

# GENERANDO VALOR

INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD

MÉXICO - 2013



Santander

un banco para tus ideas



## CARTA DEL PRESIDENTE

### TRAS ESTOS AÑOS DE CRISIS ECONÓMICA, PARECE QUE EL CONTEXTO ECONÓMICO ESTÁ CAMBIANDO. ¿CÓMO ESTÁ CONTRIBUYENDO SANTANDER A LA SALIDA DE LA CRISIS?

Los últimos cinco años han sido muy complicados para la banca internacional. Los bancos hemos tenido que hacer frente a importantes retos con efecto directo en las cuentas de resultados y, en algunos casos, en los modelos de negocio. Una crisis que incluso ha hecho que desaparezcan grandes entidades internacionales.

Durante este período, Banco Santander ha mantenido una gran recurrencia en la generación de ingresos, ha consolidado su fortaleza de balance y ha logrado reforzar su diversificación geográfica, aumentando su presencia en países clave como Reino Unido, Estados Unidos y Polonia.

**Santander es ahora más fuerte y está mejor posicionado que antes de la crisis. Y todo ello lo hemos hecho sin necesidad de ayudas públicas en ninguno de los países en los que el Grupo está presente.**

Todo parece indicar que la recuperación mundial está en marcha. Y lo que las entidades financieras como Banco Santander debemos hacer es acompañar y contribuir a que este nuevo ciclo sea una realidad en los países en los que estamos presentes. La banca es un actor imprescindible para el progreso económico y social. Debe cumplir con su función de intermediación entre ahorradores e inversores, proporcionar crédito a la economía, salvaguardar los ahorros y aportar un sistema de pagos seguro y eficiente. Y todo ello lo debe hacer de una forma rigurosa y responsable, para contribuir al progreso económico y social de las comunidades en las que desarrolla su actividad.

### ¿CÓMO SE REFLEJA ESTE COMPROMISO DEL BANCO CON LAS COMUNIDADES DONDE EJERCE SU ACTIVIDAD?

Lo principal es hacer bien nuestro negocio, con ética y responsabilidad, generando valor tanto para el Banco como para sus profesionales, clientes, inversores y proveedores.

En Banco Santander, el foco de nuestro negocio es la banca comercial y por tanto, el cliente. Nuestra máxima prioridad es ofrecer a los clientes productos y servicios sencillos, transparentes y que sean los que mejor se adapten a sus necesidades. Todas las iniciativas que estamos poniendo en marcha para aumentar la vinculación y la satisfacción de nuestros clientes contribuyen de forma decisiva a la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio.

Nuestro compromiso con la sociedad se refleja también en otros aspectos, en los que hemos avanzado mucho en los últimos años:

- La educación superior sigue siendo la principal seña de identidad del compromiso de Banco Santander con las comunidades en las que está presente.
- Hemos impulsado y consolidado la introducción de criterios sociales y ambientales en nuestras operaciones de crédito.
- Contamos con políticas que definen la actuación del Banco en sectores sensibles, como son el sector de defensa, el de energía o el forestal.
- Hemos puesto foco en iniciativas en el ámbito del cambio climático y, en concreto, en la eficiencia energética. Gestionamos la “huella ambiental” del Grupo y nos hemos marcado objetivos muy ambiciosos para reducir nuestros principales consumos.
- Estamos impulsando potentes programas de microcréditos en países como Brasil o Chile para fomentar la inclusión financiera.
- Promovemos la educación financiera, conscientes de la necesidad de incentivar un mejor uso de los productos y servicios financieros, basado en decisiones informadas y bien fundamentadas.
- Hemos dado un fuerte impulso a iniciativas de voluntariado corporativo, como forma de implicarnos más con nuestras comunidades locales, y de aumentar la motivación y el orgullo de pertenencia de los empleados.

**EN 2013, BANCO SANTANDER FUE ELEGIDO COMO EL BANCO GLOBAL MÁS SOSTENIBLE DEL MUNDO SEGÚN LOS PREMIOS CONCEDIDOS POR EL FINANCIAL TIMES. ¿QUÉ SIGNIFICA ESTE RECONOCIMIENTO?**

Este premio ha reconocido el compromiso del Banco con la educación superior como palanca clave para el desarrollo social y económico de los países. A través de Santander Universidades mantenemos una alianza con más de 1,100 universidades en todo el mundo, que nos diferencia del resto de entidades financieras internacionales. De los 187 millones de inversión social en 2013, 142 millones se destinan a la educación superior, un 76% del total. Y desde 2002, año en el que se lanzó el Plan de Responsabilidad Social del Grupo, llevamos invertidos más de 1,400 millones de euros.

Invertir en educación, investigación y emprendimiento es la mejor forma de apoyar el futuro de nuestros jóvenes y dar respuesta a sus necesidades y expectativas. Un buen ejemplo es el programa Santander Becas Pymes en España, que permite a los universitarios complementar su formación con experiencias prácticas que les ayuden a conocer la realidad empresarial, promover mejores condiciones para su empleabilidad y acercar la Universidad a miles de pymes. El programa, que se lanzó en 2012, concederá a lo largo de sus cuatro ediciones un total de 17,500 becas.

  
**EMILIO BOTÍN**  
 PRESIDENTE



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

SOMOS GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO, S.A.B., UNO DE LOS PRINCIPALES GRUPOS FINANCIEROS DEL PAÍS, ORIENTADOS A LA BANCA COMERCIAL. SATISFACEMOS DE MODO INTEGRAL LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE NUESTROS CLIENTES Y PROPORCIONAMOS UN ALTO VALOR A NUESTROS ACCIONISTAS.

FORMAMOS PARTE DEL GRUPO FINANCIERO SANTANDER, CON SEDE EN MADRID, ESPAÑA, CON UNA PRESENCIA MUY RELEVANTE EN 10 MERCADOS PRINCIPALES DEL MUNDO, CON FILIALES AUTÓNOMAS EN CAPITAL Y LIQUIDEZ, A LAS QUE SU PERTENENCIA AL GRUPO LES FACILITA TENER POLÍTICAS DE NEGOCIO GLOBALES Y CAPACIDADES CORPORATIVAS DE ORGANIZACIÓN Y TECNOLOGÍA.

## VISIÓN

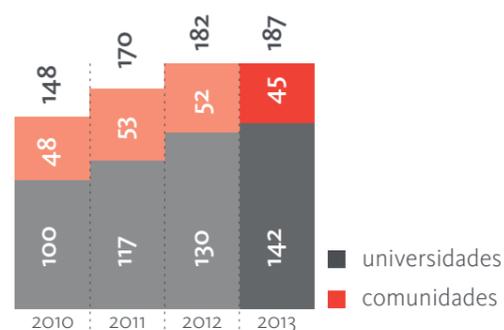
UN BANCO GLOBAL. SANTANDER ES UN GRAN GRUPO FINANCIERO INTERNACIONAL QUE BUSCA DAR UNA RENTABILIDAD CRECIENTE A SUS ACCIONISTAS SATISFACIENDO LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE SUS CLIENTES. PARA ELLO CUENTA CON PRESENCIA EN 10 MERCADOS PRINCIPALES QUE COMBINA CON POLÍTICAS CORPORATIVAS Y CAPACIDADES GLOBALES.

## VALORES

- > **DINAMISMO:** Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar nuevas oportunidades de negocio, y flexibilidad para adaptarse a los cambios de mercado.
- > **FORTALEZA:** La solidez de balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de la capacidad de crecimiento y generación de valor a largo plazo.
- > **INNOVACIÓN:** Búsqueda constante de productos, servicios, soluciones y procesos que cubran las necesidades del cliente y permitan obtener incrementos de rentabilidad.
- > **LIDERAZGO:** Vocación de liderazgo en todos los mercados donde está presente, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.
- > **ORIENTACIÓN COMERCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO:** El cliente es el foco de la estrategia de Banco Santander. Mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, así como de una cada vez mayor calidad de servicio, es un reto permanente del Banco.
- > **ÉTICA Y SUSTENTABILIDAD:** La ética profesional, la responsabilidad y el compromiso social y con el medio ambiente rigen el comportamiento de los profesionales de Banco Santander, más allá del estricto cumplimiento de las leyes, los códigos de conducta y las normas internas.

› **INVERSIÓN**

millones de euros  
(importes brutos antes del efecto fiscal)



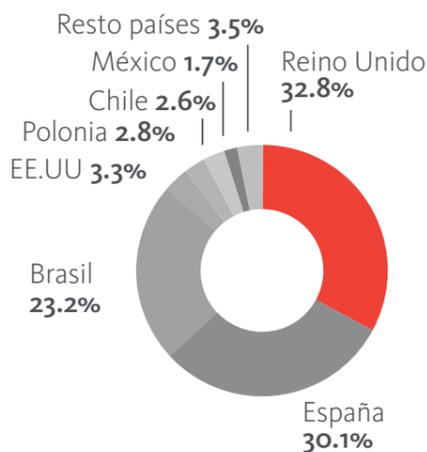
› **DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL**

%



› **DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN DE LA COMUNIDAD\***

%



\*45 millones de euros (no incluye Santander Universidades).



PRINCIPALES MAGNITUDES GLOBALES

BALANCE Y RESULTADOS (MILLONES DE EUROS)	2013	2012	VAR. % 13/12	2011
Activo total	1,115,637	1,269,598	(12.1)	1,251,008
Créditos a clientes (neto)	668,856	719,112	(7.0)	748,541
Recursos de clientes gestionados	924,621	968,987	(4.6)	984,353
Fondos propios <sup>1</sup>	84,269	80,921	4.1	80,379
Total fondos gestionados	1,240,806	1,387,740	(10.6)	1,382,464
Margen bruto <sup>2</sup>	39,753	43,406	(8.4)	42,466
Beneficio antes de provisiones (margen neto) <sup>2</sup>	19,909	23,422	(15.0)	23,055
Beneficio atribuido al Grupo <sup>2</sup>	4,370	2,295	90.5	5,330

RATIOS (%)	2013	2012	2011
Eficiencia (con amortizaciones)	49.9	46.0	45.7
ROE	5.42	2.91	7.12
ROA	0.44	0.25	0.50
Core capital (BIS II)	11.71	10.33	10.02
Tasa de morosidad	5.64	4.54	3.90
Cobertura de morosidad	61.7	72.4	61.0

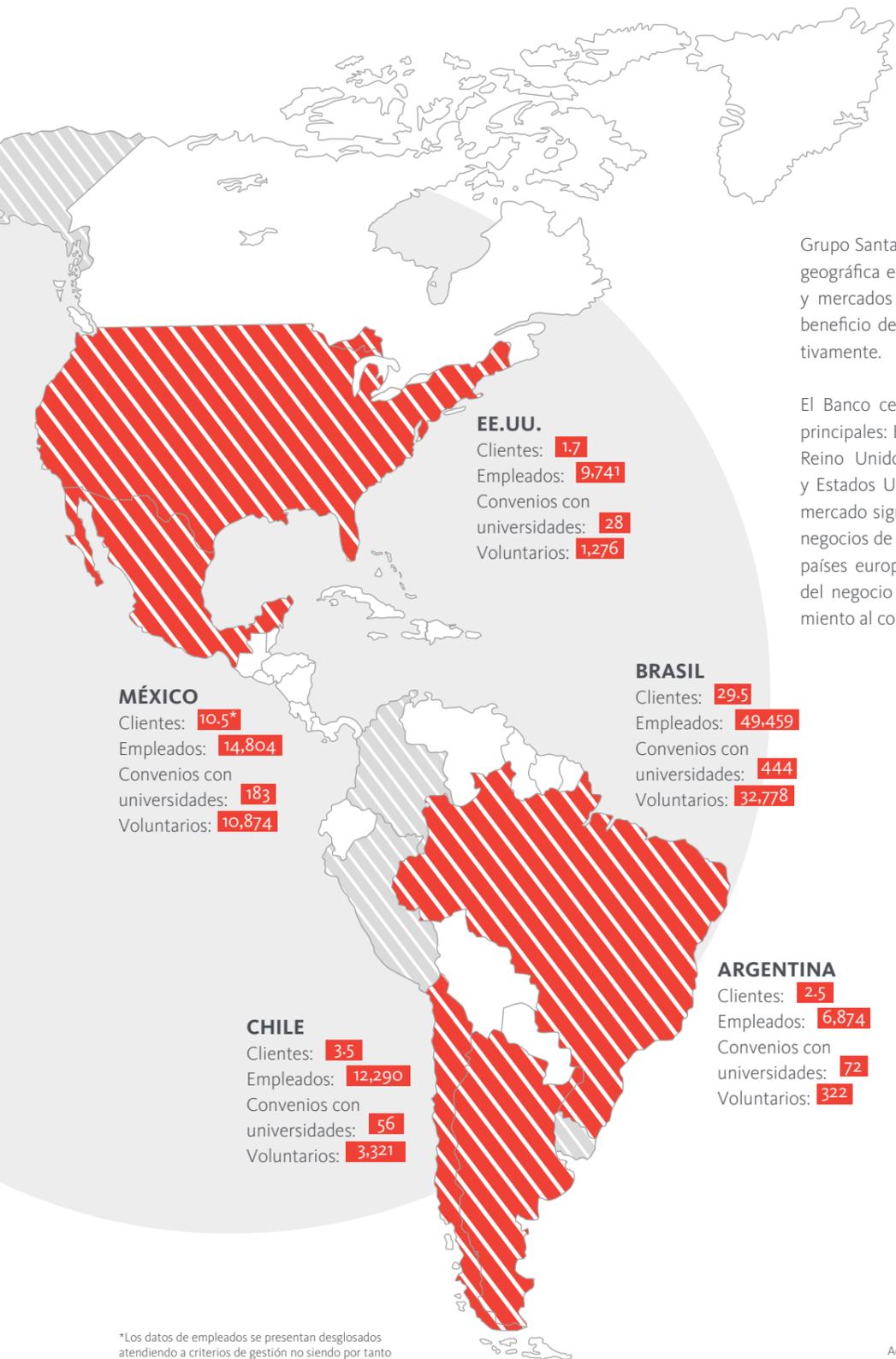
OTROS DATOS	2013	2012	VAR. % 13/12	2011
Número de accionistas	3,299,026	3,296,270	0.1	3,293,537
Número de clientes (millones)	106.6	101.9	4.6	102.1
Número de empleados	182,958	186,763	(2.0)	193,349
Número de oficinas	13,927	14,392	(3.2)	14,756

Indicadores significativos de sustentabilidad	2013	2012	VAR. % 13/12	2011
Retribución total al accionista (millones de euros)	6,775	6,086	10.6	5,260
Empleados con contrato fijo (%)	96.6	96.3	0.3	97.4
Inversión en formación a empleados (millones de euros)	110.9	123.2	(10.0)	112.7
Gastos de personal (millones de euros)	10,069	10,323	(2.0)	10,326
Cifra de inversión social (millones de euros)	187	182	(2.7)	170
Proyectos de energías renovables financiados (MW)	4,747	2,827	59.5	2,344
Número total de proveedores homologados	5,753	4,669	23.6	3,614

<sup>1</sup>En 2013, dato del scrip dividend de mayo 2014 estimado.

<sup>2</sup>Variaciones sin tipo de : M. bruto: -2.2%; B° antes de provisiones: -8.4%; B° atribuido: +136.8%.

# SANTANDER Y LA SUSTENTABILIDAD



Grupo Santander cuenta con una diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes, que contribuyeron al beneficio de 2013 en un 47% y un 53%, respectivamente.

El Banco centra su presencia en 10 mercados principales: España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos. Además, tiene una cuota de mercado significativa en Uruguay y Puerto Rico, negocios de financiamiento al consumo en otros países europeos y presencia en China a través del negocio de banca mayorista y de financiamiento al consumo.

