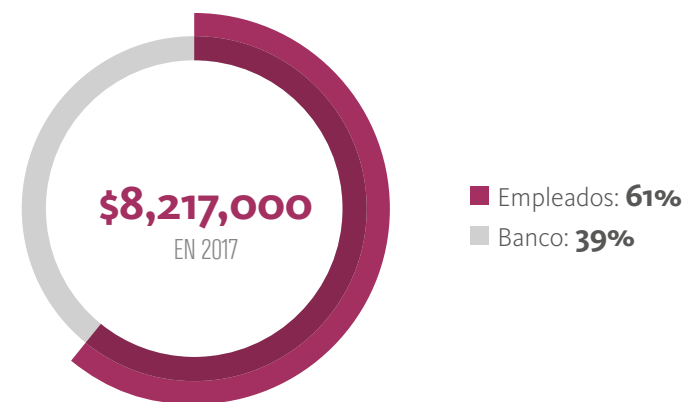
En 2017 apoyamos a 27,210 niños a través de 71 organizaciones de la sociedad civil de diversos estados de la República Mexicana. El monto total de los recursos sumó \$8,217,000 pesos destinados al apoyo directo de las organizaciones, incluyendo \$554,000 pesos que se aplicaron a la profesionalización de las mismas.



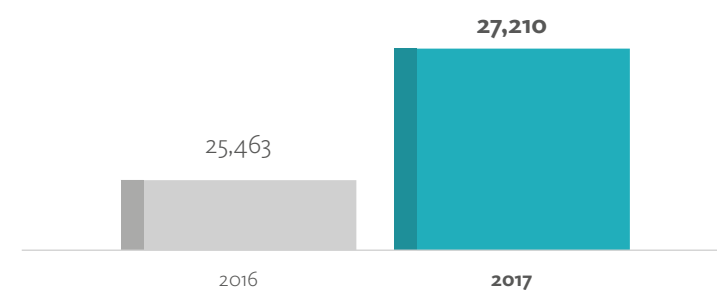
Inversión Fideicomiso



Apoyos entregados por el Fideicomiso por fuente



Beneficiarios Fideicomiso



**\$10,000 - \$50,000**

- Casa Hogar Santa Julia Don Bosco, A.C.
- Fundación Dr. José María Álvarez, I.A.P.
- Centro de Educación Infantil para el Pueblo, I. A. P.
- Fundación Santa María del Tepeyac, A.C.



**\$60,000 - \$75,000**

- La Gaviota Centro de Atención a la Discapacidad Infantil, I.A.P.
- Unidos Somos Iguales Cuernavaca, A.C.
- Fundación Cambia la Historia, A.C.
- Fundación Eduardo Tricio Gómez, A. C.
- Casa Hogar Auxilio, A.C.
- Asociación de Colonos del Ajusco Medio, A.C.
- Casa Hogar de las Niñas de Tláhuac, I.A.P.
- Centro Educativo Nemi, A.C.
- Comunidad de desarrollo integral Copilco, A.C.
- Comer y Crecer, A.C.
- DOMUS Instituto de Autismo, A.C.
- Fundación Mark, I.A.P.
- Nutre a un niño, A.C.
- Proeducación, I.A.P.
- Voces y Visiones de Malinalco, A.C.
- Centro de Estudios para Invidentes, A.C.
- Club de niños y niñas Tijuana, A.C.
- DAUGE, A.C.
- Fundación ¿Sabías que...?, I.B.P.
- Hogar Nuestra Señora de la Esperanza, I. A. P.
- Paz y Convivencia Ciudadana, A.C.
- Promotora de las Bellas Artes, A.C.



**\$80,000 - \$100,000**

- Fundación Por Nosotros, I.A.P.
- Fundación Nutriendo para el Futuro, A.C.
- Albergue Infantil Salesiano, A.C.
- Fundación Queretana Bebé Avance, A.C.
- Proyecto de Vida, A.C.
- Asociación ALE, I.A.P.
- CAI Piña Palmera, A.C.







\$100,000 - \$125,000

- Cenyelitzli, A.C.
- Dispensario Médico Tonatzin, A.C.
- Fundación Caritas San Marón, I.A.P.
- Fundación Mexicana del Riñón, A.C.
- Hope World Wide México, I.A.P.
- Instituto Mexicano de la Audición y el Lenguaje, A.C.
- S.J.B., A.C.
- Servicio de Educación y Desarrollo a la Comunidad, I.A.P.
- Un Mañana para la Comunidad, A.C.
- Albergue Infantil los Pinos, A.C.
- Ándale para Oír padres de niños sordos, A.C.
- Asociación Regiomontana de Niños Autistas, A.B.P. (Arena)
- Cambiando una Vida, A. C.
- Con nosotros, A.C.
- Elisabetta Redaelli, I.A.P.
- Fundación CIMA Chihuahua, A.C.
- Fundación de Apoyo Infantil Sonora, I.A.P.
- Fundación Tarahumara José A. Llaguno, A.B.P.
- Fundación Vida Plena, I.A.P.
- La Alegría de los Niños, I.A.P.
- Mayama, A.C.
- Educación y Desarrollo Indígena de Chiapas, A.C.
- Promoción Social Integral, A.C.



\$150,000 - \$250,000

- Aquí Nadie se Rinde, A.C.
- Casa de la Amistad para Niños con Cáncer, I.A.P.
- Centro de Atención Integral de Labio y Paladar Hendido, A.C.
- Colonias de Vacaciones, I.A.P.
- Hogar Rafael Guizar y Valencia, I.A.P.
- Internado Infantil Guadalupano, A. C.
- Institución Providencial de México, A.C.
- Medicina y Asistencia Social, A.C.
- Fundación Hospital Nuestra Señora de la Luz, I.A.P.
- Hogar Infantil Ma. de Jesús Romero Rodríguez, I.A.P.
- IXIM, A.C.
- Transformar Educando, A.C.
- Fundación Castro Limón, A.C.



\$300,000 - \$350,000

- Yolia Niñas de la Calle, A.C.
- Fundación Kristen, A.C.



EN 2018, **IMPLEMENTAREMOS UN SISTEMA DE MEDICIÓN DE IMPACTO CON LAS ORGANIZACIONES PARA CONOCER LOS ALCANCES EN TORNO AL DESARROLLO DE LOS NIÑOS APOYADOS.**

Para la operación del Fideicomiso mantenemos alianzas estratégicas con organizaciones que nos ayudan a impulsar la profesionalización de las instituciones que apoyamos, y también a gestionar el proceso interno de evaluación y monitoreo de resultados de los proyectos e instituciones. Durante 2017 estas fueron las principales alianzas y sus resultados más sobresalientes:

FUNDACIÓN  
**QUIERA**  
FORTALECEMOS VIDAS  
FUNDACIÓN QUIERA

Buscamos que los psicólogos de las instituciones cuenten con herramientas para ofrecer contención emocional al personal de sus instituciones de manera grupal y que ello ayude a mejorar la salud emocional de los niños atendidos. A través de esta alianza se capacitó a siete psicólogos de nueve instituciones, beneficiando así a 543 niños en condición de desventaja social y económica.

FUNDACIÓN  
**MERCED**  
FUNDACIÓN MERCED

Con esta alianza fortalecemos y profesionalizamos a organizaciones de la sociedad civil en temas de: órgano de gobierno, modelo institucional, administración del talento humano y movilización de recursos. En 2017 participaron 57 organizaciones y se capacitó a 97 profesionistas.



CLARES CENTRO LATINO AMERICANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.  
UNIVERSIDAD ANÁHUAC

Buscamos compartir el enfoque de Santander en la elaboración de indicadores de impacto que se generan a través de las organizaciones apoyadas por el Fideicomiso. En 2017 logramos la homologación de indicadores para medir el impacto, beneficiando a 43 organizaciones.



ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL - UNAM

Fortalecemos las acciones de Responsabilidad Social del Fideicomiso Por los Niños de México integrando a universitarios a diversos proyectos. En 2017 sensibilizamos a 13 estudiantes universitarios sobre responsabilidad social, hicimos seguimiento a 71 organizaciones y dictaminamos 118 proyectos que buscaban apoyo para 2018.



# Socios sustentables

(102-6)

Este material hace referencia al contenido 102-6 de GRI 102: Contenidos generales 2016.

Santander habilita su red de cajeros automáticos para recibir donativos de sus clientes y usuarios en apoyo de diversas causas sociales y ambientales que lideran sus socios sustentables. Estas campañas están encaminadas a transformar la confianza de nuestros clientes en acciones concretas que impulsen el desarrollo y bienestar del país. Las iniciativas respaldadas en 2017 fueron:



**Meta 1.2:** 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.



IMPACTO 2017:

**29,199 beneficiarios**  
**COLECTA EN CAJEROS: \$23,255,939 PESOS**  
**APORTACIÓN DEL BANCO: \$4,393,608 PESOS**



**Meta 3.d:** Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.



**Meta 4B:** De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.



**Meta 11.1:** De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.



**Meta 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.

**3 SALUD Y BIENESTAR**

**20 beneficiarios**  
**\$3,048,432 PESOS**

**11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**

**\$4,189,752 PESOS**

**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**

**23,527 beneficiarios**  
**\$2,307,810 PESOS**

**BÉCALOS**

**2,753 beneficiarios**  
**\$10,886,075 PESOS**

**15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES**

**2,899 beneficiarios**  
**\$2,823,870 PESOS**



## BÉCALOS

### Bécalos

Bécalos es una iniciativa de la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa que apoya a los estudiantes destacados de bajos recursos, fomenta la equidad educativa y contribuye a la capacitación y actualización del cuerpo docente. En 2017, Santander aportó capital semilla por \$4,243,608 pesos a este programa que ofrece becas para los ciclos completos de los niveles medio superior y superior, becas de excelencia académica, becas para carreras técnicas y científicas relevantes para el desarrollo nacional y programas de capacitación para el cuerpo docente y directivo de las escuelas públicas.

## UNICEF



Por 15 años consecutivos Santander ha apoyado a Unicef en su defensa de los derechos de la infancia, y en especial su derecho a la educación. A través de una colecta en ATM's Unicef impulsa su proyecto "Todos los Niños a la Escuela"; además, Santander aportó \$150,000 pesos al proyecto "Calaveritas" a través del cual promueven los derechos de los niños y su cumplimiento en la Ciudad de México.



CASA DE LA AMISTAD



Es una organización social cuyo propósito es elevar el índice de sobrevivencia de niños y jóvenes de escasos recursos que padecen cáncer en México. Su estrategia de apoyo está orientada a cuatro etapas:

- Detectar oportunamente la enfermedad.
- Atender de manera temprana y gratuita.
- Proporcionar el tratamiento adecuado.
- Fidelizar a los niños y sus familiares con el tratamiento.



REFORESTAMOS



Esta iniciativa tiene como finalidad apoyar a las comunidades que viven en los bosques, luchar contra la degradación ambiental, acercar nuevos talentos e inversiones para buscar soluciones innovadoras y crear vínculos entre las empresas y las comunidades que impulsen el desarrollo sustentable.

PROVIVAH- FUNDACIÓN VIVIENDA



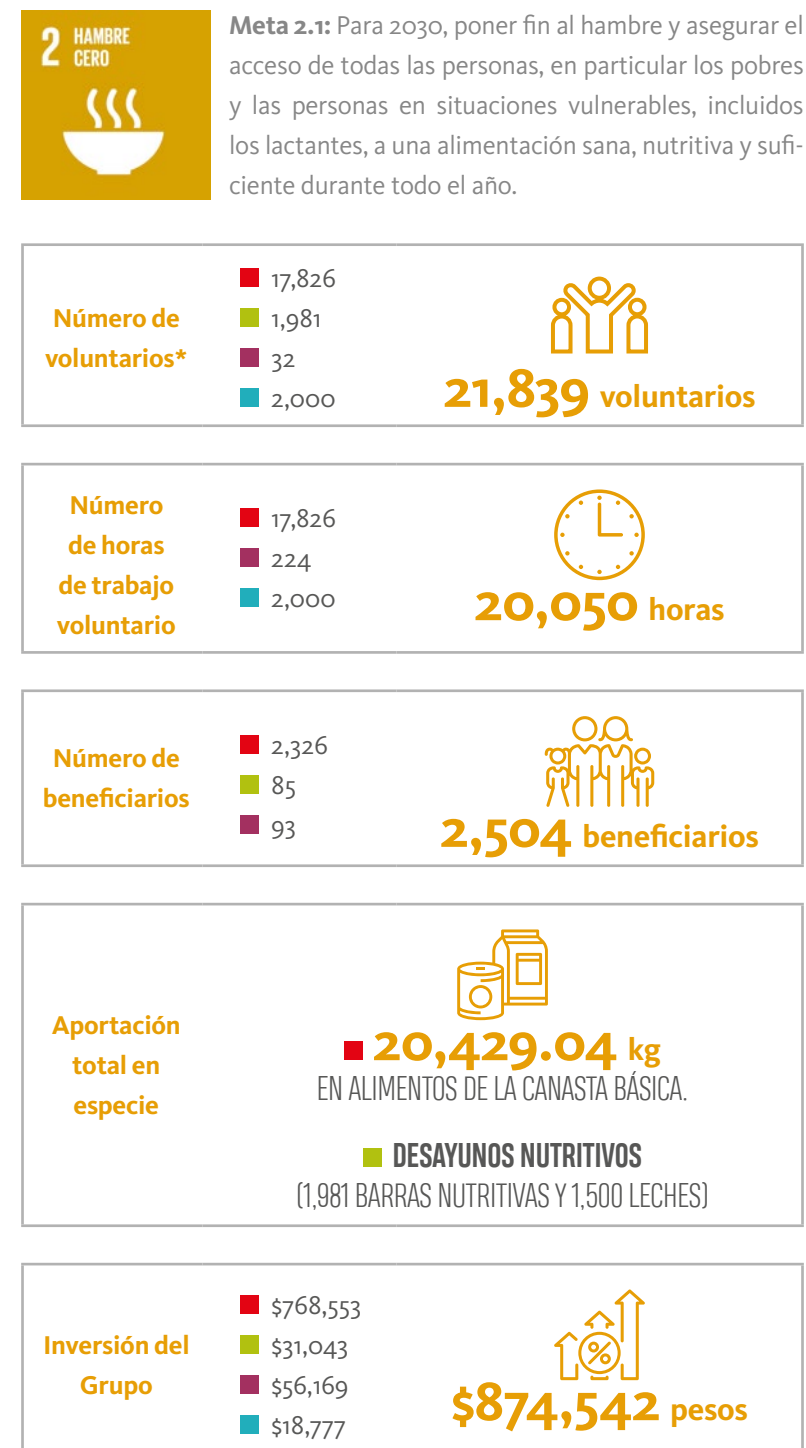
Este Fideicomiso privado nació con el propósito de apoyar a las familias mexicanas de menores ingresos económicos que viven en condiciones de hacinamiento o en sitios inseguros, a tener su casa propia y así reducir la brecha socioeconómica que representa para estas familias la falta de vivienda. En cuanto al dinero recaudado, en 2017 no se ejecutó debido a procesos de planeación y renovación de prioridades frente los sismos de septiembre. Por ello, los beneficiarios se reflejarán hasta 2018.



Foto: Telar Social Mx.

# Ayuda humanitaria

Promovemos entre los empleados una cultura solidaria que los integre a los valores que profesamos como empresa y que a la vez nos ayudan a ser un actor de cambio positivo en la comunidad a través del voluntariado. En 2017 las iniciativas y logros más relevantes fueron:



- Banco de Alimentos - Semana Santander
- Programa Dona tu postre a favor del Fideicomiso
- Voluntariado Semana Santander con Fundación Quiera
- Colecta de alimentos en beneficio de los damnificados por los sismos en el pueblo de Santa Cruz Acapulco en la delegación Xochimilco.

\*Consideramos voluntario al colaborador que brinda su tiempo, dinero y esfuerzo en pro de alguna iniciativa de impacto social, ambiental y comunitario.

DESDE NUESTROS INICIOS EN MÉXICO, HEMOS APOYADO INCONDICIONALMENTE A LA **CRUZ ROJA MEXICANA** A TRAVÉS DE SU COLECTA NACIONAL. ESTA GRAN CAUSA HUMANITARIA NOS INVITA A SER SOLIDARIOS Y EXTENDER NUESTRAS MANOS PARA SEGUIR AYUDANDO.



En solidaridad con lo ocurrido durante los **sismos de septiembre de 2017:**



**Clientes**



REALIZAMOS UNA COLECTA A TRAVÉS DE NUESTRA CUENTA AYUDA 100 DONDE EL BANCO APORTÓ **1 peso por cada peso recaudado (1x1)** POR NUESTROS CLIENTES.



EL MONTO TOTAL FUE DE

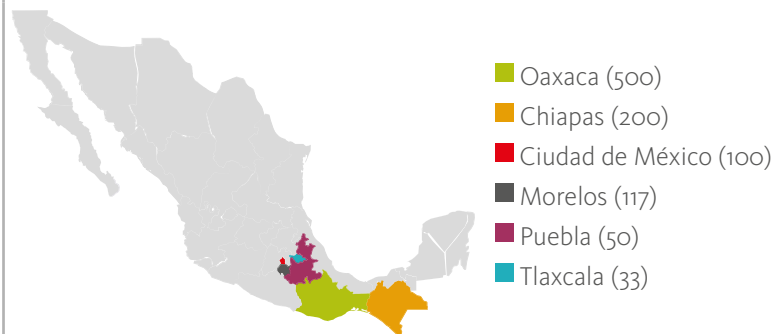
**\$28,838,735 pesos.**



LOS RECURSOS SE DESTINARON A LA **CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS PERMANENTES** A TRAVÉS DEL FIDEICOMISO PROVIVAH, CON EL OBJETIVO DE

**brindar hogar a 1,000 familias.**

LOS ESTADOS DONDE SE CONSTRUIRÁN LAS VIVIENDAS SON:



**Empleados**



SE REALIZÓ UNA COLECTA EN APOYO A LOS EMPLEADOS DE SANTANDER MÉXICO CUYAS CASAS RESULTARON CON AFECTACIONES.



CON APOYO DE UN PERITO SE EVALUARON LOS INMUEBLES Y SE DETERMINARON LOS MONTOS DE APOYO PARA LAS VIVIENDAS QUE RESULTARON CON **DAÑOS MODERADOS EN ADELANTE.**



NUESTRA INSTITUCIÓN **MULTIPLICÓ POR 10** LA CANTIDAD RECAUDADA, DANDO UNA SUMA DE

**\$4,882,500**

CON LA QUE SE VIERON **BENEFICIADOS**

**171 empleados.**



LOS EMPLEADOS DE SANTANDER EN **España, Brasil, Colombia y Estados Unidos** SE SUMARON AL APOYO DE SUS COMPAÑEROS EN MÉXICO.



PROGRAMA EMERGENTE PARA CLIENTES AFECTADOS POR SISMOS

PUSIMOS A DISPOSICIÓN DE LAS EMPRESAS QUE SUFRIERON DAÑOS FÍSICOS O ECONÓMICOS, **CRÉDITOS CON HASTA UN PERIODO DE 6 MESES DE GRACIA DEL PAGO DEL CRÉDITO.**

SE ENTREGARON

**105 créditos.**



DONACIÓN DE ALIMENTOS SISMO 19 DE SEPTIEMBRE

COLECTA ORGANIZADA POR LOS **EMPLEADOS** PARA ENVIAR **VÍVERES Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA** A UNA COMUNIDAD EN EL PUEBLO **SANTA CRUZ ACALPIXCA** EN LA DELEGACIÓN **XOCHIMILCO.**





3 SALUD Y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.



5 IGUALDAD DE GÉNERO

Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



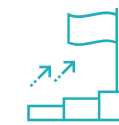
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

# Sustentabilidad Económica

Ser sustentable es implementar prácticas económicamente rentables y justas basadas en criterios de responsabilidad social y medioambiental. De esta manera contribuimos al progreso de México e impulsamos el desarrollo integral del país, demostrando así nuestro compromiso con la sustentabilidad.

## CLIENTES



NOS MANTUVIMOS EN EL **TOP 3** DEL *BENCHMARK* DE **SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO**.



EL PROGRAMA DE **INCLUSIÓN FINANCIERA "TUIIO"** INICIÓ OFICIALMENTE SUS **OPERACIONES**.

## COLABORADORES



INVERTIMOS

**14% más**

QUE EN 2016 EN **PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**.



**54%** de las nuevas contrataciones FUERON MUJERES.

## ACCIONISTAS / INVERSIONISTAS



CONTAMOS CON

**17,619** accionistas

EN 2017.



NUESTRO EQUIPO DE **RELACIÓN CON INVERSIONISTAS** FUE ELEGIDO ENTRE LOS **3 MEJORES DE AMÉRICA LATINA**.

## PROVEEDORES



**96%** de nuestros proveedores SON **LOCALES**.

## AUTORIDADES



NUESTRO EQUIPO PARA EL **SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES** DE LAS AUTORIDADES NACIONALES **LO INTEGRAN 3 ÁREAS**.

## COMPETIDORES



SIGUIÓ EL **TRABAJO CONJUNTO** CON LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO (**ABM**), EL BANCO DE MÉXICO (**BANXICO**) Y LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (**CNBV**).



# Cientes

Parte esencial de nuestra sustentabilidad se basa en el desarrollo de canales de comunicación necesarios para conocer e integrar las expectativas de nuestros clientes en el desarrollo de los productos, operaciones y estrategias internas. Estamos seguros de que una comunicación constante no solo demuestra el esfuerzo del Grupo para mantener los compromisos adquiridos; también fortalece las relaciones de confianza con aquellos a quienes servimos.

Adicionalmente, nuestros canales abiertos de comunicación representan una herramienta fundamental para la gestión de la transparencia en nuestros procesos de venta, la medición del impacto y la generación de valor. Es a través de estas herramientas que somos capaces de comunicar las características de nuestros productos en su totalidad y promover un consumo y uso responsable de los mismos.



## Atención al cliente



**15,450,216** clientes  
EN 2017, **14% MÁS** QUE EL AÑO ANTERIOR.

En Santander trabajamos para ofrecer a nuestros clientes una atención personalizada que se caracteriza por brindar un servicio de excelencia regido por el trato justo, accesible en todo momento, con actitud responsable y aprovechando la tecnología de punta a nuestro alcance.

A través de nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente damos resolución a las diversas quejas, sugerencias, dudas y comentarios que recibimos en nuestras siete plataformas:



### A CLIENTE O USUARIO

#### 1. SUPERNET

- Cliente registra su queja.
- En automático recibe folio y SLA's (carta acuse-compromiso).

#### 2. BANNER (PORTAL)

- Cliente o Usuario registra folio.
- En automático recibo folio y SLA.
- Registra datos de contacto (*e-mail* y número celular).

#### 3. RED DE SUCURSALES

- Recibe y registra la queja.
- Proporciona carta-acuse compromiso con folio y SLA.
- Registra datos de contacto (*e-mail* y número celular).

#### 4. CONTACT CENTER

- Reciben la queja.
- Informa folio y SLA.
- Registra datos de contacto (*e-mail* y número celular).

#### 5. DEFENSOR DEL CLIENTE

- Recibe queja, informa al Cliente que la Unidad Central de Aclaraciones y Servicio al Cliente le atenderá.
- Envía por correo la queja.

#### 6. REDES SOCIALES

- Se recibe la queja y registra (VPN).
- En automático recibo folio y SLA.
- Registra datos de contacto (*e-mail* y número celular).

#### 7. PROGRAMA DE RADIO

- Se toma el caso al aire y se registra en el sistema.
- Registran datos de contacto (*e-mail* y número celular).



### B SERVICE CENTER (SISTEMA GESTOR)

- Generación de folio.
- Envío automático de carta acuse-compromiso, correo y SMS.
- Envío automático de carta respuesta y SMS (cierre de folio).



### C UNIDAD CENTRAL DE ATENCIÓN DE ACLARACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE

**Para los canales: Supernet, Contact Center, Red de Sucursales y Redes Sociales:**

- Analiza el origen, toma decisiones y/o gestiona la resolución con las diversas áreas del Banco y Filiales.
- Obtiene dictamen y emite la respuesta en automático (*e-mail* y SMS).

**Para el resto de los canales:**

- Registra la queja en el sistema SC.
- Realiza los mismos procesos anteriores.

**Genera la información estadística por: producto, área, canal, programa, proceso, segmento, criticidad y causa-raíz.**

**Governance:**

- Promueve y da seguimiento a la implementación de mejoras.
- Informa a las diversas áreas y da seguimiento a los indicadores y ratios.



### D CLIENTE O USUARIO

- Recibe notificación automática de acuse vía sms y por *e-mail*.
- Recibe automáticamente respuesta (*e-mail* y SMS).



### C ÁREAS DE ESCALAMIENTO (BANCO Y FILIALES)

- Recibe y analiza la solicitud.
- Identifica la causa-raíz.
- Visita al Cliente (de ser necesario).
- Elabora respuesta y la envía por correo a la Unidad Central de Atención de Quejas.
- Implementa mejoras.



**9,430** comentarios

**Y SUGERENCIAS FUERON ATENDIDOS EXITOSAMENTE EN 2017.**



Este año se sumaron cuatro iniciativas para el fortalecimiento de nuestra área de Atención al Cliente:



A todos los canales de comunicación que pone a disposición de los clientes nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente, se suma nuestra área de Investigación de Mercados que desarrolla diversos estudios al año para alinear el lanzamiento de nuevos productos y servicios con las necesidades reales de nuestros clientes, mediante la medición de la funcionalidad y aceptación de los mismos.

A través de encuestas, *focus groups*, *mystery shoppers*, entrevistas personales, telefónicas y online, en 2017 llevamos a cabo los siguientes estudios:

**1. Plataforma Connect**

**Objetivo:** Evaluar el modelo de atención remota que ofrecemos.

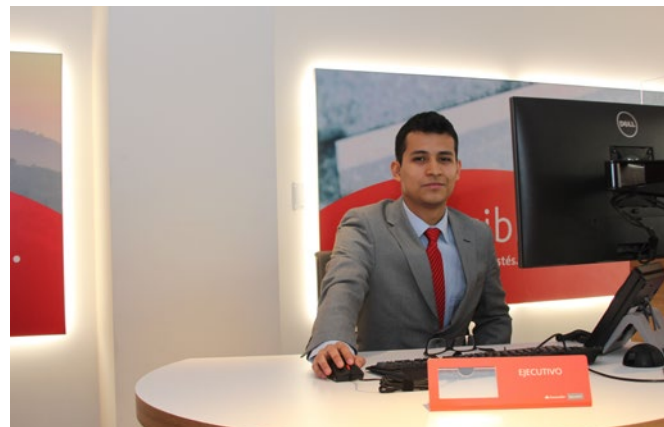
**2. Select Me**

**Objetivo:** Medir el grado de aceptación de un nuevo modelo de atención, dirigido a nuestras clientas, que ofrece servicios de valor agregado como asistencias en temas varios, asesoría en trámites y *check up* médico, entre otros.

**3. Revisión de Apps**

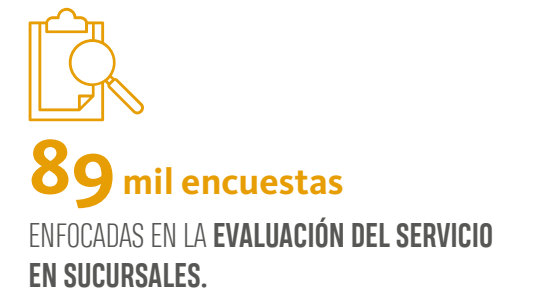
**Objetivo:** Realizar pruebas de uso y funcionalidad de nuestras diferentes apps e implementar ajustes a los proyectos de mejora que hemos estado desarrollando:

- a. *Onboarding* de la cuenta Santander Súper Digital
- b. *Onboarding* de la cuenta Santander Plus
- c. Sitio móvil Santander Plus
- d. Plataforma FX *on-line*



## Calidad y satisfacción del cliente

En Santander la eficiencia y funcionamiento de nuestros sistemas de atención al cliente y procesos de calidad se reflejan en el nivel de satisfacción de nuestros clientes. A manera de autoevaluación y buscando la mejora continua del Grupo, realizamos encuestas diariamente para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. De estas obtuvimos los siguientes resultados:



**4. Recompensas Súper Cuenta de Débito Santander**

**Objetivo:** Medir los drivers de uso de débito, y los programas de recompensas asociados al uso de nuestra Súper Cuenta de Débito Santander.

**5. Corresponsales**

**Objetivo:** Medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes que hayan realizado operaciones en Oxxo, Telecomm y 7 Eleven.

