

Enfoque de gestión de los temas materiales (102-44, 102-47)

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
CLIENTES		
Satisfacción del cliente	La satisfacción al cliente es sinónimo de una excelente atención brindada. Nos caracterizamos por ofrecer una atención personalizada, accesible, justa e innovadora cada vez que uno de nuestros clientes hace uso de nuestros servicios.	Nuestros clientes son una pieza fundamental para la prosperidad del negocio, y para ello contamos con diversas estrategias y canales de atención que pretenden conseguir el mayor nivel de satisfacción. En sucursales implementamos el "Toque Santander" para brindar a cada uno de nuestros clientes una experiencia única cuando visitan nuestras sucursales y nuestros colaboradores son capacitados constantemente en temas de atención al cliente. Escuchamos la voz de nuestros clientes a través de diversos canales para conocer su opinión sobre nosotros y detectar algunas áreas de oportunidad.
Digitalización	Una de nuestras prioridades es adaptarnos a los constantes cambios tecnológicos de la era digital. La integración de nuevas tecnologías a nuestro negocio nos permitirá optimizar procesos, mejorar nuestra competitividad y ofrecer valor adicional a nuestros clientes mediante la mejora de los productos y servicios.	La tecnología ha sido nuestra mejor aliada para mejorar la experiencia de los clientes. Nos ha permitido optimizar la accesibilidad a nuestros canales y plataformas y así satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Contamos con diferentes herramientas y plataformas dirigida a nuestros clientes como: Santander Personal, Santander TAP, App Santander Móvil y App SuperMóvil, apertura de cuentas 100% digital, Asistente virtual para SuperNET, entre otras.
Inclusión financiera	Uno de los Principios de Banca Responsable es la reducción de la pobreza y ayudar a la generación de un crecimiento inclusivo de la población de escasos recursos, así como de personas que no son clientes bancarizados.	Tuioo, nuestro programa de inclusión financiera está dirigido a la población con limitada o nula inclusión financiera, a través de una oferta de microcréditos competitiva e integral logramos tener un impacto social.
COLABORADORES		
Atracción y retención de talento	El talento de nuestra organización potencia nuestra sustentabilidad, por ello mantenemos como objetivo principal el desarrollo integral de nuestros colaboradores en sus capacidades y vida familiar, lo cual se traduce en estabilidad de la organización.	Por medio de programas estratégicos de evaluaciones de desempeño, evaluamos, reconocemos y desarrollamos a nuestro personal de forma justa y equitativa. Asimismo, mantenemos programas de atracción de talento como "Linkers" y Talento Joven. Combinamos lo anterior con nuestro programa Conciliación Vida Trabajo y conseguimos así un bienestar integral.