\*Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión no siendo por tanto comparables a los incluidos en otras páginas.  
Fuente: Informe de Sustentabilidad 2013; Grupo Santander

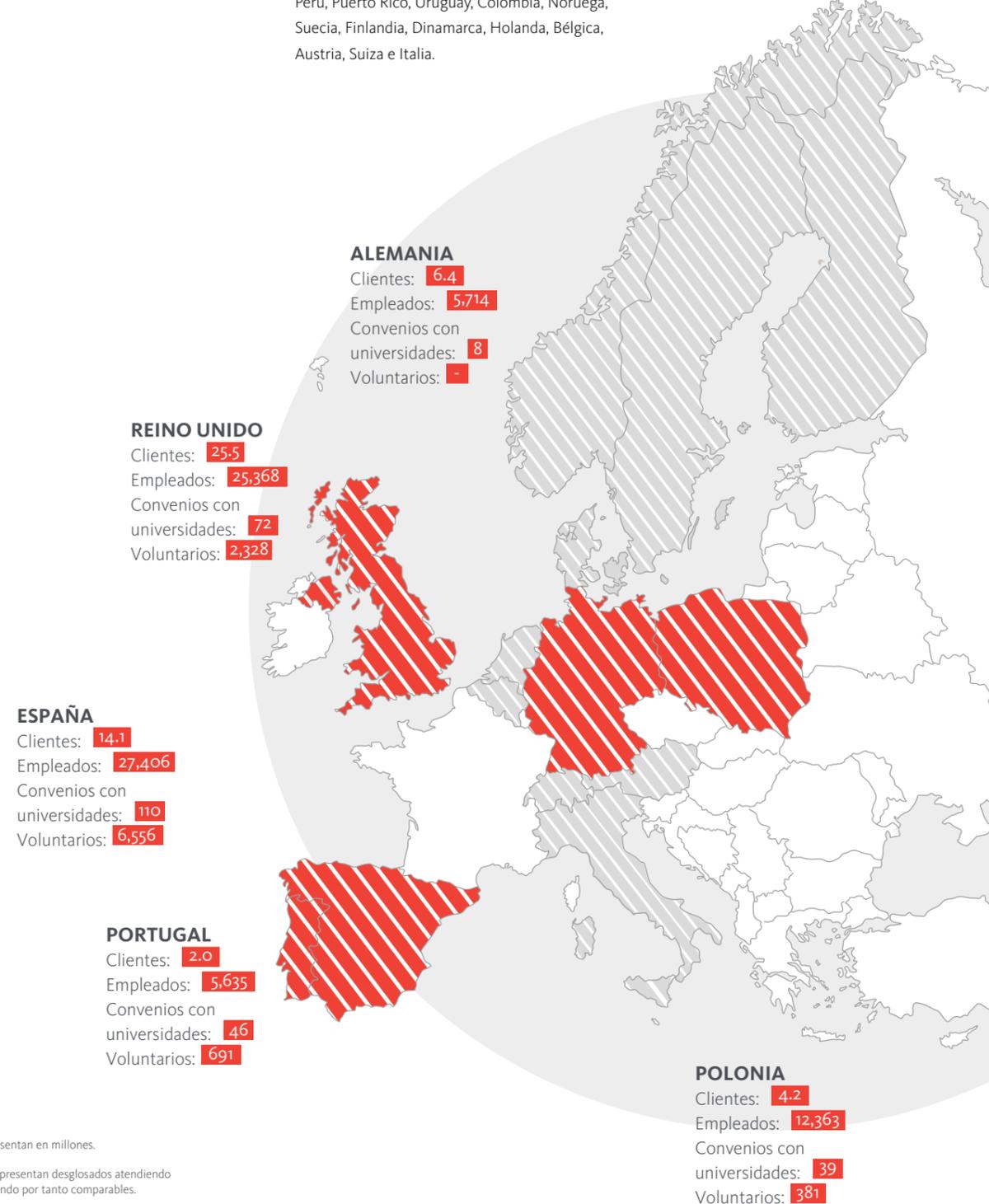
Lectura de códigos QR  
Acceda al apartado de sustentabilidad del Grupo en la web corporativa.



Países principales



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



Los datos de clientes se presentan en millones.

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión no siendo por tanto comparables.

Los datos de clientes y empleados correspondientes a España, Portugal y Polonia no incluyen el negocio de consumo.

Los datos de voluntarios se refieren a empleados participantes en programas de voluntariado.

# SANTANDER, UN BANCO SUSTENTABLE

PARA BANCO SANTANDER, SER SUSTENTABLE IMPLICA DESEMPEÑAR SU ACTIVIDAD CONTRIBUYENDO AL PROGRESO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTÁ PRESENTE, TENIENDO EN CUENTA SU IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE Y FOMENTANDO LAS RELACIONES ESTABLES CON SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS.



## MODELO DE NEGOCIO SUSTENTABLE

Santander cuenta con un modelo de negocio sustentable, centrado en el cliente y orientado a satisfacer sus necesidades, con productos y servicios innovadores y ajustados a su perfil. Este modelo integra, no sólo criterios económicos, sino también éticos, sociales y ambientales. Se basa en una visión a largo plazo que ha permitido a Santander mantenerse como una entidad internacional de referencia, anticiparse a los retos y aprovechar las oportunidades del actual entorno cambiante.



## COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

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



## CONTAR CON EL MEJOR GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas. Es quien aprueba la política y estrategia de responsabilidad corporativa del Banco.

La estrategia de Gobierno Corporativo de Banco Santander está orientada por los principios de transparencia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas.



## CONTRIBUIR AL PROGRESO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS COMUNIDADES

Santander promueve la bancarización y la inclusión social y financiera, y contribuye al desarrollo de las comunidades en las que está presente, preservando el medio ambiente. La inversión en educación superior es una seña de identidad de Banco Santander.

## CLIENTES

El cliente está en el centro del **MODELO DE NEGOCIO DE BANCO SANTANDER**.

La satisfacción y la calidad de servicio son máximas prioridades. Santander ofrece productos y servicios innovadores, responsables y transparentes, adaptados a las necesidades y perfiles de riesgo de cada cliente, a través de un modelo de comercialización multicanal.

**CLIENTES**  
106.6 millones

**OFICINAS** 13,927

**CRÉDITOS A CLIENTES**  
668,856 millones de euros

**86.9%** \*SATISFACCIÓN  
DE CLIENTES  
PARTICULARES

**FINANCIAMIENTO**  
4,747 megavatios financiados en  
proyectos de energías renovables

**MICROEMPREENDEDORES**  
250,014

\*Dato a cierre de 2013, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre.

## ACCIONISTAS E INVERSORES

El compromiso de Banco Santander con sus accionistas se fundamenta en la **CREACIÓN DE VALOR A LARGO PLAZO**, garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo.

**ACCIONISTAS**  
3.3 millones

**RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA**  
6,775 MILLONES DE EUROS  
de retribución a los accionistas

por acción 0.60 euros

## SANTANDER

## PROFESIONALES

**SANTANDER** promueve la gestión global del talento, la formación, el desarrollo y el compromiso de sus profesionales.

**PROFESIONALES**  
182,958

**CONTRATACIÓN 96.6%**  
EMPLEADOS CON CONTRATO FIJO

inversión total en formación  
110.9 millones de euros

## INVERSIÓN SOCIAL

El foco de la inversión social del Grupo es la **EDUCACIÓN SUPERIOR**, que se ha convertido en una seña de identidad y un factor de diferenciación.

A través de **SANTANDER UNIVERSIDADES**, el Banco apoya la mejora de la educación, la investigación, la innovación, el emprendimiento y la transferencia de conocimiento.

Además, Santander promueve la **INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA** de las comunidades en las que ejerce su actividad con iniciativas destinadas a cubrir las necesidades de los colectivos más desfavorecidos.

**INVERSIÓN SOCIAL**  
187 MILLONES DE EUROS

de los cuales  
**142 MILLONES DE EUROS**  
fueron destinados a proyectos con  
**LAS UNIVERSIDADES**

## HUELLA AMBIENTAL

Santander elabora una medición de su huella ambiental y cuenta con un ambicioso plan de eficiencia energética.

**ENERGÍAS RENOVABLES**  
34% DE LA ENERGÍA CONSUMIDA  
procede de energías renovables

## PROVEEDORES

Los procesos de compras del Banco se gestionan de forma sustentable, promoviendo el cumplimiento de **LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS** entre sus proveedores.

## POLÍTICAS INTERNAS E INICIATIVAS INTERNACIONALES

El Grupo vela por la correcta integración de los criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad. Para ello ha desarrollado diversas políticas, códigos y normativa interna que se inspiran en las mejores prácticas y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionales aplicables en cada materia.

- ▶ **Política Social y Ambiental.** Establece los principios generales que rigen las actuaciones de sustentabilidad del Banco, así como los mecanismos necesarios para el análisis de riesgos sociales y ambientales en la decisión de operaciones de financiación de proyectos.
- ▶ **Políticas sectoriales.** Estas políticas se inspiran en las mejores prácticas internacionales y establecen el detalle de las actividades que no son financiadas por Banco Santander y aquellas que lo son bajo determinadas restricciones.

La política de defensa establece que Banco Santander no financiará proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares, armas químicas o biológicas.

Las demás políticas sectoriales son de aplicación a las operaciones de Principios de Ecuador. La política de energía hace referencia a las actividades en los sectores de petróleo, gas natural, carbón, energías renovables y energía nuclear. La política forestal establece los principios y los criterios de financiación de determinadas actividades con impacto en los recursos forestales como productos de madera, obten-

ción de papel, biomasa, biocombustibles, aceite de palma y soja, caucho y plantaciones y cultivos agrícolas en zonas forestales. La política de agua se refiere a proyectos de hidroeléctricas (presas, represas y embalses), la depuración y potabilización de aguas y estructuras de saneamiento.

- ▶ **Política de Derechos Humanos.** Recoge la posición de Santander en relación a los derechos humanos y es de aplicación a todas las actividades del Banco y sociedades del Grupo. Las denuncias y comunicaciones recibidas a través de los canales habituales del Banco se han gestionado de acuerdo con los procedimientos y políticas del Banco. No se han identificado incidentes de explotación infantil ni episodios de trabajo forzado o no consentido.
- ▶ **Código General de Conducta.** Recoge los principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación de todos los empleados de Banco Santander y es el elemento central del programa de cumplimiento del Grupo.
- ▶ **Código de Conducta en los Mercados de Valores.** Establece las reglas que deben seguir las personas sujetas al mismo a la hora de operar en los mercados de valores.
- ▶ **Comercialización de productos y servicios.** Para asegurar una adecuada comercialización y diseño de los diferentes productos y servicios que presta el Banco se han establecido diferentes órganos de control.

### INICIATIVAS INTERNACIONALES A LAS QUE BANCO SANTANDER A NIVEL CORPORATIVO (ESPAÑA) ESTÁ ADHERIDO/PRESENTE

- ▶ Pacto Mundial de Naciones Unidas
- ▶ UNEP Finance Initiative
- ▶ Principios de Ecuador
- ▶ Principios de Inversión Responsable (PRI)
- ▶ Carbon Disclosure Project
- ▶ Banking Environment Initiative (BEI)
- ▶ Grupo Wolfsberg
- ▶ Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- ▶ Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible
- ▶ Principios de Aseguramiento Sostenible





GENERANDO VALOR  
EN MÉXICO

## CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

### ESTIMADOS ACCIONISTAS Y COLABORADORES

México vive una etapa de transformaciones que demandan de la participación de todos. En Grupo Santander apoyamos este proceso desde una perspectiva responsable, enfocada en la creación de valor económico, social y ambiental de largo plazo.

Nuestro compromiso institucional con el bienestar social del país nace de la convicción de que la sustentabilidad de la empresa no puede existir sin la de la sociedad a la que servimos. Por ello, el modelo de sustentabilidad Santander contempla cuatro ejes de acción: sustentabilidad social y vínculo con la comunidad, sustentabilidad económica, sustentabilidad ambiental y Gobierno Corporativo. A partir de éstos, apoyamos iniciativas que son clave para el desarrollo de la nación, mediante alianzas con diversos organismos e instituciones, así como con la sociedad en general, además de seguir innovando para atender las necesidades de renovación, asesoría y servicios financieros de nuestros clientes.

Con esta perspectiva integral y corresponsable, hemos impulsado la educación superior a través de Santander Universidades, donde se otorgaron más de 33,000 becas tan sólo en este último año; asimismo, contamos con 183 convenios de colaboración con diversas instituciones académicas de carácter público y privado.

Otra iniciativa relevante es Universia, que en 2013 lanzó el Portal de Incubadoras. En éste, los universitarios pueden acceder a programas de capacitación y hacerse de herramientas para potencializar su proyecto empresarial de manera gratuita.

Gracias al apoyo de nuestros clientes y colaboradores, logramos recolectar más de \$20 millones de pesos para apoyar diversas causas y organizaciones sociales, como Béalos, Fundación Vivienda, Unicef y Reforestamos México.

En materia de medio ambiente, estamos alineados a los Principios de Ecuador y actuamos con estricto apego a las directrices de mitigación y prevención de riesgos socio-ambientales en proyectos financiables, que responden a lineamientos establecidos por el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional.

En 2013 creamos el Área de Gestión Ambiental con el objetivo de asegurar una operación eficiente en términos ambientales y energéticos.

Fieles al compromiso con nuestros clientes, en 2013 abrimos las puertas de 90 sucursales nuevas. De igual forma, ampliamos la red de corresponsalías bancarias, que suman un total de 13,471 puntos transaccionales, disponibles para el total de 10.1 millones de clientes Santander.

Asimismo, hemos consolidado la figura del Defensor Santander, un instrumento único en México, dedicado a la protección de los intereses de nuestros clientes y colaboradores del Grupo.

Tomando en cuenta la estructura empresarial de nuestro país, hemos puesto especial énfasis en el sector de Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). Por ello, en 2013 atendimos a más de 66,000 en total con un crecimiento en cartera de crédito del 29%.

Es prioritario para nosotros contar con excelentes prácticas de Gobierno Corporativo. Queremos garantizar a nuestros accionistas y grupos de interés que gestionamos, monitoreamos y preservamos el valor y los recursos del negocio de manera oportuna, con ética y de acuerdo a las normas y leyes vigentes.

El Gobierno Corporativo Santander trabaja para garantizar el cumplimiento de las normas internas establecidas en nuestro Código General de Conducta, con base en una visión independiente del entorno del negocio y sus riesgos en cada mercado. De este modo, propiciamos una toma de decisiones eficaz, objetiva y de valor para el Grupo.

Estamos orgullosos de habernos incorporado al Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores, un logro que refleja el compromiso asumido con el crecimiento sustentable, y que nos compromete a seguir trabajando a favor del país.

Quiero agradecer a nuestros clientes, inversionistas, colaboradores, cadenas de valor, asociaciones de la sociedad civil y todos aquellos con quienes mantenemos relación, por su apoyo, profesionalismo y pasión.

Juntos creamos día con día una institución más sustentable, dedicada a la generación de valor compartido. A todos ustedes, muchas gracias.



**MARCOS MARTÍNEZ GAVICA**  
PRESIDENTE EJECUTIVO DE GRUPO  
FINANCIERO SANTANDER MÉXICO



## GENERANDO VALOR EN MÉXICO

COMO UNO DE LOS PRINCIPALES GRUPOS FINANCIEROS EN MÉXICO, SOMOS CONGRUENTES CON LA RESPONSABILIDAD QUE TENEMOS CON LA SOCIEDAD, NUESTROS COLABORADORES Y AUTORIDADES. POR ELLO, IMPULSAMOS LA CREACIÓN DE FUENTES DE EMPLEO, DESARROLLO CONSTANTE DE CANALES PARA ESCUCHAR LAS VOCES DE NUESTROS CLIENTES Y ACCIONISTAS, ASÍ COMO UNA SÓLIDA CULTURA DE LA LEGALIDAD.

En México ofrecemos una amplia gama de productos y servicios financieros que abarcan lo siguiente: banca comercial y minorista, casa de bolsa, servicios de asesoría financiera, inversiones y seguros, entre otros. Contamos con una amplia plataforma de servicios dirigidos principalmente a Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), a la comunidad universitaria y a los segmentos de población de renta media y alta, además de brindar servicios financieros integrados a las grandes compañías en México.

### RESULTADOS RELEVANTES EN EL ÁMBITO DE LA SUSTENTABILIDAD

ECONÓMICO	2012	2013	VAR. % 13/12
Clientes	10,215,299	10,728,823	5%
Colaboradores*	13,385	14,169*	6%
Activos (miles de millones de pesos)	750.2	821.8	9.5%
Sucursales (Sucursales estándar)	954	1,018	7%
Inversión en capacitación (millones de pesos)	127	142	12%
Número de casos atendidos por el Defensor del Cliente	1,390	1,791	29%
Número de casos atendidos por el Defensor del Empleado	262	188	-28%
Impuestos (millones de pesos)	3,760	2,852**	-24.1%
Captación (millones de pesos)	362,452	404,668	12%
Financiamiento (millones de pesos)	350,683	394,932	13%

\*Esta cifra incluye a colaboradores de la Gestora. No se incluye a ING.

\*\*Esta cifra se refiere a impuestos a la utilidad causados y diferidos netos.