**6. Valoración de tarjetas Visa-Aeroméxico y Platinum**

**Objetivo:** Evaluar la oferta de valor de nuestras tarjetas de crédito Visa-Aeroméxico y Platinum con el fin de ofrecer mejores beneficios a nuestros clientes al momento de realizar sus transacciones.

Adicionalmente, nos preparamos para el futuro al trabajar en la estructuración de un sistema digital de Autogestión de Aclaraciones que entrará en funcionamiento el año próximo, así como en la reestructuración de nuestro programa Estilo Santander que a partir de enero de 2018 se convertirá en Toque Santander. Este programa mejorado nos permitirá ofrecer una atención sencilla, personal, justa y completa.



### 1. Felicitaciones WOW:

De las 89,000 encuestas enfocadas a la evaluación del servicio en nuestras sucursales, se recibió un total de 21,239 felicitaciones Wow. Estas se registran cuando un cliente manifiesta que su ejecutivo hizo algo excepcional por mejorar su experiencia en sucursal.

### 2. Benchmark:

Nos mantuvimos en la posición no. 3 en el Benchmark de Satisfacción en el Servicio que mide y compara el desempeño de los principales bancos en México, valorando aspectos de servicio y canales de comunicación, así como precio, imagen y marca.

### 3. Procesos de Calidad:

Con base en los resultados de las encuestas y manteniendo foco en la mejora de la experiencia del cliente, se implementaron tres nuevos procesos de calidad en el servicio:



## MARKETING SUSTENTABLE

Conscientes del impacto que nuestra actividad publicitaria puede llegar a ocasionar, hemos implementado políticas medioambientales a nuestra mercadotecnia. En 2017 tomamos las siguientes medidas:

1. Reducir significativamente la publicidad impresa.
2. Diversificar la publicación en medios digitales exteriores.
3. Trabajar con proveedores de impresión ecológica.

Parte de nuestra estrategia para reducir la publicidad impresa fue el fortalecimiento de nuestra presencia en redes sociales. En Santander buscamos aprovechar todas las herramientas digitales a nuestro alcance para ampliar la esfera de influencia y mejorar la comunicación con nuestros clientes.

Gracias a nuestras cuentas en Facebook, Twitter y YouTube logramos compartir infografías, noticias y videos relacionados con temas de interés como educación financiera, protección de datos y el uso correcto de nuestros productos.

## Marketing

En Santander estamos seguros de que la mejor manera de promover un consumo responsable es a través de un marketing sustentable, integrado por campañas transparentes que vuelvan accesibles todos nuestros productos y servicios. Es también a través del área de Marketing que compartimos nuestra visión de producción responsable y contribuimos al progreso de las personas y empresas en las comunidades que nos rodean.

Para asegurar la sustentabilidad y legalidad de nuestras campañas, trabajamos para que toda nuestra actividad mercadológica responda a las disposiciones y legislaciones vigentes en el ámbito financiero, dictadas por entidades tales como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el Banco de México (Banxico) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

En conjunto con la regulación externa a la que se adhiere nuestra mercadotecnia, todas las campañas de publicidad que difundimos requieren la revisión del área Jurídica, a fin de garantizar el cumplimiento de las diferentes normativas, tanto internas como externas, antes de llegar al cliente.

 **1,898,771**  
SEGUIDORES ALCANZADOS

 **186,258**  
SEGUIDORES ALCANZADOS

 **4,232**  
SEGUIDORES ALCANZADOS



### CÉDULA DE CALIDAD PARA LA VENTA DE SEGUROS

Esta cédula ayuda a nuestros colaboradores en el proceso de gestión con el cliente, permitiéndoles ofrecer un servicio con empatía, respeto, orden y conocimiento del producto ofertado.



### TIPS PARA EL RECONOCIMIENTO DE COMPRAS EN LA RED

Estos tips fueron difundidos a través de un video diseñado para dar a conocer los puntos clave para brindar una buena experiencia de compra con énfasis en las formas correctas de explicar claramente los beneficios y costos del producto ofertado.



### PROGRAMA DE 4R'S PARA BRINDAR TRANQUILIDAD EN CASO DE SINIESTRO

Este programa es una estrategia digital para la mejora en la calidad en el servicio. Se informa oportunamente acerca de los cuatro pasos a seguir en caso de siniestro, desde el reporte hasta su resolución.

Finalmente, con el propósito de agradecer y premiar la lealtad de nuestros clientes, retomamos la campaña Santander Plus, que ofrece diversos beneficios y permite domiciliar servicios, desarrollar planes de ahorro y pagar en restaurantes del Grupo Alsea con tarjetas Santander, entre otros. A este listado se suma la posibilidad de obtener boletos dobles para asistir a distintos eventos culturales como agradecimiento por el uso y preferencia hacia nuestros productos.



Además, es a través de nuestros perfiles en línea que somos capaces de difundir nuestra visión y misión, empapando a todos nuestros seguidores de los objetivos de Responsabilidad Social que Santander se ha propuesto. En 2017 estructuramos una campaña trimestral consolidada para la difusión de nuestros compromisos sociales y sustentables.

A lo largo del año, se abordaron los siguientes temas:

1. Actividades de Reforestación.
2. Recaudación de fondos y apoyo a instituciones tales como: Fundación Mark, Fundación Kristen, Casa de la Amistad, Bécalos, Institución Casa Hogar y Fundación Vivienda.
3. Comunicación sobre las mejoras estructurales de nuestras instalaciones para apoyar al cuidado del medio ambiente y fomentar un uso más eficiente de los recursos naturales.



## NUESTRAS CAMPAÑAS

A lo largo del año desarrollamos campañas de comunicación a través de diversos medios digitales, televisión, radio y prensa, entre otros. Estas se llevan a cabo con el objetivo principal de promover el uso y la contratación responsable de nuestros productos y servicios, posicionar a Santander en el mercado existente y apoyar a causas sociales que aportan al crecimiento y mejora de nuestra comunidad.

### Campañas de Promoción:

#### a. Inversión con regalo:

Esta campaña tuvo como objetivo la atracción de aguinaldos. Se ofreció a los clientes la posibilidad de invertir desde \$50,000 pesos y hasta \$5,000,000 en productos de plazo a 360 días. A cambio, se les pagó una tasa exclusiva acorde con el monto de inversión y se les entregó al instante un producto Samsung a elegir.

## PATROCINIOS

En Santander no nos conformamos con promover el consumo responsable de nuestros productos y servicios; también nos preocupamos por patrocinar diferentes eventos que interesan a nuestros clientes. Estamos seguros de que los patrocinios en los que participamos crean afinidad entre nuestros clientes y Santander, fortaleciendo las relaciones ya existentes. Además, nos permiten crear alianzas con otras empresas y grupos para así ampliar nuestro portafolio de productos y servicios cercanos a los intereses de nuestros clientes.

#### 1. F1:

Santander se ha posicionado como uno de los dos bancos aliados de CIE (Corporación Interamericana de Entretenimiento) en México. Esta alianza nos ha permitido ofrecer un espectáculo deportivo de primer nivel y la opción de comprar boletos antes de las ventas masivas, así como facilidades de pago a nuestros clientes. Adicionalmente, repartimos 7,000 boletos dobles para el Gran Premio de F1 en México a nuestros clientes más leales.



## Campañas de Posicionamiento:

#### a. Santander Plus II:

Relanzamos la oferta del programa Santander Plus, que regresa dinero a los clientes por utilizar diversos servicios, tales como domiciliación, creación de fondos de ahorro, pago en restaurantes del Grupo Alsea, entre otros.

#### b. Santander Plus Soriana:

Se gestionó una alianza con el Grupo Soriana para ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de recibir todos los miércoles una bonificación de \$100 pesos por cada \$1,000 gastados al mes en Soriana, Mega y Comercial Mexicana al pagar con su tarjeta de débito Santander. Para el caso de City Club, la promoción se aplicó los domingos y el monto a bonificar fue de \$200 pesos por cada \$1,000 gastados al mes utilizando la tarjeta de débito Santander.

## Campañas Sociales:

#### a. 1 x 1 Sismo:

Tras los sismos que afectaron a varias partes del país en septiembre de 2017, en Santander lanzamos la campaña de recaudación de fondos para la asistencia de víctimas y la reconstrucción de las zonas afectadas. Por cada peso que donaron nuestros clientes, Santander lo duplicó. El total de los recaudado se asignó al Fideicomiso Provivah para la construcción de viviendas permanentes.



**1.2 millones**

DE PERSONAS ALCANZADAS A TRAVÉS DE NUESTRAS REDES SOCIALES.



## 2. LaLiga Santander:

Promoviendo el deporte, dimos la oportunidad a nuestros clientes de participar para ganar viajes a España y asistir a los mejores partidos de LaLiga Santander, así como obtener camisetas de los mejores equipos españoles al incrementar su facturación en las compras realizadas con sus tarjetas Santander. Adicionalmente, a aquellos clientes que actualizaron sus datos, se les regaló un álbum Panini.



### PORTALES

Además de los productos y servicios financieros que ofrecemos, en Santander contamos con diversos portales que, con nuestro respaldo, generan mayor confianza en nuestros clientes al momento de adquirir casas, seguros para autos o viajes.

#### CasaCompara

En 2017 nuestro portal inmobiliario [www.casacompara.com](http://www.casacompara.com) reportó:

 **3,075,010**  
VISITAS EN 2017.

 **143,227**  
INMUEBLES PUBLICADOS.



Se realizaron mejoras importantes al portal, incluyendo una nueva plataforma hipotecaria que ofrece un servicio 100% digital, ágil y sencillo a través del sitio web: <https://www.santanderhipoteca.com/>



**1,050** solicitudes  
HIPOTECARIAS RECIBIDAS EN PROMEDIO POR MES.



**459** solicitudes precalificadas  
DIGITALMENTE EN TAN SOLO TRES MESES.

Adicionalmente, realizamos mejoras en la pantalla de inicio y en el proceso de precalificación hipotecaria a través de A/B Tests y análisis de usabilidad logrando:

- Reducir el *drop off* inicial en 7%
- Aumentar el nivel de conversión del 1.2% al 2.3%

En Santander miramos siempre hacia el futuro, por lo que para 2018 hemos establecido la meta de precalificar de forma 100% digital más de 5,000 solicitudes y aumentar la conversión en 50%, fijando como meta una tasa del 3.45%. Para lograrlo, trabajaremos en una estrategia de re-marketing e incubación, atendiendo los *drop offs* en las diferentes etapas del proceso.

#### AutoCompara

La accesibilidad de nuestro portal: [www.autocompara.com](http://www.autocompara.com) lo posiciona entre los mejores sitios para la compra y venta de seguros de auto. En 2017 se reportaron 2,294,858 visitas y un total de 1,893,587 usuarios. También se llevaron a cabo 1,092,566 cotizaciones a través del portal.



**22%** más usuarios  
REPORTADOS QUE EL AÑO ANTERIOR.

#### ViajaCompara

A través de nuestro portal [www.viajacompara.com](http://www.viajacompara.com), ofrecemos un buscador de viajes seguro y accesible respaldado por nuestra institución financiera. El portal de viajes Santander permite encontrar los mejores paquetes de viaje hacia los destinos más atractivos en el mundo. Gracias al servicio de atención personalizada que ofrece nuestro Call Center, los clientes pueden planear cada detalle de su itinerario de manera fácil y segura.



EN 2017 SE REALIZARON PRUEBAS DE STRESS, MITIGANDO LOS POSIBLES RIESGOS VINCULADOS CON EL DESEMPEÑO DE LA PLATAFORMA.



Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio realizamos un rediseño de nuestro portal, incluyendo importantes mejoras como la creación de nuevos micrositios para aumentar la variedad de las ofertas.



**70** nuevos micrositios  
PARA PAÍSES DESTINO.



**47** micrositios  
PARA NUEVAS AEROLÍNEAS.

En cuanto a la funcionalidad del portal, incorporamos la sección de últimas búsquedas, permitiendo a los usuarios regresar y revisar sus consultas anteriores. También se mejoró la interfaz digital para dispositivos móviles, permitiendo el acceso a nuestro sitio desde cualquier lugar.

Para ampliar nuestro mercado y mejorar la atención a nuestros usuarios foráneos, adaptamos un sistema multi-moneda y multi-idioma. De igual manera, logramos mejorar nuestras ofertas al integrar a un mayor número de proveedores de servicios turísticos en la plataforma, impulsando así el sector turístico nacional e internacional.

Las mejoras implementadas han mostrado sus resultados. En 2017 se registraron 1,092,806 visitas, resultando en 6,162 reservaciones digitales realizadas. El crecimiento de nuestro portal también se vio reflejado en la oferta turística.

Para 2018 nos hemos propuesto continuar con el crecimiento del sitio, mediante el aumento del número de proveedores involucrados, la ampliación del alcance del portal y la implementación de un mayor número de mejoras digitales.



## Transparencia en desarrollo y comercialización de productos

(102-11, 417-1, FS1, FS15)

Este material hace referencia al Contenido 102-11 de GRI 102: Contenidos Generales 2016; al Contenido 417-1 de GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016; al indicador Enfoque de Gestión de Impacto de Productos y Servicios Específico para el Sector de Servicios Financieros; FS1 de GRI G4 2013; y al Indicador Enfoque de Gestión de Responsabilidad sobre Productos Específico para el Sector de los Servicios Financieros, FS15; Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013



EN 2017, EL COMITÉ LOCAL DE COMERCIALIZACIÓN GESTIONÓ Y APROBÓ UN TOTAL DE

**18 productos** CERTIFICADOS COMO "NUEVOS", ELEVANDO SU APROBACIÓN AL COMITÉ GLOBAL Y CERTIFICANDO SU LANZAMIENTO.



SE GESTIONÓ LA APROBACIÓN DE

**38 productos** CALIFICADOS COMO "VARIANTES" DE PRODUCTOS EXISTENTES, CERTIFICANDO DIRECTAMENTE SU LANZAMIENTO PARA COMERCIALIZACIÓN.



En Santander contamos con un marco normativo\* para el proceso de aprobación y seguimiento de todos los productos y servicios que se ofrecen en México, el cual se establece desde nuestro Corporativo y se alinea con las normas locales, buscando mantener un equilibrio adecuado entre los riesgos que asumen nuestros clientes al adquirir un producto y la expectativa de beneficio que este ofrece, tanto para ellos como para el Banco.

En este marco se establecen los procesos de aprobación y seguimiento de productos y servicios en Santander a fin de minimizar la exposición de la entidad a los riesgos de conducta y reputacionales derivados de la comercialización, considerando para ello las fases de admisión, preventa, venta y seguimiento (postventa).

El marco normativo está publicado en el Manual General de Políticas de la Institución y puede ser consultado por cualquier empleado. Además, anualmente se imparte un curso a todos los empleados en materia de aprobación y seguimiento con el objetivo de fortalecer los procesos en esta materia.

\* La ubicación de las políticas, principios y/o códigos de conducta se pueden consultar en el [Manual General de Políticas y Procedimientos/Circulares.](#)

Este material hace referencia al Contenido 102-2, de GRI 102: Contenidos Generales 2016; y al contenido 417-1 de GRI 417: Marketing y Etiquetado, 2016; al indicador Enfoque de Gestión de Impacto de Productos y Servicios Específico para el Sector de Servicios Financieros; FS1 de GRI G4 2013; y al Indicador Enfoque de Gestión de Responsabilidad sobre Productos Específico para el Sector de los Servicios Financieros, FS15; Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013.

A continuación presentamos los Comités responsables de la comercialización de los productos y servicios en Santander.



### COMITÉ CORPORATIVO DE COMERCIALIZACIÓN (CCC)

Es el órgano colegiado responsable de los temas relacionados con la comercialización de los productos y servicios del Grupo, con sede en Madrid, España.

Presidido por el *Chief Compliance Officer* y por representantes de las funciones de Cumplimiento:

- Asesoría Legal
- Riesgos de Conducta
- Riesgos
- Auditoría
- Asesoría Fiscal
- Control de Gestión
- Contabilidad
- Gestión Financiera
- Negocio
- Tecnología
- Operaciones y Procesos
- Propiedad Industrial y Marketing



### COMITÉ LOCAL DE COMERCIALIZACIÓN (CLC)

Es el órgano responsable de los temas relacionados con la comercialización de los productos y servicios en Santander, México.

Presidido por el Director General Adjunto de Jurídico y por representantes de las Direcciones Ejecutivas de:

- Contraloría Normativa
- Asesoría Legal
- Riesgos
- Auditoría
- Asesoría Fiscal
- Control de Gestión
- Contabilidad
- Gestión Financiera
- Negocio
- Tecnología
- Operaciones y Procesos
- Propiedad Industrial
- Publicidad y Marketing

También registramos y monitoreamos el número de productos y servicios. El [CLC](#) se encarga de validar su adecuado control y seguimiento, considerando entre otros factores, los siguientes:

- Riesgo potencial de pérdida de capital o elevada complejidad.
- Evolución desfavorable del mercado o deterioro de los emisores.
- Malas prácticas de venta.
- Requerimientos o sanciones de organismos reguladores.

Es el área de Contraloría Normativa quien dentro de sus competencias obtiene la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento periódico de la totalidad de los productos y servicios de parte de las distintas fuentes a las que tenga acceso o, en su defecto, del área de negocio respectiva. Además, contamos con la herramienta corporativa OPERA para la presentación de productos nuevos al [CCC](#) y confrontamos el contenido de la publicación con los requisitos regulatorios de información de autoridades como Banxico, [CNBV](#) y [CONDUSEF](#), en publicaciones internas y externas.

(102-2)

Colocamos a disposición de nuestros clientes toda la información sobre las condiciones, restricciones y etiquetado de nuestros productos y servicios, haciendo públicas las comisiones, [CAT](#) (Costo Anual Total) y [GAT](#) (Ganancia Anual Total) aplicables en nuestro [sitio web](#).





## Productos con impacto social



**Meta 8.3:** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomenten la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

A LO LARGO DE 2017 SE ENTREGARON

**24,821 créditos PyME**

**POR \$48,700 MILLONES DE PESOS.**



Con Santander PyME impulsamos el emprendimiento de las pequeñas y medianas empresas en México ampliando las oportunidades laborales y atendiendo las necesidades de crecimiento del sector. Por su parte, el área de Agronegocios del Banco gestiona financiamientos que benefician al sector agrícola y a sus proyectos sustentables.

En 2017 ofrecimos créditos especiales con el objetivo de apoyar proyectos sociales y ambientales que impactan positivamente a estos sectores específicos. Algunos de los programas son:

### PROGRAMAS PyME

- **Crédito Agro para Comunidades**

Se desarrolló con la finalidad de crear 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, mejores condiciones de venta y oportunidades de financiamiento para que tengan una mayor capacidad de compra, hasta flexibilidad de pagos alineados al ciclo agrícola.

En 2017 otorgamos 49 créditos que beneficiaron a nuestros clientes y crearon en ellos un sentido de pertenencia a la comunidad.

- **Primer Crédito para PyME**

Este nuevo crédito favorece la integración social al otorgar financiamiento a aquellas personas sin experiencia crediticia que bajo el esquema tradicional de otorgamiento de créditos no podrían obtenerlo. Santander las respalda y les ofrece un crédito PyME de tasa variable que busca su inclusión financiera. En 2017 otorgamos los tres primeros créditos.

- **Crédito para mujeres**

Impulsamos la igualdad de oportunidades y el crecimiento de la fuerza laboral femenina en el mercado. PyME Mujeres lleva líneas crediticias diseñadas para las mujeres emprendedoras y empresarias de México con el fin de promover mecanismos de apoyo concretos. En 2017 las apoyamos de la siguiente manera:

- **Mujeres empresarias**  
Para personas morales:  
**1,687 créditos otorgados.**
- **Mujer crezcamos**  
Para personas físicas:  
**126 créditos otorgados.**

- **Programa Tecnología de la Información y Comunicaciones**

El propósito de este crédito es impulsar el financiamiento para adquirir soluciones tecnológicas y de manufactura avanzada; entre otros, *hardware*, *software*, maquinaria y equipos especializados. También incluye los gastos relacionados con la implementación de dichas soluciones para automatizar el proceso de negocio. En 2017, en conjunto con Nacional Financiera, se otorgaron nueve créditos.

- **Programa Emergente para Clientes Afectados por Sismos**

En solidaridad con lo ocurrido durante los sismos de septiembre de 2017, en Santander pusimos a disposición de las empresas que sufrieron daños físicos o económicos, créditos hasta con un periodo de seis meses de gracia del pago del crédito. Se entregaron 105 créditos.

- **Jóvenes Emprendedores**

A través de este programa otorgamos financiamiento para nuevos negocios y negocios con al menos un año de operación. En 2017, 1,338 jóvenes emprendedores recibieron su crédito.

- **Financiamiento a la industria restaurantera**

En conjunto con Nacional Financiera y la Secretaría de Turismo lanzamos el Programa Crédito Ven a Comer a fin de facilitar el acceso a financiamiento a la industria restaurantera. Buscamos generar un distintivo de calidad y autenticidad para productos, mercados, proveedores, restaurantes, e incluso cocineros. Durante 2017 otorgamos 154 créditos restauranteros.

- **Programa Gasolineras**

Con este programa Santander otorga financiamiento a los empresarios dueños de gasolineras a fin de que realicen las inversiones necesarias para desarrollar sus planes de negocio a nivel nacional. En 2017 otorgamos 37 créditos de este tipo.



Desde nuestra área de Agronegocios y con el apoyo de [FIRA](#) (Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura), financiamos proyectos a los sectores agropecuario, rural y pesquero de México:

**Financiamiento Rural**

En conjunto con el Banco de México hemos financiado cerca de 116 proyectos de inversión por un monto de \$755 millones de pesos en poblaciones con menos de 50 mil habitantes, lo que ha permitido la generación de empleo e incremento del bienestar social en dichas comunidades rurales. Lo anterior ha sido posible gracias a nuestra participación en el Programa Oficial de Financiamiento Rural.

**Programa para Zonas Afectadas por Desastres Naturales**

Con este programa buscamos acelerar la respuesta institucional en la atención a las empresas y la reactivación económica de las regiones afectadas por desastres naturales con el beneficio del 1% a la tasa de interés. Actualmente hemos otorgado créditos por \$1,600 millones de pesos.

**Programa Especial para el Financiamiento a la Población Prioritaria**

En Santander buscamos facilitar el acceso al crédito y la reducción de costos financieros para atender las necesidades de crédito de la población prioritaria de los sectores agropecuario, forestal y pesquero, así como de proyectos sustentables. Actualmente se han otorgado créditos con este beneficio por un monto de \$300,000,000 de pesos.

**Programa Especial de Apoyo a Proyectos Sustentables**

Con este programa pretendemos fomentar el desarrollo de proyectos verdes rentables, relacionados con prácticas forestales y de agricultura sustentables, uso eficiente del agua, energía renovable y eficiencia energética, entre otros, que optimicen el uso de la energía y los recursos naturales, por medio de un apoyo financiero equivalente a 100 puntos base de la tasa de interés.



**Meta 5.a:** Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales



EN 2017 SE PRESENTÓ EL PROGRAMA SELECT ME, PARA IMPULSAR EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS MUJERES Y EL EMPODERAMIENTO FEMENINO

**SELECT ME**

Este programa contempla productos de inversión y cuentas especializadas, atención diferenciada en sucursales y acceso a servicios adecuados para mujeres pertenecientes al segmento de rentas altas. Incluye un paquete de soluciones, único en el mercado, que facilitará el día a día de las mujeres.

**Educación financiera**

(FS16)

Este material hace referencia; al Indicador: Indicadores de Desempeño de Responsabilidad sobre Productos Específicos para el Sector de Servicios Financieros, FS16: Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013.

En Santander contamos con diferentes herramientas e iniciativas que contribuyen a la Educación Financiera de clientes, empleados y de la sociedad.

**Cientes**

**PROGRAMA PyME ADVANCE**

Apoya la formación, el financiamiento, la internacionalización y la búsqueda de talento.

Se otorgaron **1,578 becas** en formación presencial y **507 licencias** en formación *online*.

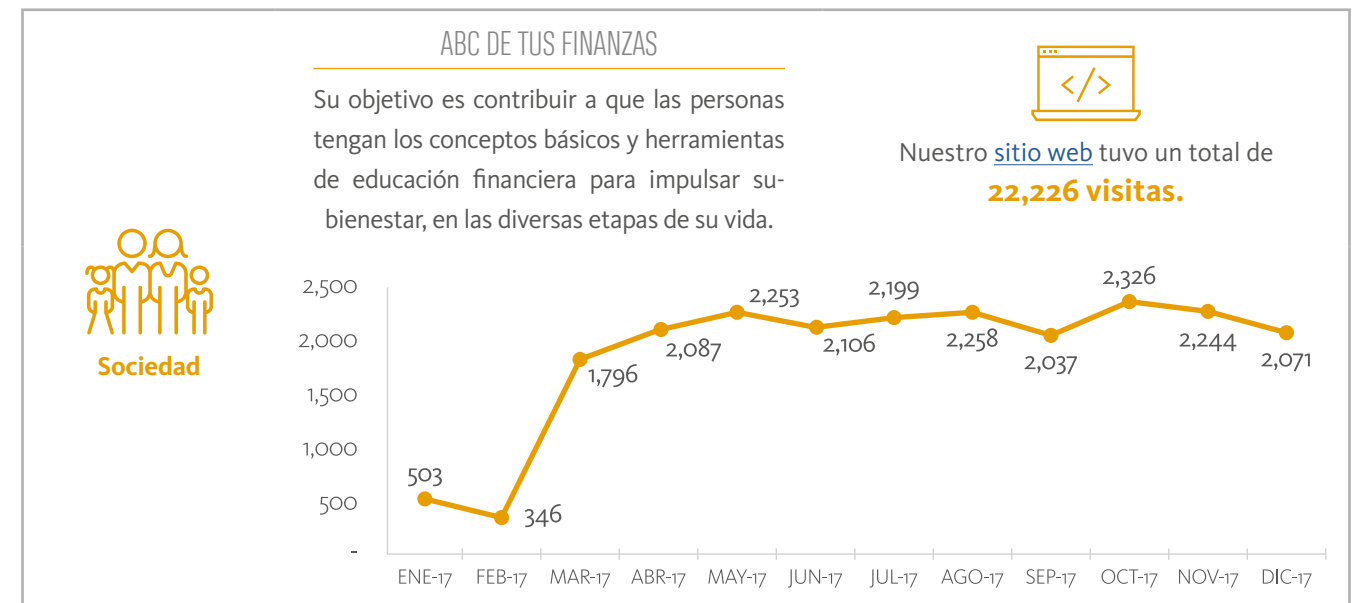
PARA MÁS INFORMACIÓN [CONSULTA AQUÍ.](#)

**Empleados**

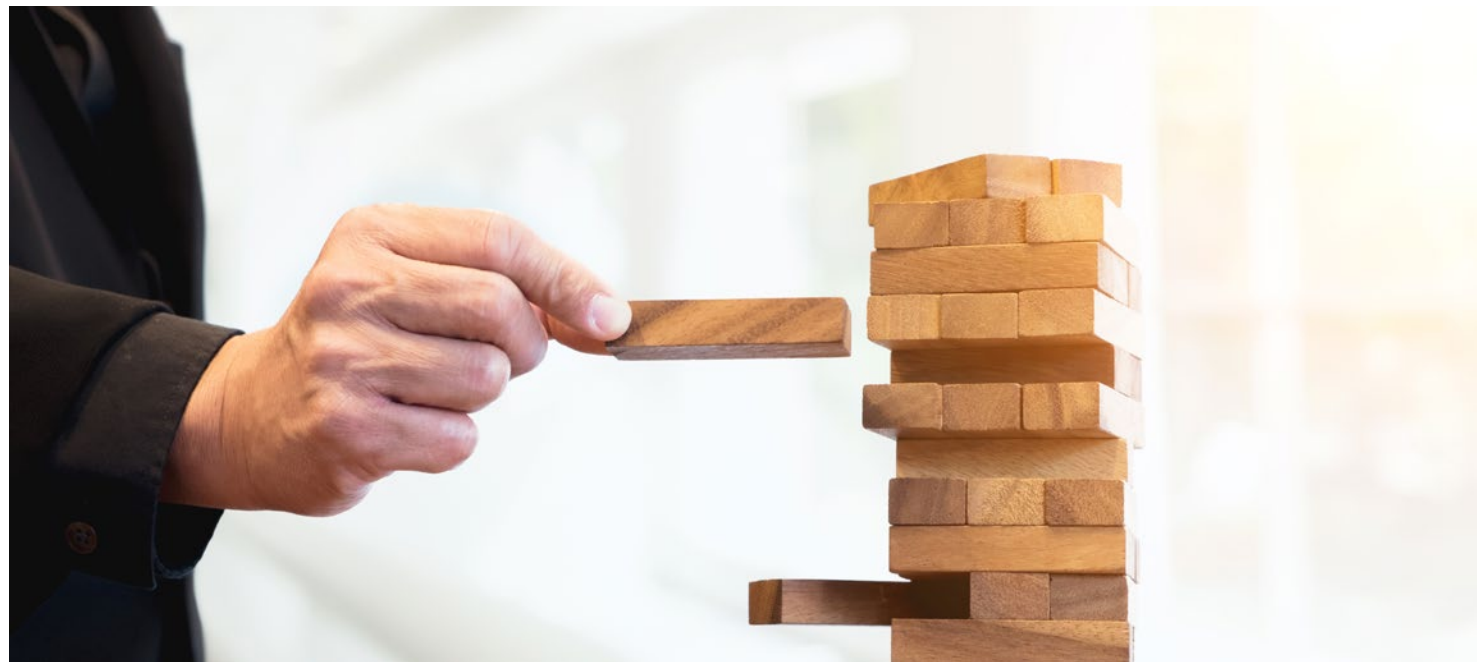
**CURSO DE FINANZAS PERSONALES**

Brindamos a nuestros colaboradores cursos en finanzas personales.