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Diversidad e inclusión	Es un componente estratégico para el desarrollo del negocio por medio del reconocimiento a la diversidad de ideas y propuestas que enriquecen la perspectiva de la empresa.	Por medio de nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión gestionamos una agenda dentro de la organización que incluye el talento femenino, talento joven y la conciliación vida-trabajo, con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones.
Salud y bienestar laboral	La promoción de un bienestar integral es un factor esencial para la construcción de sociedades prósperas a lo cual contribuimos mediante la unión de nuestros esfuerzos para garantizar a nuestros colaboradores un entorno seguro de trabajo.	Contamos con Comités internos y externos por medio de los cuales impartimos cursos sobre protección civil, riesgo operacional, seguridad en sucursales e higiene y seguridad. Asimismo, procuramos el bienestar integral de nuestros colaboradores por medio de nuestro programa BeHealthy que consiste en cuatro pilares: Conócete, Aliméntate, Muévete y Equilibrate.
ESTRATEGIA DE NEGOCIO		
Cultura de riesgos	Fomentamos una cultura y gestión de riesgos para asegurar el cumplimiento de los valores y nuestra permanencia como un banco sólido, seguro y sustentable pues es fundamental para nuestra sustentabilidad. Asimismo, la forma en la que los gestionamos está alineada con los intereses de nuestros principales grupos de interés.	Contamos con una Escuela de Riesgos México que se encarga de divulgar la cultura de riesgos que es apropiada por los integrantes del Banco, y a su vez identifican áreas de oportunidad y fortalecen la cultura de riesgo. También ejecutamos nuestro Modelo de Gestión diseñado para tres líneas de defensa: 1) Áreas de negocio Back Office, Áreas de apoyo y soporte Risk Owner; 2) Contraloría Normativa y Riesgos; 3) Auditoría Interna.
Ética empresarial	Para nuestra operación es fundamental la construcción de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés a través de una ética empresarial firme.	Para asegurar el cumplimiento de nuestro Código General de Conducta (CGC) promovemos nuestra Cultura Ética a través de nuestros principios, valores y normas éticas. También, nuestros colaboradores disponen de una Línea Ética para realizar denuncias relacionadas con asuntos éticos.
Ciberseguridad	El uso de nuevas herramientas tecnológica nos ha permitido optimizar nuestros procesos y la comunicación con nuestros grupos de interés. Estamos seguros de que es una pieza clave para alcanzar el éxito. Sabemos de los peligros que existen al hacer uso de estas herramientas, por ello nos esforzamos en fortalecer cada vez más nuestra ciberseguridad.	Contamos con una política enfocada en los riesgos tecnológicos establecidos y establecemos las buenas prácticas para proteger la información mediante cinco normas de conducta. Sensibilizamos a nuestros colaboradores mediante capacitaciones, campañas de comunicación interna y otras actividades, sobre la importancia y el uso responsable de la información y de las tecnologías de la información que tienen disponibles.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
GOBIERNO CORPORATIVO		
Gobierno corporativo	Es de gran importancia para nuestra sustentabilidad contar con una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Nuestra prioridad es promover y proteger nuestros valores empresariales, lo que nos ha permitido consolidar una cultura de respeto y justicia. Asimismo, ejecutamos y vigilamos nuestra alineación con las normas y a los intereses de nuestros grupos con los que nos relacionamos.	Garantizamos el manejo correcto de recursos para salvaguardar la confianza de nuestros grupos de interés a través del Consejo de Administración y sus diferentes Comités que se encargan de ejercer sus facultades de revisión, autorización y seguimiento de las directrices que mantienen las bases éticas y de transparencia en nuestras operaciones.
IMPACTO AMBIENTAL		
Huella medioambiental	Mantenemos un fiel compromiso con la mejora del medio ambiente a través del fomento y el uso de energía sustentable, ahorro del agua, una correcta gestión, disposición y tratamiento de residuos, mediante iniciativas de optimización de traslados y mejora de la eficiencia energética para así reducir el impacto de la huella de carbono.	Materializamos nuestro compromiso para luchar contra el cambio climático convirtiéndonos en carbono neutro* a partir de 2020. Obtuvimos el Certificado de Reducción de Emisiones (CER), por un total de 67,845 toneladas de CO ₂ . Monitoreamos el consumo a través de facturas, uso de agua tratada, mingitorios secos, entre otras. Además, contamos con procesos para un manejo correcto de papel, cartón, envases y vidrio y nos alineamos a la iniciativa de Santander Global de cero tolerancia de plástico de un solo uso de forma cualitativa.
IMPACTO SOCIAL		
Inversión en la comunidad	En nuestro eje de Comunidades apoyamos a las personas y las comunidades locales donde operamos para propiciar un entorno de bienestar y crecimiento mutuo, a través de diferentes iniciativas en las que la educación ha sido nuestra principal herramienta para la generación de un cambio y desarrollo social sustentable.	A través de nuestro eje de Comunidades, impulsamos la educación brindando la oportunidad de acceso a una educación de calidad a niños y jóvenes. También brindamos donaciones en apoyo a la niñez mexicana en situación de marginación. Desempeñamos un papel como socios sustentables al habilitar una red de cajeros automáticos para recibir donativos de clientes y usuarios para apoyo de diversas causas sociales y ambientales, y brindamos ayuda humanitaria a diversas fundaciones por medio de nuestro voluntariado y donaciones.
Apoyo al emprendimiento	Impulsar el empleo y el crecimiento económico forma parte de nuestro compromiso como Banca Responsable, es así como enfocamos nuestra mirada hacia el futuro e identificamos las necesidades para impulsar el emprendimiento.	De manera anual llevamos a cabo el concurso de emprendimiento universitario más importante del país: el Premio Santander a la Innovación Empresarial. Asimismo, contamos con programas y becas que promueven el emprendimiento dinámico e innovador, así como la creación de nuevas empresas.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Financiamiento sostenible	Como parte de nuestra Agenda de Banca Responsable, apoyamos a los financiamientos sustentables tomando en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Nos enfocamos en promover proyectos que tienen el objetivo de beneficiar al medio ambiente y contribuir al progreso de la sociedad.	Para impulsar proyectos que impacten de manera positiva al medio ambiente y a la sociedad lideramos la colocación de bonos sustentables a través de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) México. Un ejemplo de ello fue la emisión del primer bono de género Bono social FEFA 20G. Apoyamos otros financiamientos verdes para autos híbridos y eléctricos como Auto Verde y nuestra alianza con Tesla.
PROVEEDORES		
Proveeduría sostenible	Los integrantes de nuestra cadena de valor son aliados imprescindibles para alcanzar en conjunto objetivos de sustentabilidad y de Banca Responsable. Es por ello que buscamos que los proveedores estén alineados a principios éticos, legales, sociales y ambientales que vivimos día a día en Santander.	El 100% de los contratos que tenemos con proveedores tienen una cláusula llamada Protocolo de Responsabilidad Social que busca proteger los derechos humanos, las prácticas laborales justas, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

*La verificación por parte de PwC se realizó en apego a los requerimientos del estándar 102-14, 102-15, 102-44, 102-47, 103-1, 302-1, 305-1 y 305-2 de GRI. En particular, la compensación de emisiones para convertirnos en carbono neutro con base en el CER y otros datos informativos no fueron validados en éste contenido.