SOCIAL	2012	2013	VAR. % 13/12
Total de recaudación en cajeros para causas sociales	23,070,694	20,686,654	-10%
<b>SANTANDER UNIVERSIDADES</b>			
Número de Becas de Santander Universidades	1,469	33,189	2158%
Número de convenios de colaboración (cifras acumuladas)	161	183	14%
Proyectos presentados al Premio Santander a la Innovación	463	648	40%
Tarjetas Universitarias Inteligentes entregadas	201,509	202,605	1%
<b>UNIVERSIA</b>			
Número de colocación de la Bolsa de Empleo	45,093	37,078	-18%
<b>FIDEICOMISO POR LOS NIÑOS DE MÉXICO</b>			
Número de niños beneficiados por fideicomiso	13,058	17,856	4%
Número de organizaciones apoyadas	69	74	7.2%
Monto de apoyo (pesos)	7,075,000	8,235,187	16%

AMBIENTAL	2012	2013	VAR. % 13/12
Re-certificación ISO 14001 del Centro Corporativo Santa Fe	Recibida	Recibida	Recibida
Número de árboles plantados	-	3,500	
<b>CONSUMO NACIONAL</b>			
Combustible (l) - Diesel	107,275	59,742	-44.3%
Energía eléctrica (MWh)	135,745	138,106	1.7%
Agua (m <sup>3</sup> )	436,988	404,141	-7.5%
Papel (kg)	2,691,714	2,616,340	-2.8%
Equipo electrónico (núm.)	2,820	1,210	-57.1%
Viajes en avión (núm.)	15,561	17,904	15.1%
<b>GESTIÓN NACIONAL</b>			
Papel y cartón (t)	458	449	-1.9%
Plásticos (t)	106	88	-17.7%
Vidrio (t)	48	48.4	1%
<b>GENERACIÓN NACIONAL</b>			
Emissiones GEI totales (t CO <sub>2</sub> eq) (Incluye a los 3 alcances)	81,291	82,755	1.8%
Otras emisiones GEI (t CO <sub>2</sub> eq) transporte Santa Fe (carpool)	1,729	1,802	4.2%
Residuos totales (t)	612	573	-6.3%

Formamos parte del Índice de **SUSTENTABILIDAD** DE LA BOLSA MEXICANA DE VALORES.

**EN SANTANDER** nos caracterizamos por: UN AMBIENTE LABORAL DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO A LA DIVERSIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO, TAL Y COMO ESTÁ ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, el cual firmamos en conjunto con el Sindicato de Trabajadores de **BANCO SANTANDER MÉXICO**, en septiembre de 2013.

Sumamos más de **14,169\*** COLABORADORES. Durante 2013, nuestro sólido desempeño financiero nos permitió crear **954 NUEVAS PLAZAS LABORALES**, un esfuerzo que se ha visto acompañado por nuestro esquema de prestaciones, beneficios y capacitación.

SOMOS CONSIDERADOS **GREAT PLACE TO WORK.**

**51%** de nuestros colaboradores son **MUJERES**, las cuales ocupan **151 CARGOS DIRECTIVOS** dentro del Grupo.

\*Esta cifra incluye a colaboradores de la Gestora. No se incluye a ING.

Durante 2013 destinamos **\$142'777,735.00 PESOS**

Y MÁS DE UN MILLÓN DE HORAS A CAPACITACIÓN. Todos nuestros colaboradores certificaron su conocimiento y aceptaron formalmente el Código General de Conducta; un total de **13,338 PERSONAS RECIBIERON CAPACITACIÓN EN PROCESOS ANTICORRUPCIÓN Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.**

MANTENEMOS UNA COLABORACIÓN CONSTANTE CON LAS AUTORIDADES MEXICANAS, CON EL OBJETIVO DE **IMPULSAR EL DESARROLLO DEL PAÍS**, dar cumplimiento a las leyes y a los reglamentos que corresponden, así como aportar para

**CONSTRUIR BASES FIRMES EN EL FUTURO DE MÉXICO.**

Como toda **EMPRESA RESPONSABLE**, cumplimos puntualmente y de manera íntegra con nuestras contribuciones fiscales, QUE SUMARON **\$4,961 MILLONES DE PESOS EN 2013.**

CONTAMOS CON UNA AMPLIA VARIEDAD DE CANALES Y MEDIOS TRANSACCIONALES PARA QUE LOS CLIENTES

**ACCEDAN A NUESTROS PRODUCTOS DE FORMA RÁPIDA, SEGURA Y CONVENIENTE.**

Por medio de nuestros corresponsables bancarios atendemos zonas de bancarización reducida en todo el país, con lo que fortalecemos su inclusión financiera.

**DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR REGIÓN**

REGIONAL	NÚMERO DE COLABORADORES	PORCENTAJE RESPECTO AL TOTAL
Centro	1,827	12.9%
Metro Norte	1,439	10.2%
Metro Sur	1,481	10.5%
Metropolitana	2,371	16.7%
Noreste	1,393	9.8%
Noroeste	1,132	8.0%
Norte	886	6.3%
Occidente	1,156	8.2%
Sur	1,004	7.1%
Sureste	1,480	10.4%
<b>Total</b>	<b>14,169*</b>	<b>100%</b>

\*Esta cifra incluye a colaboradores de la Gestora. No se incluye a ING.

COLABORADORES	2013
Sindicalizados	3,869
No Sindicalizados	10,300
<b>Total</b>	<b>14,169*</b>

\*Esta cifra incluye a colaboradores de la Gestora. No se incluye a ING.

CONTRATOS	2013
Temporales	1,536
Fijos	12,633
<b>Total</b>	<b>14,169*</b>

\*Esta cifra incluye a colaboradores de la Gestora. No se incluye a ING.

**CREAMOS VALOR LABORAL** de manera incluyente





Cifras en millones de pesos

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO	2013	2012
Ingresos netos (por intereses)	55,136	55,388
Ingresos por productos (otros ingresos)	1,726	3,043
Comisiones	15,364	14,368
<b>Total</b>	<b>72,226</b>	<b>72,799</b>
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2013	2012
Gastos por intereses	19,106	21,496
Estimación preventiva para riesgos crediticios	12,852	9,445
Comisiones y tarifas pagadas	2,483	2,525
Gastos de administración y promoción	19,069	20,140
Impuestos a la utilidad causados	4,897	5,807
<b>Total</b>	<b>58,407</b>	<b>59,413</b>
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	2013	2012
Valor económico retenido / Valor económico creado	19%	18%

## RECONOCIMIENTOS 2013

RECONOCIMIENTO	OTORGADO POR:	SUSTENTABILIDAD		
		SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD	ECONÓMICA	AMBIENTAL
SANTANDER EMPRESA COMPROMETIDA	Fundación Manpower	✓		
MEJORES BANCOS DE INVERSIÓN EN EL MUNDO	Revista <i>Global Finance</i>		✓	
FONDO MEJOR POSICIONADO (FONDO ST&ER-7 B1)	Periódico <i>El Economista</i>		✓	
MEJORES OPERADORAS Y FONDOS DE INVERSIÓN	Morningstar, empresa de datos financieros		✓	
MEJOR OPERADORA DE DEUDA DE CORTO PLAZO Y ACCIONES MÉXICO	Fund Pro Performance		✓	
DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR)	Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)	✓	✓	✓
MEJOR BANCO DE MÉXICO 2013	Revista <i>Euromoney</i>		✓	
BEST TRADE BANK EN MÉXICO	Revista <i>Trade Finance</i>		✓	
ENTREGA DE LA MEDALLA "RAÚL NIETO BOADA" A MARCOS MARTÍNEZ	Universidad de Celaya (UDEC)	✓		
RECONOCIMIENTO EMPRESA SALUDABLEMENTE RESPONSABLE (RESR)	Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (CESB)		✓	
SANTANDER MÉXICO, EL BANCO LÍDER EN FINANCIAMIENTO A MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	Secretaría de Economía		✓	
SANTANDER FUTBOL PASIÓN CONVOCÓ AL MAYOR NÚMERO DE PARTICIPANTES EN CONCURSO DEPORTIVO	Récord Guinness	✓		
SANTANDER, "MEJOR BANCO EN MÉXICO"	Revista <i>Latin Finance</i>		✓	
"MEJOR BANCO PRIVADO EN LATINOAMÉRICA 2013" A SANTANDER PRIVATE BANKING	Revistas: <i>The Banker</i> y <i>Private Banker International</i>		✓	
"GLOBAL FINANCE DEAL OF THE YEAR", PARA LA ESTRUCTURA JURÍDICA DE LA COLOCACIÓN DE SANTANDER MÉXICO	The American Lawyer		✓	
RECONOCIMIENTO A MEJORES PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CATEGORÍA "ÉTICA EMPRESARIAL", POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE SANTANDER	Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) y la Red SumaRSE	✓	✓	
DISTINTIVO H	Secretaría de Salud y de Turismo			✓
PREMIO AMPEI 2013 PARA UNIVERSIA Y SANTANDER UNIVERSIDADES	Asociación Mexicana para la Educación Internacional (AMPEI)	✓		
RECERTIFICACIÓN ISO 14001	AENOR			✓

# GENERANDO VALOR CON NUESTRO MODELO DE SUSTENTABILIDAD Y CON GRUPOS DE INTERÉS

NUESTRO MODELO DE SUSTENTABILIDAD SE PROPONE APOYAR Y ACOMPAÑAR EL PROGRESO AMBIENTAL, SOCIAL Y ECONÓMICO DE MÉXICO, PARA CREAR VALOR COMPARTIDO DE LARGO PLAZO, EN BENEFICIO DE LAS GENERACIONES FUTURAS.

Promover un continuo diálogo con nuestros grupos de interés es fundamental en nuestro modelo de vanguardia y atención. Contamos con diversos canales para escuchar y dar respuesta oportuna a las inquietudes, expectativas y comentarios de nuestras distintas audiencias.

## VISIÓN

Santander es un gran grupo financiero internacional. Su principal negocio es la banca comercial, misma que satisface de modo integral las necesidades financieras de sus clientes y proporciona un alto valor a sus accionistas. Para conseguirlo, el Grupo mantiene una presencia relevante en diez mercados principales, donde opera con filiales autónomas en capital y liquidez, a las que facilita políticas de negocio globales y capacidades corporativas de organización y tecnología.

## VALORES

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

## OBJETIVOS

- > Impulsar el desarrollo de programas e iniciativas sociales que fomenten la participación de los empleados.
- > Promover la educación financiera entre colectivos desfavorecidos.
- > Desarrollar nuevos canales de difusión de las iniciativas sociales del Grupo en los distintos países.
- > Avanzar en la medición del impacto económico de las iniciativas sociales del Grupo.

## PILARES

INVERSIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO A LARGO PLAZO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

## EJES DE ACCIÓN

SUSTENTABILIDAD SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA

SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

GOBIERNO CORPORATIVO

## GRUPOS DE INTERÉS

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

SOCIEDAD

COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

CLIENTES

AUTORIDADES

PROVEEDORES

COMPETIDORES

ACCIONISTAS

GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVAS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO	ACCIONES REALIZADAS
COMUNIDAD	Apoyo a la educación y desarrollo del país, cuidado del medio ambiente y apoyo social	Consejo de Administración de Universia, integrado por los rectores de las principales universidades del país	DOS VECES AL AÑO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de Incubadoras y Bolsa de Empleo Universia</li> <li>Convenios de colaboración con universidades y becas</li> </ul>
		Eventos y patrocinios	CONSTANTE	
ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	Apoyo institucional a las causas sociales lideradas, voluntariado, donativos en especie y financieros	Apoyo a organizaciones sociales	ANUALMENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Premio Santander a la Innovación Empresarial</li> <li>Fideicomiso por los Niños de México, Todos en Santander</li> <li>Reforestamos México, 3,500 árboles sembrados en 2013</li> </ul>
		Reuniones, visitas y retroalimentación de las organizaciones sociales que participan en la convocatoria del fideicomiso	SEMESTRALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria anual de fideicomiso</li> </ul>
CLIENTES	Cobertura, servicio eficiente y costos competitivos	Colectas en cajeros automáticos	ANUALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento de entrega de donativos y procesos de seguimiento</li> <li>Bécalos, Fundación Vivienda, Unicef y Reforestamos México</li> </ul>
		Centro de quejas y reclamos	CONSTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Defensor del Cliente Santander</li> <li>Red de corresponsales bancarios (OXXO: 11,901 sucursales; Telecomm: 1,570 sucursales)</li> </ul>
COLABORADOR Y SUS FAMILIAS	Mantener equilibrio entre la vida familiar y laboral, así como condiciones laborales aptas para el crecimiento	Contact Center		CONSTANTE
		Medios de comunicación en oficinas: canal de TV y radio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Defensor del Empleado Santander</li> <li>Semana Santander</li> </ul>	
ACCIONISTAS	Transparencia en la gestión de recursos e información	Redes sociales	ANUALMENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas para el desarrollo del empleado: Programa de liderazgo, Cultura de igualdad, JAP's, Nuevos talentos, FUDI's</li> </ul>
		SuperNet		
AUTORIDADES	Cumplimiento de la normatividad y del Gobierno Corporativo	Intranet	TRIMESTRALMENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código General de Conducta y política de puertas abiertas</li> </ul>
		Convenio de equilibrio entre vida familiar y laboral	CONSTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Corporativo</li> </ul>
PROVEEDORES	Equidad en la administración del proceso de compras y relaciones a largo plazo	Línea de apoyo al colaborador		PERIÓDICAS
		Portal de desarrollo humano		
COMPETIDORES	Libre competencia	Informe Anual	CONSTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>439 contratos firmados durante 2013 a través del Protocolo de responsabilidad social</li> <li>El proceso de homologación de proveedores tiene en cuenta los principios del Pacto Mundial</li> </ul>
		Informe Trimestral		
		Línea de atención a accionistas: 5249 4455 Desde el interior: 01 800 849 31 77		
		Correo electrónico: accionistas@santander.com.mx Web: www.santander.com.mx/accionistas		
		Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero		
		Protocolo de responsabilidad social		
		Reuniones		
		Reuniones individuales y gremiales		



## GENERANDO VALOR CON LA EDUCACIÓN

---

En Santander sabemos que las ideas requieren respaldo para convertirse en una realidad, por ello, contamos con diversos programas e iniciativas a favor de la educación.

# GENERANDO VALOR CON LA EDUCACIÓN

CONTRIBUIR CON EL PROGRESO EDUCATIVO Y SOCIAL DE MÉXICO ES PARTE DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL QUE TENEMOS EN SANTANDER. NUESTRAS ACCIONES E INICIATIVAS SE ORIENTAN A CREAR VALOR DE LARGO PLAZO EN LAS COMUNIDADES, A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN, ASÍ COMO APOYAR A QUIENES TRABAJAN POR UN MEJOR PAÍS. PARA GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO LAS IDEAS CONSTITUYEN LA BASE PARA GENERAR CAMBIOS SOCIALES, CULTURALES Y DE LARGO PLAZO.

## GENERANDO VALOR CON SANTANDER UNIVERSIDADES

Somos un aliado en la construcción del conocimiento, pieza clave en la creación de valor social. Mediante convenios con diversas instituciones académicas de carácter público y privado trabajamos de manera conjunta para ofrecer becas a los alumnos, crear cátedras, fomentar intercambios académicos nacionales e internacionales, desarrollar proyectos de investigación, transferencia de tecnología, fomentar la internacionalización de la actividad académica y apoyar su modernización tecnológica.

Entre las herramientas que hemos desarrollado para dar el respaldo necesario a las ideas que nos permitirán cimentar los cambios de largo plazo en beneficio del país, destacan las siguientes:

- > Más de 90% de nuestra inversión en responsabilidad social corporativa está enfocada a programas de apoyo a la educación superior, mediante Santander Universidades.
- > Durante 2013 firmamos 22 convenios de colaboración con diferentes universidades, cerrando el año con una cifra acumulada de 183 convenios con instituciones académicas.
- > Participamos en el desarrollo de 97 proyectos específicos en temas académicos, de infraestructura y vinculación.
- > Invertimos \$124,458,971 pesos en los distintos programas del Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES), cuyo objetivo es financiar proyectos que mejoren la calidad docente, impulsen la investigación y la transferencia del conocimiento y estimulen la cultura emprendedora.
- > Apoyamos la internacionalización y la incorporación de nuevas tecnologías a las universidades a través de las siguientes iniciativas, que componen el PAES:
  - > Becas Santander
  - > Innovación y emprendimiento
  - > Tecnología y servicios universitarios
  - > Proyectos de colaboración

 BECAS SANTANDER

 INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

 TECNOLOGÍA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS

 PROYECTOS DE VINCULACIÓN



WWW.SANTANDERBECAS.COM.MX  
 POR ESTE MEDIO,  
**EN 2013,**  
 recibimos más de  
 8 MILLONES DE SOLICITUDES.  
 Hoy contamos con una base de  
**MÁS DE 63,000**  
 USUARIOS REGISTRADOS.

El sitio web, [WWW.SANTANDERBECAS.COM.MX](http://WWW.SANTANDERBECAS.COM.MX), recibe más de 50 millones de visitas en el año, lo cual lo convierte en el sitio más visitado por universitarios que buscan apoyo para estudiar en el extranjero.





## IDEAS SIN FRONTERAS: BECAS SANTANDER



Estamos convencidos de la importancia de que las ideas viajen y se nutran de otras perspectivas y realidades para potenciar su alcance y beneficio a la sociedad. En 2013 lanzamos nuestro Programa de Becas Internacionales Fórmula Santander, que apoya con \$50,000 pesos a sus beneficiarios para solventar costos de matrícula, desplazamiento, manutención y alojamiento durante su estancia académica en el extranjero. Las primeras becas se otorgarán en 2014.