Capacitamos a **158 personas** con un total de **316 horas**.







## Evaluación de riesgos sociales y ambientales

(412-3, FS1, FS2 y FS3)

Este material hace referencia al Contenido 412-3 de GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016; al Indicador Enfoque de Gestión de Impacto de Productos y Servicios Específico para el Sector de Servicios Financieros, FS1, FS2 y FS3; Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013.



**Meta 9.4:** De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, 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 2017, **4 PROYECTOS FUERON FINANCIADOS** BAJO LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR POR UN MONTO TOTAL DE

**\$22 mil millones de pesos.**

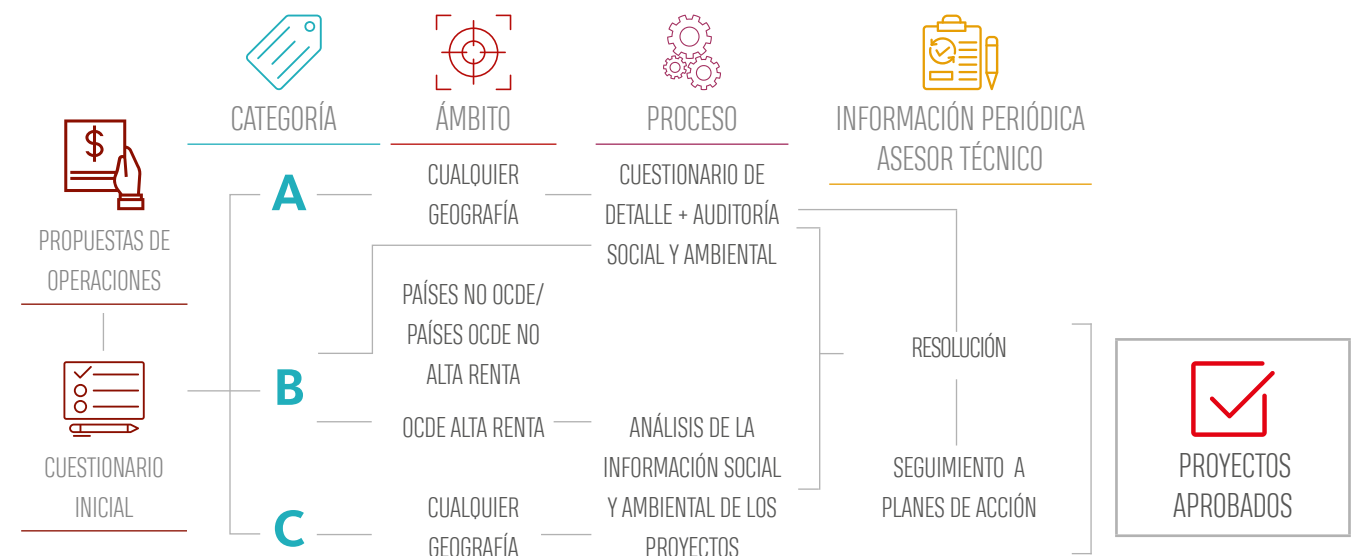
De acuerdo con la política social y ambiental del Grupo, en Santander evaluamos todos los proyectos de financiamiento que rebasan los \$10 millones de dólares con apego a los Principios del Ecuador, a fin de determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de nuestros proyectos. Esta política fue aprobada por el Consejo de Administración para su aplicación en México en mayo de 2016.

Nuestra área de negocio de *Global Corporate Banking*, o *Project Finance*, es la encargada de coordinar con los asesores del Grupo 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 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.

El análisis financiero y comercial que acompaña el proceso de financiamiento se complementa con un minucioso estudio socioambiental realizado por un asesor externo. Este estudio se basa en el Cuestionario Ambiental y Social (ESQCorporativo), a través del cual damos seguimiento al impacto de los proyectos.

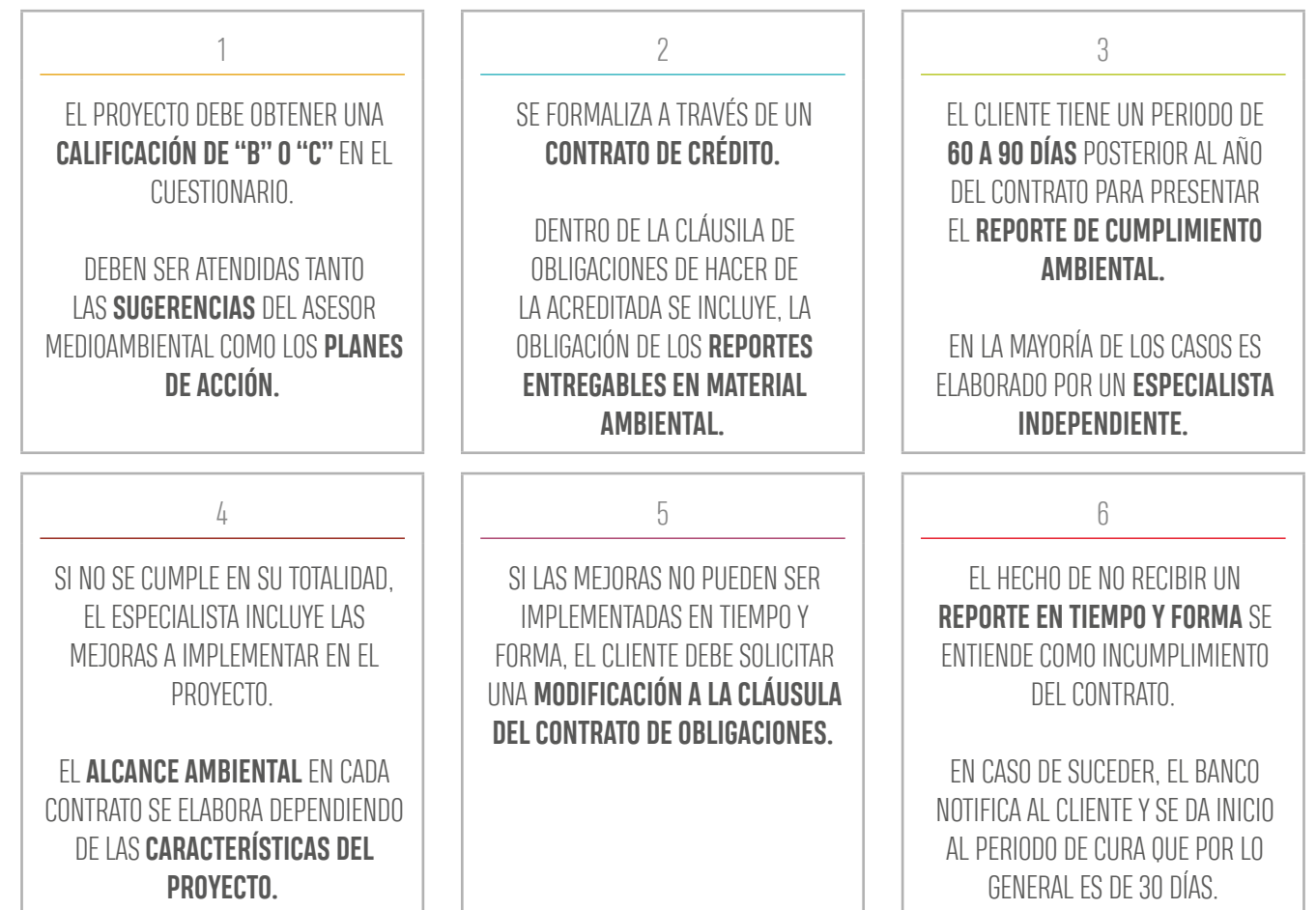
Este material hace referencia al Contenido 412-3 de GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos, 2016; y al Indicador Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio, FS1, FS2 y FS3; Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013.

### Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador en *Project Finance* Importe superior a \$10 millones de dólares



- a. *Project Finance* con un impacto negativo significativo y de mayor riesgo.
- b. *Project Finance* con un impacto negativo de menor riesgo.
- c. *Project Finance* con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

A continuación se explica el paso a paso del proceso para la aprobación de proyectos:



**Los productos financieros sujetos a los Principios del Ecuador son:**

1. Servicios de Asesoramiento Financiero de Proyectos, cuando los costos totales de capital del proyecto asciendan a \$10 millones de dólares o más.
2. Financiamiento de Proyectos, cuando los costos totales de capital del proyecto sean de 10 millones de dólares o más.
3. Préstamos Corporativos Vinculados a Proyectos (incluido Financiamiento a la Exportación en forma de Crédito Comprador), cuando se cumplan los cuatro criterios siguientes:
  - a. La mayor parte del préstamo está vinculado a un único proyecto sobre el que el cliente tiene un control operativo efectivo (ya sea directo o indirecto).
  - b. El importe total del préstamo es, como mínimo, de \$10 millones de dólares.
  - c. 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.
  - d. El plazo del préstamo es de dos años como mínimo.
4. 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 vayan a cumplir los criterios relevantes.



## Inversión en innovación y tecnología

Uno de nuestros objetivos es ser un Grupo responsable en el ámbito digital y para lograrlo sabemos que es clave invertir en tecnología y en las herramientas más adecuadas para dar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.

En Santander invertimos en diferentes proyectos tecnológicos con el objetivo de llevar a cabo mejoras que nos permitan ser un Banco más fuerte. Gracias a ello tenemos la capacidad de innovar en el desarrollo de productos que nos permitan hacer más eficiente nuestra operación interna y ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes.

En 2017 la inversión dirigida a proyectos de tecnología e innovación se aplicó de la siguiente manera:

INVERSIÓN

BENEFICIOS

 <p><b>Atención al cliente</b></p>	<p><b>\$1,103 millones de pesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor rapidez en apertura de cuentas</li> <li>• Multicanalidad</li> <li>• Mejora en los tiempos de atención al cliente</li> </ul>
 <p><b>Canales</b></p>	<p><b>\$380 millones de pesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de acciones multi-paso y derivación transaccional entre canales</li> <li>• Actualización de imagen, estructura funcional y operativa de canales</li> </ul>
 <p><b>Gestión de riesgo</b></p>	<p><b>\$105 millones de pesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación en <i>software</i> e infraestructura actual en caso de incidentes y vulnerabilidades en los servicios</li> </ul>
 <p><b>Inclusión financiera</b></p>	<p><b>\$18 millones de pesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión financiera para personas que no son clientes bancarizados</li> </ul>
 <p><b>Seguridad de clientes</b></p>	<p><b>\$248 millones de pesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor nivel de seguridad al tarjetahabiente</li> </ul>
 <p><b>Procesos internos</b></p>	<p><b>\$539 millones de pesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los requerimientos regulatorios y de negocio</li> <li>• Mejora de la oferta de producto y simplicidad para los clientes</li> <li>• Entrega de información trazable, estable y auditable para los informes regulatorios</li> </ul>
 <p><b>Inversión total</b></p>	<p><b>\$2,393 millones de pesos</b></p>	



## Accesibilidad

(102-10)

Este material hace referencia al Contenido 102-10: Contenidos Generales 2016.

Disponemos de esquemas alternativos a las sucursales bancarias que facilitan el acceso general a los productos y servicios que ofrecemos y fortalecen la inclusión financiera de la población de escasos recursos.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**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.



OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS DIVERSIDAD DE CANALES PARA QUE ACCEDAN DE FORMA RÁPIDA, FÁCIL Y PREFERENTE A LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DEL GRUPO:

CONTAMOS CON



**1,375 sucursales,**



**7,323 cajeros automáticos,**



**20,546 corresponsales bancarios,**



**1 contact center**






QUE ATIENDE EN PROMEDIO A 897,000 CLIENTES.

TAMBIÉN CONTAMOS CON **MEDIOS DIGITALES** A TRAVÉS DE LOS CUALES SE REALIZARON **2,561 MILLONES DE TRANSACCIONES** (SUPERNET, SUPERMÓVIL Y BANCA MÓVIL).



En 2017, del total de transacciones realizadas a través de nuestros corresponsales bancarios, el 41% correspondió a segmentos de bajos recursos o poco favorecidos económicamente, lo que representó el 1% del total de transacciones realizadas en el Banco.

### Canales Transaccionales

 <b>Contact Center</b>	Promedio de clientes atendidos por mes	<b>897,000</b>
	Porcentaje de incremento en clientes en comparación con 2016	<b>4%</b>
	Total de transacciones realizadas en el Contact Center	<b>97,956,000</b>
	Porcentaje de incremento de transacciones realizadas en comparación con 2016	<b>6%</b>
	Porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017	<b>3%</b>
Recuperación de la cartera en 2017 (millones de pesos)		<b>\$18,473</b>
 <b>Banca Móvil</b>	Total de transacciones realizadas	<b>1,280,566,431</b>
	Porcentaje de incremento de transacciones realizadas en comparación con 2016	<b>74%</b>
	Porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017	<b>40%</b>
	Número de clientes afiliados	<b>2,951,624</b>
	Porcentaje de incremento de clientes afiliados en comparación con 2016	<b>50%</b>
Número de clientes activos		<b>1,990,810</b>
Porcentaje de incremento de clientes activos en comparación con 2016		<b>45%</b>
 <b>SuperNet</b>	Total de transacciones realizadas	<b>327,385,465</b>
	Porcentaje de incremento de transacciones realizadas en comparación con 2016	<b>10%</b>
	Porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017	<b>10%</b>
	Número de clientes usuarios de SuperNet	<b>971,697</b>
Porcentaje de incremento de usuarios en comparación con 2016		<b>13%</b>
 <b>SuperMóvil</b>	Total de transacciones realizadas	<b>953,180,966</b>
	Porcentaje de incremento de transacciones realizadas frente a 2016	<b>118%</b>
	Porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017	<b>30%</b>
	Número de clientes usuarios de SuperMóvil	<b>1,508,196</b>
Porcentaje de incremento de usuarios en comparación con 2016		<b>67%</b>
 <b>Domiciliaciones</b>	Total de domiciliaciones realizadas en 2017	<b>88,675</b>
	Porcentaje de incremento de domiciliaciones realizadas en comparación con 2016	<b>223%</b>

**Canales Transaccionales**

Total de sucursales	OXXO:	<b>17,004</b>
	Telecomm:	<b>1,718</b>
	7 Eleven:	<b>1,824</b>

OXXO: 28,282,517 millones de transacciones en OXXO, 43% más que en 2016. Del total de transacciones, 41% son realizadas por segmentos de bajos recursos, 3,509,142 más transacciones realizadas que en 2016. El porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017 fue del 1%

Telecomm: 2,583,455 millones de transacciones en Telecomm, 17% más que en 2016. Del total de transacciones 46% son realizadas por segmentos de bajos recursos, 173,187 más transacciones realizadas que en 2016. El porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017 fue del 0.08%

7 Eleven: 1,590,382 millones de transacciones en 7 Eleven, 42% más que en 2016. Del total de transacciones 39% son realizadas por segmentos de bajos recursos, 182,326 más transacciones realizadas que en 2016. El porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017 fue del 0.05%

Porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017:  
 Depósito en efectivo en corresponsales VS Banco: 40%  
 Pago de TDC en corresponsales VS Banco: 20%



**Cajeros Automáticos (ATM's)**

Total de transacciones realizadas	<b>474,552,079</b>
Porcentaje de incremento de transacciones realizadas en comparación con 2016	<b>5%</b>
Porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017	<b>15%</b>



**Corresponsales**

Total de transacciones realizadas

Telecomm: 2,583,455 millones de transacciones en Telecomm, 17% más que en 2016. Del total de transacciones 46% son realizadas por segmentos de bajos recursos, 173,187 más transacciones realizadas que en 2016. El porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017 fue del 0.08%

7 Eleven: 1,590,382 millones de transacciones en 7 Eleven, 42% más que en 2016. Del total de transacciones 39% son realizadas por segmentos de bajos recursos, 182,326 más transacciones realizadas que en 2016. El porcentaje de transacciones en comparación con el total del Grupo en 2017 fue del 0.05%

Depósito en efectivo en corresponsales VS Banco: 40%  
 Pago de TDC en corresponsales VS Banco: 20%



Este material hace referencia al contenido 102-10 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016.



**PARA 2018, NUESTRA COBERTURA LLEGARÁ A MÁS MUNICIPIOS INTEGRANDO A OTRAS TIENDAS DE CONVENIENCIA A LA RED DE CORRESPONSALES.**

**102-10**

En temas de inclusión de personas con algún tipo de discapacidad, contamos con cajeros automáticos con teclado Braille para personas con limitaciones visuales. En 2017 se realizaron ocho nuevas aperturas de sucursales que incluyeron elementos para facilitar el acceso a personas con discapacidad: rampas, baños con dimensiones especiales y espacios amplios para la circulación.



**86 remodelaciones**  
EN SUCURSALES



**21 reubicaciones**  
EN SUCURSALES TRADICIONALES Y PyME



**6 conversiones**  
EN PyME



**8 aperturas**  
SUCURSALES TRADICIONALES, SELECT Y PyME





## Inclusión financiera



FINANZAS DE TÚ A TÚ

“Tuiio” es un robusto programa de inclusión financiera que marca una diferencia en la forma en que se apoya en México al segmento popular, ya que si bien tiene un modelo sustentable, su principal objetivo es generar impacto social medible, por medio de la oferta de productos y servicios financieros a la medida de nuestros clientes tales como, créditos productivos, cuenta de ahorro, seguros y un soporte con sucursales propias, corresponsales, cajeros automáticos, terminales punto de venta y uso de banca electrónica.

En Tuiio, contribuimos al progreso de la sociedad, contando con un programa de educación financiera y capacitación para los clientes, a fin de maximizar sus habilidades y desarrollar su potencial, optimizando el uso de recursos.

Es un modelo de atención diseñado para la población con limitada o nula inclusión financiera, un diferenciador importante de Tuiio es que opera sobre una plataforma tecnológica sencilla y amigable, que empieza con la generación de una cuenta enteramente digital con la que operarán los clientes sin tener que ir a sucursales, impulsando la inclusión financiera desde la palma de su mano.

Tuiio inició oficialmente operaciones el 20 de diciembre del 2017, contando con cinco espacios (oficinas de atención) ubicados en comunidades del Estado de México (Chalco, Chimalhuacán, Toluca, Valle de Chalco y Atizapán) y 59 colaboradores dentro de su estructura, colocando los primeros créditos en Chalco y Valle de Chalco al cierre del año.



Tenemos la certeza que este inicio de operaciones marcará un cambio en el sector y confiamos que el 2018 se consolidará la oferta de valor para cumplir con nuestro propósito.

### Campus Pay

Banco Santander presentó en 2017 la primera aplicación en el país para impulsar la bancarización de jóvenes universitarios facilitando pagos en sus centros educativos a través de su smartphone, innovación lanzada en México como primer país en el Grupo.

Campus Pay es un desarrollo global diseñado para que los estudiantes, docentes y todos quienes forman parte de la comunidad universitaria se integren a un ecosistema digital que les permita realizar pagos dentro del campus de manera simple y sencilla. Gracias a esta aplicación los usuarios paguen trámites escolares como inscripciones, colegiaturas y exámenes, así como productos en tiendas, consumos en las cafeterías e incluso fotocopias, dentro de universidades públicas o privadas.

## Defensor del cliente

(102-29, 418-1)

Este material hace referencia; al Contenido 102-29 de GRI 102: Contenidos Generales 2016; al Contenido 418-1 de GRI 418: Privacidad del Cliente 2016.

Valoramos y cuidamos a quienes servimos. Por eso contamos con el Defensor del Cliente, una instancia totalmente independiente a la operación del Grupo. Desde hace 10 años brinda a nuestros clientes un mecanismo transparente de comunicación y solución de conflictos relacionados con las actividades del Grupo.

El Defensor del Cliente reporta directamente al Consejo de Administración, por lo que sus decisiones son inapelables.

Preservamos todo el aprendizaje que en estos 10 años le ha dado al Grupo el contar con una figura como el Defensor, por medio de:

En 2017	
	1,407
Casos recibidos	
	1,408
Casos cerrados	
	1,104
Casos resueltos a favor del cliente	

Medios de denuncia	Número de casos
Teléfono	411
Correo electrónico	615
Personal	73
Web	308

1. La herramienta Corporativa Tableau da seguimiento a la participación de los clientes en asuntos atendidos y resueltos por el Defensor del Cliente.
2. Neojúpiter reúne la información que permite el personal de la Banca Comercial y de Particulares saber qué clientes están siendo o fueron atendidos por el Defensor del Cliente Santander, en qué consisten sus quejas y reclamos y cómo se resolvieron.

El Defensor del Cliente también presenta reportes trimestrales al Consejo de Administración con información estadística sobre los asuntos atendidos. A través de este reporte se identifican áreas de oportunidad para el Grupo Financiero con respecto a la tendencia de reclamos que presentan los clientes, ya sea en productos o en la atención que se les brinda. También es un mecanismo indirecto de consulta a grupos de interés que utiliza el Consejo para su toma de decisiones.

# Empleados Santander

Estamos comprometidos con el crecimiento económico sustentable e inclusivo, el pleno empleo y el trabajo digno para todos. Por ello, ofrecemos condiciones laborales seguras que impulsen el desarrollo integral de nuestros colaboradores en equilibrio con su vida familiar y su proyección profesional.



## Empleo

(102-8, 102-41, 202-2, 401-1, 405-1)

Este material hace referencia; al Contenido 102-8 y 102-41 de GRI 102: Contenidos Generales 2016; al Contenido 202-2 de GRI 202: Presencia en el Mercado 2016; al Contenido 401-1 de GRI 401: Empleo 2016; al Contenido 405-1 de GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016.

Generamos empleo digno y oportunidades de crecimiento para los colaboradores porque somos conscientes de que de eso depende la sustentabilidad del Grupo. Cerramos 2017 con un total de 17,826 empleados más el personal de *outsourcing*, integrado por 3,534 personas, que en su mayoría son cajeros y no cubren una parte significativa de las operaciones de la empresa. El 21% de los trabajadores tiene un contrato colectivo de trabajo –es decir, son sindicalizados–, mientras que el 88% de los colaboradores tiene contratos fijos.



**Meta 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.



**Meta 8.8:** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.



### EMPLEADOS MUJERES:

**9,541**



### NUEVAS CONTRATACIONES

**2,318**



### PORCENTAJE DE ROTACIÓN

**16.5%**



### BAJAS

**1,735**



### TIPO DE CONTRATACIÓN

Sindicalizados	<b>2,254</b>
No sindicalizados	<b>7,287</b>
Contratos fijos	<b>8,439</b>
Contratos temporales	<b>1,102</b>
<i>Outsourcing</i>	<b>1,932</b>



### CATEGORÍA LABORAL

Directores	<b>188</b>
Subdirectores	<b>597</b>
Gerentes	<b>2,499</b>
Administrativos y Operativos	<b>6,257</b>



### PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN

**46.5 horas**



### RANGO DE EDAD

Menores de 30	<b>4,208</b>
Entre 30 y 50	<b>4,918</b>
Mayores de 50	<b>415</b>



Este material hace referencia al contenido 102-8 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016; y al contenido 202-2 de GRI 202: Presencia en el Mercado, 2016; y al contenido 401-1 de GRI 401: Empleo, 2016.



**EMPLEADOS HOMBRES:**

**8,285**



**NUEVAS CONTRATACIONES**

**1,988**



**PORCENTAJE DE ROTACIÓN**

**18.4%**



**BAJAS**

**1,718**



**TIPO DE CONTRATACIÓN**

Sindicalizados	<b>1,441</b>
No sindicalizados	<b>6,844</b>
Contratos fijos	<b>7,321</b>
Contratos temporales	<b>964</b>
Outsourcing	<b>1,602</b>



**CATEGORÍA LABORAL**

Directores	<b>654</b>
Subdirectores	<b>923</b>
Gerentes	<b>2,741</b>
Administrativos y Operativos	<b>3,967</b>



**PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN**

**48.08 horas**



**RANGO DE EDAD**

Menores de 30	<b>3,263</b>
Entre 30 y 50	<b>4,281</b>
Mayores de 50	<b>741</b>

El 78% de los cargos directivos están ocupados por hombres y el 22% por mujeres. Adicional, de nuestros empleados administrativos y operativos, el 33.95% son menores de 30 años y el 21.18% tienen entre 30 y 50 años.

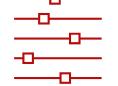


**MUJERES**



**HOMBRES**

Directores	<b>22%</b>	<b>78%</b>
Subdirectores	<b>39%</b>	<b>61%</b>
Gerentes	<b>48%</b>	<b>52%</b>
Administrativos y Operativos	<b>61%</b>	<b>39%</b>

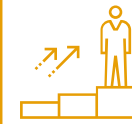


**RANGO DE EDAD**

	MENORES DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Directores	<b>0.03%</b>	<b>3.48%</b>	<b>1.21%</b>
Subdirectores	<b>0.88%</b>	<b>6.48%</b>	<b>1.17%</b>
Gerentes	<b>7.05%</b>	<b>20.46%</b>	<b>1.88%</b>
Administrativos y Operativos	<b>33.95%</b>	<b>21.18%</b>	<b>2.23%</b>



Este material hace referencia al contenido 102-8 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016; y al contenido 202-2 de GRI 202: Presencia en el Mercado, 2016; y al contenido 401-1 de GRI 401: Empleo, 2016.



**EN MÉXICO, CONTAMOS CON**

**2,362**

**altos directivos**

**(DIRECTORES Y SUBDIRECTORES) DE LOS CUALES EL 95% PERTENECEN A LA COMUNIDAD LOCAL Y EL 5% ESTÁ OCUPADO POR EXTRANJEROS.**

(202-2)

**401-1**

En 2017 contratamos 4,306 nuevos colaboradores, lo que representa un 24% de nuevas contrataciones. De ese total, el 54% fueron mujeres y el 46% hombres. La mayoría de las contrataciones se concentraron en mujeres menores de 30 años con un total de 43.8%.

Inherente a la contratación tenemos al personal dado de baja, buscando que la rotación se mantenga en niveles sanos para la organización. En 2017 tuvimos 3,453 bajas, las cuales correspondieron a 50% de mujeres y 50% de hombres. Nuestra tasa de rotación fue de 17.39%, 2.42% más que el año pasado, por lo cual nuestra plantilla laboral no presenta cambios significativos en este año, así como tampoco existen variables temporales que la afecten.

Además, se impulsaron 3,636 ascensos o promociones del personal, de los cuales el 52% correspondió a mujeres y el 48% a hombres.



**NUEVAS CONTRATACIONES EN 2017**

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30	1,885	1,470	<b>3,355</b>
31-40 años	328	367	<b>695</b>
41-50 años	86	123	<b>209</b>
Mayores de 51	19	28	<b>47</b>
<b>Total</b>	<b>2,318</b>	<b>1,988</b>	<b>4,306</b>



**PERSONAL DADO DE BAJA EN 2017**

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30	1,064	936	<b>2,000</b>
31-40 años	472	509	<b>981</b>
41-50 años	139	164	<b>303</b>
Mayores de 51	60	109	<b>169</b>
<b>Total</b>	<b>1,735</b>	<b>1,718</b>	<b>3,453</b>

Toda la administración de nuestro personal se maneja a través del sistema *People Soft* gestionado por el área de Recursos Humanos, en donde se manejan reportes periódicos para el correcto monitoreo de contrataciones, bajas, expedientes laborales, inducciones, entre otros.

## Equidad de Género y Derechos Humanos

(405-1)

Este material hace referencia; al Contenido 405-1 de GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016.

Como Derecho Humano fundamental, en Santander la equidad de género es protegida, difundida, salvaguardada y ejecutada como principio básico de actuación, tanto al interior de nuestra operación como en nuestro ámbito de influencia con grupos de interés clave. A continuación se presenta un resumen:

5
IGUALDAD 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.

**LAS MUJERES EN SANTANDER REPRESENTAN:**

- 22% de los puestos directivos
- 61% de los contratos colectivos, **55%** DEL PERSONAL DE *OUTSOURCING* Y **53%** DE LOS CONTRATOS FIJOS.
- 54% de las contrataciones EN 2017.
- 52% de los ascensos de 2017
- LAS MUJERES TIENEN UN PORCENTAJE DE ROTACIÓN DE 9.7%, igual que los hombres.
- UNA MUJER FORMA PARTE DEL **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.**

**PROTEGEMOS**

Por medio de:

- Código de Conducta General
- Política de Igualdad

**DIFUNDIMOS**

- Empleados: Capacitación, comunicación interna y cultura corporativa.
- Público externo: Informe de sustentabilidad.

**EJECUTAMOS**

- Interior: Comité de Cultura Santander Way.
- Externo: Productos para mujeres: Mujeres empresarias, Mujer crezcamos y Select Me.

**SALVAGUARDAMOS**

- Sistema Integral de Denuncias.



842,125

horas de capacitación



56%

de las horas de capacitación SE OFRECEN DE MANERA PRESENCIAL, EL 42% VÍA *E-LEARNING* Y EL 2% A TRAVÉS DE CLASES VIRTUALES.

## Capacitación al personal

(404-1, 404-2)

Este material hace referencia; al Contenido 404-1 y 404-2 de GRI 404: Formación y Enseñanza 2016.

La formación de nuestros colaboradores es fundamental para nuestra operación. Gracias a las capacitaciones y cursos que ofrecemos logramos no solo el desempeño ideal para brindar a los clientes el mejor servicio, sino también la posibilidad de ser más rentables y sustentables. Buscamos tener empleados capacitados y entrenados en todos los aspectos necesarios para la operación diaria de nuestra empresa.

En 2017 invertimos un total de \$147,621,881 pesos. Logramos capacitar al 99.4% de los empleados y se impartieron 842,125 horas de capacitación. En promedio, nuestros colaboradores recibieron 47.2 horas de capacitación en temáticas normativas, técnicas o de habilidades y la modalidad más frecuente de capacitación fue la presencial con el 56% del total de horas de formación.



### PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN

	MUJERES	HOMBRES
Directores	33.3	32.4
Subdirectores	36.6	36.5
Gerentes	49.8	51.5
Administrativos y Operativos	46.5	51.0
<b>Total</b>	<b>166.2</b>	<b>171.4</b>



### TIPO DE CURSO

TIPO DE CURSO	NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CURSO
Técnico	490,901	Persigue el dominio de una herramienta y/o proceso para optimizar las funciones diarias de los colaboradores.
Normativo	313,591	Comprende cursos y certificaciones avalados por una autoridad.
Management	37,633	Se orientan al desarrollo de habilidades de gestión para fomentar el trabajo en equipo, conseguir metas y satisfacer necesidades humanas.



HORAS DE CAPACITACIÓN POR MODALIDAD Y CATEGORÍA LABORAL	PRESENCIAL	CLASE VIRTUAL	E-LEARNING	TOTAL HORAS
Directores	18,382	647	8,444	<b>27,472</b>
Subdirectores	32,478	1,644	21,456	<b>55,578</b>
Gerentes	140,687	7,490	117,587	<b>265,763</b>
Administrativos y Operativos	281,284	4,581	207,448	<b>493,312</b>
<b>Total</b>	<b>472,830</b>	<b>14,361</b>	<b>354,934</b>	<b>842,125</b>

Ofrecemos a nuestros colaboradores diferentes programas y cursos de formación que los ayudan en su crecimiento profesional y a la vez mejoran sus capacidades de interrelación, liderazgo e innovación. En la siguiente tabla puede verse el tipo y el alcance de los programas implementados, así como la asistencia y horas de capacitación instrumentados para mejorar las aptitudes de los empleados.

PROGRAMA	OBJETIVO	EMPLEADOS	HORAS CAPACITACIÓN
De la Gestión al Liderazgo	Santander brinda a las mujeres directivas todas las herramientas necesarias para romper los paradigmas culturales y alcanzar los objetivos de nuestro Banco.	19	<b>95</b>
Negociación	Programa para aprender y mejorar el proceso de negociación en las etapas de planeación, ejecución y evaluación.	289	<b>4,480</b>
Open Channel	Este programa descubre una nueva forma de relacionarse para estrechar relaciones laborales y prevenir problemas en el día a día.	32	<b>640</b>
Administración de Proyectos	Este curso permite al colaborador conocer cada una de las etapas de un proyecto y poner en práctica sus habilidades de negociación.	48	<b>1,744</b>
Gestión Integral del Talento	Identificar su rol como gestor de personas y equipos y contar con herramientas orientadas a mejorar su gestión, desarrollar su liderazgo, coordinar acciones de manera efectiva y acompañar el desarrollo de otros.	111	<b>2,760</b>



## Desarrollo y retención de talento

(404-3)  
Este material hace referencia; al Contenido 404-3 de GRI 404: Formación y Enseñanza 2016.

En Santander queremos que nuestros colaboradores alcancen un desarrollo integral de sus capacidades. Para ello contamos con dos herramientas de evaluación y monitoreo que nos permiten identificar debilidades o fortalezas y así alinear los objetivos laborales de los empleados a los de Santander. Tanto la evaluación de desempeño (DPO) como la evaluación 360° se realizan en tres etapas: fijación de objetivos, revisión semestral y revisión final.

### EVALUACIÓN DPO

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

En 2017 fueron evaluados 2,920 empleados mediante DPO, lo que corresponde al 16% del total de los colaboradores. De ellos, el 47% fueron mujeres y el 53% hombres. En cuanto a su posición, el 13% fueron directores, el 25% subdirectores, el 35% gerentes y el 27% administrativos y operativos.

### EVALUACIÓN 360°

La evaluación cualitativa 360° tiene como finalidad el desarrollo de las aptitudes personales y profesionales de los empleados a través de la evaluación de los comportamientos corporativos por parte de sus superiores, colaboradores o pares. Lo anterior permite hacerlos conscientes de sus fortalezas y debilidades.

Mediante este sistema, en 2017 fueron evaluados 10,333 colaboradores, que corresponden al 58% del total de empleados. De estos, el 53% fueron mujeres y el 47% hombres. En referencia al cargo que ocupan, el 6% fueron directores, el 12% subdirectores, el 34% gerentes y el 48% administrativos y operativos.

EMPLEADOS EVALUADOS DPO	MUJERES	HOMBRES
Directores	<b>108</b>	<b>274</b>
Subdirectores	<b>309</b>	<b>417</b>
Gerentes	<b>509</b>	<b>526</b>
Administrativos y Operativos	<b>460</b>	<b>317</b>
<b>Total</b>	<b>1,386</b>	<b>1,534</b>

EMPLEADOS EVALUADOS 360°	MUJERES	HOMBRES
Directores	<b>151</b>	<b>464</b>
Subdirectores	<b>507</b>	<b>682</b>
Gerentes	<b>1,706</b>	<b>1,821</b>
Administrativos y Operativos	<b>3,082</b>	<b>1,920</b>
<b>Total</b>	<b>5,446</b>	<b>4,887</b>

## Equilibrio entre vida familiar y laboral

Es muy importante que nuestros colaboradores tengan un equilibrio entre su vida familiar y laboral. Estamos decididos a dotar de condiciones buenas y justas a nuestros empleados para que logren mejorar su calidad de vida.

Entre nuestras iniciativas se encuentra el programa *Flexiworking*, con el que buscamos promover entre los equipos un óptimo entorno de trabajo, mejorar la organización del trabajo y utilizar la tecnología para trabajar de manera más flexible. En 2017 se vieron beneficiados 2,221 colaboradores.

También contamos con el programa de Becas Somos Santander que apoya a los hijos de los colaboradores de Santander México para que puedan realizar un intercambio académico profesional. Estas becas incluyen una dotación de \$50,000 pesos más un apoyo para el boleto de avión. En 2017 asignamos 10 becas en total para realizar movilidad de tipo internacional en los semestres de enero-junio o agosto-diciembre de 2018.

Realizamos un curso de dibujo infantil donde participaron 132 hijos de empleados y también entregamos 85\* reconocimientos a los colaboradores por antigüedad en la Semana Santander 2017. Por su parte, el Comité de Cultura Santander Way da seguimiento a la evolución de las acciones que desde el área de Recursos Humanos hemos implementado e impulsado. Entre nuestras principales acciones:

- Modificación del horario de salida los viernes para los colaboradores de sucursales: establecimos las 18:30 horas como horario máximo de salida los días viernes.
- Salas de lactancia: instalamos salas de lactancia en Torre Diamante y Corporativo Santa Fe para promover el bienestar de las mujeres en esta etapa de la maternidad.
- Desde el Comité de Cultura hemos impulsado diferentes programas de mentoría que el área de recursos humanos está llevando a cabo en favor del desarrollo integral de nuestras colaboradoras mujeres y a los jóvenes (*millennials*).
- Blog de Cultura: creamos el Blog Comité de Cultura Santander Way, con el fin de dar a conocer los proyectos del Comité y de ser un espacio abierto a los comentarios de los empleados en temas de cultura.



- Tienda virtual de uniformes: pusimos en funcionamiento una tienda virtual para los empleados que por sus labores requieren uniformes (red de sucursales). Además incluimos uniformes confeccionados para mujeres embarazadas.

Además de estos programas e iniciativas, en Santander ofrecemos a los colaboradores permisos especiales, tardes libres por el cumpleaños de los hijos, la posibilidad de salir más temprano por el Día de las Madres, días de permiso para atender asuntos personales, periodo de asimilación de guardería, matrimonio, maternidad y paternidad por adopción, entre otros.

\* 85 reconocimientos por antigüedad de 25 años, 51 de 30 años, 46 de 35 años y 2 de 40 años.

## Salud y seguridad laboral

(403-1, 403-3)

Este material hace referencia a los Contenidos 403-1 y 403-3 de GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016.

Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos es importante para la construcción de sociedades prósperas. En Santander brindamos un entorno seguro de trabajo, sin riesgos elevados para la salud o el bienestar de los trabajadores.



**Meta 3.d:** Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.



EL PROGRAMA **BEHEALTHY** BUSCA **PROMOVER EL DEPORTE Y LOS BUENOS HÁBITOS ENTRE LOS COLABORADORES PARA MANTENER UNA BUENA SALUD Y CALIDAD DE VIDA:**

**26,577 empleados**

**FUERON BENEFICIADOS CON VARIEDAD DE INICIATIVAS EN 2017, TALES COMO: CONSULTAS CON NUTRIÓLOGO, CHEQUEOS MÉDICOS, VACUNAS, PARTICIPACIÓN EN CARRERAS DEPORTIVAS, ENTRE OTRAS.**

### SEGURIDAD (403-1 y 403-3)

A pesar de que pertenecemos a un sector que no representa mayores riesgos para nuestros colaboradores, en Santander nos preocupamos por su bienestar integral. Por ello, en 2017 se realizaron 802 simulacros en los que participaron 11,721 personas de 792 sucursales. Además, se capacitó a 7,441 colaboradores en protección civil, con un promedio de cuatro horas y 29,764 en total.

Adicionalmente, contamos con comités internos y externos que velan para que se alcance este objetivo. Los comités internos vigilan todo lo relacionado con incidencia operativa, cajeros automáticos, inmuebles, expansión de sucursales, comercialización, protección civil, higiene y seguridad y plan de manejo de crisis, mientras que los comités externos se enfocan en la Asociación de Bancos de México ([ABM](#)) y reuniones estatales.



Algunos de los comités que tienen mayor relevancia en los temas de seguridad del Banco son:

• **Incidencias Operativas:**

Este comité está conformado por las áreas de Contraloría Normativa, Interventoría, Unidad de Prevención de Lavado de Dinero, Recursos Humanos, Auditoría, Banca Comercial–Operación Red, Seguridad Informática Prohuban, Prevención y Seguridad, Banca Privada, Banca de Empresas y Banca de Particulares.

Su función es presentar casos relevantes de incidencias operativas, [UPLD](#) (Unidad de Prevención de Lavado de Dinero), asaltos a sucursales y robos a ATM´s, así como los resultados de los modelos de comercialización de productos en las Bancas y los avances en temas de seguridad de la información. También se dedica a presentar los resultados de sanciones por parte de Recursos Humanos a temas de auditoría e incidencias operativas y [UPLD](#). Gracias a una labor de seguimiento muestra avances en materia de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).



• **Plan de Manejo de Crisis:**

Este comité está conformado por las áreas de Crédito, Medios de Pago, Global Corporate Banking, Jurídico, Banca Individuos, Interventoría y Control, Tecnología, Estrategia Comercial, Recursos Corporativos y Recuperaciones, Riesgo Operacional, Dirección Ejecutiva de Capitales, Riesgos Financieros y Centro de Negocios.

Se encarga de la atención inmediata de situaciones de crisis que generen afectación al personal, a la infraestructura, a situaciones económicas y riesgos inherentes a la operación del Banco, cuyo impacto pudiera generar una crisis en la operación del Banco.

• **Protección Civil, Seguridad e Higiene:**

Este comité está conformado por las áreas de Relaciones Laborales, Recursos Humanos, Inmuebles y Prevención y Seguridad y se encarga de la atención de requerimientos normativos en términos del programa Interno de Protección Civil, Seguridad e Higiene en sucursales y oficinas del Banco.



SALUD – BEHEALTHY

El programa BeHealthy tiene por objetivo promover el deporte y los buenos hábitos de conservación de la salud integral hacia una mejor calidad de vida. A continuación, las iniciativas del programa durante 2017.

**26,577 beneficiados**  
INVERSIÓN: \$7,392,500 PESOS



SEMANA BEHEALTHY

**478 beneficiados**

\$831,521 PESOS

Realizamos la toma de presión arterial, niveles de colesterol, peso, talla, e IMC (índice de masa corporal), para que los empleados tuvieran un punto de partida al iniciar su camino hacia una vida más saludable.



EVALUACIÓN HRA  
(HUMAN RELIABILITY ASSESSMENT)

**4,470 beneficiados**

\$278,800 PESOS

Los empleados pudieron identificar de manera personal y confidencial sus riesgos de salud.



PORTAL BIENESTAR

**18,673 beneficiados**

\$294,500 PESOS

Utilizamos herramientas que ayudaron a los empleados a mejorar sus hábitos.



VACUNACIÓN

**1,362 beneficiados**

\$543,438 PESOS

Llevamos a cabo la vacunación contra la influenza para prevenir el contagio por el virus causante de esta enfermedad.



CONSULTAS DE NUTRICIÓN

**60 beneficiados****\$543,438 PESOS**

Realizamos para mejorar el día a día del paciente mediante el cambio de hábitos alimenticios y, cuando fuera necesario, fomentar la pérdida de peso.



ATENCIÓN A JUBILADOS

**77 beneficiados****\$355,000 PESOS**

Nos preocupamos por nuestros trabajadores jubilados para que tengan un mejor control de su estado de salud a través de la medicina preventiva que incluye visitas del especialista en geriatría al hogar del paciente y así evitar desplazamientos y riesgo a estas personas con alta vulnerabilidad.



CHECK UP

**133 beneficiados****\$3,818,933 PESOS**

Nos permite valorar el estado general de salud de nuestros directivos y detectar de manera temprana las enfermedades.



CARRERA BEHEALTHY

**1,304 beneficiados****\$1,026,938 PESOS**

La realizamos el 10 de junio de 2017 con el fin de promover el deporte y los buenos hábitos de conservación de la salud hacia una mejor calidad de vida.



KARDIAS

**50 participantes****\$75,000 PESOS**

Empleados y familiares participaron en el Gran Fondo Kardias en un recorrido de 130 km y 80 km en bicicleta para apoyar a Kardias A.C. Esta organización brinda una esperanza de vida a niños enfermos del corazón de familias de escasos recursos.



## Prestaciones y Beneficios

Para nosotros es muy importante ofrecer prestaciones y servicios que garanticen a nuestros colaboradores y a sus familias el respaldo de Santander y la oportunidad de contar con beneficios en salud, seguridad, educación y esparcimiento.



PRESTACIONES DE LEY MEJORADAS

- 40 días de aguinaldo
- Periodo vacacional de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de los años de antigüedad en la institución



SERVICIO MÉDICO INTEGRAL

- Red médica
- Plan 17 (personal que ingresó antes de agosto 2014)
  - Consulta externa
  - Atención dental
  - Suministro de medicamentos
  - Servicio de laboratorio, rayos X y gabinete
  - Urgencias
  - Servicios hospitalarios
  - Aparatos de ortopedia y prótesis
- Plan 10 (personal que ingresó después de agosto 2014)
  - Seguro Social (IMSS)
  - Seguro de gastos médicos mayores
  - Esquema reembolso
  - Póliza de gastos médicos mayores internacional
  - *Check up*. Es anual y aplica a nivel Directivo



CRÉDITOS

- De consumo (nómina, en línea, corto plazo)
- Hipotecario: se requiere de antigüedad





## Defensor del empleado

(102-29)

Este material hace referencia al Contenido 102-29 GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Los colaboradores son el motor de nuestro negocio, y como parte de nuestro esfuerzo por lograr el empleo pleno y productivo contamos con la figura del Defensor del Empleado Santander, una instancia independiente cuya misión es ofrecer un canal alternativo de comunicación a los empleados, y se encarga de atender y resolver los conflictos o las situaciones en las que se puedan ver afectados los derechos laborales de nuestros empleados.

El Defensor del Empleado también presenta reportes trimestrales al Consejo de Administración con información estadística sobre los asuntos atendidos y resueltos. A través de este reporte se identifican áreas de oportunidad para el Grupo Financiero con respecto a prácticas laborales en general. En 2017 se recibieron los siguientes casos:

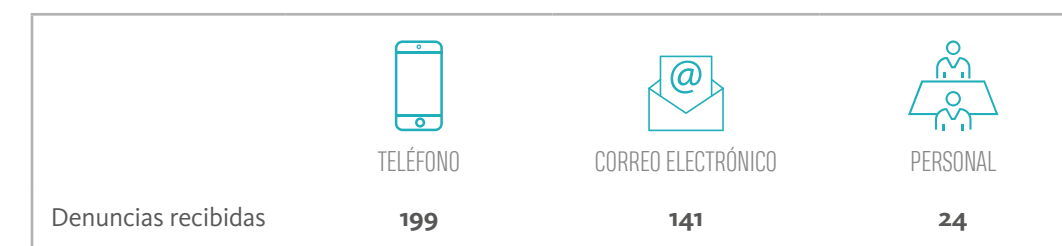
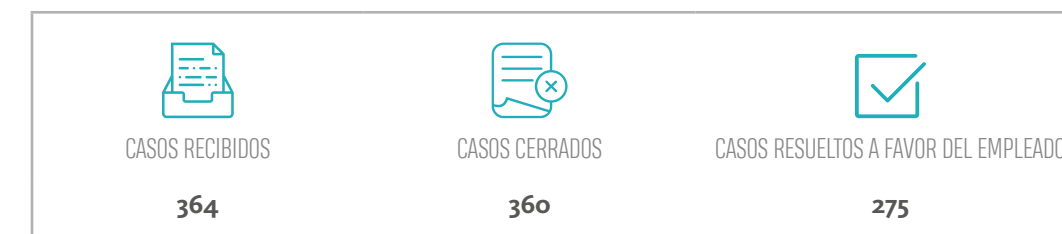
**PERMISOS**

Días de permiso con y sin goce de sueldo:

- Por convertirse en papa biológico o por adopción.
- Por matrimonio.
- Por fallecimiento de familiares cercanos.
- Por asimilación de guardería.
- Tarde libre por el cumpleaños de los hijos.

**ADICIONALES**

- Apoyo económico para lactancia.
- Uniformes al personal.
- Descuento en instalaciones deportivas.
- Vale navideño.
- Caja de ahorro para el retiro.
- Plan de pensiones.
- Bono de desempeño.
- Subsidio vida cara.
- Comedor.
- Transporte (Oficinas Corporativas Santa Fe).
- Estacionamiento (Oficinas Corporativas Santa Fe).
- Ayuda para lentes.
- Ayuda de renta.
- Programa BeHealthy.
- Convenios para descuentos con escuelas y universidades.



El Defensor del Empleado participa como Secretario del Comité de Cultura Santander Way. A través de este foro el Defensor reconoce la diversidad de ideas, propuestas y perspectivas de distintas realidades de la Institución con el objetivo de fortalecer la cultura de equidad en las relaciones laborales, claves para alinear los intereses de los empleados a los de su equipo de trabajo directo y el Grupo en general.

# Proveedores

(102-9, 102-10, 204-1, 205-2)

Este material hace referencia a los Contenidos 102-9 y 102-10 de GRI 102: Contenidos Generales 2016; al Contenido 204-1 de GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016; al Contenido 205-2 de GRI 205: Anticorrupción 2016.

Garantizamos que nuestro negocio mantenga una modalidad de operación sustentable a través de la alineación de nuestra cadena de suministro a los criterios de ética, legalidad, calidad y sustentabilidad que establecemos como un ciudadano corporativo responsable.



**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

**Meta 12.6:** Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sustentabilidad en su ciclo de presentación de informes.



**100%** de nuestros proveedores

FIRMA NUESTRO **PROTOCOLO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**, CON LO CUAL SE **COMPROMETEN** CON PRINCIPIOS BÁSICOS DE **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS, CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS.**

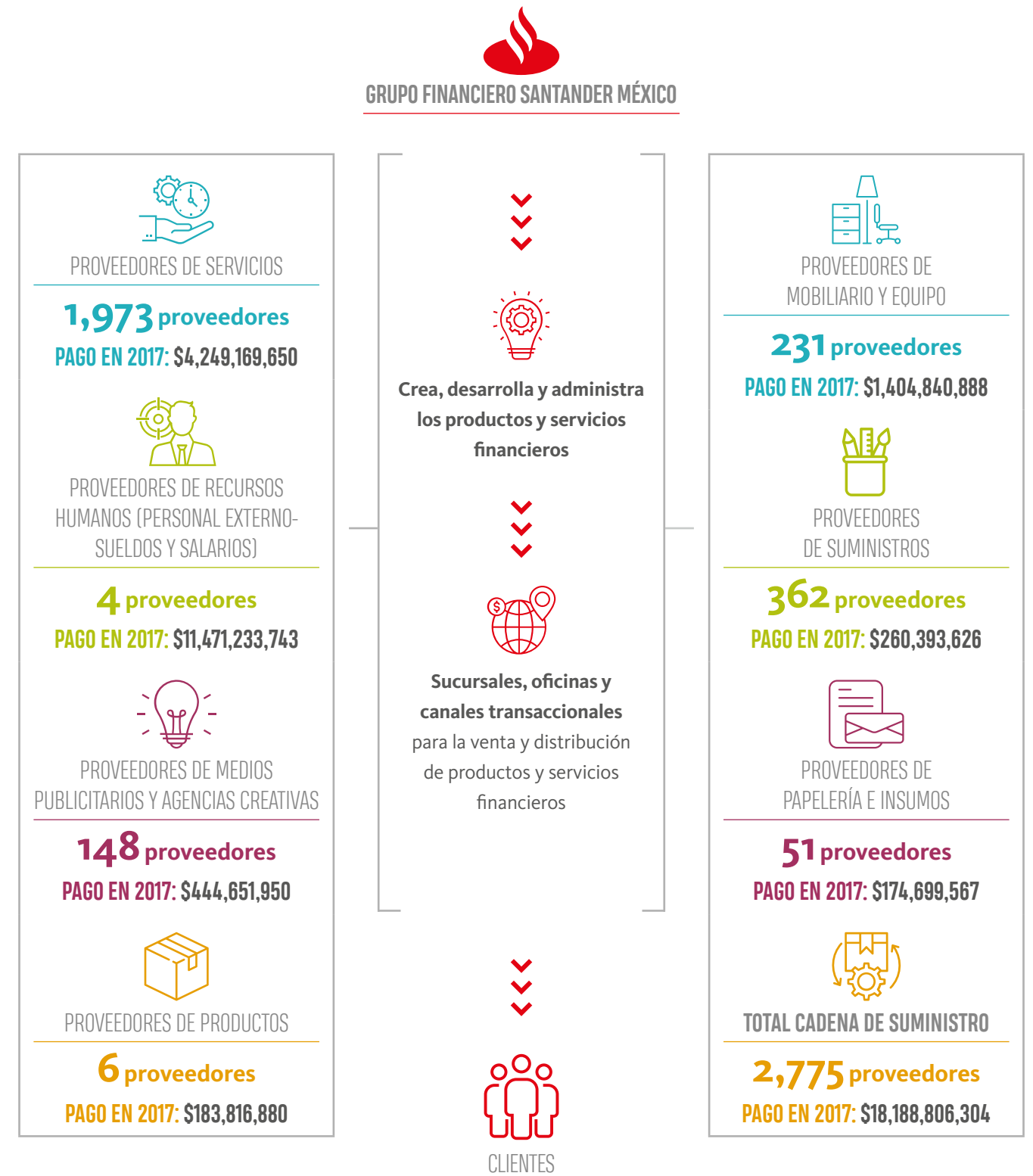
204-1, 102-9 y 102-10

La principal característica de la cadena de suministro de Santander en México es que es de servicios. Frente al 2016 no se presentaron cambios significativos y el 96% del presupuesto total de compras se destina a proveedores locales, es decir están ubicados dentro de la República Mexicana, donde se llevan a cabo las operaciones significativas del Grupo y su cadena de valor.

El número total de proveedores de Santander alcanza los 4,409 y el valor de los pagos fue de \$24,236 millones de pesos (presupuesto de compras), lo que incluye prestaciones, pago de impuestos, entre otros pagos a terceros, que no se contempla en la cadena de suministro.

Este material hace referencia a los Contenidos 102-9 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

A continuación se presenta una gráfica donde se describen los tipos de proveedores que componen la cadena de suministros del Grupo, su número y montos de pagos en 2017 en relación con el ciclo productivo del negocio. En total, la cadena de suministro del Grupo está compuesta por 2,775 proveedores, a los cuales se pagó un monto total de \$18,188 millones de pesos.





Este material hace referencia al contenido 205-2 de GRI 205: Anticorrupción, 2016.

El área de Gestión Integral del Gasto, ubicada en la Dirección de Recursos Corporativos y Recuperaciones, es la encargada de definir, monitorear y evaluar todos los procesos concernientes a las compras y pagos a terceros, con el apoyo de Aquanima, la central de compras del Grupo. Además, hay un Comité local de Proveeduría cuyo su objetivo es identificar los riesgos asociados con la externalización o prestación de servicios durante la relación contractual con los proveedores.

En conjunto, durante 2017 se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Implementación del Modelo de Externalización y Acuerdos con Terceros (Proveedores). Este marco 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 del Grupo con los proveedores, desde el inicio hasta su terminación, prestando especial atención a:
  - La decisión de externalizar nuevas actividades o servicios
  - La selección del proveedor
  - El establecimiento de los derechos y obligaciones de cada una de las partes
  - El control del servicio y las revisiones periódicas de los acuerdos formalizados con proveedores
  - La terminación de los acuerdos establecidos
  - Por otro lado, este marco también establece las responsabilidades necesarias, respetando una adecuada segregación de funciones para asegurar la correcta identificación de riesgos, el control del servicio y el mantenimiento de la supervisión dentro del Grupo.
- Aplicación de Calculadoras de Riesgos para identificar servicios relevantes bajos, medios y altos.
- Inventario de servicios relevantes con seguimiento en homologación dimensión gasto y dimensión criticidad, niveles de servicio, auditorías y plan de continuidad de negocio.

(205-2)

En 2017 se formalizaron en México 256 contratos. El 100% de los contratos con proveedores de Santander tiene 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.



La selección de todos los proveedores con quienes se concertó un contrato –un acuerdo de inversión y pago para la prestación de un servicio o producto– pasaron por un filtro de selección que contempló, entre otros criterios, los siguientes:

- Contar con un certificado de calidad sobre el producto o servicio que ofrece
- Contar con un reconocimiento o distintivo en temas de responsabilidad social ([ESR](#), ISO 26000, etc.)
- Contar con código de ética o conducta.