**Durante 2013, con nuestros 14 programas brindamos 33,189 becas a estudiantes de 75 universidades de todo el país, tanto públicas como privadas.**

Nuestro compromiso de creación de valor educativo implica también estar de manera constante a la vanguardia y en la innovación. Por ello, lanzamos el Programa de Becas Santander Top China, con el apoyo de Santander Universidades Asia-Pacífico, que cubrió los costos de matriculación, alojamiento y manutención de 30 estudiantes de ingeniería y tres profesores de las principales universidades de la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), durante su asistencia a un curso académico y cultural en el Instituto Tecnológico de Beijing.

El programa de becas Top Brasil, en tanto, benefició a 27 estudiantes y cuatro profesores para una estancia de tres semanas en la Universidad Federal de Ouro Preto (UFOP). Allí recibieron clases de portugués y asistieron a visitas y recorridos culturales para potenciar sus habilidades de formación profesional.



## IDEAS QUE CONSTRUYEN EL FUTURO: PREMIO SANTANDER A LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL



En Santander, estamos convencidos de la importancia de crear nuevos negocios para fomentar la innovación y el emprendimiento. Respaldamos la creación de valor de la mano de las universidades del país, mediante el Premio Santander a la Innovación Empresarial, el cual consta de dos categorías:

- › **Proyectos de innovación empresarial.**  
Dirigido a proyectos empresariales de innovación en cualquier disciplina que fortalezca el sector productivo, con una visión emprendedora.
- › **Proyectos de negocio con impacto social.**  
Dirigido a proyectos empresariales de innovación que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la población.

Además de los premios en efectivo, que suman \$500,000 pesos para el primer lugar, \$200,000 pesos para el segundo y \$100,000 pesos para el tercero, los ganadores tienen la oportunidad de obtener una beca para un curso de emprendimiento en Babson College, universidad líder en temas empresariales a nivel mundial, asesoría y seguimiento a los proyectos por parte de Ashoka y Venture Institute; asimismo, tienen la posibilidad de participar en el taller impartido por el Instituto Nacional del Emprendedor denominado "¿Cómo acercarse a los recursos de gobierno?".



**ARRIBA IZQ.** Primer lugar del Premio Santander a la Innovación Empresarial: los estudiantes Gabriel Monter Ramírez, Adriana Domínguez Pineda y Elsa Aglae Bautista López, del Instituto Politécnico Nacional (IPN); obtuvieron el primer lugar con el proyecto Nanoestructurados Bromelia, que consiste en un sistema para la purificación de agua con alto grado de eficiencia y precio competitivo.

**ARRIBA DER.** Primer lugar en categoría de proyectos con impacto. El estudiante Blas Alberto González Pader, del Instituto Tecnológico de Saltillo, fue reconocido por su proyecto de filtro electromagnético para la purificación de agua, que garantiza la eliminación de 99.8% de los contaminantes presentes en el agua con un mecanismo de purificación versátil, económico y ecológico.

En la octava convocatoria del Premio participaron más de 2,500 jóvenes de 162 universidades con sus proyectos, de los cuales se seleccionaron seis como finalistas, además de canalizarse \$1.6 millones de pesos en premios.

**Ya con ocho ediciones de El Premio Santander a la Innovación Empresarial sumamos 7,500 jóvenes de 200 universidades de todo el país. Ellos han presentado más de 2,800 proyectos.**



## IDEAS QUE SON REALIDAD



En Santander Universidades contamos con un área especializada en Tecnología y Servicios para Universitarios, que junto con el Observatorio Tecnológico Santander-ITESM desarrolló la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI), un dispositivo que unifica la identificación oficial en universidades, tarjeta de débito, monedero electrónico y pase de acceso a estacionamientos, torniquetes, computadoras e internet. Ha sido tal su aceptación, que durante 2013 se entregaron 202,625 TUI, de las cuales se activaron 107,627 en 34 universidades del país.

Entre sus ventajas pueden también señalarse las siguientes: su aceptación en más de 30 millones de establecimientos en todo el mundo; que no tenga un saldo mínimo mensual ni cobro por manejo de cuenta, y que pueda utilizarse para retiro de efectivo en los cajeros automáticos Santander de México.



## IDEAS QUE FORJAMOS EN EQUIPO



Para Santander, la creación de valor es un esfuerzo compartido. Contamos con un total acumulado de 183 convenios de colaboración con instituciones académicas de carácter público y privado, para fomentar la internacionalización de la actividad académica y apoyar su modernización tecnológica. En 2013 se apoyaron los siguientes proyectos:

- › **Centro Cultural Anáhuac "Yitzhak Rabin"**  
El Centro Cultural Anáhuac "Yitzhak Rabin", dedicado a las bellas artes, contará con un museo para exposiciones temporales, un auditorio para conciertos, ópera y teatro, tres talleres multifuncionales, un área de oficinas administrativas y un espacio escultórico. Este proyecto beneficiará a la comunidad de la universidad Anáhuac-Ciudad de México impulsando el talento artístico y la difusión cultural en el país.
- › **Centro Roberto Garza Sada**  
El Centro Roberto Garza Sada de la Universidad de Monterrey (UEM) es un espacio dedicado al arte, la arquitectura y el diseño. El Centro está integrado por dos ágoras, 21 talleres y varios laboratorios, y busca consolidarse como la sede de la formación, creación y preservación del arte, la arquitectura y el diseño en Latinoamérica.
- › **Instituto Santander de Estudios Iberoamericanos con CETYS Universidad**  
El Instituto Santander de Estudios Iberoamericanos en CETYS Universidad es un proyecto que busca impulsar la colaboración con universidades latinoamericanas y españolas a través de la movilidad académica de alumnos y docentes.

## GENERANDO VALOR CON REDES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UNIVERSIA

A lo largo de la última década, Universia se ha convertido en la mayor red universitaria del mundo, con 1,262 universidades de 23 países. México participa en esta red con 418 instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas.

Con Universia se busca fortalecer los vínculos entre universidades y empresas para generar sinergias que impulsen el desarrollo del país, reduzcan la brecha entre la academia y las necesidades del mercado, así como iniciativas orientadas a vincular los sectores que son agentes del cambio.

### CONOCIMIENTO

Motor de innovación, difusión del conocimiento

### EMPLEO

Relación entre talento y empleo

**uni>ersia**  
LÍNEAS ESTRATÉGICAS  
2011-2013

### COLABORACIÓN

Vínculos entre universidades y empresa

### FUTURO

Universitarios como protagonistas del futuro

## EMPLEO

Sabemos que una de las formas más sustentables de aportar valor a la sociedad es mediante la vinculación y creación de empleo. Por eso, contamos con el Portal de Empleo Universia, un sitio que funciona con plataformas similares para vincular a las universidades socias de la red, con el objetivo de apoyar a la incorporación de estudiantes y egresados al ámbito laboral.

Hasta 2013, a través del portal se han publicado, 92,695 vacantes, además de contar con 11,607 empresas registradas.

También recibimos 388,597 postulaciones de las cuales 37,078 —que representan alrededor de 40% sobre las vacantes publicadas en el portal de empleo de Universia México—, resultaron en colocaciones efectivas. Al día de hoy, nuestra comunidad cuenta con 304 bolsas de empleos donadas.

PORTAL DE EMPLEO DE UNIVERSIA 2009 - 2013	
Currículos almacenados	388,597
Empresas inscritas	11,607
Vacantes publicadas	92,695
Total de colocaciones	37,078
Bolsas de empleo donadas a IES	304

## UNA RED DE COLABORACIÓN PARA CREAR VALOR

- › Lanzamos el Portal de Incubadoras Universitarias, el cual alberga información de más de 200 proyectos de negocios de universidades mexicanas.
- › Llevamos a cabo reuniones entre rectores y empresarios para establecer puntos de contacto que favorezcan la vinculación entre ambos sectores. En 2013 se llevaron a cabo dos desayunos, para sumar un total de seis desayunos de colaboración y cuatro mesas de trabajo en los últimos tres años.
- › En colaboración con W Radio organizamos dos foros de reflexión y diálogo de la comunidad universitaria, transmitidos en vivo a través del 96.9 de FM en cadena nacional.
- › En el marco de la visita a México del presidente de Estados Unidos, Barack Obama, en mayo de 2013, que fortaleció la iniciativa *100,000 Strong in the Americas* —programa que busca consolidar el intercambio académico de 100,000 universitarios entre Estados Unidos y Latinoamérica—, se creó el Foro Bilateral sobre Educación Superior, Innovación e Investigación (FOBESII). El objetivo es fomentar la movilidad universitaria y aumentar la inversión y colaboración en investigación, desarrollo e innovación entre ambos países.

Universia México, gracias a su experiencia en temas de vinculación entre universidades, y a solicitud del Subsecretario para América del Norte de la Secretaría de Relaciones Exteriores, fue invitada a participar en el proyecto del FOBESII como Co-Secretaría Técnica del Grupo de Consulta Mexicano.



## CONOCIMIENTO REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

En colaboración con el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación (IISUE), de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), coeditamos la *Revista Iberoamericana de Educación Superior* (RIES), publicación cuatrimestral en versión electrónica.

Esta revista busca ser un espacio abierto al debate y la investigación multidisciplinaria sobre los sistemas, proyectos e instituciones de educación superior de la región.

Con 11 números publicados en 2013, el proyecto ha sido respaldado con la participación y apoyo de escritores, investigadores y académicos especializados en educación superior de toda Iberoamérica.

## FUTURO

En este ámbito, Universia incentiva el fortalecimiento y creación de vínculo entre los jóvenes universitarios y la sociedad; por medio de actividades de ocio responsable. Las iniciativas más relevantes en 2013 fueron:

- › **I Congreso Internacional y II Congreso Nacional: “Justicia terapéutica: hacia un enfoque integral de atención a las adicciones”**. Contó con 1,000 asistentes.
- › **Torneo de Fútbol “Goles vs Adicciones”**. Participaron 16 universidades, 160 equipos y 12,000 jugadores universitarios.
- › **X Edición del Reconocimiento Universitario Caracol de Plata**, el cual tiene como objetivo fomentar entre los jóvenes universitarios el interés por hallar soluciones a los problemas sociales. En 2013 el tema del concurso fue educación vial; contó con la participación de 98 instituciones de 15 países y se reunieron 929 mensajes.



## GENERANDO VALOR CON LA SOCIEDAD

---

Lograr un mejor futuro es una tarea compartida.  
En Santander trabajamos con diversos socios y  
grupos de interés en un esfuerzo conjunto.

## GENERANDO VALOR CON LA SOCIEDAD

CREAR VALOR ES UN ESFUERZO COMPARTIDO, YA QUE LA SUMA DE TODAS LAS INICIATIVAS NOS PERMITE CONSTRUIR UNA SOCIEDAD MÁS SOLIDARIA. POR ELLO, EN SANTANDER TRABAJAMOS EN CONJUNTO CON ORGANIZACIONES QUE COMPARTEN NUESTRA VISIÓN PARA EMPRENDER ACCIONES EN BENEFICIO DE LA EDUCACIÓN Y LA NIÑEZ, EL MEDIO AMBIENTE, Y PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD.

Enfocamos nuestro apoyo social en dos proyectos estratégicos: Fideicomiso Por los Niños de México, todos en Santander, así como alianzas con distintos organismos e instituciones. Durante 2013, aportamos, en colaboración con nuestros clientes, un total de \$20,686,654 pesos a nuestros socios sustentables.

### FIDEICOMISO POR LOS NIÑOS DE MÉXICO, TODOS EN SANTANDER

Desde 1994 contamos con el Fideicomiso por los Niños de México, Todos en Santander, el cual busca fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil dedicadas a promover el desarrollo integral de la niñez mexicana en situación de desventaja, en especial en materia de educación, nutrición y salud.

El compromiso por crear valor está presente en cada uno de quienes formamos parte de Grupo Santander. Una muestra de ello son nuestros 74 colaboradores, quienes brindan tiempo y experiencia para asesorar y respaldar a las instituciones participantes en el proceso de la Convocatoria, que en 2013 benefició a 74 organizaciones. Con ello se logró un impacto positivo a favor de 17,856 menores.

Adicionalmente, desarrollamos un modelo único de vinculación que permite a 10 jóvenes, estudiantes de la licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) que colaboren con una causa social promovida por la iniciativa privada. Las actividades contempladas en este modelo incluyen análisis, evaluación y acompañamiento con cada una de las organizaciones participantes. Ello sirve también para fortalecer los esquemas de transparencia y efectividad de nuestra convocatoria.

Las organizaciones reciben los recursos obtenidos, que en 2013 sumaron \$8.23 millones de pesos. De éstos, más de \$5 millones provinieron de los donativos voluntarios de 71.1% de nuestros colaboradores, que se complementaron con \$3.2 millones de pesos de Grupo Financiero Santander.

Contamos, además, con el respaldo y apoyo de nuestros accionistas para realizar acciones a favor de la niñez mexicana. Su participación es muy activa en distintos eventos de recaudación de fondos, tal como el Torneo de Golf Solidario Accionistas Santander.

### APOYO SOCIAL

**FIDEICOMISO**  
POR LOS NIÑOS DE MÉXICO  
**TODOS EN SANTANDER**  
**\$8,235,187.59**

\*Aportaciones del Banco y colaboradores





## SEMANA SANTANDER, DE SOLIDARIDAD

Como parte de una iniciativa global, cada junio celebramos en México la Semana Santander, con actividades que reúnen a nuestros colaboradores y sus familias en acciones de valor social compartido.

**En 2013, construimos en nuestro corporativo, ubicado en Santa Fe, 132 sillas de ruedas, que entregamos a 17 organizaciones de la sociedad civil en beneficio de niños con edades entre 8 y 11 años.**

Asimismo, en todas las regiones de México nuestros colaboradores llevaron a cabo una colecta de despensas y artículos de primera necesidad, que fueron entregados a casas hogar del país.

## SOCIOS SUSTENTABLES

► **Unicef.** Tanto Santander como nuestros clientes somos firmes creyentes de la importancia de la educación en México. Desde 2003 apoyamos el proyecto “Todos los niños a la escuela” de Unicef México; gracias a la generosidad de quienes presionan la tecla “sí quiero donar” en nuestros cajeros automáticos, en 2013 recaudamos más de \$2.1 millones de pesos.

Además presentamos el premio “Los derechos de la niñez y la adolescencia en México”, por medio del cual Unicef reconoce los mejores trabajos de investigación y las mejores prácticas de organizaciones de la sociedad civil sobre este tema.

► **Bécalos.** Para Santander es un orgullo ser parte, desde hace más de 10 años de esta iniciativa de la Asociación de Bancos de México y Televisa. Hasta la fecha ha beneficiado a 191,000 estudiantes, y permite que 90 de cada 100 inscritos en el programa pase al siguiente ciclo escolar. El total de las aportaciones de nuestros clientes en esta campaña ascendió a \$12'090,444.00 pesos.

► **Reforestamos México, A.C.** En Santander fomentamos el cuidado y la protección del medio ambiente por vía de los proyectos de la asociación civil Reforestamos México, A.C. Su objetivo es cuidar y preservar los bosques del país, y nuestra participación incluye llevar a cabo una colecta anual en nuestros cajeros automáticos, que en 2013 sumó \$2'287,890.00 pesos.



SOCIOS SUSTENTABLES	2013
Unicef*	\$ 2'159,435.00
Bécalos*	\$ 12'090,444.00
Reforestamos México A.C.*	\$ 2'287,890.00
Fundación Vivienda A.C.*	\$ 4,148,885.00
Unidos por ellos**	\$ 750,000.00
<b>Total</b>	<b>\$ 21'436,654.00</b>

\*Recursos captados a través de cajeros automáticos.

\*\*Recursos aportados por Santander.

► **Fundación Vivienda, A.C.** Desde 2007, hemos apoyado a la Fundación Vivienda, A.C., organización dedicada a levantar conjuntos habitacionales y casas para familias vulnerables de México. En 2013 se construyeron 270 casas en Colima y 100 casas en Quintana Roo.

La generosidad de nuestros clientes permitió la recaudación de \$4,148,885.00 pesos en beneficio de esta institución.

► **Unidos por Ellos.** Para Santander, la solidaridad y respuesta mostradas por México ante emergencias naturales ha sido ejemplar. Tras las tormentas registradas en septiembre de 2013, que afectaron a 254 municipios y a 100 carreteras, abrimos la cuenta 4321 a nombre del CENACED (Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres, A.C.), para recibir la solidaridad y apoyo a las personas afectadas en todo el país. Además se hizo una aportación inicial de \$750,000 pesos, monto que se canalizó a través de la red “Unidos por ellos”, la cual trabaja en conjunto con el Gobierno Federal, para ayudar a los damnificados.





## GENERANDO VALOR CON NUESTROS CLIENTES

---

En Santander innovamos continuamente para atender la voz del cliente, así como apoyar la inclusión financiera y una mayor bancarización de la sociedad.

## GENERANDO VALOR CON NUESTROS CLIENTES

COMO UNO DE LOS PRINCIPALES GRUPOS FINANCIEROS EN MÉXICO, SOMOS CONGRUENTES CON NUESTRA RESPONSABILIDAD DE CREACIÓN DE VALOR PARA LA SOCIEDAD, NUESTROS COLABORADORES Y AUTORIDADES. POR ELLO, IMPULSAMOS LA CREACIÓN DE FUENTES DE EMPLEO, DESARROLLO CONSTANTE DE CANALES PARA ESCUCHAR LA VOZ DE NUESTROS CLIENTES Y ACCIONISTAS, ASÍ COMO UNA SÓLIDA CULTURA DE LA LEGALIDAD.

Ofrecemos productos y servicios financieros pensados para todo tipo de clientes —personas físicas o morales— de todos los estratos socioeconómicos, en todos los estados de la República Mexicana y todos los sectores de la industria.

GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO	
Productos	Servicios
Cuentas de ahorro	Servicios bancarios
Tarjetas de crédito	Bursátiles y financieros
Seguros	Seguros
Inversiones	Cobros, pagos y transferencias
Créditos	

### EL VALOR DE LA VOZ DEL CLIENTE

Escuchar la voz del cliente nos permite situarnos a la vanguardia en el desarrollo de soluciones que den una respuesta a sus necesidades. Ello es parte de nuestro compromiso de brindar una experiencia única, propia del estilo Santander, a quienes acuden a nuestras sucursales.

**Aportamos experiencia y soluciones que permitan a México fortalecer su bancarización. Así, en 2013 lanzamos la Firma Vocal, un mecanismo que permite al cliente identificarse y acceder al sistema de banca telefónica utilizando solamente su voz.**

Al cierre de 2013 esta iniciativa había beneficiado a 1.1 millones de personas y la expectativa es que llegue hasta 4.2 millones de clientes.

Otro canal para facilitar el acceso de nuestros clientes a los productos y servicios del Grupo son las Sucursales Santander Select, las cuales sumaron un total de 50 al cierre de 2013. La arquitectura de estas sucursales se caracteriza por su tecnología de punta. Su diseño se propone brindar al cliente una atención eficaz e inmediata. Este modelo de sucursal ofrece los beneficios de una banca tradicional y los de una banca privada, y cuenta con la capacidad de satisfacer cualquier necesidad de inversiones y servicios.

Por último, contamos con una amplia variedad de canales y medios transaccionales para que los clientes accedan a nuestros productos de forma rápida, segura y conveniente. Por medio de nuestros corresponsables bancarios atendemos zonas de bancarización reducida en todo el país, con lo que se fortalece su inclusión financiera.



<b>CONTACT CENTER:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2013 atendimos un promedio de 979,844 clientes cada mes</li> <li>Se contaron un total de 60.3 millones de transacciones realizadas; 6.5% del total de transacciones realizadas en el año</li> <li>Al cierre de 2013 se habían recuperado \$3,521 millones de pesos de nuestra cartera</li> </ul>
<b>SUPERNET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>203.7 millones de transacciones realizadas en 2013</li> <li>25.7% del total de transacciones realizadas en el año</li> </ul>
<b>BANCA MÓVIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>79.8 millones de transacciones realizadas en 2013</li> <li>8.1% del total de transacciones realizadas en el año</li> <li>Clientes afiliados 297,095</li> <li>Clientes activos 163,683</li> </ul>
<b>DOMICILIACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>581,645 domiciliaciones realizadas en 2013</li> <li>OXXO: 11,901 sucursales</li> <li>Telecomm: 1,570 sucursales</li> </ul>
<b>CORRESPONSALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.4 millones de transacciones realizadas en 2013</li> <li>OXXO: 2.8 millones de transacciones, de las cuales 40% son realizadas por segmentos de bajos recursos</li> <li>Telecomm: 1.6 millones de transacciones, de las cuales, 60% son realizadas por segmentos de bajos recursos</li> <li>0.5% del total de transacciones realizadas en el año</li> </ul>
<b>CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>345.4 millones de transacciones realizadas en 2013</li> <li>40.3% del total de transacciones realizadas en el año</li> </ul>

Durante 2013, llevamos a cabo 13 estudios de mercado con el objetivo de identificar los gustos, preferencias y necesidades en servicios y productos, así como más de 100 pruebas de benchmarks, monitoreo de medios y mystery shoppers.

En lo que respecta a nuestras líneas de servicio, nos hemos situado a la vanguardia en dar respuesta a sectores económicos estratégicos:



> Pymes

En alianza con Visa lanzamos Access, la primera tarjeta de crédito platinum para empresarios Pymes que permite realizar compras y pagos con una tasa menor al promedio de las tarjetas personales y recibir todos los beneficios platinum, incluyendo descuentos, programas de recompensas, diferimiento de cuotas, línea express y la asistencia personalizada para soporte tecnológico, de impuestos, legal y de franquicia.

El dispositivo iZettle permite a emprendedores y microempresarios ofrecer el cobro con tarjeta de crédito por vía de un teléfono inteligente o tableta, a un bajo costo y con total seguridad. Este dispositivo representa un impulso a la bancarización y muestra nuestro compromiso con los empresarios que necesitan mayor movilidad y rapidez en sus transacciones.

> Hipotecas

Tras la adquisición de ING Hipotecaria nos posicionamos como el segundo jugador más importante en el mercado de hipotecas del país. Al cierre de 2013 este segmento reportó un crecimiento de 28%, cifra que supera las tasas de crecimiento del sistema financiero mexicano.

> Financiamiento de energía sustentable

Congruentes con nuestra responsabilidad con el medio ambiente, apoyamos el financiamiento de energías renovables. Acordamos impulsar el proyecto eólico de Piedra Larga II, en Oaxaca, con una capacidad de generación de 137.5 MW. Se construirá bajo el esquema de autoabastecimiento de energía eléctrica.



**HAZ CRECER TU DINERO CON LOS FONDOS SELECT,** que combinan lo mejor de los mercados internacionales de Deuda y Renta Variable

Acércate a un asesor de inversiones en Santander y descubre cuál es la mejor estrategia acorde a tu perfil.

**FONDOS | SELECT**

Diversificación global y acceso a los mejores Fondos del mundo en un solo producto.

**MI TASA ES TU CASA**

**8.49%** TASA ANUAL EFECTIVA

Ven con los expertos de Santander, tenemos una amplia gama de Créditos Hipotecarios que se adaptan a tus necesidades.

**HIPOTECA**

TARIFA Promocional 8.49% en B.A. Informativos. Sujeto a aprobación de Crédito. Cálculo a junio de 2013 al plazo 60/15 años. Consideramos comisiones, seguros de construcción, días de mora, seguros, seguros y beneficios del arrendador, consulte con Santander en toda la República Mexicana. Producto sujeto a las condiciones de crédito de Santander, S.A. de C.V. en México, S.A., sus filiales, subsidiarias y operadores con las que se opera autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**ACERCAMOS EL MUNDO A PYMES IMPORTADORAS Y EXPORTADORAS**

**Nuevo Crédito en Línea PyMEs COMEX**  
El primer financiamiento diseñado exclusivamente para importadores y exportadores, con las mejores condiciones.

- Excelentes tasas.
- Respuesta en 48 horas.
- Pago de intereses mensuales únicamente sobre el monto y tiempo utilizado.
- Depósito a través de Chequera, Enlace o Sucursal.

Acude hoy mismo a tu Sucursal, envíanos un correo a [comex@santander.com.mx](mailto:comex@santander.com.mx) o llámanos al 01 800 50 100 00 para que un asesor ayude a tu PyME a crecer.

**Santander**  
un banco para tus ideas

**SUPERLÍNEA**  
5169 4300  
01 800 50 100 00  
[santander.com.mx](http://santander.com.mx)

[f.SantanderMex](https://www.facebook.com/SantanderMexico) [t.SantanderMx](https://twitter.com/SantanderMx)

**SANTANDER PYMES**

- > Brindamos atención a más de 66,000 Pymes en México, por medio de distintos servicios y líneas de crédito.
- > Mediante “Santander Pymes” buscamos otorgar, para 2016, financiamiento por \$20,000 millones de dólares a Pymes de toda América Latina.
- > Nuestro programa de apoyo a Pymes se reflejó en un crecimiento interanual de 26.2% en nuestra cartera de crédito al sector, lo cual equivale a recursos por \$41,355 millones de pesos.

**DEFENSOR DEL CLIENTE 2013**

CASOS RECIBIDOS 1,791

CASOS CERRADOS 1,743

CASOS RESUELTOS 1,303  
A FAVOR DEL CLIENTE



**DEFENSOR DEL CLIENTE SANTANDER**

MEDIOS DE RECEPCIÓN	
Telefónica	26%
Correo electrónico	43%
Personal	5%
Web	24%
Otros	2%

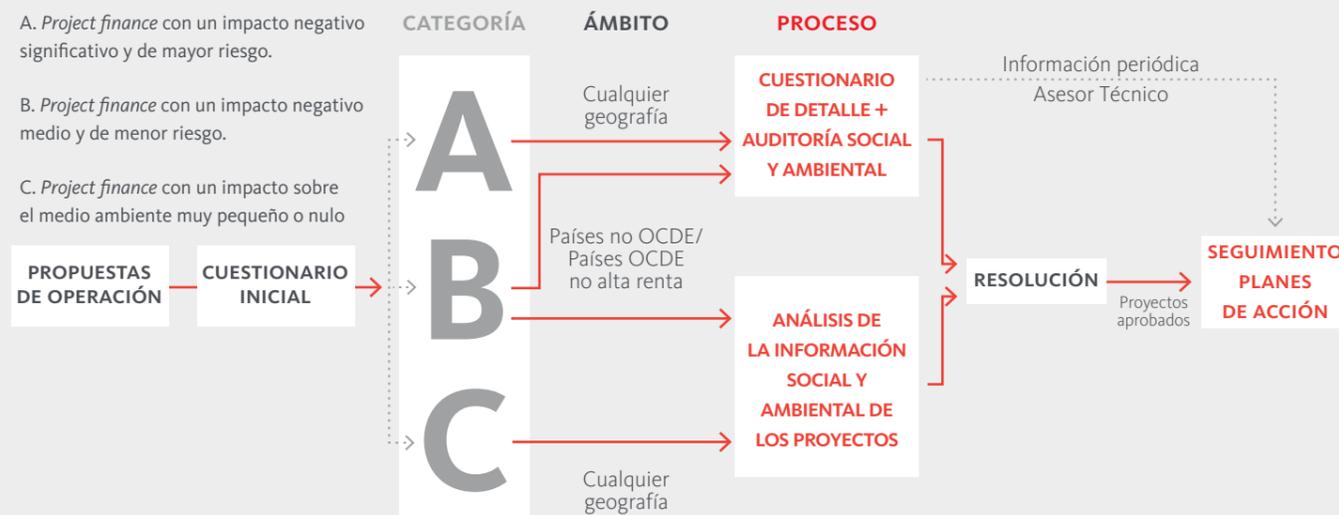
A través del Defensor del Cliente, una figura que creamos hace seis años para ofrecer un *ombudsman* que velara por los intereses de nuestros clientes, atendimos 1,791 casos, de los cuales 75% se resolvieron a favor del cliente. Ello significa un aumento del 28% en los casos recibidos, en comparación con 2012, cuando se gestionaron 1,390 casos.

**Las determinaciones del Defensor son inapelables al interior del banco y sus recomendaciones son supervisadas con un riguroso proceso de seguimiento para garantizar la mejora continua de nuestros productos y servicios.**

Este mecanismo, pionero en México y único por sus características de total independencia y contacto directo con el Consejo de Administración del Grupo, fue galardonado en la categoría de "Ética Empresarial" en el marco del Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2013, que entregan el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE) y la Red SumaRSE.

**PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR EN PROJECT FINANCE**

Importe superior a 10 millones de dólares



Fuente: Santander España

**LA VOZ DEL CLIENTE**

Para Santander es fundamental brindar servicios y productos de forma rápida, segura y conveniente, así como proveer distintos canales de comunicación para escuchar la voz del cliente.

Además de nuestros perfiles digitales @SantanderMx en Twitter y SantanderMex en Facebook, contamos con el sitio web de responsabilidad social "Acciones por México".

Al cierre de 2013 teníamos 30,000 seguidores en Twitter y 468,000 en Facebook.

► **Crear valor con calidad.**

El cliente está en el centro de todas nuestras prioridades. Nuestro compromiso es brindar una experiencia única, propia del estilo Santander.

Creamos valor económico, social y ambiental para nuestros grupos de interés. En México, mediante el análisis de los proyectos de financiamiento relevantes (superiores a \$10 millones de dólares), teniendo en cuenta los

Principios de Ecuador, a los cuales está adherido Santander España, quien a su vez brinda soporte y monitoreo al análisis en todos los lugares donde Santander está presente.

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

Los proyectos más relevantes para este esquema de análisis son los de financiamiento de energías renovables, que durante los últimos dos años hemos impulsado en el país. En la gráfica anterior se describe el proceso de análisis de riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador.



## GENERANDO VALOR CON NUESTROS COLABORADORES

---

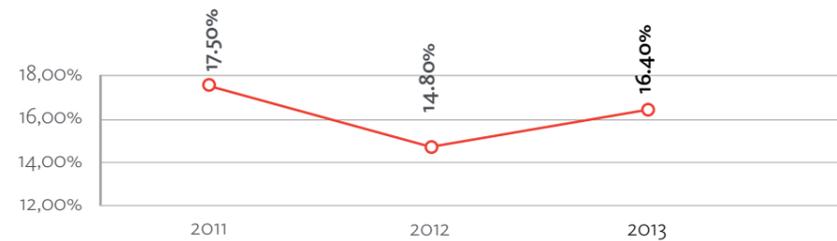
El interés por apoyar y desarrollar el talento de nuestros colaboradores nos ha distinguido como una de las 20 mejores empresas para trabajar en México.

# GENERANDO VALOR CON NUESTROS COLABORADORES

## EL VALOR DE SER SANTANDER

Valoramos el aporte de la diversidad y equidad de género al ambiente laboral y al desarrollo personal de nuestros colaboradores. A través de nuestra política de igualdad y los constantes procesos de capacitación en temas de equidad de género y no discriminación, damos soporte y coherencia a nuestros valores corporativos.

ÍNDICE DE ROTACIÓN



El índice de rotación general del Grupo en 2013 se ubicó en 16.4%. El mayor nivel de rotación se presenta entre colaboradores menores de 30 años (20.5%) y el menor entre personas mayores a 51 (4.7%).

EDAD	2013	ÍNDICE DE ROTACIÓN
Menores de 30	6,870	20.5%
Entre 31 y 40	4,348	15.3%
Entre 41 y 50	2,006	10.0%
Mayores de 51	945	4.7%
<b>Total</b>	<b>14,169</b>	<b>16.4%</b>

Los colaboradores sindicalizados representan 27.3% de nuestra fuerza laboral. En 2013, 89.2% de nuestros contratos tuvo carácter permanente, 14.9% por encima de lo reportado en 2012.



## DEFENSOR DEL EMPLEADO 2013

CASOS  
**RECIBIDOS 188**

CASOS  
**CERRADOS 186**

CASOS  
**RESUELTOS 166**  
A FAVOR DEL EMPLEADO

## DEFENSOR DEL EMPLEADO SANTANDER

Para Santander, uno de los principales elementos que nos permiten generar valor compartido es un adecuado ambiente de trabajo, donde prevalezca un balance entre la vida profesional y personal, con herramientas y capacitación constante y, así, poder seguir apoyando a nuestro talento.

Escuchamos a nuestros colaboradores en situaciones de conflicto o en aquellas que puedan vulnerar sus derechos laborales, para lo cual contamos con el Defensor del Empleado desde hace seis años. Se trata de una instancia especializada, imparcial, confiable e independiente que reporta directamente al Consejo de Administración.

**El mecanismo de Defensor del Empleado es un medio para la resolución de controversias, único en su tipo en el sistema financiero mexicano por sus características de independencia, así como por ofrecer orientación confidencial y objetiva a quienes lo necesitan.**

Durante 2013 se gestionaron 188 casos a través de esta vía, 28% menos que los recibidos en 2012. Del total, 88.3% fueron resueltos a favor del empleado.

### MEDIOS DE RECEPCIÓN

Telefónica	47%
Correo electrónico	38%
Personal	16%

## CREAMOS VALOR CON CAPACITACIÓN Y CONOCIMIENTO

Nuestro modelo de formación atiende el desarrollo de los empleados en sus diferentes etapas: como colaboradores de nuevo ingreso y según las habilidades requeridas para su puesto. Cada etapa conlleva tres tipos de formación: a) técnica, que persigue el aprendizaje óptimo del colaborador en el dominio de una herramienta y/o proceso para desarrollar sus funciones diarias; b) normativa, que comprende los cursos y certificaciones avalados por una autoridad y c) cursos de *management*, orientados al desarrollo de habilidades de gestión para fomentar el trabajo en equipo, lograr las metas propuestas y satisfacer necesidades humanas.