**4% de nuestros proveedores CUENTA CON UNA AFILIACIÓN O RECONOCIMIENTO DE TERCEROS EN TEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL O SUSTENTABILIDAD.**



LOS **INVERSIONISTAS** DE SANTANDER MÉXICO SON **TODAS LAS PERSONAS MORALES** (INVERSIONISTAS INSTITUCIONALES), Y LOS **ACCIONISTAS** SON **TODAS LAS PERSONAS FÍSICAS** (RETAIL), **AMBOS CON POSICIÓN ACCIONARIA DEL BANCO.**



CONTAMOS CON **CANALES DIGITALES** (APLICACIÓN PARA TELÉFONOS MÓVILES –APP “[BSMX IR](#)” Y PÁGINA WEB) A FIN DE **MANTENER INFORMADOS** DE MANERA OPORTUNA Y CONVENIENTE A NUESTROS **INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS** EN UN COMPROMISO DE **TRANSPARENCIA.**

## Accionistas / Inversionistas

En Santander basamos nuestro diálogo con los accionistas e inversionistas en la rendición de cuentas continuas y totalmente transparentes, en la instauración de mejores prácticas de Gobierno Corporativo y en la constante revisión y actualización de nuestras políticas internas para cumplir con la normativa aplicable a nuestra operación.

En Santander México conservamos el registro como emisora ante la Securities and Exchange Commission ([SEC](#)), la Bolsa de Valores de Nueva York ([NYSE](#)), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ([CNBV](#)) y la Bolsa Mexicana de Valores ([BMV](#)), cumpliendo a cabalidad con los criterios de comunicación y transparencia que exigen los mercados de valores y reguladores de cada país.

Por quinto año consecutivo somos parte del índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores gracias al compromiso evidenciado en materia ambiental y social, a la vinculación con grupos de interés y al Gobierno Corporativo.

La comunicación de información relevante a los accionistas e inversionistas se hace de forma sistemática, oportuna, confiable y transparente y se comunica a través de los reguladores ([CNBV](#) y [SEC](#)), bolsas de valores en donde estamos listados ([BMV](#) y [NYSE](#)) y de nuestros canales de comunicación (página web, app y lista de distribución). La información a ser publicada se presenta para aprobación ante el Comité de Divulgación, cuyas políticas fueron elaboradas por el Comité de Prácticas Societarias y del cual son parte las áreas de Finanzas, Riesgos, Contraloría Normativa, Jurídico, Comunicación y Marketing, entre otras.

El Comité de Divulgación se encarga de definir el tipo de información que debe darse a conocer a los mercados, el momento en que se dará a conocer y la forma en que deberá hacerse. Adicionalmente, existe un calendario de eventos, tanto para inversionistas como para accionistas, que mantiene comunicación constante y participación de estos grupos de interés en los eventos relevantes del Grupo.

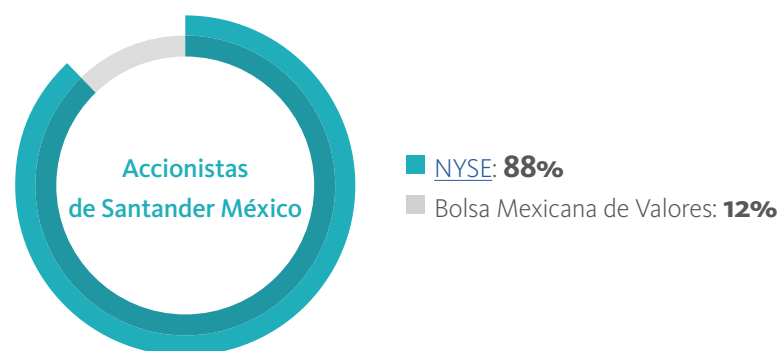
Algunos de los medios de comunicación que están disponibles para nuestros accionistas e inversionistas son el correo postal y electrónico, los boletines electrónicos, sitio web, aplicación para teléfonos móviles, los informes financieros (trimestrales y anuales) y los eventos informativos. En ellos se puede consultar información relacionada con:

- El mercado y los precios de la acción
- Resultados trimestrales y anuales
- Convocatorias y acuerdos de asambleas de accionistas
- Roadshows y conferencias

El derecho al voto, sin importar el tamaño de la persona física o moral, se ejerce cada vez que se celebra una Asamblea de Accionistas. Acorde con la legislación aplicable, la convocatoria puede ser bajo carácter especial, ordinario o extraordinario, y anualmente es necesaria la celebración de una asamblea para la aprobación de los estados financieros, el informe anual sobre la marcha del negocio, así como el nombramiento o la ratificación de los miembros del Consejo de Administración.

Las convocatorias de Asamblea de accionistas se dan a conocer por lo menos 15 días naturales antes de su celebración. A fin de garantizar la asistencia y de acuerdo con la normativa, las convocatorias se publican en el portal de Publicaciones de Sociedades Mercantiles, en la web de accionistas y se envía a la base de contactos con la que contamos. Estas convocatorias son públicas y puede asistir todo accionista que esté interesado en hacerlo.

El decreto del pago de dividendos a los accionistas de la Sociedad es propuesto –y en su caso aprobado– por la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad, de acuerdo con los resultados contables de ejercicios anteriores.



Los derechos de los accionistas minoritarios se garantizan mediante los estatutos sociales y la legislación aplicable para el sector financiero. Todos los accionistas de Grupo Santander son tratados con igualdad, independientemente del número de acciones o el porcentaje de votos con el que cuenten para aprobar una decisión en la asamblea.



EN 2017 **EL EQUIPO DE RELACIÓN CON INVERSIONISTAS** DE SANTANDER MÉXICO FUE ELEGIDO ENTRE LOS **TRES MEJORES** EQUIPOS EN ESTE RUBRO **A NIVEL AMÉRICA LATINA**, A TRAVÉS DE UNA ENCUESTA REALIZADA POR LA CASA EDITORIAL **INSTITUTIONAL INVESTOR**.



EN 2017 **SE REFORMÓ LA ESTRUCTURA CORPORATIVA** DE GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO CON EL PROPÓSITO DE **DAR CUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR EL BANCO CENTRAL EUROPEO**, CONFORME A LAS CUALES LA PARTICIPACIÓN DE ACCIONISTAS MINORITARIOS SOLO SE CONSIDERA PARA EFECTOS DE CAPITALIZACIÓN A NIVEL CONSOLIDADO, CUANDO ESTAS INVERSIONES CORRESPONDAN A ENTIDADES QUE ESTÉN AUTORIZADAS PARA CAPTAR RECURSOS A TRAVÉS DE DEPÓSITOS Y ESTÉ REGULADO SU CAPITAL.



PARA 2018 QUEREMOS LLEVAR A CABO LA **ADOPCIÓN DEL FORMATO XBRL\*** PARA LOS **INFORMES ANUALES** PRESENTADOS A LA **SEC Y CNBV**.

\*Extensible Business Reporting Language



## Autoridades

Trabajamos por mantener una comunicación y apoyo constante con las autoridades regulatorias encargadas de definir las normas y leyes para la actividad financiera de México y el mundo.

Un equipo integrado por la Dirección Jurídica de Atención a Autoridades, el grupo de Control Interno y Contraloría Normativa está dedicado a la atención, seguimiento y resolución de solicitudes de las autoridades nacionales como **CONDUSEF**, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Secretaría de Economía y Banco de México.

Este equipo también verifica y regula que la operación del Grupo cumpla con la legislación y se hace responsable de establecer los controles necesarios para mitigar el riesgo reputacional y la imposición de sanciones administrativas.

## Competidores

Somos conscientes de que la sana competencia y transparencia en la entrega de resultados representan una aportación significativa al desarrollo del sector financiero. Por ello trabajamos en conjunto con la Asociación de Bancos de México, el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para el fortalecimiento de prácticas y herramientas responsables que nos permitan destacar en nuestro desempeño.

Gracias a este trabajo conjunto y a las conferencias, pláticas y encuentros que se realizan, es posible compartir resultados y experiencias que ayudan a alcanzar las metas del sector y lograr el crecimiento de todas las empresas que forman parte del gremio.

La **CNBV** y la normativa global que rige las actividades y establece los parámetros éticos y competitivos que conducen nuestra participación en el mercado de valores, también se encargan de regular las operaciones de nuestros directivos y colaboradores.

Nuestra área Jurídica gestiona todos los requerimientos que esta autoridad presenta al Banco y con ello se garantiza la legalidad y ética de nuestra actividad financiera, tanto a nivel nacional como internacional.





6  
AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO

Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos

7  
ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

11  
CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES

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

13  
ACCIÓN  
POR EL CLIMA

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

15  
VIDA DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

# Sustentabilidad Ambiental

Ser sustentable es comprometerse a impulsar una economía y operación respetuosas con el medio ambiente. Al interior de nuestra organización medimos y controlamos nuestros consumos; y con nuestros clientes, los posibles riesgos ambientales al momento de otorgar un crédito. Es así como cerramos un círculo virtuoso en apoyo al medio ambiente.

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)



EN 2017 SE MANTUVO EL CERTIFICADO DEL SGA DEL CORPORATIVO SANTA FE Y SE TRABAJÓ EN LA TRANSICIÓN A LA NUEVA VERSIÓN DE LA **Norma ISO 14001:2015.**

## OPERACIÓN EFICIENTE



**3% de reducción**

EN EL CONSUMO DE PAPEL EN RELACIÓN CON 2016.



**1,008 m<sup>3</sup> de agua reciclada**

Y REUTILIZADA PARA RIEGO EN EL CORPORATIVO SANTA FE.

## CONCIENCIA AMBIENTAL



**100% del personal**

DEL CORPORATIVO SANTA FE FUE CAPACITADO SOBRE LA POLÍTICA Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GRUPO.

## EVALUACIÓN DE CRÉDITOS BAJO LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR (PE)



SE FINANCIÓ EL PARQUE EÓLICO REYNOSA-ZUMA POR

**\$11 mil millones de pesos,**

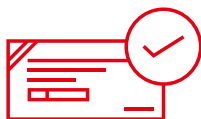
BAJO LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR.



# Sistema de Gestión Ambiental



**Meta 13.2:** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales



IMPLEMENTACIÓN DE **ISO 14001:2015** EN LOS **EDIFICIOS CTOS Y PROYECTO Q.**



**34%** de nuestras transacciones SE REALIZARON POR **MEDIOS DIGITALES.**



El cambio climático plantea riesgos y oportunidades importantes para la competitividad, el crecimiento y el desarrollo sustentable de nuestra empresa. En Santander nos hemos comprometido a generar soluciones que nos permitan construir una economía sustentable y respetuosa con el medio ambiente y trabajamos por reflejar este compromiso en nuestras actividades diarias.

Somos conscientes de la importancia que tiene el buen uso de los recursos naturales y del esfuerzo que debemos hacer para aprovecharlos mejor. Por eso, monitoreamos y controlamos el consumo y ahorro de energía, agua y papel, así como el tratamiento y disposición de los residuos y las emisiones que generamos. También capacitamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre las políticas y metas ambientales en Grupo Santander.

En nuestro esfuerzo por incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales, el área de Inmuebles, Gestión Ambiental y Eficiencia Energética recolecta información relevante sobre el consumo de recursos y crea e implementa acciones en pro de la sustentabilidad ambiental interna.



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 EN EL DESPEÑO AMBIENTAL DE LA ORGANIZACIÓN.

Por 13 años consecutivos el edificio del Corporativo Santa Fe ha recibido la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001, en esta ocasión bajo su nueva versión 2015. Esto representó importantes cambios y mejoras durante 2017; por ejemplo:

- La integración de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental en los procesos de negocio de la organización.
- La promoción de la participación activa por parte de los responsables de los procesos principales, áreas de negocio y áreas de apoyo.

# Operación eficiente

Nuestra operación diaria tiene un impacto en el entorno, por ello tratamos de hacer eficiente el consumo de cada insumo, reutilizar y reciclar los materiales e innovar en nuestra operación para equilibrar y mitigar nuestra huella ambiental.

## Emisiones

(305-1, 305-2, 305-3)

Este material hace referencia al Contenido 305-1, 305-2, 305-3 de GRI 305: Emisiones 2016.

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero causadas por las actividades humanas aceleran el cambio climático. En Santander queremos ser parte de la solución mediante la mejora de la eficiencia energética, la optimización en los traslados y la reducción de la huella de carbono de nuestros productos, servicios y procesos. Por esto, nos preocupamos cada año por contabilizar y monitorear nuestras emisiones.

El desglose de nuestras emisiones en 2017 se presenta en la siguiente tabla:

Emisiones (ton CO <sub>2</sub> e)	Grupo Santander	Corporativo Santa Fe
Emisiones directas (alcance 1 <sup>1</sup> )	606.32 ton CO <sub>2</sub> e	223.30 ton CO <sub>2</sub> e
Emisiones indirectas (alcance 2 <sup>2</sup> )	86,518.08 ton CO <sub>2</sub> e	4,331 ton CO <sub>2</sub> e
Otras emisiones (alcance 3 <sup>3</sup> )	14,106.80 ton CO <sub>2</sub> e	

<sup>1</sup>Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural, gas LP y diésel) y corresponden al alcance 1, definido por el Protocolo de GEL. Para el cálculo de estas emisiones se han aplicado los factores de emisión de la SEMARNAT 2015 ([http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5406149&fecha=03/09/2015](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5406149&fecha=03/09/2015)) y poderes caloríficos de la CONUEE 2017 ([https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/302306/Lista\\_de\\_combustibles\\_2018.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/302306/Lista_de_combustibles_2018.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://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/mex148399.pdf>). Los gases incluidos en este cálculo son CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O. El cálculo se realizó con base en las emisiones (683.88 ton CO<sub>2</sub>e calculado con el factor de emisión de la SEMARNAT 2015) del año inmediatamente anterior 2016-línea base, para simplificar la contabilización y análisis de datos. No hay existencia de emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub>. No se han realizado cambios significativos en los métodos de estimación. El control operacional es el enfoque utilizado para la consolidación de emisiones de GEL.

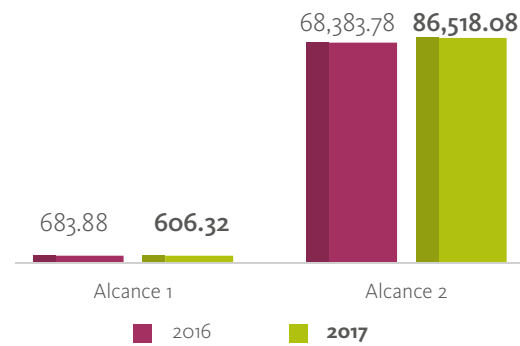
<sup>2</sup>Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y corresponden al alcance 2 definidos por el Protocolo de GEL. Se aplicó el factor de emisión por consumo de electricidad cuando el proveedor es la Comisión Federal de Electricidad (0.582 toneladas de CO<sub>2</sub> / MWh) para el periodo 2017, publicado por la SEMARNAT ([https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/304573/Factor\\_de\\_Emisi\\_n\\_del\\_Sector\\_EL\\_ctrico\\_Nacional\\_1.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/304573/Factor_de_Emisi_n_del_Sector_EL_ctrico_Nacional_1.pdf)). El gas incluido en este cálculo es CO<sub>2</sub>. El cálculo se realizó con base en las emisiones (68,383.78 ton CO<sub>2</sub>e) del año inmediatamente anterior 2016-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 GEL.

<sup>3</sup>Estas emisiones incluyen las derivadas del transporte de los empleados en coche, viajes en avión (se incluyen vuelos nacionales e internacionales, para la cuantificación se utilizó el número de pasajeros y kilómetros recorridos) y commuting. La distribución de los empleados por tipos de desplazamiento se ha realizado con base en estimaciones del registro de número de tarjetas de los empleados que cuentan con cajón de estacionamiento. Se han aplicado los factores de la Agencia Internacional de la Energía (<https://www.iea.org/statistics/topics/CO2emissions/>) y DEFRA ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/650244/2017\\_methodology\\_paper\\_FINAL\\_MASTER.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/650244/2017_methodology_paper_FINAL_MASTER.pdf)). El gas incluido en este cálculo es CO<sub>2</sub>e. El cálculo se realizó con base en las emisiones (12,733.46 ton CO<sub>2</sub>e) del año inmediatamente anterior 2016-línea base, para simplificar la contabilización y análisis de datos. No hay existencia de emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub>. No se han realizado cambios significativos en los métodos de estimación. El control operacional es el enfoque utilizado para la consolidación de emisiones de GEL.

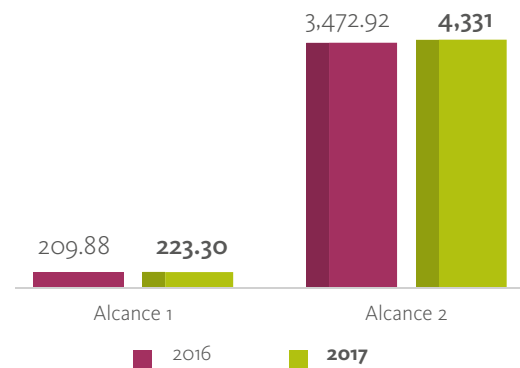


Este material hace referencia al Contenido 305-1, 305-2, 305-3 de GRI 305: Emisiones 2016

### Emisiones Grupo Santander



### Emisiones Corporativo Santa Fe



En total nuestras emisiones de alcance 1 y 2 fueron de 87,124.4 ton CO<sub>2</sub>e, lo que en comparación con el año anterior 69,022.66 ton CO<sub>2</sub>e muestra un incremento del 26% debido al crecimiento del Grupo.

Sabemos que el transporte es una de las fuentes que genera mayores emisiones de GEI. En nuestro caso las fuentes de emisión de este tipo corresponden a transporte individual al puesto de trabajo, *commuting* en autobús y viajes de negocio, tanto en avión como por vía terrestre.

Sin embargo, nos esforzamos por mejorar algunas de las prácticas que están a nuestro alcance. En 2017 se realizó el cambio de dos unidades de transporte de personal por modelos más recientes, con lo cual se dejan de emitir 7,598 Kg CO<sub>2</sub>.



## Consumo y ahorro de energía

(302-1)

Este material hace referencia al Contenido 302-1 de GRI 302: Energía 2016.



**7.2:** De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.



**45% del consumo total de energía DEL GRUPO PROVIENE DE COGENERACIÓN EFICIENTE.**

En Santander sabemos que la energía sustentable es una oportunidad que transforma la vida, la economía y el bienestar del planeta. Por eso trabajamos cada día para poner nuestro grano de arena en este tema. Actualmente, toda nuestra energía proviene de fuentes no renovables (combustibles) que nos ayudan a satisfacer la demanda de nuestra operación. En 2017, nuestro consumo total correspondió a 544,954,717 MJ. Para las calderas y cocina usamos gas LP (licuado de petróleo) y gas natural, al que preferimos debido a las ventajas ambientales que genera. Para iluminación, aire acondicionado y equipos electrónicos utilizamos energía eléctrica que monitoreamos rigurosamente cada año a través de los detalles mensuales enviados por nuestros proveedores. En caso de cortes eléctricos, utilizamos diésel en las plantas de respaldo.

Este material hace referencia al Contenido 302-1 de GRI 302: Energía 2016;



**DURANTE 2018 ESTÁ PROYECTADO QUE EL 50% DE LA ENERGÍA PROVIENE DE COGENERACIÓN EFICIENTE.**



EN 2017, SANTANDER MÉXICO CONSUMIÓ **653,056 kWh menos** CON RESPECTO AL 2016. **ESTO ES EQUIVALENTE A LA ENERGÍA QUE OCUPAN 395 HOGARES MEXICANOS, EN UN AÑO.**

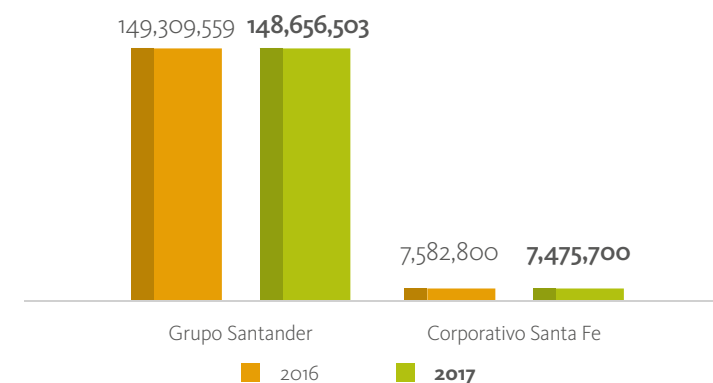
Nuestro consumo total de energía eléctrica en 2017 equivale a 148,656,503 kWh (535,163,411 MJ), lo que frente al consumo de 149,309,559 kWh de 2016 representa una disminución del 0.4%. A continuación se presentan los consumos de energía de las diferentes fuentes que utilizamos en Santander:

### Consumo de energía (MJ)\* por fuentes y localidad

		Grupo Santander	Corporativo Santa fe
FUENTES MÓVILES (Alcance 1 de Emisiones)	Diésel	1,156,101	180,135
	<u>Gas LP</u>	5,072,859	1,351,074
	Gas Natural	3,562,346	N/A
FUENTE FIJA (Alcance 2 de Emisiones)	Energía eléctrica	535,163,411	26,912,520

\*El consumo de gas natural, gas LP, Diésel 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/302306/Lista\\_de\\_combustibles\\_2018.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/302306/Lista_de_combustibles_2018.pdf)

### Consumo de energía eléctrica (kWh)



Día a día nos esforzamos por implementar estrategias que nos permitan reducir nuestros consumos energéticos. En 2017, el 45% del consumo total de energía eléctrica fue del Proyecto de Cogeneración Eficiente de la empresa SKY EPS. El restante 55% vino del mix energético que CFE le inyecta a la Red Eléctrica Nacional. Además, se implementaron los índices energéticos de la red de sucursales para clasificar a los inmuebles de alto consumo y así priorizar acciones e iniciativas de eficiencia energética.

También se remodelaron sucursales Smart RED y se instalaron luminarias LED, con lo que se logró una reducción en el consumo de energía de 100.4 MWh. Esto equivale a una disminución promedio del 9% del consumo anual correspondiente a iluminación de cada sucursal.

## Consumo y ahorro de agua

(303-1)

Este material hace referencia al Contenido 303-1 de GRI 303: Agua 2016.



**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.

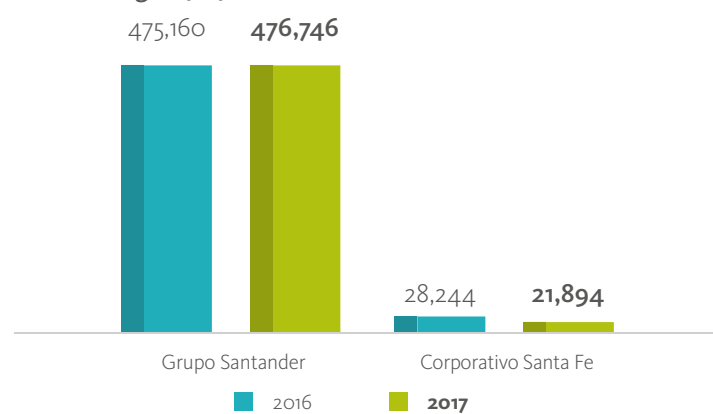


EN 2017, TUVIMOS UNA **REDUCCIÓN DEL 22%** en el consumo de agua DE NUESTRO CORPORATIVO SANTA FE.

El agua es un recurso vital para nosotros. Por eso monitoreamos nuestros consumos a través de las facturas de suministro bimestrales e implementamos acciones en donde el consumo de agua tratada para ciertas actividades resulta más eficiente. Así hacemos frente a la escasez de agua en un futuro y ayudamos a reducir considerablemente el número de personas que sufren por su falta.

En 2017 el consumo total para el Grupo Santander, incluyendo las sucursales, fue de 476,746 m<sup>3</sup>, de los cuáles 9,113 m<sup>3</sup> corresponden a agua tratada proveniente de otras organizaciones y 467,633 m<sup>3</sup> de suministros municipales.

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



\* El consumo en sucursales es una estimación con base en un promedio obtenido de una muestra representativa de las mismas.



A finales de 2016 concluyó la instalación de 48 mingitorios secos, lo que permitió empezar a suministrar agua tratada para uso en WC y riego de jardines en época de estiaje en 2017. Con este plan, se dejarían de consumir:

- Riego: 1,008 m<sup>3</sup> de agua potable en un año.
- WC: 1,392 m<sup>3</sup> de agua potable en un año.



## Consumo y ahorro de papel

(301-1)

Este material hace referencia al Contenido 301-1 de GRI 301: Materiales 2016.



**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.



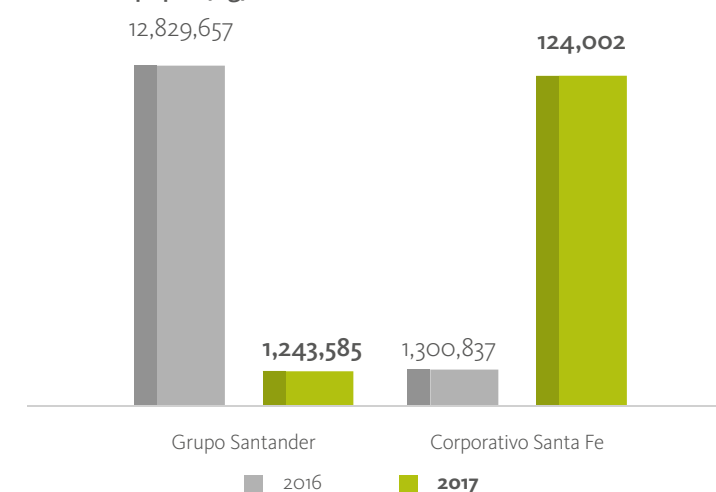
**82%** del papel QUE CONSUME SANTANDER PROVIENE DE BOSQUES SUSTENTABLES.

El consumo de papel es muy importante para nuestra operación si tenemos en cuenta el sector al que pertenecemos. Por ello, estamos comprometidos con la optimización y el cambio a recursos más amigables con el planeta a fin de 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.

Gracias a la campaña *Paperless* redujimos el consumo de papel. Además, todo el papel que utilizamos proviene de bosques gestionados de manera responsable, o es reciclado. En 2017 el peso total de papel utilizado por el Grupo fue de 1,243,585 kg, lo que frente al consumo de 2016 representa una reducción del 3%.

Consumos por tipo de papel (Kg)	Total Grupo Santander	Total Corporativo Santa Fe
Papel certificado	1,021,472.13 Kg	101,854 Kg
Papel reciclado	222,113.01 Kg	22,148 Kg
<b>Total Kg</b>	<b>1,243,585.14 Kg</b>	<b>124,002 Kg</b>

Consumo de papel (Kg)



EN 2017, SANTANDER MÉXICO UTILIZÓ

**39,381 kilos**

MENOS DE PAPEL CON RESPECTO AL 2016.



LO QUE SIGNIFICÓ **DEJAR DE TALAR**

**1,015 árboles al año.**



1,015 ÁRBOLES TIENEN LA **CAPACIDAD DE ABSORBER**

**115.12 toneladas** DE CO<sub>2</sub>e AL AÑO.



## Tratamiento de residuos

(306-2)

Este material hace referencia al Contenido 306-2 de GRI 306: Efluentes y Residuos 2016.



**11.6:** De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.



**El 100%** de los residuos

GENERADOS EN EL CORPORATIVO SON DE TIPO **NO PELIGROSO**, Y SU FORMA DE **DISPOSICIÓN FINAL** ES EL **CONFINAMIENTO**.



En Santander somos conscientes de la importancia que tiene la correcta disposición\*, gestión y tratamiento de residuos y estamos comprometidos con reducir el impacto ambiental de estos, en alineación a la meta 11.6 del objetivo de Desarrollo Sostenible referente a Ciudades y Comunidades Sostenibles.

En 2017 el total de residuos fue de 225,599 Kg. Este valor representa 26% más que el año anterior; sin embargo, esto se debe al crecimiento del Grupo en términos de número de empleados.

Nuestro compromiso con el medio ambiente se reafirma en las diversas medidas que se emprendieron para el manejo correcto de papel, cartón, envases y vidrio. Por ejemplo, en el Corporativo Santa Fe y Saqqara en Monterrey se instalaron dispositivos receptores en los módulos y estaciones de reciclaje con objeto de favorecer una adecuada disposición final y optimizar el ciclo de vida de los materiales y/o productos. Para el caso de la limpieza de áreas y trabajos de mantenimiento, se emplearon productos biodegradables y más amigables con el medio ambiente y se trabajó en una disposición adecuada de los residuos generados.

*\*El método para la eliminación de residuos se ha realizado con base a la información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos. Se usó un método de estimación para sucursales donde no se tiene medición directa de los residuos.*

Residuos	Grupo Santander	Corporativo Santa Fe
Envases PET (Kg)	61,771	7,090
Vidrio (Kg)	6,749	776
Papel y cartón (Kg)	157,078	18,036
<b>Total</b>	<b>225,599</b>	<b>25,902</b>



- Papel y cartón (Kg): **70%**
- Envases PET (Kg): **27%**
- Vidrio (Kg): **3%**

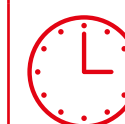
*\*Todos los residuos generados en Santander México corresponden a residuos no peligrosos.*

## Conciencia ambiental

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



**Meta 13.3:** Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.



**2,020 horas**

DE CAPACITACIÓN DEDICADAS A LA **POLÍTICA AMBIENTAL** DEL CORPORATIVO SANTA FE.