RANGO LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN
Directores	616	149	37
Subdirectores	770	396	42
Gerentes	2,411	2,070	73
Administrativos y operativos	3,151	4,606	78
<b>Total general</b>	<b>6,948</b>	<b>7,221</b>	<b>71</b>

TIPO DE CURSO	PRESENCIAL (HR)	VIRTUAL (HR)	E-LEARNING (HR)	PARTICIPACIÓN TOTAL (HR)
Management	38,847	1,722	11,628	52,197
Normativo	58,029	322	223,087	281,438
Técnico	435,333	18,723	222,973	677,029
<b>Total</b>	<b>532,209</b>	<b>20,767</b>	<b>457,688</b>	<b>1,010,664</b>

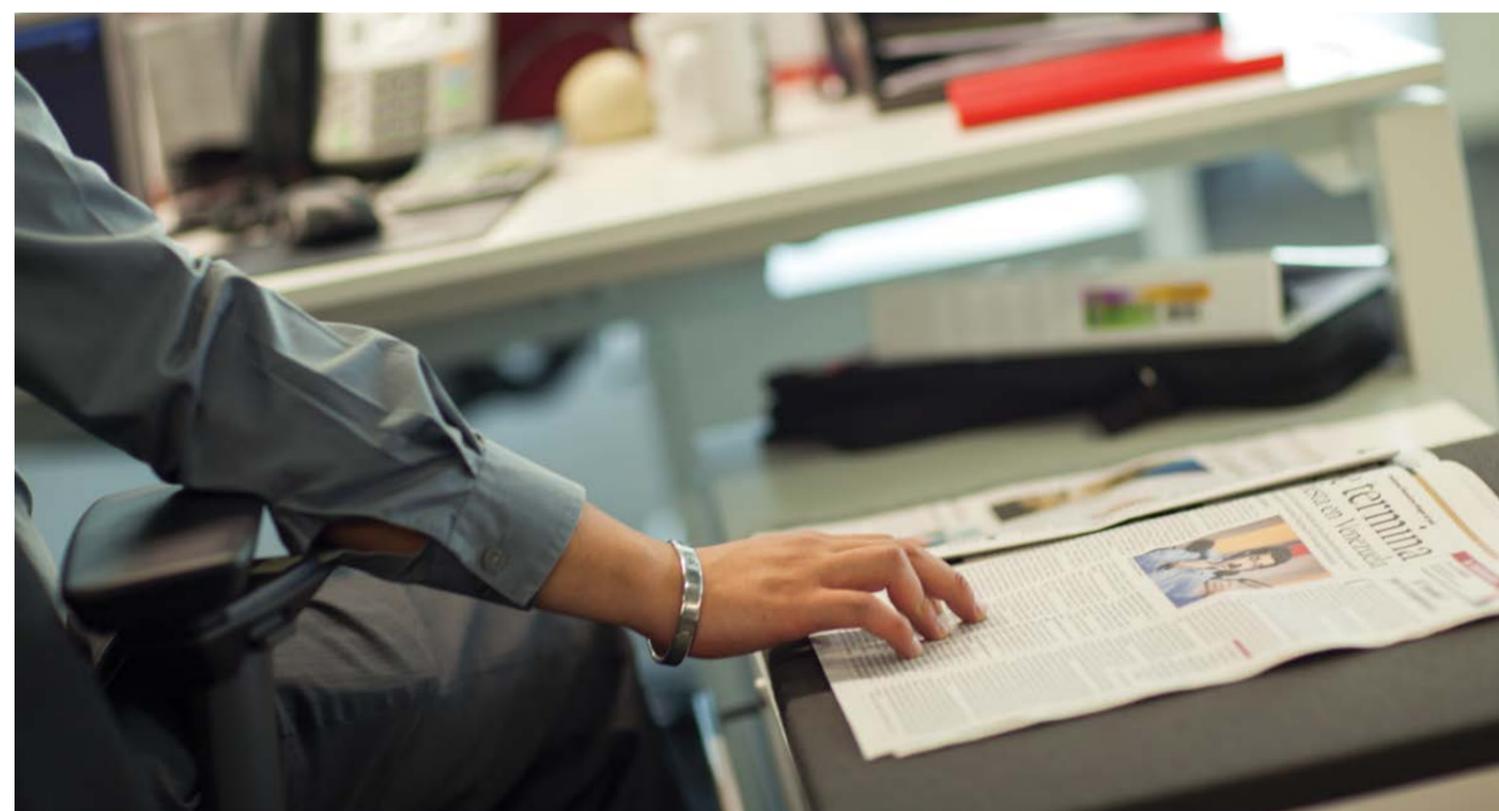
COLABORADORES FORMADOS EN PROCESOS ANTICORRUPCIÓN Y LAVADO DE DINERO	
Directores	738
Subdirectores	1,146
Gerentes	4,390
Administrativos y operativos	7,564
<b>Total</b>	<b>13,838</b>

## EL VALOR DE UN TALENTO INNOVADOR

Durante 2013 destinamos \$142'777,735.00 pesos y más de un millón de horas a la capacitación de nuestros colaboradores. Un total de 13,838 personas recibieron capacitación en procesos anticorrupción y prevención de lavado de dinero. De nuestros colaboradores, 98% recibió una evaluación de desempeño. Esta evaluación nos permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en su desarrollo profesional.

Asimismo, contamos con diversos proyectos y programas encaminados a identificar el potencial de nuestros colaboradores, para desarrollarlo y apoyar su carrera dentro de la institución. De este modo, podrán continuar con su preparación y apoyar en el desarrollo de valor en México.

- ▶ **Jóvenes de Alto Potencial (JAP's).** Con el objetivo de detectar al talento joven dentro del Grupo, desarrollamos una metodología específica para brindar un Plan de Desarrollo Individual, además de fomentar espacios de diálogo. En 2013 este plan contó con la participación de 154 colaboradores de todas las áreas y regiones del banco para intercambiar puntos de vista sobre su papel y responsabilidad como gestores del cambio positivo.
- ▶ **Programa de nuevos talentos.** Buscamos incorporar a las distintas áreas del Grupo jóvenes con alto potencial de desarrollo. El programa cuenta con un Plan de Formación Profesional cuyo objetivo es formar ejecutivos de alto nivel a largo plazo como parte de un plan de carrera internacional.
- ▶ **Programa Futuros Directores (FUDI's).** Esta iniciativa del Grupo en España busca fortalecer la movilidad y una visión internacional de nuestro talento directivo joven. Brindamos capacitación continua y herramientas de trabajo en gestión del cambio, liderazgo, crecimiento directivo y otros temas de interés para la organización.





## COMPARTIR EL VALOR DE LA SALUD Y LA FAMILIA

Desarrollamos una activa agenda orientada a promover valores de salud, seguridad e higiene, a través de programas e-learning, proyectos y actividades varias, como son las siguientes:

- › El Portal Bienestar Total, que forma parte del programa de medicina preventiva *Equilibrium*.
- › Línea de Apoyo al Empleado (LAE) que ofrece servicios de orientación y asesoría las 24 horas del día sobre dificultades personales y familiares, tales como: guía para padres de familia, problemas de pareja, información acerca de trámites y requisitos, orientación legal, situaciones de crisis, manejo del cambio, balance vida-trabajo, estrés, duelo-pérdida, comunicación con compañeros de trabajo, abuso de alcohol y adicciones. Durante 2013, atendimos 536 casos.
- › Programa Integral de Atención Médica para empleados activos, jubilados y dependientes, ofrece servicios que van desde atención ambulatoria hasta gastos hospitalarios de alta especialidad.
- › Programas Internos de Protección Civil (PIPC), en los cuales se capacitó a 7,537 colaboradores en 2013, además de desarrollar 660 simulacros en todo el país.

Si bien nuestras actividades no representan riesgos mayores para la salud de nuestros colaboradores, contamos con comités formales enfocados a salvaguardar su integridad y la de sus familias, como: Comité para Manejo de Crisis (con 80% de participación de directivos y 20% de colaboradores) y el Comité de Protección Civil (90% participación de colaboradores y 10% de directivos).

## CREAR VALOR EN LAS FAMILIAS SANTANDER

Por cuarto año consecutivo, a través de Santander Universidades y del área de Recursos Humanos, lanzamos una convocatoria para que los hijos de colaboradores del banco y sus filiales tengan la oportunidad de acceder a una beca de manutención y realizar un intercambio académico a nivel licenciatura durante un semestre en el extranjero. En 2013 recibimos 26 postulaciones y asignamos 10 becas.

BENEFICIOS Y PRESTACIONES*	
SEGURO	<ul style="list-style-type: none"> <li>› De vida básico. Este seguro es cubierto al 100% por la institución</li> <li>› De carácter voluntario:</li> <li>› Vida voluntario y voluntario cónyuge, hipotecario, daños, créditos de consumo, automóvil y defunción</li> </ul>
SERVICIO MÉDICO INTEGRAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Red médica</li> <li>› Esquema reembolso</li> <li>› Póliza de gastos médicos mayores internacional</li> <li>› <i>Check up</i>. Es anual y se aplica a nivel directivo</li> </ul>
CRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>› De consumo (nómina, en línea, corto plazo) e hipotecario</li> <li>› Requieren de antigüedad</li> </ul>
ADICIONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Dote matrimonial</li> <li>› Ayuda de alumbramiento</li> <li>› Canastilla</li> <li>› Ayuda de titulación</li> <li>› Lactancia</li> <li>› Uniformes para el personal</li> <li>› Descuento en gastos deportivos</li> <li>› Vale navideño</li> <li>› Plan de pensiones</li> <li>› Bono de desempeño</li> <li>› Subsidio vida cara</li> <li>› Comedor</li> <li>› Transporte (Oficinas Corporativas Santa Fe)</li> <li>› Estacionamiento (Oficinas Corporativas Santa Fe)</li> <li>› Ayuda para lentes</li> <li>› Ayuda de renta</li> <li>› Línea de apoyo al empleado</li> <li>› Convenios para descuentos con escuelas y universidades</li> </ul>
PERMISOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Días de permiso con y sin goce de sueldo por convertirte en papá biológico o por adopción, por matrimonio, fallecimiento de familiares cercanos, asimilación de guardería y tarde libre por el cumpleaños de hijos</li> </ul>

\*Puede haber ajustes dependiendo de la empresa en que labore el personal.

## GENERANDO VALOR CON SOCIOS ESTRATÉGICOS

### ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Somos el único banco mexicano registrado ante la Securities and Exchange Commission (SEC) y listado en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), así como es la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), lo cual nos obliga a sostener las mejores prácticas internacionales en materia de rendición de cuentas y Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, formamos parte del Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores, tras un proceso de evaluación de nuestra política y prácticas de sustentabilidad, Gobierno Corporativo, medio ambiente, vinculación con grupos de interés y otros aspectos relevantes.

- ▶ Como parte de un programa de optimización de capital, en 2013 llevamos a cabo la primera colocación de un banco mexicano de un bono en el marco de Basilea III por el monto de \$1,300 millones de dólares, el cual registró una sobresuscripción de 8.9 veces el monto ofrecido con un cupón de 5.95%.

Como parte de nuestro compromiso de largo plazo con accionistas e inversionistas, contamos con:

- ▶ El sitio web Accionistas Santander, que contiene toda la información de nuestras juntas de accionistas, la repartición de dividendos y la distribución del capital de Santander México. ([www.santander.com.mx/accionistas](http://www.santander.com.mx/accionistas)).
- ▶ El sitio web para inversionistas, que resguarda análisis relevantes sobre la información financiera del grupo, la estructura de nuestro Gobierno Corporativo y otros documentos de interés. ([www.santander.com.mx/ir/principal/index.html](http://www.santander.com.mx/ir/principal/index.html)).

### PROVEEDORES

Desde 2011 todas nuestras compras y contrataciones de servicios externos se llevan a cabo desde nuestra central de homologación de proveedores, denominada Aquanima. Ésta brinda un marco normativo para cuidar y mantener el trato equitativo y transparente hacia nuestra cadena de valor en todo momento, así como estandarizar procesos y ajustarnos a los lineamientos de compras que determina nuestro corporativo en España.

**PARA SANTANDER,  
EL VALOR ES UN  
esfuerzo compartido**  
CON PROVEEDORES QUE COMPARTEN  
**NUESTRA VISIÓN DE  
SUSTENTABILIDAD SOCIAL,  
ECONÓMICA Y AMBIENTAL.**

### COMPETIDORES

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

En México trabajamos de la mano con ABM, Banxico y la CNBV para lograr que las prácticas del sector financiero sean responsables y transparentes. En conjunto evaluamos resultados, participamos en iniciativas del gremio, compartimos experiencias e intervenimos en pláticas y encuentros de relevancia para el sector.

El Grupo y sus empresas (Banco Santander, Casa de Bolsa Santander, Gestión Santander) estamos obligados a cumplir con las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, aplicables a las operaciones con valores que realizan todos nuestros directivos y empleados. Adicionalmente, por normativa global establecida por el Grupo Santander, en España, se incluye también a Seguros Santander.

A través de nuestro manual normativo de políticas y procedimientos aplicables a las operaciones con valores, hacemos públicos los parámetros éticos que rigen nuestra participación en el mercado de valores, a la cual se alinean nuestros colaboradores. De esta manera, garantizamos la aplicación de medios de control y supervisión adecuados para asegurar una competencia justa, de nuestra parte, en el mercado financiero y de valores en México y en el mundo.

### AUTORIDADES

Mantenemos una estrecha colaboración con las autoridades, lo cual parte del estricto cumplimiento de la ley y los reglamentos que nos rigen, así como diversos aspectos que implican un continuo intercambio de información sobre nuestras operaciones.

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

Durante 2013, 439 contratos contaron con la firma y aceptación del Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa, presente en todos nuestros contratos de compra o prestación de servicios. Además, invitamos a nuestros proveedores a conocer y cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial.

También buscamos fortalecer la cadena de valor en las comunidades donde tenemos presencia. Tan sólo el 3% de los proveedores u organizaciones a las que se les realizó algún pago durante 2013 fueron empresas extranjeras, (es decir empresas que no tienen registro en nuestro país). El 97% restante se trató de organizaciones locales (dadas de alta en México).

CRITERIOS DE MEDICIÓN PARA PROVEEDORES	NOTA
El proveedor está adherido al Pacto Mundial, es una empresa que cotiza en el Mercado de Valores o tiene en su estructura alguna Fundación o Asociación, no lucrativa, a través de la cual contribuye a los principios esenciales del Pacto Mundial.	10
El proveedor tiene establecidos internamente compromisos de no discriminación, relativos a los principios esenciales del Pacto Mundial.	5
El proveedor no aporta ninguna referencia relativa a los Principios, pero es proveedor contractual del Grupo y ha firmado el Protocolo de Adhesión al Pacto Mundial.	3
El proveedor no aporta ninguna referencia relativa a los principios esenciales del Pacto Mundial.	0

Estos criterios aplican para nuestros proveedores más relevantes.



## GENERANDO VALOR CON EL MEDIO AMBIENTE

---

En Santander nos ocupamos para tener operaciones amigables con el medio ambiente, además de llevar a cabo acciones que favorezcan un entorno saludable.

## GENERANDO VALOR CON EL MEDIO AMBIENTE

EL CUIDADO Y LA PRESERVACIÓN DE NUESTRO ENTORNO ES FUNDAMENTAL EN LA CREACIÓN DE VALOR CON TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS. ACTUAMOS EN CONGRUENCIA CON NUESTRA POLÍTICA Y PROGRAMA AMBIENTAL, QUE BUSCA REDUCIR EL IMPACTO QUE TIENEN NUESTRAS OPERACIONES EN EL AMBIENTE, APOYAR LA REFORRESTACIÓN, ASÍ COMO CUIDAR LOS RECURSOS RENOVABLES Y NO RENOVABLES.

### ENERGÍA LIMPIA Y CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

#### > Huella ambiental

Estamos alineados al proyecto Huella Ambiental (HA), aprobado en 2010 por el Comité de Sustentabilidad del Grupo en España, cuyo objetivo es un ahorro total del 9% en el trienio (2011/2013), el consumo eléctrico.

Por ello, invertimos casi \$50 millones de pesos en la instalación de tableros automatizados de iluminación, sustitución de equipos de aire acondicionado y luminarias más eficientes. Asimismo, dimos mantenimiento electromecánico a nuestros equipos para volverlos más eficientes y amigables con el entorno.

En sintonía con nuestro compromiso de incorporar cada vez más energías renovables a nuestra operación, firmamos un convenio con Comexhidro, tras el cual se adoptará un esquema de autoabastecimiento de energía originada por fuentes renovables.