Para Santander es de gran importancia mantener informados a sus colaboradores, proveedores y contratistas acerca de los cambios, actualizaciones y nuevas estrategias a implementar en aspectos relacionados con el medio ambiente. Hacemos un esfuerzo importante por formarlos y por ello continuamos impartiendo cursos de capacitación en estos temas.

Durante 2017 se actualizó el contenido del Curso Normativo del Sistema de Gestión Ambiental del Corporativo Santa Fe bajo la nueva versión de la ISO 14001:2015, en el que se integran los conceptos de riesgo ambiental, ciclo de vida y sustentabilidad.







**A TRAVÉS DE AQUANIMA, CAPACITAMOS A NUESTROS PROVEEDORES EN:**

MANEJO DE RESIDUOS

**62 horas de capacitación**  
Y 31 ASISTENTES.

TALLER DE CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE CON LADRILLOS DE PET

**186 horas de capacitación**  
Y 31 ASISTENTES.

SE CAPACITÓ A LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS NATURALES, MATERIALES Y/O INSUMOS PROMOVRIENDO EL ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD, CICLO DE VIDA Y RIESGO AMBIENTAL

**7 proveedores capacitados,**  
**126 horas de capacitación**  
Y 126 ASISTENTES.

SE CAPACITÓ A LOS RESPONSABLES DE MEDIO AMBIENTE Y MANTENIMIENTO EN EL CURSO:

**“Ecoeficiencia Corporativa en Instituciones Financieras”**  
IMPARTIDO POR LA UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME – FINANCE INITIATIVE (UNEPI).  
**3 ASISTENTES.**



Además, nos enorgullece informar que impartimos 2,020 horas de capacitación dedicadas a la Política Ambiental del Corporativo Santa Fe, 529 horas más que el año pasado. Con esto logramos sensibilizar y formar a nuestros colaboradores en la importancia de cumplir e impulsar las acciones ambientales.

**Capacitación en la Política Ambiental del Corporativo Santander**



	Horas de capacitación hombres	Horas de capacitación mujeres	Total de horas de capacitación
Directores	288	89	377
Subdirectores	338	262	599
Gerentes	387	372	759
Administrativos y Operativos	126	158	285
<b>Total</b>	<b>1,139</b>	<b>881</b>	<b>2,020</b>

Otras de las iniciativas realizadas con el fin de informar y capacitar a los empleados fueron:

- Se promovieron buenas prácticas de oficina para el uso adecuado de energía eléctrica y agua potable mediante mensajes en la herramienta Comunica y en pláticas de sensibilización.
- En el Portal de Noticias se publicaron diversos artículos en materia ambiental, entre los cuales destacan:
  - Reflexionemos sobre el uso de combustibles fósiles.
  - Promovemos el consumo eficiente de energía
  - Consume agua responsablemente
  - Imaginemos un mundo sin papel
  - Separemos la basura
  - Conoce la nueva forma de separar la basura en la [CDMX](#)
  - ¿Qué es y cómo nos afecta la contingencia ambiental?

- A través de Comunica se lanzó la campaña para el Uso Eficiente de Recursos (agua, luz, papel) y se invitó a los colaboradores a promover el uso racional de los mismos.
- Se colocaron calcomanías en los baños del Corporativo Santa Fe invitando al personal a cuidar el agua y reportar fugas.





# Ética y Gobierno Corporativo

Ser sustentables es ser coherentes con los principios que nos constituyen. En Santander promovemos y protegemos nuestros valores empresariales para consolidar una cultura de respeto y justicia. También ejecutamos y vigilamos que nuestro actuar esté alineado a los preceptos legales y a los intereses de nuestros grupos de relación a través del Gobierno Corporativo, a fin de mantener una operación transparente y así impulsar una cultura de rendición de cuentas y paz en nuestro sector y en México.

## GOBIERNO CORPORATIVO

 **64%**  
DE NUESTROS **CONSEJEROS** SON **INDEPENDIENTES**.

 **22%** del personal directivo  
DEL GRUPO ESTÁ CONFORMADO **POR MUJERES**.

 **100%**  
DE LOS **CONSEJEROS** **AUTOEVALUARON SU DESEMPEÑO** EN 2017.

## ÉTICA EMPRESARIAL

 **46,958** horas de capacitación  
IMPARTIDAS EN TEMÁTICAS RELACIONADAS CON LA **ÉTICA Y LOS PRINCIPIOS LEGALES Y NORMATIVOS** DEL GRUPO.

 **99%** de los colaboradores  
RECIBIERON **CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN ANTICORRUPCIÓN**.

 EN 2017 SE IMPLEMENTÓ UN **NUEVO SISTEMA DE DENUNCIAS INTEGRAL**.

## CIUDADANÍA CORPORATIVA

 SOMOS PARTE DE **5 ASOCIACIONES, COMITÉS Y AGRUPACIONES** DEL SECTOR FINANCIERO EN MÉXICO.

POR **5 AÑOS CONSECUTIVOS** HEMOS SIDO PARTE DEL **IPC SUSTENTABLE DE LA BMV**.

DURANTE 13 AÑOS CONSECUTIVOS NOS HEMOS DISTINGUIDO CON EL SELLO DE **EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**.



# Gobierno Corporativo

Este material hace referencia al Contenido 102-1, 102-7, 102-10 y 102-45 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

La solidez institucional es clave para contribuir al desarrollo de una sociedad pacífica e inclusiva. Para el Grupo Financiero es importante ser una institución que no solo cumple con las normativas y reglamentos vigentes en el país, sino que también se suma al desarrollo de mecanismos para solidificar la cultura de transparencia y rendición de cuentas. A través de su Gobierno Corporativo, el Grupo diseña y ejecuta acciones que le permiten gestionar el cumplimiento normativo. En su totalidad, la estructura del Gobierno Corporativo nos hace eficientes y transparentes.

El Gobierno Corporativo concentra sus esfuerzos en la protección de los derechos de los accionistas y en la divulgación de información oportuna, transparente y veraz sobre el

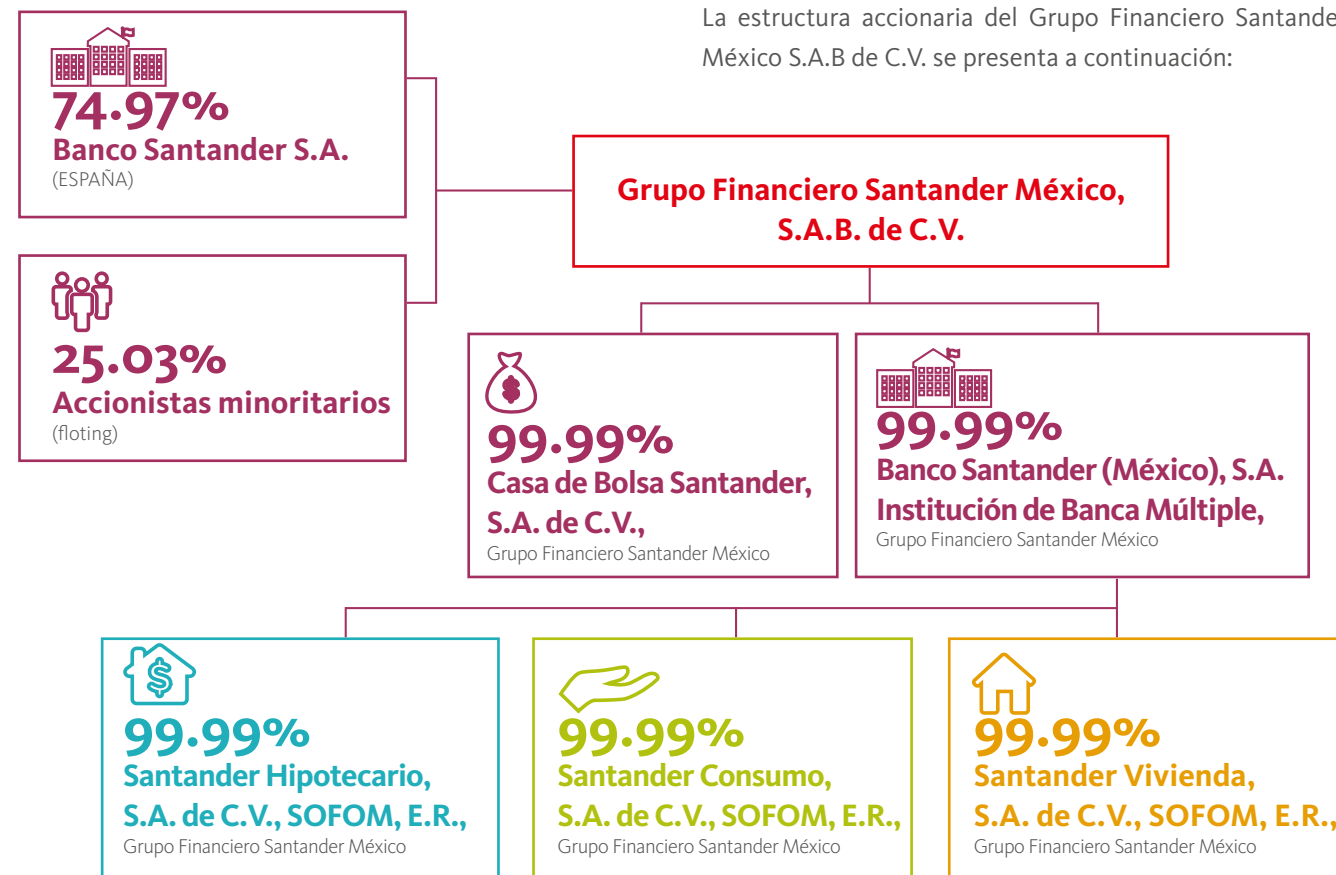
negocio. Está integrado por la Junta General de Accionistas, así como por el Consejo de Administración y sus respectivos Comités que, en conjunto, son los principales responsables de la toma de decisiones en el Grupo.

Contamos con un equipo de Consejeros profesionales comprometidos, con experiencia y objetivos claros. 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 las operaciones del Grupo. De esta manera, garantizamos el manejo óptimo de recursos para preservar la confianza de nuestros grupos de interés.

En cada junta del Consejo se evalúan los temas materiales así como sus impactos, riesgos y oportunidades. Adicional, todos los acuerdos que se alcanzan son plasmados en actas, a fin de que la administración dé puntual seguimiento a cada una de las acciones correspondientes. De esta manera, se gestiona y monitorea la ejecución de las directrices del Consejo sobre los asuntos económicos, éticos, sociales y ambientales relevantes para la sustentabilidad del Grupo.

(102-7, 102-45)

La estructura accionaria del Grupo Financiero Santander México S.A.B de C.V. se presenta a continuación:



Este material hace referencia al Contenido 102-1 y 102-10 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

En el año 2017 hubo cambios significativos en la estructura del Grupo. El 8 de diciembre de 2017 se celebraron las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas del Grupo y el Banco, en las cuales se aprobó 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.

La reestructura tuvo como propósito dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por el Banco Central Europeo, conforme a las cuales solo se considera para efectos de capitalización a nivel consolidado la participación de accionistas minoritarios cuando estas inversiones correspondan a entidades que estén autorizadas para captar recursos a través de depósitos y esté regulado su capital.

Adicionalmente, dentro de la reestructura societaria se constituyó por parte de Banco Santander, S.A. (Matriz) un nuevo grupo financiero en México (el “Nuevo Grupo Financiero”). En forma simultánea a que surta efectos la fusión, Banco Santander S.A. (Matriz) transmite las acciones de las que es titular en el Banco al Nuevo Grupo Financiero, y a su vez, el Banco le transmite el 99.99% de las acciones de Casa de Bolsa Santander, S.A. de C.V., Grupo Financiero Santander México (Casa de Bolsa Santander) al Nuevo Grupo Financiero. En virtud de lo anterior, el Nuevo Grupo Financiero es el accionista del 74.96% de las acciones del Banco y del 99.99% de las acciones de Casa de Bolsa Santander. Esta nueva estructura existirá a partir del 1 de enero de 2018.



## Consejo de Administración

Este material hace referencia a los Contenidos 102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31 y 102-35 de GRI 102: Contenidos Generales 2016; al Indicador Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio, FS1: Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013.

Los Consejeros del Grupo Financiero Santander México S.A.B. de C.V. poseen competencias que incumben al Grupo en los ámbitos económicos, ambientales, éticos, fiscales y sociales, pero sobre todo gozan de una amplia experiencia en el sector financiero. Este es el principal criterio para su selección y designación, que está a cargo de la Asamblea General de Accionistas y se ratifica de manera anual. Esto permite al Grupo contar con una visión amplia y crítica para la evaluación de los asuntos más relevantes relacionados con su operación y sustentabilidad.

(102-24)

Los procesos de designación y selección de los integrantes del Consejo, Comités y Equipo de Dirección también cumplen estrictos criterios legales y de competencias, mismos que permiten acreditar la calidad técnica, honorabilidad, vasto conocimiento y experiencia financiera, legal y/o administrativa de todos sus integrantes. Esta evaluación consiste en el análisis minucioso de su experiencia profesional. A su vez, se tiene en cuenta que participen los grupos de interés (incluidos los accionistas) y que se evalúen criterios como la diversidad, la independencia y los conocimientos y experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.

El nombramiento de los Consejeros comienza con una propuesta del Comité de Nominaciones local, misma que es validada por el Comité de Nominaciones de España. Luego se somete a una votación y aprobación por parte de la Asamblea Especial de Accionistas. En México no hay un periodo definido para ocupar el puesto de consejero: la permanencia dentro del cargo se determina por el desempeño de cada uno y la evaluación que del mismo hace la Asamblea de Accionistas. Asimismo, el Consejo de Administración asigna a los miembros de los Comités del Consejo.



Este material hace referencia a los contenidos 102-22, 102-24 y 102-28 y 102-35 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016; y al -contenido 405-1 de GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades, 2016.



DURANTE 2017 SE CELEBRARON

**5 sesiones**

DEL **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

EN LAS SIGUIENTES FECHAS: 26 DE ENERO, 27 DE ABRIL, 27 DE JULIO, 22 DE SEPTIEMBRE Y 26 DE OCTUBRE.

El 64% de nuestros Consejeros son de carácter independiente y ninguno de ellos tiene cargos o compromisos en otras empresas que generen algún conflicto de interés distintas a las del Grupo. Además, no se tiene identificada su participación con grupos infrarrepresentados o con un grupo de interés en específico. De los 17 Consejeros, el 94% se encuentran en un rango de edad superior a los 50 y el 6% entre 30 y 50 años. Adicional, el 94% de los Consejeros son hombres y una mujer, que representa el 6%. En 2017 el Consejo registró cinco cambios frente a su composición del año anterior:

- El señor D. Juan Gallardo Thurlow fue nombrado Consejero Suplente Independiente Serie F.
- Los señores D. Rodrigo Brand de Lara y D. Ángel Rivera Congosto fueron nombrados Consejeros Suplentes No Independientes Serie F.
- Los señores D. Francisco Javier Hidalgo Blázquez y D. Pedro José Moreno Cantalejo renunciaron al Consejo.

(102-28)

En 2017 el 100% de los Consejeros desarrollaron una autoevaluación de su desempeño que valoró las siguientes temáticas: estrategia, calidad en la información, dinámica de sesiones, laboral, social y ambiental.

Una de las iniciativas de mejoras resultantes de estos procesos de evaluación y mejora por parte del Consejo de Administración fue la creación de un sitio web especialmente diseñado para el Consejo. A él solo pueden acceder los miembros autorizados para consultar con anterioridad la documentación que será discutida y aprobada en cada junta, y también para contar con un acervo de la información y los acuerdos.

La valoración de los puestos ocupados y los estudios de equidad interna son la base para el establecimiento de la remuneración de directivos y Consejeros, mientras que la competitividad de las retribuciones se garantiza mediante un proceso de *benchmarking*, y la aplicación de esquemas de compensaciones individuales a través de un Comité de Valoración. Para conocer la información detallada sobre la compensación a directivos y consejeros, se puede consultar [aquí](#).





Con los cambios mencionados, el Consejo de Administración quedó compuesto de la siguiente manera:

Consejeros Propietarios Independientes SERIE "F"	Ejecutivo o no Ejecutivo	Fecha de nombramiento	Años en el Consejo	Edad	Comités a los que pertenece
D. Guillermo Güemez García	No Ejecutivo	14/05/2012	5 años	76 años	<a href="#">CAIR</a>
D. Joaquín Vargas Guajardo	No Ejecutivo	19/02/2009	8 años	64 años	<a href="#">CAIR</a>
D. Antonio Purón Mier y Terán	No Ejecutivo	19/02/2009	8 años	64 años	<a href="#">CA, CPSNC, CR</a>

Consejeros Propietarios Independientes SERIE "F"	Ejecutivo o no Ejecutivo	Fecha de nombramiento	Años en el Consejo	Edad	Comités a los que pertenece
D. Juan Gallardo Thurlow	No Ejecutivo	13/04/2013	5 años	70 años	
D. Eduardo Carredano Fernández	No Ejecutivo	21/04/1997	20 años	66 años	<a href="#">CA, CPSNC, CR</a>
D. Jesús Federico Reyes Heróles González Garza	No Ejecutivo	19/02/2009	8 años	65 años	<a href="#">CPSNC</a>

Consejeros Propietarios no independientes SERIE "F"	Ejecutivo o no Ejecutivo	Fecha de nombramiento	Años en el Consejo	Edad	Comités a los que pertenece
D. Marcos Alejandro Martínez Gavica	No Ejecutivo	21/04/1997	20 años	64 años	<a href="#">CAIR, CR</a>
D. Héctor Grisi Checa	Ejecutivo	25/11/2015	2 años	51 años	<a href="#">CAIR, CR</a>
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Ejecutivo	28/04/2015	2 años	71 años	



Consejeros Suplentes no Independientes SERIE "F"	Ejecutivo o no Ejecutivo	Fecha de nombramiento	Años en el Consejo	Edad	Comités a los que pertenece
D. Rodrigo Brand de Lara	Ejecutivo	14/05/2012	4 años	45 años	<a href="#">CAIR</a>
D. Vittorio Corbo Lioi	Ejecutivo	14/05/2012	5 años	74 años	
D. Ángel Rivera Congosto	Ejecutivo	25/11/2015	2 años	51 años	

Consejeros Propietarios Independientes SERIE "B"	Ejecutivo o no Ejecutivo	Fecha de nombramiento	Años en el Consejo	Edad	Comités a los que pertenece
D. Fernando Benjamín Ruíz Sahagún	No Ejecutivo	27/11/2003	14 años	75 años	<a href="#">CA, CPSNC, CR</a>
D. Alberto Torrado Martínez	No Ejecutivo	19/02/2009	8 años	55 años	<a href="#">CPSNC, CAIR</a>
D. Gina Lorenza Díez Barroso Azcárraga	No Ejecutivo	25/04/2014	3 años	63 años	

Consejeros Suplentes Independientes SERIE "B"	Ejecutivo o no Ejecutivo	Fecha de nombramiento	Años en el Consejo	Edad	Comités a los que pertenece
D. Enrique Krauze Kleinbort	No Ejecutivo	25/02/2010	6 años	69 años	
D. Guillermo Francisco Vogel Hinojosa	No Ejecutivo	05/12/2016	1 año	67 años	





Este material hace referencia a los contenidos 102-22 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016.

Funcionarios Ejecutivos	Puestos Ejecutivos	Comités a los que pertenece
Héctor Grisi Checa	Presidente Ejecutivo y Director General	<a href="#">CAIR,CR</a>
Fernando Borja Mujica	Director General Adjunto Jurídico	<a href="#">CAIR,CR</a>
Emilio de Eusebio Saiz	Director General Adjunto Intervención y Control de Gestión	<a href="#">CAIR,CR</a>
Roberto d'Empaire Muskus	Director General Adjunto Riesgos	<a href="#">CAIR,CR</a>
Jorge Arturo Arce Gama	Director General Adjunto Banca Corporativa Global	<a href="#">CAIR</a>
Rodrigo Brand de Lara	Director General Adjunto Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia	<a href="#">CAIR</a>
Pablo Fernando Quesada Gómez	Director General Adjunto Banca de Empresas e Instituciones	
Jorge Alberto Alfaro Lara	Director General Adjunto Productos	
Juan Ramón Jiménez Lorenzo	Director Ejecutivo Auditoría Interna	<a href="#">CAIR,CR</a>
Juan Pedro Oechsle Bernos	Director General Adjunto Canales y Distribución	
Enrique Luis Mondragón Domínguez	Director General Adjunto Tecnología, Operaciones y Recursos Humanos	<a href="#">CR</a>
Didier Mena Campos	Director General Adjunto de Finanzas	<a href="#">CAIR</a>
Alejandro Diego Cecchi González	Director General Adjunto de Clientes	
Carlos Hajj Aboumrad	Director General Adjunto Recursos Corporativos y Recuperación	
Javier Alejandro Chávez Ruíz Breen	Director Ejecutivo de Innovación	

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

Este material hace referencia al contenido 102-22 y 102-23 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016.

#### DON MARCOS ALEJANDRO MARTÍNEZ GAVICA

Presidente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Fue Presidente Ejecutivo y Director General de Banco Santander (México) de 1997 a 2016. Ha sido Presidente de la Asociación de Bancos de México, A.C. de 2005 a 2007 y nuevamente para el periodo 2017-2018. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana y cuenta con Maestría en Administración con especialidad en Planeación Financiera por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

#### DON HÉCTOR GRISI CHECA

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Actualmente es Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Santander México y de Banco Santander (México). De 2001 a 2015 fue Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Credit Suisse (México), S.A. de C.V., institución a la que ingresó en 1997. De 2011 a 2014 fue uno de los cuatro Vicepresidentes de la Asociación de Bancos de México. Es Licenciado en Finanzas por la Universidad Iberoamericana, donde se graduó con honores.

#### DON RODRIGO ECHENIQUE GORDILLO

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. De 1999 a 2014 formó parte del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Banco Santander Matriz y fue Vicepresidente Ejecutivo de Banco Santander Matriz. Ha formado parte del Consejo de Administración de diversas sociedades industriales y financieras. Ha sido miembro de la Comisión Ejecutiva y del patronato de Fundación Banco Santander Matriz, y otros organismos pro-bono. Durante su trayectoria dentro de Banco Santander Matriz ocupó destacados cargos. Es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

#### DON RODRIGO BRAND DE LARA

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Es Director General Adjunto de 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 SRE. En años previos fue titular de la Unidad de Comunicación Social y Vocero de la SHCP, así como Director General de Comunicación Social y Enlace Institucional del IPAB. En los inicios de su vida profesional fue Economista para México en Deutsche Morgan Grenfell. Es Licenciado en Economía por el ITAM.

#### DON VITTORIO CORBO LIOI

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Es investigador del Centro de Estudios Públicos en Santiago, Chile. De 2011 a 2014 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Banco Santander Matriz, Banco Santander Chile y otras empresas en su país. Es consultor financiero para diversas compañías y asesor para el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y el Centro para la Investigación Social y Económica. De 2003 a 2007 fue Presidente de Banco Central de Chile. Es Ingeniero Comercial (graduado con honores) por la Universidad de Chile y cuenta con Doctorado por el Massachusetts Institute of Technology.

#### DON ÁNGEL RIVERA CONGOSTO

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Actualmente es Vicepresidente de Banca Comercial en Banco Santander Matriz e integrante de su Consejo de Administración. Durante 24 años trabajó en el Grupo Banco Popular, donde tuvo a su cargo diversas responsabilidades. Cuenta con un Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo de España y cursó 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.

#### DON GUILLERMO GÜEMEZ GARCÍA

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. También se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Compañía de Seguros, S.A. e ING AFORE. Es miembro del comité de estrategia y finanzas de Nacional Monte de Piedad. Fue Gobernador Adjunto del Banco de México y Presidente de la comisión de responsabilidades del mismo. También formó parte del gabinete de la [CNBV](#). Es Ingeniero Civil (graduado con honores) por la Universidad Nacional Autónoma de México ([UNAM](#)) y cuenta con Maestría en Ciencias por la Universidad de Stanford.

#### DON JOAQUÍN VARGAS GUAJARDO

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. 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. Es Licenciado en Administración de Empresas por el ITESM y cuenta con estudios de Alta Dirección realizados en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

#### DON ANTONIO PURÓN MIER Y TERÁN

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Ha sido parte del Consejo de Administración de variadas instituciones, entre ellas Banco Santander Matriz. También se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander Seguros México, S.A., y ha sido consultor de instituciones públicas y privadas en colaboración con el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Ejerció como director-socio en la oficina de México de McKinsey & Company, Inc., por más de 26 años. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana y cuenta con Maestría en Administración de Empresas por la Universidad de Stanford.

#### DON JUAN IGNACIO GALLARDO THURLOW

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de importantes corporaciones internacionales. Forma parte del Consejo Mexicano de Hombres de Negocios, 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). Licenciado en Derecho por la Escuela Libre de Derecho, cursó el Programa de Alta Dirección AD-2 en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

#### DON JOSÉ EDUARDO CARREDANO FERNÁNDEZ

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Preside el 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. y Fianzas Asecam, S.A. y forma parte del Consejo de Administración de Inmobiliaria Silver, S.A. de C.V., Asecam, S.A. de C.V. y 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., Seguros Génesis, S.A. y Fianzas Asecam, S.A. Estudió Contaduría Pública en la Universidad Iberoamericana.

#### DON JESÚS FEDERICO REYES HEROLES GONZÁLEZ GARZA

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Entre los destacados puestos que ha ocupado están el de Director General de Petróleos Mexicanos, Embajador de México en Estados Unidos, Secretario de Energía y Director General de Banobras. Hoy se desempeña como Presidente Ejecutivo de Stuctura y forma parte de varios Consejos de Administración, incluyendo OHL México, S.A.B. de C.V. y Water Capital México (WCAP Holdings, S.A. de C.V.). Es Licenciado en Economía por el ITAM y Licenciado en Derecho por la UNAM. Cuenta con Doctorado en Economía por el Massachusetts Institute of Technology.

#### DON FERNANDO RUÍZ SAHAGÚN

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander (México), Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Funge como consejero de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. así como de corporaciones muy relevantes. 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., y fue parte del Consejo del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Es uno de los socios fundadores de Chévez, Ruiz, Zamarripa y Cía. S.C., un despacho fiscal en el que se ha desempeñado como consejero. Es Licenciado en Contabilidad Pública por la [UNAM](#).

#### DON ALBERTO TORRADO MARTÍNEZ

Miembro independiente del Consejo de Administración de Grupo Financiero Santander México, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Forma parte del Consejo de Administración de la [BMV](#) y es Presidente del Consejo de la Comunicación. Fue Presidente del Consejo de Administración y Director General de Alsea, S.A.B. de C.V. y también presidió la Asociación Nacional de Servicios de Comida Rápida. Es Licenciado en Contaduría del ITAM y cuenta con estudios de posgrado en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

#### DOÑA GINA DIEZ BARROSO AZCÁRRAGA

Fundadora y Presidenta, por más de 20 años, de Grupo Diarq, S.A. de C.V. y Fundación Diarq, I.A.P. En 2004 creó CENTRO de Diseño y Comunicación, S.C. Es la iniciadora de la Fundación Pro-Educación Centro y participa en diversos Consejos de Administración, comités y grupos, tanto nacionales como internacionales, entre los que destacan: Americas Society and Council of the Americas, Qualitas of Life Foundation, Grupo Integral de Desarrollo Inmobiliario, The Committee of 200 Women Business Leaders of the World, Women President's Organization, y Women Corporate Directors. Es Licenciada en Diseño por la Universidad CDI y cuenta con diversos diplomados por parte de la Escuela de Psicología y Negocios de Stanford.

#### DON ENRIQUE KRAUZE KLEINBORT

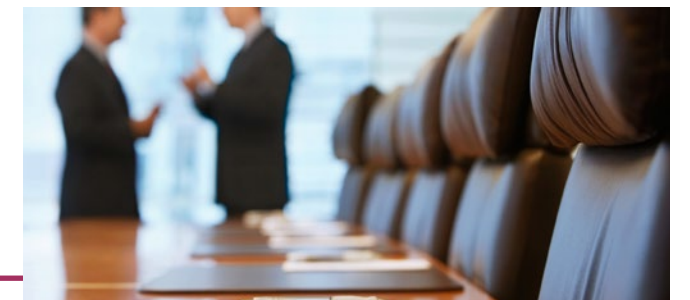
Destacado autor e historiador, en 1990 ingresó a la Academia Mexicana de la Historia y desde 2005 es miembro del Colegio Nacional. Es el autor de múltiples documentales y series de televisión acerca de la historia de México. Por más de 20 años colaboró con Octavio Paz en la revista Vuelta y fundó la Editorial Clío, de la cual es director, así como de la revista Letras Libres, que se considera la sucesora de Vuelta. En 2003 el gobierno español le otorgó la Gran Cruz de la Orden de Alfonso X, El Sabio. Es Ingeniero Industrial por la [UNAM](#) y cuenta con un doctorado en Historia por el Colegio de México.

#### DON GUILLERMO FRANCISCO VOGEL HINOJOSA

Actualmente es Presidente de la Cámara Nacional de la Industria del Hierro y el Acero (CANACERO), cargo que ha ocupado en dos ocasiones más. Es Vicepresidente del Consejo del American Iron & Steel Institute (AISI) y Presidente del North American Steel Council. También forma parte de los consejos de numerosas instituciones y preside el Consejo de Administración de Grupo Collado y de Exportaciones IM Promoción. Desde 2002 es Director y Vicepresidente del Consejo de TENARIS. En Estados Unidos empezó su carrera dentro de la Banca Corporativa de Bank of América, donde alcanzó la posición de Vicepresidente. Es licenciado en Administración de Empresas por la [UNAM](#) y MBA por la Universidad de Texas.



PARA MÁS DETALLES SOBRE LOS CONSEJEROS  
POR FAVOR CONSULTAR: [AQUÍ](#).









Este material hace referencia al Contenido 102-18, 102-19, 102-22 y 102-29 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016.

El Consejo de Administración tiene el deber de identificar y dar seguimiento a la correcta administración de los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta el Grupo en todos los ámbitos de impacto significativos para su operación. El Consejo no hace una consulta directa a sus grupos de interés. A continuación, se describe de qué manera reconoce, gestiona y evalúa estas temáticas:




**Identifica**  
(102-19 y 102-29)

**COMITÉS Y DEFENSOR DEL CLIENTE Y EMPLEADO.**  
Por estos dos medios el Consejo recibe, reconoce y se sensibiliza sobre los principales riesgos y oportunidades que impactan al negocio en los ámbitos social, económico, ambiental, ético, financiero y de relación con sus grupos de interés, con la finalidad de tomar y ejecutar acciones que impulsen su sustentabilidad en alineación con los intereses del negocio, las personas y las empresas a quienes sirve.



**Gestiona y delega**  
(102-18 y 102-19)

**ACTAS Y REPORTES Y ACTIVA PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO Y REPRESENTANTES DE TODA LA ORGANIZACIÓN.**  
Para dar seguimiento al cumplimiento de sus disposiciones, el Consejo realiza actas y reportes de seguimiento y auditorías de cumplimiento, tanto internas como externas. También se cuenta con la estructura de los Comités que se extiende por todo el Grupo y sus procesos, y permite que lleguen al Consejo temáticas diversas y significativas que cubren los principales riesgos y oportunidades a los que se enfrenta la operación. Por esta misma estructura se ejercen los lineamientos establecidos en el Consejo para la gestión adecuada de dichas temáticas.



**Evalúa**

**CONTROL INTERNO, AUDITORÍA EXTERNA Y REPORTES A AUTORIDADES REGULATORIAS.**  
Son algunos de los mecanismos por los cuales se evalúa el desempeño correcto del Consejo de Administración y que a su vez permite que este conozca, decida y actúe con pleno conocimiento de su realidad social, económica, financiera, normativa, etc.

Este material hace referencia al Contenido 102-18, 102-19 y 102-31 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016; y al Indicador Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio, FS1 y FS2: Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI G4 2013.



**PARA 2018 SE TIENE CONTEMPLADO HABILITAR UN SITIO WEB DIRIGIDO A CONSEJEROS Y EMPLEADOS PARA LA CONSULTA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE RELACIONADA CON EL CONSEJO Y GOBIERNO CORPORATIVO DEL GRUPO EN MÉXICO, EN ESPAÑA Y EN TODO EL MUNDO.**

(102-18 y 102-31)

A fin de dar atención especializada a los temas relevantes, el Consejo de Administración cuenta con cuatro Comités, todos normativos de acuerdo con sus funciones. A continuación se presenta un listado de las principales disposiciones gestionadas ante el Consejo por los Comités que tienen una implicación directa en los impactos económicos, sociales, éticos y legales del Grupo:

1) Comité de Auditoría (CA)	
Reunión	FS1 Funciones
<p>En 2017 el Comité de Auditoría se reunió en 6 ocasiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 de enero</li> <li>• 24 de abril</li> <li>• 19 de junio</li> <li>• 24 de julio</li> <li>• 4 de septiembre</li> <li>• 16 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión al Consejo en materia de estados financieros y otras materias ligadas a la auditoría.</li> <li>• Evaluar el desempeño de la auditoría externa.</li> <li>• Analizar el dictamen y opiniones de la auditoría interna y externa.</li> <li>• Discutir los estados financieros.</li> <li>• Informar al consejo los resultados del sistema de control interno y auditoría interna.</li> <li>• Elaborar opinión sobre el informe de la dirección general en materia de control interno.</li> <li>• Solicitar reuniones periódicas con los directivos relevantes.</li> <li>• Conocer, vigilar y dar seguimiento a los lineamientos de solicitudes de información que se requieran de las Entidades Financieras para la toma de decisiones.</li> <li>• Apoyar al Consejo en la elaboración del informe anual para presentarse a la Asamblea</li> <li>• Conocer y autorizar operaciones relacionadas y de empleados relevantes.</li> <li>• Vigilar y aprobar las políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, por parte de personas relacionadas.</li> <li>• Vigilar que el Director General de cumplimiento a los acuerdos de las Asambleas.</li> <li>• Proponer al auditor interno y externo.</li> <li>• Informar al Consejo de las irregularidades relevantes detectadas y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas, cerciorándose que la administración las implemente.</li> <li>• Vigilar la independencia del área de Auditoría Interna respecto de las demás unidades de negocio y administrativas de la Institución. En caso de falta de independencia deberá informarlo al Consejo.</li> <li>• Revisar el presupuesto anual y proponer al Consejo su presentación para aprobación.</li> <li>• Tomar medidas en función de las conclusiones y recomendaciones expuestas por la auditoría interna y externa.</li> </ul>

## 2) Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones (CPSNC)

Reunión	FS1 Funciones
<p>En 2017 el Comité de Prácticas Societarias se reunió en 5 ocasiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 de enero</li> <li>• 20 de abril</li> <li>• 20 de julio</li> <li>• 21 de septiembre</li> <li>• 19 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar opinión al Consejo de políticas y lineamientos para uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la Sociedad y actos con personas relacionadas.</li> <li>• Vigilar el cumplimiento de las prácticas corporativas establecidas en general de todas las leyes u ordenamientos aplicables.</li> <li>• Conocer operaciones inusuales o no recurrentes.</li> <li>• Conocer de la organización y sucesión estratégica de los Recursos Humanos.</li> <li>• Conocer de las dispensas otorgadas a un Consejero, directivo relevante o persona con poder de mando para que aproveche oportunidades de negocio para sí o a favor de terceros, que correspondan a la Sociedad.</li> <li>• Apoyar para vigilar la correcta gestión, conducción y ejecución de las estrategias del Grupo y sus Entidades Financieras.</li> <li>• Apoyar al Consejo en la elaboración de informes que se presentan a la Asamblea de Accionistas.</li> <li>• Apoyar al Consejo para establecer políticas que promuevan que la actuación de la Sociedad se desarrolle dentro del marco jurídico y cuente con adecuada defensa legal.</li> <li>• Proponer emolumentos a Consejeros y miembros de Comités.</li> <li>• Nombrar, destituir y proponer la remuneración del Director General.</li> <li>• Revisar la política de designación y retribución de Directivos Relevantes.</li> <li>• Revisar las políticas que establezcan límites del alcance de autoridad del Director General y de Funcionarios Relevantes.</li> <li>• Presentar reporte al Consejo, con base en los reportes de actividades del Presidente Ejecutivo y de comités Internos.</li> <li>• Someter a consideración del Consejo para iniciar acciones legales en contra de funcionarios que no cumplan con los principios de lealtad y diligencia.</li> <li>• Dar opinión al Consejo sobre la correcta gestión, conducción y ejecución de las estrategias del negocio.</li> <li>• Proponer y revisar los criterios internos y procedimientos que deben seguirse para determinar la composición del Consejo de Administración y seleccionar a aquellas personas que se propone servir como directores.</li> <li>• Proponer y revisar los criterios internos y procedimientos para la selección y evaluación continua del CEO, Vicepresidente Ejecutivo Senior o similares oficiales claves y otros empleados responsables de las funciones de control interno o que ocupan posiciones clave para la realización diaria de la actividad bancaria y que informe sobre su nominación y retiro de la oficina y su continua evaluación.</li> <li>• Hacer un proceso de evaluación del Consejo y sus Consejeros anualmente.</li> <li>• Vigilar el cumplimiento de las prácticas corporativas establecidas en general de todas la Leyes u ordenamientos aplicables.</li> </ul>

## 3) Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Reunión	FS1 Funciones
<p>En 2017, el Comité de Administración Integral de Riesgos se reunió en 12 ocasiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 de Enero</li> <li>• 23 de Febrero</li> <li>• 16 de Marzo</li> <li>• 20 de Abril</li> <li>• 18 de Mayo</li> <li>• 22 de Junio</li> <li>• 20 de Julio</li> <li>• 24 de Agosto</li> <li>• 21 de Septiembre</li> <li>• 18 de Octubre</li> <li>• 23 de Noviembre</li> <li>• 20 de Diciembre</li> </ul>	<p><b>Proponer para aprobación del Consejo de Administración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.</li> <li>• Límites Globales de Exposición al Riesgo y Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Riesgo Consolidado, desglosados por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen, según lo establecido en el los Artículos 79 a 85, así como, en su caso, los niveles de Tolerancia al Riesgo.</li> <li>2. Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas (una vez al año).</li> <li>3. 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.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>Aprobar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de manera excepcional a los Límites Específicos y/o Secundarios del Apetito de Riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del Consejo para ello y previa aprobación del Comité Ejecutivo de Riesgos, los Niveles de Tolerancia al Riesgo (una vez al año), así como indicadores sobre riesgos de liquidez (Artículo 81 fracc. VIII).</li> <li>• Metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta la Institución (una vez al año).</li> <li>• 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 valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la UAIR (una vez al año).</li> <li>• Metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que se pretenda ofrecer al mercado.</li> <li>• Acciones correctivas propuestas por la UAIR en términos de lo señalado en el Artículo 69.</li> <li>• Manuales para la Administración Integral de Riesgos, de acuerdo con los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo. Los Manuales para la Administración Integral de Riesgos, 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).</li> <li>• Evaluación Técnica de la AIR (Artículo 77) para su presentación al Consejo y a la Comisión.</li> <li>• Informe de la Evaluación Técnica (Artículo 77).</li> </ul> <p><b>Designar (remover), ratificándose en el Consejo de Administración, al responsable de la UAIR.</b></p>



### 3) Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Reunión	FS1, 102-30 Funciones
	<p><b>Informar al Consejo, cuando menos trimestralmente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre el Perfil de Riesgos de la Institución.</li> <li>• Exposición al riesgo asumida por la Institución.</li> <li>• Efectos negativos que se podrían producir en el funcionamiento de la misma.</li> <li>• Inobservancia del Perfil de Riesgos Deseado, de los Límites de Exposición al Riesgo y Niveles de Tolerancia al Riesgo establecidos.</li> <li>• Acciones correctivas implementadas (Artículo 69).</li> </ul> <p><b>Asegurar el conocimiento por parte de todo el personal involucrado en la toma de riesgos, de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de Riesgos Deseado.</li> <li>• Límites de Exposición al Riesgo.</li> <li>• Niveles de Tolerancia al Riesgo.</li> </ul> <p><b>Informar al Consejo cuando menos una vez al año sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Continuidad del Negocio.</li> <li>• Pruebas de efectividad del Plan de Continuidad del Negocio.</li> </ul> <p><b>Aprobar metodologías para estimación de impactos cuantitativos y cualitativos de Contingencias Operativas a que se hace referencia en el (Artículo 74 fracc. XI)</b></p> <p><b>Ajustar o autorizar que se excedan los Límites Específicos de Exposición al Riesgo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De manera excepcional.</li> <li>• Previa aprobación del Consejo.</li> <li>• De acuerdo con los objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos.</li> <li>• Cuando las condiciones y el entorno de la Institución así lo requieran.</li> </ul> <p><b>Solicitar al Consejo el ajuste o la autorización para que se excedan excepcionalmente los Límites Globales de Exposición al Riesgo.</b></p>

### 4) Comité de Remuneraciones (CR)

Reunión	FS1 Funciones
<p>El Comité de Remuneraciones se reunió en cuatro ocasiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 de enero</li> <li>• 20 de abril</li> <li>• 20 de julio</li> <li>• 23 de noviembre</li> </ul>	<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>

## Ciudadanía Corporativa

Este material hace referencia al Contenido 102-13 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Como parte de su institucionalidad y de su esfuerzo por contribuir a la transparencia en el país, en Santander México promovemos la integridad y la sana competencia en el mercado. En alineación con este principio, en Santander formamos parte de diversas asociaciones, en las que compartimos e impulsamos el desarrollo ético y sustentable del sector financiero mexicano. Ejemplos de estas alianzas son:

- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles, A.C. ([AMIB](#))
- Asociación de Bancos de México ([ABM](#))
- Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana

En 2017 se mantuvo nuestra adhesión al Protocolo de Sustentabilidad de la [ABM](#) a fin de institucionalizar el compromiso del sector bancario con el desarrollo sustentable de la sociedad.

Santander México continúa siendo parte del Comité de Emisoras de la [BMV](#), en el que participa de manera activa en sus sesiones trimestrales. El Comité es un foro para que las emisoras expresen sus opiniones, necesidades, requerimientos y preocupaciones con respecto al mercado de valores, su normatividad, prácticas, e integrantes. Su objetivo es revisar y discutir temas relacionados con su participación en el mercado de valores y facilitar la participación de las emisoras en todas las actividades de regulación, promoción, desarrollo y difusión, orientadas a fomentar el fortalecimiento del mercado.



Durante 2017 algunas de las iniciativas o temas relevantes tratados en las sesiones del Comité fueron:

- Presentación de la guía de sustentabilidad basada en una metodología de seis etapas y de la herramienta de autodiagnóstico en Emisnet, desde su inicio hasta su lanzamiento.
- Obligación de las empresas extranjeras que reportan en E.U.A de enviar cierta información en formato [XBRL](#).
- Iniciativa de reforma a la Ley General de Sociedades Mercantiles y a la Ley del Mercado de Valores en materia de competitividad e igualdad de género.
- Operatividad del mercado de valores con más de una Bolsa.
- Proyecto de Circular Única de Auditores Externos propuesta por la [CNBV](#).
- Cambios al Código de Mejores Prácticas Corporativas.

# Ética Empresarial



**Meta 16.5:** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.



EN 2017 **NO SE PRESENTARON CASOS** SIGNIFICATIVOS DE **CORRUPCIÓN O SOBORNO**

En Santander protegemos la integridad de nuestro negocio, operaciones, empleados y clientes. Estos esfuerzos constituyen un eje central para alcanzar la sustentabilidad, principalmente en el ámbito de la ética empresarial. Para lograrlo contamos con herramientas estructuradas que permiten la gestión eficiente de riesgos, la recepción de denuncias y la formación de habilidades que prevengan actos ilícitos, además de un plan completo que asegure la continuidad del negocio ante cualquier crisis.

Estos mecanismos nos colocan como una empresa que se ocupa en trabajar para reducir considerablemente la posibilidad de corrupción y el soborno en todas sus formas. Al alinearse con la normativa nacional, internacional y al mercado de valores, el Banco procura contribuir a la formación de una sociedad libre de impunidad y respetuosa del Estado de Derecho.



## Código de Conducta

(102-16, 412-2)  
Este material hace referencia al Contenido 102-16 de GRI 102: Contenidos Generales 2016; al Contenido 412-2 de GRI: Evaluación de Derechos Humanos.

El Código General de Conducta (CGC) de Santander México es el máximo marco normativo y ético aplicable a todo el Grupo. En él se alinean todas las políticas y manuales internos de operación. 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 del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental.
- Derechos colectivos.



Capacitación en Código General de Conducta 2017	Horas de capacitación Hombres	Horas de capacitación Mujeres	Total de horas de capacitación
Directores	792	227	1,019
Subdirectores	1,133	732	1,864
Gerentes	3,356	3,079	6,435
Administrativos y Operativos	4,479	7,283	11,762
<b>Total</b>	<b>9,760</b>	<b>11,320</b>	<b>21,080</b>

## MEDIOS DE DENUNCIA



(102-17)  
Este material hace referencia al Contenido 102-17 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Con el propósito de impulsar altos niveles de comportamiento ético durante el desempeño de nuestras actividades, en 2017 Grupo Financiero Santander (México) cambió el canal de denuncias por la Línea Ética. Un Sistema de Denuncias de Incumplimiento, que cuenta con diversos canales de fácil uso, para denunciar de manera independiente y confidencial conductas indebidas o hechos irregulares que afecten al patrimonio de la Institución. Además, permite realizar acciones sobre el reporte, como el envío de evidencia, seguimiento de mensajes por parte de la organización y consulta del estado de atención.

Este sistema es administrado por un proveedor externo especialista en la gestión de denuncias y reportes y puede ser utilizado por empleados, ex empleados (dentro del término de tres meses posteriores a la terminación de la relación de trabajo) y proveedores de Grupo Financiero Santander (México).

## ASESORAMIENTO EN PRO DE UNA CONDUCTA ÉTICA

Procuramos difundir y mantener una cultura de ética y legalidad al interior de nuestra operación diaria. Proveemos a nuestros colaboradores los mecanismos y capacitación necesaria para garantizar que sus principios sean entendidos, ejecutados y reconocidos en cada acción, cada día.

Durante 2017 implementamos un nuevo modelo de cursos en línea llamado "Cuidarnos" que tiene como objetivo hacer que la oferta normativa sea más comprensible, aplicable y adaptable al entorno de cada usuario. Buscamos desmitificar la idea de que esta sensibilización es aburrida u obligatoria cambiando el enfoque hacia el bienestar y la seguridad bajo el pensamiento de que "Todos somos gestores de riesgos".



**53% de incremento** EN LAS HORAS DE CAPACITACIÓN EN EL **CGC** FRENTE AL 2016. AL SER ESTE UN **CURSO NORMATIVO**, EL 100% DE LOS EMPLEADOS FUERON CAPACITADOS EN **CGC**.



PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE **VALORES, NORMAS Y ESTÁNDARES, CONSULTAR CGC.**

Los cursos impartidos fueron los siguientes:

- | Curso 2017  |
|---|
| 1. Prevención de Lavado de Dinero                                 |
| 2. Protección Civil Seguridad e Higiene                           |
| 3. Protección de datos  |
| 4. Código General de Conducta y prevención de la corrupción       |
| 5. Riesgo Operacional (Continuidad del Negocio) y Ciberseguridad. |
| 6. Riesgo en la comercialización de productos. Corporativo        |
| 7. Código de Conducta y Corporate Defense. Corporativo            |
| 8. Seguridad en Sucursales  |
| 9. Servicios de Inversión   |
| 10. Sistema de Gestión Ambiental                                  |
| 11. Código de Conducta del Mercado de Valores                     |
| 12. Abuso de mercado. Corporativo                                 |

TODOS

COLECTIVOS ESPECÍFICOS



## Gestión de riesgo

(102-11, 102-30 y 102-31)

Este material hace referencia a los Contenidos 102-11, 102-30 y 102-31 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Para ser sustentables debemos actuar siendo fieles a nuestro interés por prevenir y controlar los riesgos inherentes a la operación del Banco. Para ello contamos con una estructura de gobierno ágil y eficiente que procura y garantiza:

- La participación de los empleados, órganos de administración y la alta Dirección en las decisiones sobre la identificación y supervisión de los riesgos.
- La coordinación entre las diferentes líneas de defensa que configuran las funciones de gestión y control de riesgos.

- La alineación de objetivos, seguimiento de su cumplimiento e implantación de medidas correctivas.
- La existencia de un entorno adecuado de gestión y control de los riesgos.

La estructura de gestión de riesgo es encabezada por el Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR), órgano que depende directamente del Consejo de Administración y que se encarga de la gestión del riesgo al interior del Grupo, supervisando el correcto funcionamiento de las tres líneas de defensa del Grupo.



Este material hace referencia al contenido 102-11 y 102-31 de GRI 102: Contenidos Generales, 2016.



PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE **LA ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS**, CONSULTAR [AQUÍ](#).

La función de cumplimiento está respaldada por diferentes órganos de control, como el Comité Local de Comercialización, a fin de asegurar una adecuada comercialización y oferta de productos y servicios.

Además, contamos con la Escuela de Riesgos México que contribuye a diseñar e implementar la estrategia de riesgos en el Banco. La Escuela establece pautas de elaboración comunes en los planes circulares de todas las áreas, compartiendo mejores prácticas y aprovechando sinergias que fomenten un entorno permanente de trabajo coordinado entre los profesionales del Banco. Es gestionada de manera conjunta por la Dirección General Adjunta de Riesgos y la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos, Organización y Costos, que comparten la planificación de las actividades formativas relacionadas con riesgos que desarrolla la escuela.

Otra de sus funciones es la transmisión y divulgación de la cultura de riesgos, por lo cual cuenta con una serie de mecanismos orientados a este propósito:

- 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 en línea)
- Jornadas de mejores prácticas

El ejercicio constante de estos programas y estrategias le da al Banco un marco de ventaja para prevenir y tomar medidas de acción con respecto a riesgos que puedan repercutir en la cartera, presupuesto y rentabilidad del Grupo, protegiendo así a todos sus grupos de interés.

Para hacer partícipes a sus colaboradores de la cultura de riesgo, el Grupo realiza un *assessment* de todos los empleados del Banco que permite la mejora continua en el desarrollo de las actividades, esquemas de comunicación y *training* de riesgos desde la inducción, entre otros.

La prudencia en riesgos ha acompañado al Banco desde sus inicios, no solo en México, sino a nivel global. Este enfoque ha sido clave para asegurar un crecimiento recurrente al Banco y a la vez generar valor para todos nuestros grupos de interés.

El modelo de gestión de riesgos está diseñado para estar en total alineación con el perfil medio-bajo y predecible que plantea la política de riesgos de Santander.

El Banco enfrenta riesgos inherentes al tipo de actividad que realiza, los cuales incluyen: crédito, mercado, liquidez y financiamiento, de cumplimiento, reputacional y operacional, entre los que se encuentran riesgos ambientales. Nuestros productos y servicios no presentan algún riesgo potencial hacia el medio ambiente.

La gestión del riesgo es una estrategia primordial en el ámbito sustentable debido a su incidencia en la reputación y cumplimiento normativo del Banco. Para gestionarlo se cuenta con una función de cumplimiento al máximo nivel, independiente y con alcance a todo el Banco, que asesora e informa directamente al Consejo de Administración en materias como: riesgo de cumplimiento, de conducta, reputacional, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, así como sanciones.

### 1

#### PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA:

**Áreas de negocio *Back Office*,  
Áreas de apoyo y soporte *Risk Owner***

Está constituida por las líneas de negocio que, como parte de su actividad, originan la exposición de riesgo de la institución.

#### OBJETIVOS:

Identificar, mitigar y monitorear el riesgo desde su generación, en cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos.

#### RETOS:

Consolidar el enfoque a riesgos en cada una de las actividades de negocio, operativas y de soporte.

### 2

#### SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA:

**Contraloría Normativa y Riesgos**

Está constituida por equipos especializados en el control, supervisión y gestión de riesgos.

#### OBJETIVOS:

Controlar los riesgos y vigilar que los mismos se gestionen de acuerdo con el nivel de apetito de riesgo definido por el Banco. Supervisar la correcta gestión de los procesos de identificación y medición de los riesgos asumidos, sin perjuicio de las necesidades de la primera línea (*Front Office*). Evaluar la efectividad de los controles de las áreas de negocio, soporte y operaciones en materia de cumplimiento regulatorio.

#### RETOS:

Fortalecer el uso de herramientas de riesgo que generen modelos y efectuar informes integrales que permitan la toma de decisiones para el negocio.

### 3

#### TERCERA LÍNEA DE DEFENSA:

**Auditoría Interna**

Está conformada por el área de Auditoría Interna.

#### OBJETIVOS:

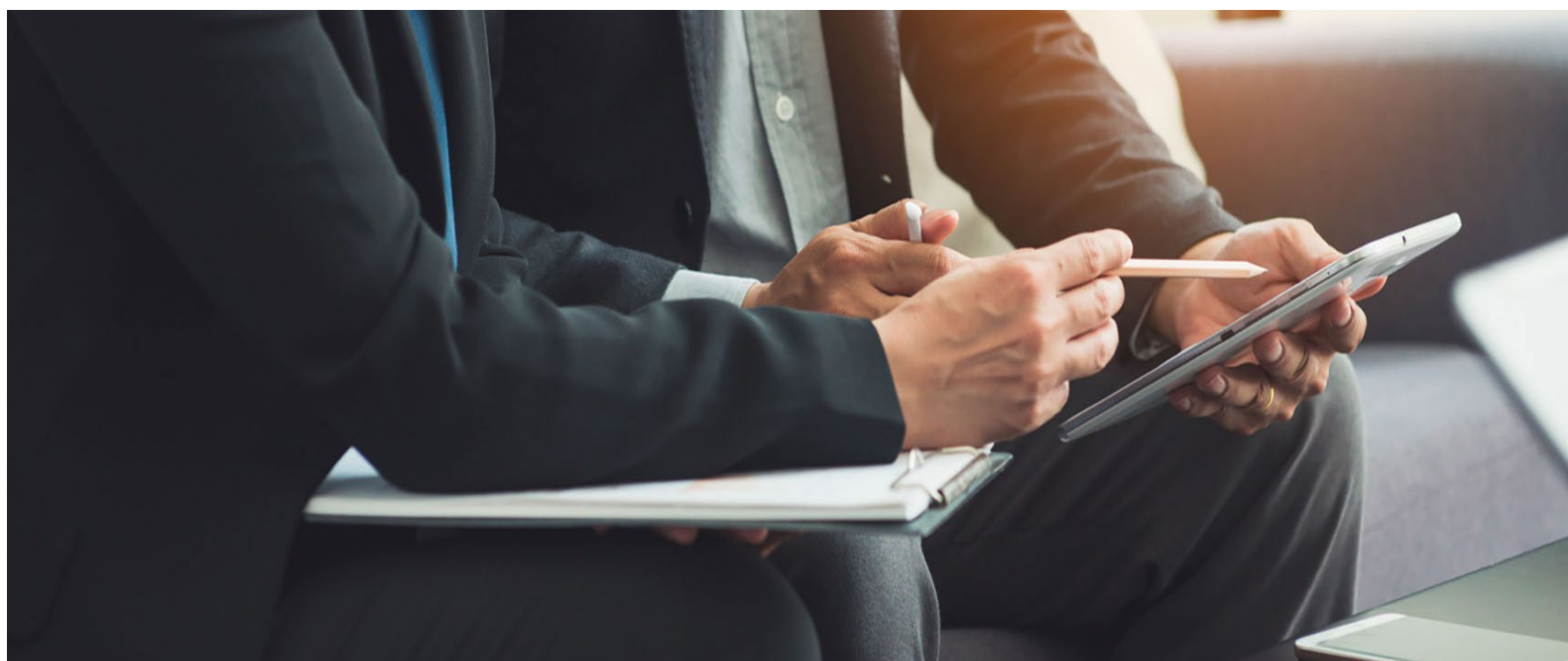
Evaluar periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos son adecuados y comprobar que están implantados efectivamente en la gestión operativa de la institución.

#### RETOS:

Generar nuevos y mejores canales de comunicación con las demás líneas de defensa.

## Prevención de lavado de dinero

Banco Santander considera que para reducir la corrupción es indispensable prestar atención a los riesgos particulares del sector al que pertenece. Para ello cuenta con el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT), el cual se fundamenta en lo dispuesto en el Manual General de Política y Procedimientos que establece políticas, lineamientos, directrices, flujos y controles en materia de PLD/FT alineados con la regulación local y corporativa.



Para asegurar que se cumplan las obligaciones derivadas de las modificaciones a la legislación, el manual se revisa por lo menos una vez al año. Además, se cuenta con un programa de certificación de riesgos y controles que se lleva a cabo semestralmente.