El proyecto incluye la construcción y operación de una central hidroeléctrica que servirá para elevar a 115 KV el voltaje generado y contar con una transmisión eléctrica de 13 kilómetros. Ello permitirá que el sistema eléctrico nacional se interconecte. En éste participarán 417 puntos de carga (entre edificios y sucursales), que representan 27% de la demanda total de energía del Banco. La transmisión hasta nuestros puntos de carga se llevará a cabo mediante la red de distribución de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

## ACTUAMOS PARA CREAR VALOR AMBIENTAL

PROGRAMA HUELLA AMBIENTAL (NACIONAL)	2012	2013	VAR. % 13/12
<b>CONSUMO DE:</b>			
Combustible (l) - Diesel	107,275	59,742	-44.3%
Energía eléctrica (MWh)	135,745	138,106	1.7%
Agua (m <sup>3</sup> )	436,988	404,141	-7.5%
Papel (kg)	2,691,714	2,616,340	-2.8%
Equipo electrónico (núm.)	2,820	1,210	-57.1%
Viajes en avión (núm.)	15,561	17,904	15.1%
<b>GENERACIÓN DE RESIDUOS:</b>			
Papel y cartón (t)	458	449	-1.9%
Plásticos (t)	106	88	-17.7%
Vidrio (t)	48	48.4	1%
<b>OTROS</b>			
Emissiones GEI totales (t CO <sub>2</sub> eq) (Incluye a los tres alcances)	81,291	82,755	1.8%
Residuos totales (t)	612	573.3	-6.3%

#### > Reforestamos

Junto con Reforestamos México, organizamos una jornada para sembrar 3,500 árboles endémicos de la zona de San Lorenzo Acopilco, Cuajimalpa, que permitirán capturar 1.35 toneladas de CO<sub>2</sub>. Además recuperamos cuatro hectáreas de tierra reforestada, las cuales serán cuidadas por la organización y personas de la comunidad. En este esfuerzo de lograr un impacto positivo al entorno participaron más de 500 empleados y sus familiares.

#### > Sistema de Gestión Ambiental

Nuestras oficinas corporativas situadas en Santa Fe, Ciudad de México cuentan con el certificado ISO14001.

Asimismo, desarrollamos el primer Reporte de Desempeño Ambiental e invertimos más de \$115 mil pesos en nuestra recertificación.



LAS REDUCCIONES ALCANZADAS SON EQUIVALENTES A  
**44 TONELADAS**  
MENSUALES DE CO<sub>2</sub>

ESTO HA IMPLICADO  
**LA REDUCCIÓN EN 20%**  
DE LA CANTIDAD DE VEHÍCULOS QUE  
INGRESAN AL ESTACIONAMIENTO  
INTERNO Y ALTERNO  
CON RESPECTO AL 2009

**AHORRO DEL 1%**

REPORTAMOS UN CONSUMO  
DE ENERGÍA ELÉCTRICA EQUIVALENTE  
A **8.103.000KWH**

**AQUÍ PUEDES DEPOSITAR TUS RESIDUOS ELECTRÓNICOS (E-WASTE)**

**¿QUÉ ES UN RESIDUO ELECTRÓNICO?**  
Todo aparato que utiliza un suministro de energía eléctrica y que ha llegado al fin de su vida útil.

**¿POR QUÉ VAMOS RECICLAR?**  
Los equipos electrónicos en desuso contienen plomo, cadmio, arsénico y mercurio, elementos dañinos para la salud de las personas y el medio ambiente.

**¿QUÉ SE PUEDE DEPOSITAR EN ESTE CONTENEDOR?**

- Equipos de fax
- Impresoras
- Computadoras
- Celulares y teléfonos
- Equipos de video y cámaras
- Teclados
- Memorias
- Discos duros
- Monitores y pantallas
- Pequeños electrodomésticos (como cafeteras)

Santander EMPRESA RESPONSABLE

Nuestros esfuerzos se concentran en lograr la máxima eficiencia de recursos en nuestras oficinas corporativas ubicadas en la Ciudad de México, lo que nos permitió tener avances en los siguientes rubros:

- **Agua potable.** En 2013 la cantidad de agua que consumimos fue de 29,962.79 m<sup>3</sup>, tan sólo .05% más que en 2012. Este incremento se explica por el número de colaboradores que se incorporaron a la institución durante el año. Entre las herramientas que tenemos para regular y optimizar nuestro consumo de agua destacan: el sistema de captación de agua de lluvia para riego; dosificadores de descarga para inodoros y lavamanos. Además, contaremos con un nuevo medidor para garantizar lecturas en el corto plazo de consumo fidedignas, que empezará a utilizarse próximamente.
- **Transporte.** Desde su implementación en 2010, el sistema de carpool ha buscado la reducción de emisiones a la atmósfera provenientes de los vehículos que utilizan los empleados para transportarse de su casa al Centro Corporativo Santander de Santa Fe y viceversa. Las reducciones alcanzadas son equivalentes a 44 toneladas mensuales de CO<sub>2</sub>. Esto ha implicado la reducción en 20% de la cantidad de vehículos que ingresan al estacionamiento interno y alterno con respecto al 2009.
- **Papel.** El papel que utilizamos en nuestro corporativo es de tipo bond ecológico, lo cual significa que contiene al menos 50% de fibras de material reciclado y su proceso de blanqueamiento se encuentra libre de cloro. Gracias a nuestra política de impresión a doble cara y una eficiente campaña de comunicación dirigida a nuestros colaboradores, en 2013 logramos una disminución en las resmas (paquetes de 500 hojas) de 8.42% respecto al año anterior.
- **Residuos.** Nuestro esfuerzo integral para la gestión de residuos nos permitió, durante 2013, contribuir con el reciclaje de materiales como PET, cartón, plásticos, vidrio y fierro. Asimismo, aprovechamos los residuos orgánicos generados en el comedor para la elaboración de composta; mediante una campaña de comunicación, logramos recolectar 796 kilogramos de desechos electrónicos. En el Corporativo, la gestión de todos los residuos se lleva a cabo de forma integral, desde su recolección, pasando por su adecuado almacenamiento y hasta su disposición final con proveedores certificados.
- **Energía eléctrica.** A lo largo de 2013 reportamos un consumo de energía eléctrica equivalente a 8,103,000 kWh, lo que representó un ahorro de 1% respecto a nuestro consumo de 2012. Para lograr esta reducción, promovimos el uso de luz natural y lámparas ahorradoras. Además, contamos con un graficador que nos permite contabilizar nuestro consumo en tiempo real, para medir y gestionar nuestros avances en términos de ahorro y pagos.

## GENERAMOS VALOR AL CUIDAR EL IMPACTO AL MEDIO AMBIENTE

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CORPORATIVO SANTA FE	2012	2013	VAR. % 13/12
CERTIFICACIÓN ISO14001 SGA SANTA FE	RECIBIDA	RECIBIDA	RECIBIDA
<b>CONSUMO DE:</b>			
Combustible (l) - Diesel	8,000	14,454	80.7%
Energía eléctrica (MWh)	8,180	8,103	-0.9%
Agua (m <sup>3</sup> )	29,947	29,963	0.1%
Papel (kg)	265,576	257,890	-2.9%
Equipo electrónico (núm.)	232	114	-50.8%
<b>GENERACIÓN DE RESIDUOS:</b>			
Papel y cartón (t)	27.6	27.1	-2%
Plásticos (t)	7.1	5.9	-15%
Vidrio (t)	1.2	1	-17%
<b>OTROS</b>			
Otras emisiones GEI (t CO <sub>2</sub> eq) Transporte Santa Fe (carpool)	1,729	1,802	4.2%
Residuos totales (t)	36	34	-5.0%

## CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

En 2013 invertimos \$326,480 pesos en campañas internas de comunicación y sensibilización en temas ambientales. Durante la Semana Santander organizamos un intercambio con nuestros colaboradores, en el cual entregamos pequeños árboles a cambio de envases de PET reciclado. De esta manera, motivamos la adopción de una conciencia ambiental en los hogares de cada uno de nuestros colaboradores.

Finalmente, en 2013 instauramos el curso normativo "Sistema de Gestión Ambiental" para todos los colaboradores que trabajan en el corporativo Santa Fe. Este curso promueve nuestra política, y programa, ambiental, y se propone comprometer a todos los colaboradores involucrados con los objetivos del proyecto.

## GENERANDO VALOR CON NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

### EL VALOR DE LA TRANSPARENCIA

Contar con excelentes prácticas de Gobierno Corporativo se convierte en una pieza fundamental en la creación de valor sostenible, en beneficio de la sociedad, de nuestros accionistas y grupos de interés.

Nuestro actuar transparente, ético y confiable se refleja en una adecuada gestión de los recursos de nuestro negocio.

En Santander estamos convencidos de la importancia de actuar con el ejemplo de la legalidad. Además de trabajar conforme a las normas internas establecidas en nuestro Código General de Conducta, por medio de nuestro Consejo de Administración, mantenemos una visión independiente sobre el entorno de nuestro negocio y evaluamos sus condiciones en cada mercado, con lo que fomentamos un proceso de toma de decisiones eficaces, objetivas y de valor para el Grupo.

El Consejo de Administración es el órgano encargado de la toma de decisiones. De acuerdo con los estatutos sociales de la institución, éste debe estar compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de 15 consejeros propietarios, y al menos 25% de los miembros del Consejo debe integrarse por consejeros independientes. Al cierre de 2013, 13 de nuestros 20 consejeros (65%) eran independientes (propietarios y suplentes).

CONSEJEROS NO INDEPENDIENTES SERIE "F"	AÑOS EN EL CONSEJO	EDAD	CONSEJEROS SUPLENTE NO INDEPENDIENTES SERIE "F"	AÑOS EN EL CONSEJO	EDAD
Don Carlos Gómez y Gómez	21	64 años	Don Juan Sebastián Moreno Blanco	2	49 años
Don Marcos Martínez Gavica	16	60 años	Don Eduardo Fernández García-Travesí	7	51 años
Don Fernando Solana Morales	10	83 años	Don Pedro José Moreno Cantalejo	7	50 años
Don Rodrigo Brand de Lara	1	41 años			
CONSEJEROS INDEPENDIENTES SERIE "F"	CONSEJEROS SUPLENTE INDEPENDIENTES SERIE "F"				
Don Guillermo Güémez García	1	72 años	Don Eduardo Carredano Fernández	16	62 años
Don Joaquín Vargas Guajardo	4	59 años	Don Alberto Felipe Mulas Alonso*	4	52 años
Don Juan Gallardo Thurlow	10 meses	66 años	Don Jesús Federico Reyes Heroles González Garza	4	61 años
Don Vittorio Corbo Lioi	1	70 años			
CONSEJEROS INDEPENDIENTES SERIE "B"	CONSEJEROS SUPLENTE INDEPENDIENTES SERIE "B"				
Don Carlos Fernández González	16	47 años	Don Enrique Krauze Kleinbort	3	66 años
Don Fernando Ruíz Sahagún	10	71 años	Don Luis Orvañanos Lascurain**	3	69 años
Don Alberto Torrado Martínez	4	50 años	Don Antonio Purón Mier y Terán	4	61 años

\*Don Alberto Felipe Mulas Alonso renunció al cargo de consejero con fecha 31 de diciembre de 2013.

\*\* Don Luis Orvañanos Lascurain renunció al cargo de consejero con fecha 31 de julio de 2013.

El Consejo de Administración recibe y evalúa los reportes de los Defensores del Cliente y el Empleado, mecanismos independientes cuyo objetivo es garantizar y preservar los derechos de estos grupos de interés.

Como parte de nuestra cultura de la legalidad, hace más de seis años creamos la figura del Defensor, una instancia que permite al Consejo de Administración tener una visión objetiva de nuestras relaciones con clientes y empleados.

El esquema de creación de valor que hemos desarrollado en Santander está alineado con la visión de nuestro Consejo de Administración, cuya función principal, con carácter indelegable, es la supervisión, vigilancia y dirección del Grupo, mientras que puede apoyarse en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección para garantizar su gestión diaria.

La toma de decisiones tiene como punto de partida los informes que de forma periódica emiten los distintos comités normativos y direcciones, principalmente los de Auditoría, de Prácticas Societarias, y el de Administración Integral del Riesgo. Nuestro Consejo determina las políticas de información y comunicación con los accionistas y los mercados, en especial en lo referente a la estructura del accionariado y modificaciones a las reglas de gobierno.

Contamos con cuatro comités normativos, cada uno con diversas funciones según su naturaleza. Su propósito central es apoyar al Consejo en la identificación, análisis y seguimiento de temas o decisiones relevantes para el Grupo. Estas decisiones, una vez aprobadas, se plasman en las Actas de Junta de Consejo. Las Actas de Junta permiten dar el seguimiento de todos los requerimientos y sugerencias presentados por el Consejo.

- › **Comité de Auditoría.** Tiene como función conocer las normas relacionadas con los estándares profesionales que se utilizan en el desarrollo y presentación de informes sobre auditorías de estados financieros, establecidas por el *Public Company Accounting Oversight Board* (PCAOB), y que están sujetas a las reglas de la *Securities and Exchange Commission* (SEC).

El comité debe presentar su opinión al Consejo de Administración en materia de estados financieros, evaluar el desempeño de las auditorías externas, analizar el dictamen y las opiniones del auditor externo, discutir los estados financieros, informar sobre los resultados del sistema de control interno, evaluar el informe de la Dirección General en materia de control interno y apoyar en la elaboración del informe anual.

- › **Integrantes independientes**  
D. Fernando Ruíz Sahagún (Presidente)  
D. Eduardo Carredano Fernández  
D. Alberto Felipe Mulas Alonso\*  
D. Antonio Purón Mier y Terán

\* Don Alberto Felipe Mulas Alonso renunció al cargo de miembro del comité con fecha 31 de diciembre de 2013.

► **Comité de Prácticas Societarias.** Es responsable de: convocar a la asamblea de accionistas, apoyar al Consejo en la elaboración de informes para la Asamblea de Accionistas, brindar asesoría al Consejo de Administración en asuntos tales como: (i) políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes; (ii) políticas de créditos u operaciones distintas a crédito con partes relacionadas; (iii) políticas para eximir de autorización las operaciones de la sociedad con personas relacionadas; (iv) operaciones con empleados; (v) operaciones inusuales o no recurrentes; (vi) nombramiento, destitución y remuneración del Director General; (vii) política de designación y retribución de directivos relevantes; (viii) políticas que establezcan los límites del alcance de autoridad del Director General y funcionarios relevantes; (ix) organización y sucesión estratégica de recursos humanos, entre otras.

Cuando lo considere necesario, el comité podrá solicitar la opinión de expertos independientes para el adecuado desempeño de sus funciones.

► **Integrantes independientes**

D. Alberto Felipe Mulas Alonso (Presidente)\*\*  
D. Fernando Ruiz Sahagún  
D. Eduardo Carredano Fernández  
D. Antonio Purón Mier y Terán

► **Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR).** Tiene la función de proponer al Consejo los objetivos, políticas y procedimientos para la administración y los límites de exposición al riesgo; aprueba las metodologías para la medición de los distintos tipos de riesgo y da seguimiento a temas de riesgo de mercado, liquidez y crédito, entre otros.

► **Integrantes independientes**

D. Guillermo Güémez García (Presidente)  
D. Joaquín Vargas Guajardo  
D. Alberto Torrado Martínez

► **No independientes**

D. Marcos Martínez Gavica  
D. Juan Sebastián Moreno Blanco  
D. Pedro José Moreno Cantalejo  
D. Roberto d'Empaire Muskus  
D. Juan Garrido Otaola  
D. Javier Pliego Alegría\*

\*Con voz pero sin voto.

► **Comité de Remuneraciones.** Tiene las responsabilidades siguientes: evaluar los riesgos a los cuales se enfrenta la institución, sus unidades administrativas, de control y de negocios; difundir los criterios y políticas de los esquemas de remuneración a los empleados; definir las normas y políticas de administración, evaluación, cálculo y pago de los diferentes esquemas de remuneración; generar los reportes semestrales sobre la administración de los esquemas; informar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre las modificaciones que efectúen al sistema de remuneración; proponer para aprobación del Consejo de Administración: (i) las políticas y procedimientos de remuneración; (ii) los empleados o personal que están sujetos al sistema de remuneración y, (iii) los casos o circunstancias especiales; implementar y mantener el sistema de remuneración de la institución; informar vía internet sobre los procedimientos y políticas de remuneración e informar al Consejo de Administración de manera semestral sobre el funcionamiento del sistema de remuneración.

► **Integrantes independientes**

D. Antonio Purón Mier y Terán  
D. Alberto Felipe Mulas Alonso\*\*

► **No independientes**

D. Marcos Martínez Gavica  
D. Roberto d'Empaire Muskus  
D. Enrique Mondragón Domínguez  
D. Emilio de Eusebio Saiz

Los miembros del Consejo de Administración son nombrados por medio de Asambleas Especiales de Accionistas. Para obtener su nombramiento deben ser propuestos por la Dirección General y aprobados por la Comisión Ejecutiva del Grupo. Por su parte, los miembros de los comités son electos por el Consejo de Administración.