El sistema de PLD/FT tiene como base los siguientes conceptos:

- Apoyo institucional y soporte a todas las áreas de la organización.
- Un marco normativo robusto que obedece a requerimientos corporativos por encima de la regulación local.
- Desarrollo e implantación de proyectos locales y corporativos, tales como Risk Assessment Jurídico, Sanciones, Corresponsalía Bancaria, etcétera.
- Políticas de identificación y conocimiento del cliente sustentadas en procesos de validación que aseguran 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.

El sistema está respaldado por estructuras internas materializadas en tres figuras principales:

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 Implantación del Sistema Corporativo Norkom.
3. El Oficial de Cumplimiento, responsable de la implementación del sistema de PLD/FT y certificado por la autoridad reguladora.

Esta estructura se ve reforzada por los programas de capacitación y sensibilización a fin de mantener controles y procesos eficientes de prevención de riesgos acordes con los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Durante 2017 se sumaron 22,921 horas de formación, siendo los empleados administrativos y operativos quienes reunieron el mayor porcentaje de horas (65% frente al total).

## Prevención de la corrupción

(205-2)  
Este material hace referencia a los Contenidos 205-2 de GRI 205: Anticorrupción 2016.

Santander basa sus acciones y estrategia de negocio en la transparencia y la honestidad, así como en la rendición de cuentas. Para ser sustentables deben prevenirse los posibles actos de corrupción en cada una de las relaciones que el Banco mantiene con administraciones, organismos, funcionarios públicos y particulares, así como rechazar cualquier acción que pueda estar vinculada a peculado, cohecho, concusión, tráfico de influencias o cualquier otra forma de corrupción, tanto en lo público como en lo privado.

Alineado a lo anterior, el Banco ha establecido la Política de Prevención de la Corrupción aplicable a Grupo Financiero Santander México. A fin de supervisar su funcionamiento correcto, tanto la Contraloría Normativa como diversos comités del Grupo han designado las normas que deben cumplirse en esta materia. Entre los términos generales de esta política destacan:

- Los regalos que reciben los empleados y directivos de Santander deben ser reportados a la Contraloría Normativa. De igual forma, en caso de recibir una invitación a un evento deportivo, recreativo o cultural, incluso para asistir a un congreso o impartir algún seminario, se deberá reportar y solicitar autorización previa a Contraloría Normativa. La autorización deberá ir acompañada del Vo.Bo del Director General Adjunto o titular del negocio.
- Compliance Global solicita cada trimestre un reporte sobre los indicadores del modelo corporativo de Corporate Defense, que incluye dichos reportes, así como la Política de Prevención de la Corrupción.



Curso de lavado de dinero 2017	Horas de capacitación Hombres	Horas de capacitación Mujeres	Total de horas de capacitación
Directores	609	177	786
Subdirectores	941	572	1,514
Gerentes	3,084	2,663	5,747
Administrativos y Operativos	5,984	8,890	14,874
<b>Total</b>	<b>10,619</b>	<b>12,302</b>	<b>22,921</b>

En 2017 se informó y capacitó a los empleados y Consejeros sobre las políticas existentes referentes a PLD en las mismas proporciones, así:



	Miembros del órgano de Gobierno	Empleados internos	Empleados externos
#	3	18,613*	5,033
%	18	99.35	91.4

\*El número de empleados sobrepasa al total de empleados al cierre de 2017 debido a que existieron bajas de personal y se dieron capacitaciones para personal de outsourcing, entre otros motivos.



Este material hace referencia a los Contenidos 205-2 y 205-3 de GRI 205: Anticorrupción 2016.

Durante 2017 no se registró ningún caso de corrupción significativo al interior de Grupo Financiero Santander. Contamos con un sistema llamado Heracles que, bajo lineamientos corporativos, nos permite evaluar el 100% de las sucursales, oficinas y a todo el Grupo en cuestiones de responsabilidades éticas, riesgos y temas anticorrupción.

En materia de capacitación sobre herramientas y mecanismos internos para la prevención de la corrupción, se impartieron durante el año 2,957 horas de formación en todos los niveles de nuestra organización.



Curso Anti corrupción 2017	Horas de capacitación hombres	Horas de capacitación mujeres	Total de horas de capacitación
Directores	35	12	47
Subdirectores	64	37	101
Gerentes	309	221	530
Administrativos y Operativos	941	1,338	2,279
<b>Total</b>	<b>1,349</b>	<b>1,608</b>	<b>2,957</b>

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



	Miembros del Órgano de Gobierno	Colaboradores
#	3	18,781*
%	18	100

Se ha capacitado sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha contra la corrupción a:



	Miembros del Órgano de Gobierno	Colaboradores
#	3	18,680*
%	18	99

\*El número de empleados sobrepasa al total de empleados al cierre de 2017 debido a que existieron bajas de personal y se dieron capacitaciones para personal de outsourcing, entre otros motivos.



## Protección de datos personales

La protección de datos personales se lleva a cabo en cada uno de los procesos de obtención, almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos, con apego a la legislación vigente y a los controles, tanto técnicos como operativos. Internamente está respaldada por las siguientes políticas:

- Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información: Describe el tipo de incidentes que pudieran ocurrir y la forma en la que deberían reportarse de acuerdo con su posible impacto. Asimismo, la política hace referencia a las actividades que deberán realizarse una vez que se ha detectado algún incidente. 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 del Grupo con respecto a la protección de datos personales y describe, entre otros, los siguientes puntos: (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).

A Santander México le interesa la preparación profunda de los empleados que tienen mayor contacto con los datos personales a través de procesos de capacitación a cargo de Recursos Humanos y de la Contraloría Normativa. La finalidad es sensibilizarlos acerca del tratamiento de los mismos. En el caso de nuestros clientes, en el Aviso de Privacidad se explica qué tratamiento da el Grupo 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 asistir en caso de inconformidades con el tratamiento de su información personal.



CONSULTA NUESTROS REPORTES Y ESTADOS FINANCIEROS [AQUÍ](#).

## Conflictos de interés

Un asunto más pertinente a nuestra lucha contra la corrupción es la atención a los conflictos de interés. En Santander contamos con los mecanismos y procedimientos para asegurar que los intereses de particulares no estén sobre los del Grupo o sus clientes.

Estos mecanismos regulan las restricciones y autorizaciones de nuestros colaboradores, directivos y Consejeros en la adquisición o arrendamiento de bienes y activos, así como en las transacciones en las que haya un interés propio o donde exista un vínculo económico o familiar. Para el Banco también es importante que no puedan influir ni participar en procedimientos de contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que tengan vínculos.

Para complementar el círculo sobre el tema, el Código de Conducta en materia de conflictos de interés estipula que cuando un colaborador enfrente un caso como este, deberá notificarlo inmediatamente a Contraloría Normativa. Este órgano identificará y analizará cada situación para registrarlos y presentar conclusiones de su trabajo ante el Comité de Cumplimiento Normativo.

# Premios y reconocimientos

Nuestro trabajo de años en materia de sustentabilidad se ha visto plasmado también en los premios y reconocimientos que hemos recibido. En 2017 fuimos acreedores de:

Premios y reconocimientos	Entregó	Sustentabilidad
		
<i>Best Trade Finance Bank</i>	<i>Global Finance</i>	•
Banco más Responsable Socialmente en México	<i>International Finance Magazine (IFM)</i>	• • • •
Verificación GIPS	<i>The Global Investment Performance Standards</i>	•
Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía y Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)	• • • •
Mejor banca de inversión en México	<i>Euromoney</i>	•
IPC Sustentable	Bolsa Mexicana de Valores	• • • •
Reto Leer MAS 2017	Consejo de la Comunicación (CC)	•
Certificación de máximo nivel de los centros de procesamiento de datos de Santander México	<i>International Computer Room Experts Association (ICREA)</i>	• •
Mejor Banco del mundo para PyMEs	Revista <i>The Banker</i>	•
Mejor Banco de Infraestructuras	<i>Latin Finance</i>	•
Reconocimiento "Sapere Aude"	Fundación EBC	•
Tercer mejor equipo de Relación con Inversores de América Latina	<i>Institutional Investor</i>	•

 Económica  
 Social  
 Ambiental  
 Ética y Gobierno Corporativo



# Proceso de elaboración de la memoria

Este material hace referencia al GRI 101: Fundamentos 2016; y a los Contenidos 102-44, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53 y 102-56 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Por séptimo año consecutivo adoptamos la guía del *Global Reporting Initiative* (GRI) para la elaboración de nuestro Informe Anual de Sustentabilidad. El reporte de 2017, ha sido elaborado con referencia a los Estándares GRI. La periodicidad de elaboración de las memorias de sustentabilidad es anual y la anterior fue publicada el 28 de abril de 2017.

Las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen los logros y desafíos más relevantes en términos de sustentabilidad para el Grupo en México en el año reportado (enero a diciembre de 2017). El contenido del informe fue determinado por un estudio de materialidad, el cual fue realizado con el apoyo de un asesor externo y en apego a los lineamientos y principios que establecen los nuevos estándares de GRI, con el fin de reflejar los aspectos económicos, sociales, éticos y ambientales más significativos para el Grupo, bajo dos perspectivas: influencia en las decisiones de nuestros grupos de interés y la relevancia para la empresa (modelo de negocio).

Contamos con un proceso de verificación externa de nuestra memoria de sustentabilidad por parte de [PWC](#), auditor que también valida las cifras que se envían a Santander España para el desarrollo del informe corporativo y audita los estados financieros del Grupo en México. La solicitud de esta verificación está a cargo de 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.

Adicional a la verificación externa, los resultados de las variables claves de desempeño (cuantitativas y cualitativas) social, económico, ético y ambiental son reportadas a nuestro corporativo en España, a fin de dar cumplimiento a las políticas globales de sustentabilidad que nos aplican y a los estándares internacionales que adoptamos para hacer nuestra operación más sustentable.

Estos reportes permiten el monitoreo y establecimiento de metas que año con año buscamos cumplir y presentar en este reporte de forma **Clara y Precisa**, para que nuestros grupos de interés puedan tener la seguridad de que este documento tiene en cuenta los principios de **Equilibrio, Compatibilidad, Fiabilidad y Puntualidad** requerido por el GRI para la elaboración de informes. Para más información sobre esta memoria o acerca de temas referentes a la sustentabilidad del Grupo Financiero Santander México, puede contactarnos por los siguientes medios:



[responsabilidadsocial@santander.com.mx](mailto:responsabilidadsocial@santander.com.mx)



<https://servicios.santander.com.mx/comprometidos/>

# Grupos de interés

Este material hace referencia a los Contenidos 102-17, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44 y 102-46 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

## PRINCIPIO DE INCLUSIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

La base para identificar y seleccionar a nuestros grupos de interés es nuestro modelo y política general de sostenibilidad, la cuál está alineada a lo establecido a nivel global. Nuestros grupos de interés son: Empleados, Clientes, Academia, Sociedad, Organizaciones de la Sociedad Civil, Autoridades, Accionistas e Inversionistas, Proveedores, Competidores y Medios de Comunicación. Los mecanismos de participación establecidos son:



Este material hace referencia a los Contenidos 102-17, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44 y 102-46 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

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

- Periódica**
- Constante**
- Trimestral**
- Semestral**
- Anual**
- Bianual**

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
<b>Empleados y sus familias</b>	Sistema Integral de Denuncias	
	Defensor del Empleado Santander	
	Línea de Apoyo al Colaborador	
<b>Clientes</b>	Medios de comunicación en sucursales, medios digitales y publicidad, atención en oficinas, Contact Center y redes sociales	
	Defensor del Cliente Santander	
<b>Academia</b>	Consejo de Administración de Universia	
	Plan de apoyo a la educación superior de Santander Universidades	
<b>Sociedad</b>	Informe de Sustentabilidad	
<b>Organizaciones de la sociedad civil</b>	Convocatoria del Fideicomiso Por los Niños de México	
<b>Autoridades</b>	Presentación y publicación de reportes acordes con la normativa de los mercados de valores donde se cotizan las acciones del Grupo	

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
<b>Accionistas / Inversionistas</b>	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>	
<b>Proveedores</b>	Reportes y presentaciones con información financiera	
	Comité de Proveeduría Local	
<b>Competidores</b>	Central de compras (Aquanima) e información en página web	
	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país	
<b>Medios de Comunicación</b>	Teléfono: 5257 8124 E-mail: <a href="mailto:agduran@santander.com.mx">agduran@santander.com.mx</a>	



# Materialidad

Este material hace referencia a los Contenidos 102-43, 102-44, 102-46 y 102-47 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

## PRINCIPIO DE MATERIALIDAD Y EXHAUSTIVIDAD

Los aspectos tratados en el presente informe reflejan los asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales relevantes para el Grupo frente a la percepción de nuestros grupos de interés, esto gracias al estudio de materialidad efectuado en 2014 (Pág 66 y 67) y a la posterior actualización en 2016 (Pág 164 a 167), el cual también guarda relación a los requerimientos que diversas autoridades nos solicitan reportar sobre estos temas.

La encuesta desarrollada para la actualización de la materialidad en diciembre de 2016 la consideramos vigente para el reporte de 2017. Todos los asuntos priorizados y señalados en su momento por los encuestados son descritos en este informe.



Asuntos materiales para la operación de Santander en México	Grupo de interés relacionado	Cobertura	ODS relacionado	Temática GRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Tecnología e innovación en el desarrollo de productos</li> <li>Generación de empleo</li> <li>Desempeño económico y financiero del Grupo</li> <li>Accesibilidad de los productos y servicios del Grupo</li> <li>Desarrollo y respeto hacia proveedores</li> </ul>	Clientes		 	201-1, 202-2, 204-1, 401-1, 405-1
	Empleados	Cobertura Interna		
	Otros Stakeholders		     	FS16, 403-1, 403-3, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 412-2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión y educación financiera</li> <li>Derechos Humanos</li> <li>Capacitación al personal</li> <li>Salud y seguridad laboral</li> <li>Inversión social</li> <li>Equidad de género</li> </ul>				

Asuntos materiales para la operación de Santander en México	Grupo de interés relacionado	Cobertura	ODS relacionado	Temática GRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo y ahorro de energía</li> <li>Consumo y ahorro de agua</li> <li>Consumo y ahorro de papel</li> <li>Tratamiento de residuos</li> <li>Generación de emisiones</li> <li>Transporte</li> </ul>	Clientes		    	301-1, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2
	Empleados	Cobertura Interna		
	Otros Stakeholders		 	FS1, FS2, FS3, FS15, 205-1, 205-2, 205-3, 412-2, 412-3, 417-1, 418-1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de datos personales</li> <li>Anticorrupción y lavado de dinero</li> <li>Prácticas de venta transparentes y honestas</li> <li>Gestión de riesgos</li> <li>Impacto de los créditos sobre la sociedad y medio ambiente</li> <li>Gobierno Corporativo</li> </ul>				

# Índice de contenido GRI

• sello GRI

Este material hace referencia a los Contenidos 102-55 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Este reporte hace referencia a múltiples Estándares de GRI como es mencionado en el Índice de Contenidos GRI.

Este material hace referencia a los Contenidos 102-55 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Contenido	Ubicación página	Omisión	Verificación
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS, 2016</b>			
101	165		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>			
<b>1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
102-1	39, 138 y 139		Pág. 175-178
102-2	39, 40 y 87 Ningún producto o servicio ofrecido por Santander está prohibido.		Pág. 175-178
102-3	40		Pág. 175-178
102-4	Reporte de España, pág 39 Y 40		Pág. 175-178
102-5	39		Pág. 175-178
102-6	39, 40, 58, 62 y 68 Para más información acerca de Santander México, consultar: <a href="http://www.santander.com.mx/mx/home/">http://www.santander.com.mx/mx/home/</a>		Pág. 175-178
102-7 (i, ii, iii, iv)	39, 40, 46, 47 y 138	La información respecto a la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados no está disponible, debido a la cantidad de tiempo que se requiere para la recolección. En 2017 no se presentará, para el informe de 2018 si se incluirá.	
102-8	103, 104 y 105 No existe la categoría de media jornada en el grupo.		Pág. 175-178
102-9	118 y 119		Pág. 175-178
102-10	96, 99, 118, 138 y 139		Pág. 175-178
102-11	86, 156 y 157		Pág. 175-178
102-12	52		Pág. 175-178
102-13	153		Pág. 175-178
<b>2. ESTRATEGIA:</b>			
102-14	42, 43, 44 y 45		Pág. 175-178
102-15	42, 43, 44 y 45		Pág. 175-178

Contenido	Ubicación página	Omisión	Verificación
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD:</b>			
102-16	154		Pág. 175-178
102-17	155 y 166		Pág. 175-178
<b>4. GOBERNANZA</b>			
102-18	140, 148 , 149, 150, 151 y 152		Pág. 175-178
102-19	140, 148, 149, 150, 151 Y 152		Pág. 175-178
102-22	140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147 y 148		Pág. 175-178
102-23	140 y 145 El presidente del Consejo de Administración no es ejecutivo de la organización.		Pág. 175-178
102-24	140 y 141		Pág. 175-178
102-28	140		
102-29	101, 117, 140 y 148		Pág. 175-178
102-30	140, 152, 156		Pág. 175-178
102-31	140, 149 a 152, 156 a 157		Pág. 175-178
102-35	141		Pág. 175-178
<b>5. PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</b>			
102-40	166		Pág. 175-178
102-41	103		Pág. 175-178
102-42	166		Pág. 175-178
102-43	166 ,167 y 168		Pág. 175-178
102-44	166 , 167 y 168		Pág. 175-178
<b>6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
102-45	138		Pág. 175-178
102-46	51, 165, 166 y 168		Pág. 175-178
102-47	168		Pág. 175-178



Este material hace referencia a los Contenidos 102-55 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Contenido	Ubicación página	Omisión	Verificación
<b>102-48</b>	47 Durante 2017 Grupo Financiero Santander México modificó el método de medición para el cálculo del Valor Económico Distribuido, por lo que la cifra de 2016 se actualiza en este informe con el nuevo método para efectos de comparabilidad.		Pág. 175-178
<b>102-49</b>		No procede porque no hubo cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores y en la lista de temas materiales. Respecto a la cobertura, en 2016 se tuvo una cobertura interna y externa y en 2017 únicamente interna, debido a que no se realizó una consulta externa a grupos de interés.	
<b>102-50</b>	165		Pág. 175-178
<b>102-51</b>	165		Pág. 175-178
<b>102-52</b>	165		Pág. 175-178
<b>102-53</b>	165		Pág. 175-178
<b>102-55</b>	170		Pág. 175-178
<b>102-56</b>	165 y 175 a 178		Pág. 175-178
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>			
<b>103-1</b>	El uso de los Contenidos 103-1, 103-2 y 103-3 aplica para: GRI 201: Desempeño Económico, 2016; GRI 202: Presencia en el Mercado 2016; GRI 204: Prácticas de Adquisición, 2016; GRI 205: Anticorrupción, 2016; GRI 301: Materiales, 2016; GRI 302: Energía, 2016; GRI 303: Agua, 2016; GRI 305: Emisiones, 2016; GRI 306: Efluentes y Residuos, 2016; GRI 401, Empleo, 2016; GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016; GRI 404: Formación y Enseñanza, 2016; GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades, 2016; GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos, 2016; GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores, 2016; GRI 417: Marketing y Etiquetado, 2016 y GRI 418: Privacidad del Cliente, 2016.		
<b>103-2</b>			
<b>103-3</b>			
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016</b>			
<b>201-1</b>	47		Pág. 175-178
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO, 2016</b>			
<b>202-2</b>	103 y 105		Pág. 175-178
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN, 2016</b>			
<b>204-1</b>	118		Pág. 175-178
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN, 2016</b>			
<b>205-1</b>	159	Información no disponible. Actualmente el sistema Heraclis está redefiniendo los criterios de evaluación en anticorrupción por lo cual se espera en dos años poder especificar dichos riesgos.	
<b>205-2</b>	118, 120, 159 y 160		Pág. 175-178
<b>205-3</b>	160		Pág. 175-178

Este material hace referencia a los Contenidos 102-55 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Contenido	Ubicación página	Omisión	Verificación
<b>GRI 301: MATERIALES, 2016</b>			
<b>301-1</b>	131		Pág. 175-178
<b>GRI 302: ENERGÍA, 2016</b>			
<b>302-1</b>	128 y 129		Pág. 175-178
<b>GRI 303: AGUA, 2016</b>			
<b>303-1</b>	130		Pág. 175-178
<b>GRI 305: EMISIONES, 2016</b>			
<b>305-1</b>	127 y 128		Pág. 175-178
<b>305-2</b>	127 y 128		Pág. 175-178
<b>305-3</b>	127 y 128	Las emisiones de alcance 3 se reportan de manera voluntaria, teniendo en cuenta que no es obligación reportarlas en México. Actualmente se está modificando el proceso de medición para la adopción de la metodología de GHG. Para el reporte de 2018 se presentará la cifra bajo dicha metodología.	
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2016</b>			
<b>306-2</b>	132		Pág. 175-178
<b>GRI 401: EMPLEO, 2016</b>			
<b>401-1</b>	103 y 105		Pág. 175-178
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2016</b>			
<b>403-1</b>	111	Información no disponible. El porcentaje de trabajadores representados por comités formales se encuentra en proceso de consolidación y se espera reportar en el siguiente informe.	
<b>403-3</b>	111		Pág. 175-178
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016</b>			
<b>404-1</b>	107 y 108		Pág. 175-178
<b>404-2</b>	107 y 108	No se cuenta con programas de formación para apoyar la empleabilidad del personal.	Pág. 175-178
<b>404-3</b>	109		Pág. 175-178
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 2016</b>			
<b>405-1</b>	103, 106, y 141	Adicional a la información reportada, no se cuenta con otros indicadores de diversidad.	Pág. 175-178

Este material hace referencia a los Contenidos 102-55 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

Contenido	Ubicación página	Omisión	Verificación
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS, 2016</b>			
412-2	154		Pág. 175-178
412-3	92 a 94 Acuerdos de inversión significativos con aquellos proyectos de inversión superiores a los \$10 millones de dólares que son evaluados bajo los Principios del Ecuador.		Pág. 175-178
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES, 2016</b>			
414-2	No puede hablarse de impactos sociales negativos en la cadena de suministro.	Información no disponible. En 2017, no se realizó una evaluación formal sobre el cumplimiento del protocolo entre los proveedores, pero se prevé hacerlo en 2018 a través de un cuestionario en línea.	
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO, 2016</b>			
417-1	86 y 87		Pág. 175-178
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE, 2016</b>			
418-1	101 Se presentaron 2 multas ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales por valor de \$4,206,000 y \$2,103,000 ambas multas fueron impugnadas ante el Tribunal de Justicia Fiscal y Administrativa. Al cierre de 2017 las multas estaban en espera de resolución.		Pág. 175-178
<b>G4. SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO 2013</b>			
FS1	52, 86, 87, 92 a 93, 140, 149 a 152		Pág. 175-178
FS2	52, 92 y 93, 149 a 152		Pág. 175-178
FS3	92 y 93		Pág. 175-178
FS15	86 y 87		Pág. 175-178
FS16	91		Pág. 175-178

# Carta de verificación

Este material hace referencia a los Contenidos 102-56 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

**Informe de Aseguramiento limitado independiente de indicadores de Sustentabilidad de 2017 de Banco Santander (México), S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (“BSMX”), en su carácter de causahabiente de Grupo Financiero Santander México, S. A. B. de C. V. (“Sanmex”), este informe corresponde exclusivamente a las actividades de Grupo Financiero Santander México, S. A. B. de C. V. razón social que persistió al cierre de 2017.**

A la Dirección de Grupo Financiero Santander.

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 2017 (en adelante “los indicadores sujetos a revisión”) los cuales fueron preparados por Grupo Financiero Santander México, S. A. B. de C. V. (en adelante Grupo Financiero Santander) por el año terminado el 31 de diciembre de 2017, sobre información específica “con referencia a 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	102-12	102-24	102-45	102-56	305-2	417-1
102-2	102-13	102-29	102-46	201-1	306-2	418-1
102-3	102-14	102-30	102-47	202-2	401-1	FS1
102-4	102-15	102-31	102-48	204-1	403-3	FS2
102-5	102-16	102-35	102-50	205-2	404-1	FS3
102-6	102-17	102-40	102-51	205-3	404-2	FS15
102-8	102-18	102-41	102-52	301-1	404-3	FS16
102-9	102-19	102-42	102-53	302-1	405-1	
102-10	102-22	102-43	102-55	303-1	412-2	
102-11	102-23	102-44		305-1	412-3	

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 2017 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Sustentabilidad 2017 y, por tanto, no emitimos una opinión a ese respecto.



# Carta de verificación

Este material hace referencia a los Contenidos 102-56 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

## Criterio

El criterio usado por Grupo Financiero 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 Uso de una selección de Estándares o partes de su contenido para elaborar informes sobre información específica “con referencia a GRI”, tal como está mencionado en la sección del Índice de contenidos GRI del Informe de Sustentabilidad 2017 (en adelante “el Criterio”).

## Responsabilidad de Banco Santander, respecto a los indicadores de sustentabilidad

La Dirección de Grupo Financiero Santander es responsable de la preparación del contenido y de la presentación del Informe de Sustentabilidad 2017, 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 2017. 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 Grupo Financiero 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.

## 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

# Carta de verificación

Este material hace referencia a los Contenidos 102-56 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

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 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 Grupo Financiero 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 Grupo Financiero 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 Grupo Financiero Santander México, S. A. B. de C. V. por el año terminado el 31 de diciembre de 2017 no han sido preparados en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Criterio.



# Carta de verificación

Este material hace referencia a los Contenidos 102-56 de GRI 102: Contenidos Generales 2016.

## Párrafo de énfasis

Como se explica en la sección de Gobierno Corporativo señalado en el “Índice de contenidos GRI” del Informe de Sustentabilidad 2017, con fecha 8 de diciembre de 2017, se celebraron Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas en las cuales se aprobó la fusión con efectos a partir del 1 de enero de 2018 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. La reestructura tuvo como propósito dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por el Banco Central Europeo.

Adicionalmente, dentro de la reestructura se constituyó por parte de Banco Santander, S. A. (Matriz) un nuevo grupo financiero en México (el “Nuevo Grupo Financiero”).

## Restricción de uso y distribución

Este informe, incluyendo la conclusión, ha sido preparado exclusivamente para uso de Banco Santander México, S. A. (antes Grupo Financiero Santander México, S. A. B. de C. V.), para fines de apoyarlos en reportar su desempeño en actividades de sustentabilidad. Autorizamos la inclusión de este informe en el Informe de Sustentabilidad 2017. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Grupo Financiero Santander.

PricewaterhouseCoopers, S. C.

C. P. C. José Ignacio Toussaint Purón  
Ciudad de México  
XX de abril de 2018

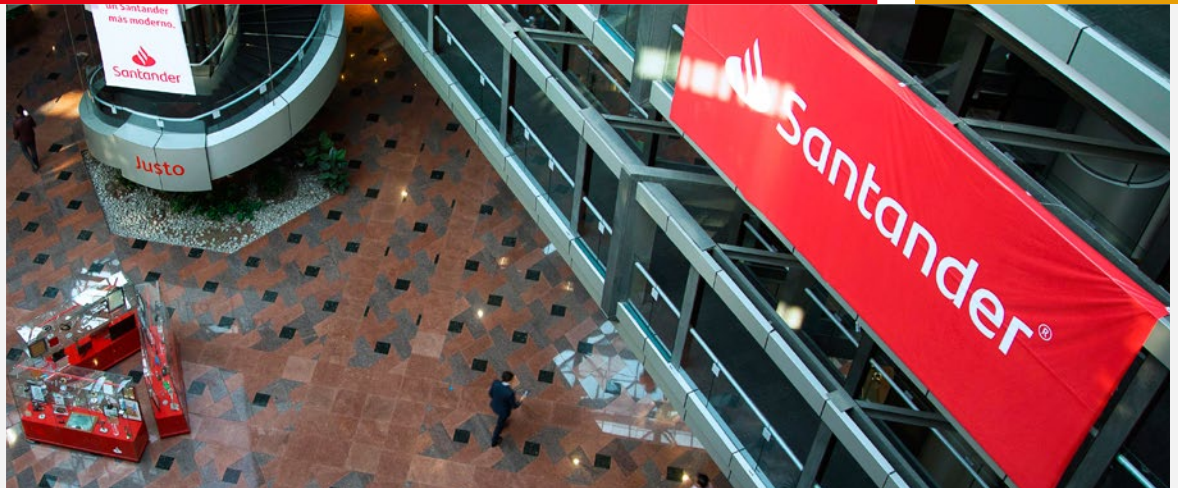


## Grupo Financiero Santander México

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







 **Santander**