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

Como empresa pública, además, diversos organismos y autoridades regulan nuestro desempeño; entre sus atribuciones está vigilar la calidad técnica y moral de nuestros consejeros y funcionarios.

\*\* Don Alberto Felipe Mulas Alonso renunció al cargo de miembro del comité con fecha de 31 de diciembre de 2013.

De estos organismos destacan los siguientes:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores
- Secretaría de Economía
- Banco de México

## CIUDADANÍA CORPORATIVA

Como corresponsables del desarrollo ético y sustentable del sector financiero en México, somos parte de diversas asociaciones que promueven la integridad y sana competencia en el país, tales como:

- Asociación de Bancos de México
- Consejo de la Comunicación
- Pacto Mundial

## CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

La capacitación y difusión de nuestro Código General de Conducta ayuda a prevenir cualquier tipo de agresión a la ética del Grupo. Hemos fortalecido nuestro sistema de denuncias para evitar conflictos de intereses y crear mecanismos de contención al lavado de dinero. Todos nuestros colaboradores se certifican anualmente en la materia, reforzando las normas de comportamiento que nos rigen ante nuestros grupos de interés.

El Código y el Reglamento Interior de Trabajo incluye temas como la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a las personas, los derechos humanos, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medio ambiente, las responsabilidades social y ambiental y los derechos colectivos de los trabajadores. Contamos con medios de denuncia confidenciales y una política de puertas abiertas para escuchar y atender los reclamos de nuestros colaboradores. En 2013 recibimos dos denuncias por violaciones a nuestro Código General de Conducta.

Estos instrumentos se encuentran al alcance de todos nuestros colaboradores en el sitio de intranet.

LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y LOS COMITÉS DEBEN TENER **EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS** PROBADOS EN ÁREAS TALES COMO:

**ECONOMÍA, FINANZAS, BANCA, NEGOCIOS, COMUNICACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL, CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN.**

## GESTIÓN DE RIESGOS

Con el fin de apoyar y optimizar la labor del Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR), contamos con cuatro comités de apoyo: Comité de Riesgo Operativo, Comité de Cumplimiento Normativo, Comité de Riesgo Financiero y Contrapartida y Comité de Banca Comercial.

Esta sofisticada estructura brinda el conocimiento necesario para prevenir la materialización del riesgo y fundamenta nuestra estrategia de negocio.

## SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Como uno de los principales bancos en México, para Santander es fundamental crear valor en estricto cumplimiento del marco legal, normativo y regulatorio. En 2013 reforzamos los medios de difusión, gestión y control de nuestro sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, el cual se asienta sobre las siguientes bases:

- › Apoyo institucional e implicación de todos los niveles de la organización.
- › Creación de una normativa interna más restrictiva que la dispuesta en la ley nacional de la materia.
- › Aplicación de una política de conocimiento con nuestros clientes.
- › Monitoreo constante de todas las operaciones que así lo requieran de acuerdo con la normativa.
- › Información continua y transparente hacia las autoridades.
- › Análisis detallado de las operaciones reportadas.
- › Prevención de situaciones de riesgo.
- › Prioridad a la prevención frente a los intereses comerciales.

Todos nuestros colaboradores deben realizar anualmente un curso normativo de prevención contra el lavado de dinero. Con esto garantizamos que nuestros principios básicos en la materia regulen todas nuestras operaciones.



## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En Santander damos especial relevancia a los proyectos y medidas que garantizan la continuidad de nuestro negocio. Contamos con un área especializada en identificar los riesgos posibles, desarrollar planes acción y prevención para hacerles frente.

Existen tres escenarios para los cuales contamos con estrategias específicas que garantizan la continuidad de nuestro negocio: 1) tecnológico: fallas en equipos, comunicaciones, servidores y centros de cómputo; 2) inmuebles: fallas en edificios que impidan el desarrollo de nuestro trabajo a causa, entre otros, de desastres naturales; 3) indisponibilidad de la población: pandemias, etcétera.

Como parte de nuestro programa de respuesta anticipada a riesgos tecnológicos, en 2013 finalizamos la construcción de un Centro de Datos tipo TWIN en el estado de Querétaro. Se trata de un centro de datos espejo que permitirá incrementar el nivel de disponibilidad de nuestros servicios de cómputo y telecomunicaciones, garantizando así la continuidad de nuestro negocio.

## Informe de revisión independiente del Informe Anual de Sustentabilidad 2013 del Grupo Financiero Santander, S.A.B. de C.V. (Santander).

### Responsabilidades de Santander y del Revisor Independiente

La preparación del Informe Anual de Sustentabilidad 2013 (IAS 2013) así como el contenido del mismo es responsabilidad de Santander, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Santander de acuerdo con los términos de nuestra carta arreglo de fecha 20 de febrero de 2014, por lo que no asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de Santander y no tiene la intención de ser ni debe ser utilizado por alguien distinto a ésta.

### Alcance de nuestro trabajo

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

Hemos realizado la revisión del IAS 2013 conforme a los siguientes aspectos y/o criterios:

- La adaptación de los contenidos del IAS 2013 a la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Iniciativa Global de Reporte ("GRI" por sus siglas en inglés) versión 3.1 (G3.1).
- La revisión de los indicadores de desempeño en sustentabilidad reportados para obtener un Nivel B+ de acuerdo con los niveles de aplicación GRI.
- La consistencia entre la información contenida en el IAS 2013 con la evidencia de respaldo proporcionada por la administración.

### Estándares y procesos de verificación

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

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de Santander que han participado en la elaboración del IAS 2013 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Santander para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos y metodologías para recopilar, validar y consolidar los datos presentados en el IAS 2013.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IAS 2013 en función del entendimiento de Santander, de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados.
- Revisión con base en muestras seleccionadas de la evidencia que respalda la información incluida en el IAS 2013.

La siguiente tabla detalla los indicadores revisados:

2.10	EC6	EN5	EN13	EN21	EN29	LA7	LA15	HR8	SO5	PR3
4.3	EC7	EN6	EN14	EN22	EN30	LA8	HR1	HR9	SO6	PR4
4.12	EC8	EN7	EN15	EN23	LA1	LA9	HR2	HR10	SO7	PR5
EC1	EC9	EN8	EN16	EN24	LA2	LA10	HR3	HR11	SO8	PR6
EC2	EN1	EN9	EN17	EN25	LA3	LA11	HR4	SO1	SO9	PR7
EC3	EN2	EN10	EN18	EN26	LA4	LA12	HR5	SO2	SO10	PR8
EC4	EN3	EN11	EN19	EN27	LA5	LA13	HR6	SO3	PR1	PR9
EC5	EN4	EN12	EN20	EN28	LA6	LA14	HR7	SO4	PR2	

### Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado, descrito en este informe, no se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que el IAS 2013 contiene errores significativos o que no ha sido preparado de acuerdo a las directrices para un nivel B+, establecidas en la guía para la elaboración de Memoria de Sostenibilidad del GRI 3.1.

### Recomendaciones

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

- Continuar fortaleciendo los indicadores de desempeño en sustentabilidad conforme a lo establecido en las Guías GRI así como trabajar en el desarrollo de indicadores para reportar el Suplemento Sectorial Financiero.
- Documentar los procesos de consolidación de información, definiendo el proceso y criterios aplicados con el fin de que éste sea conocido y replicable en las diversas áreas que intervienen en la elaboración del informe.
- Revisar las diversas iniciativas con las que cuenta Santander y que pueden ser reportadas (por ejemplo ambientales o de voluntariado corporativo) que demuestran la variedad de actividades y el compromiso con la mitigación del impacto ambiental y ciudadanía corporativa.

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

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

MBA Daniel Aguiñaga Gallegos  
14 de mayo de 2014

# ÍNDICE GRI 2013

INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICE GRI 3.1	PROFUNDIDAD	REFERENCIA/ NO. PÁGINA	EXPLICACIÓN
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización largo plazo	Completa	3 - 4, 19 - 20	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	19 - 27, 72 - 77	
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
2.1	Nombre de la organización	Completo	6	
2.2	Principales marcas, productos	Completo	50	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	Completo	6 - 12	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	Tercera de forros	
2.5	Número de estados en los que opera la organización	Completo	10-11, 50	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	6	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	Completo	50	
2.8	Dimensiones de la organización	Completo	22, 25, 50 - 51	
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	8 - 13, 19 - 25	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	27	
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>				
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	Tercera de forros	
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	Tercera de forros	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Completo	Tercera de forros	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Tercera de forros	
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo	Completo	Tercera de forros	
3.6	Cobertura de la memoria	Completo	Tercera de forros	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	Tercera de forros	

3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	Completo	Tercera de forros	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Completo	Tercera de forros	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	Completo	Tercera de forros	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	Tercera de forros	
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>				
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	80 - 89	
<b>VERIFICACIÓN</b>				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	Tercera de forros	
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
<b>GOBIERNO</b>				
4.1	La estructura de gobierno de la organización	Completo	72 - 75	
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	Completo	72	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	72	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	72 - 75	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Completo	72 - 75	Para más información consultar: <a href="http://www.santander.com.mx/accionistas/principal/index.html">http://www.santander.com.mx/accionistas/principal/index.html</a>
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	72 - 75	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Completo	72 - 75	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	6 -7, 75	

4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	Completo	72 - 75	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Completo	72 - 75	
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	54 - 55, 59, 60 - 62, 65, 76 - 77	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Completo	34 - 71	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Completo	75	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	30 - 31	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	28 - 31	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación	Completo	30 - 31	
4.17	Resultado del análisis de los grupos de interés y respuesta de la organización	Completo	30 - 31	
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	Parcial	26	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	52, 55, 68 - 71	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Parcial	63	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo		Santander no recibe ayudas financieras del gobierno
<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	64 - 65	Santander considera local a una organización registrada en México
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe

<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	Completo	38	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	22 - 26, 50 - 65	
<b>INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL</b>				
Indicadores del desempeño ambiental				
<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	69 y 71	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	68 - 71	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Sin Información	69 y 71	Santander sólo reporta los litros de diesel consumidos
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Parcial	69 y 71	Sólo tenemos una fuente de energía, la CFE, Comisión Federal de Electricidad. Santander reporta energía indirecta como consumo eléctrico en MWh
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	68 - 71	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	70	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	70 - 71	En 2013, se realizaron 4,157 videoconferencias y telepresencias
<b>ASPECTO: AGUA</b>				
EN8	Extracción total de agua por fuentes	Completo	69 y 71	Solo se cuenta con una fuente de agua, la red de suministro municipal
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo		El agua se capta de la red de suministro municipal o de lluvia, por lo cual no se afecta significativamente las fuentes del recurso
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo		No se trata el agua para ser reciclada o utilizada
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDAD</b>				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo		Las oficinas de Santander no están ubicadas en terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo		Por la actividad económica de Santander no se tiene impacto significativo en la biodiversidad de las zonas donde se tiene presencia

EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo		No se tiene impacto directo sobre hábitats protegidos o restaurados
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	69	No se han implementado acciones de mitigación de impacto sobre la biodiversidad porque no se tiene influencia directa sobre la misma
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	Completo		No se tiene impacto directo sobre la extinción de especies
<b>ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	23, 69, 96	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	26, 29, 71	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	68 - 71, 52 - 55	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Completo		Por la actividad económica de Santander no se emiten sustancias nocivas a la capa de ozono, además los equipos de aires acondicionados evitan el uso de refrigerantes que la dañen
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo		Por la actividad económica de Santander no se emiten gases NOx, SOx y de ningún tipo
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Parcial		Todas las aguas residuales de las oficinas tienen como destino final el alcantarillado municipal
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	69 y 71	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo		Por la actividad económica de Santander no se tienen riesgos de derrames
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea	Completo		Por la actividad económica de Santander no se transportan residuos de ningún tipo
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía	Completo		Por la actividad económica de Santander no se tienen impactos significativos en la biodiversidad u afectación de hábitats
<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	68 - 71, 52 - 55	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo		En los productos financieros no es significativo el embalaje

<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo		No se han presentado multas o sanciones de tipo ambiental
<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Completo	69 y 71	
<b>ASPECTO: GENERAL</b>				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	68 - 71	
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo				
<b>ASPECTO: EMPLEO</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Parcial	25	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	58	Falta desglose de la rotación por sexo y región
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	63	Solo se tiene una sola jornada laboral
<b>ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	25	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados	Completo	62	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	62 - 63	

LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo		No hay diferencia entre los beneficios en salud otorgados al personal sindicalizado y no sindicalizado
<b>ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Parcial	60	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	60 - 61	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Completo	61	
<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
LA13	Composición de los órganos de Gobierno Corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcial	25, 58 y 60	Falta desglose por pertenencia a minorías
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Completo	55 y 64 - 65	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	55 y 64 - 65	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades	Sin Información		
<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo		No se han presentado multas o sanciones por discriminación
<b>ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos	Completo	75	

<b>ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	64 - 65 y 75	
<b>ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS</b>				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido	Completo	64 - 65 y 75	
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
<b>ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo		No se han presentado multas o sanciones por violación de derechos de los indígenas
<b>ASPECTO: VALORACIÓN</b>				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión de derechos humanos y/o a evaluaciones de impacto	Completo	64 - 65	
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales	Completo		No se han presentado quejas por derechos humanos ante autoridades
<b>ASPECTO: COMUNIDAD</b>				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
<b>ASPECTO: CORRUPCIÓN</b>				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	60	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Sin Información		Información no considerada en la materialidad del informe
<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Completo	75	Santander no hace Lobbying, las posturas públicas se establecen a través de las agremiaciones del sector
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Completo		Santander no hace aportaciones de ningún tipo a partidos políticos

ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	65	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo		7 multas por un monto de \$ 34.39 millones
SO9	Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales	Completo	51	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales	Completo	51	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	Completo	54 - 55 y 75	Los productos y servicios de Santander no afectan la salud de sus clientes. A través del Código General de Conducta y políticas internas se resguardan los datos e información de clientes, procurando su seguridad
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	Completo		8 incidentes
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	Completo		Las campañas de producto de Santander cumplen con la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y la Institución es regulada por entidades como la CONDUSEF, Banxico y la CNBV
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Completo		7 incidentes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	50 - 55	

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo		Santander da cumplimiento a las disposiciones de la entidades regulatorias del sector financiero en México, pero no está adherido a códigos o leyes voluntarias adicionales frente a comunicación
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Sin Información		Información no considerada para la materialidad del informe
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo		Se presentan 8 quejas. De éstas, 5 han sido resueltas a favor del Banco y 3 están en espera de resolución.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Sin Información		Información no considerada para la materialidad del informe

# GUÍA GRI G3.1

		C		C+ B		B+ A		A+	
		Nivel de aplicación de memoria							
Contenidos Básicos	INFORMACIÓN SOBRE EL PERFIL SEGÚN LA G3	PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria		Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria		Los mismos requisitos que para el Nivel B
	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN SEGÚN LA G3	PRODUCTO	No es necesario			Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador			Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SEGÚN LA G3 & INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS SUPLEMENTOS SECTORIALES	PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental			Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos			Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión

\*Versión final del Suplemento sectorial

# PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIOS	REFERENCIA NO. DE PÁGINA
<b>DERECHOS HUMANOS:</b>	
<b>Principio 1:</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	64 - 65, 75
<b>Principio 2:</b> Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	
<b>ESTÁNDARES LABORALES:</b>	
<b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	25 y 75
<b>Principio 4:</b> Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	64 - 65, 44 - 46, 75
<b>Principio 5:</b> Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
<b>Principio 6:</b> Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	58 - 63 y 75
<b>MEDIO AMBIENTE:</b>	
<b>Principio 7:</b> Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
<b>Principio 8:</b> Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	68 - 71
<b>Principio 9:</b> Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
<b>ANTICORRUPCIÓN:</b>	
<b>Principio 10:</b> Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	72 - 77

# GLOSARIO

## ABM

Asociación de Bancos de México

## AliaRSE

Alianza de diversas asociaciones empresariales comprometidas e interesadas en promover la responsabilidad social empresarial en México

## AMPEI

Asociación Mexicana para la Educación Internacional

## AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

## BANXICO

Banco de México

## CCE

Consejo Coordinador Empresarial

## Cemefi

Centro Mexicano para la Filantropía

## CESB

Consejo Empresarial de Salud y Bienestar

## CFE

Comisión Federal de Electricidad

## CNBV

Comisión Nacional Bancaria y de Valores

## CO<sub>2</sub>

Bióxido de carbono

## CONDUSEF

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

## Diésel

También denominado gasóleo, es un combustible para motores diésel y calefacciones, y está compuesto fundamentalmente por parafinas

## DJSI

Dow Jones Sustainability Index

## e-learning

Aprendizaje electrónico

## FOBESII

Foro Bilateral sobre Educación Superior, Innovación e Investigación

## IES

Instituciones de Educación Superior

## IISUE

Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación

## IMCA

Instituto Mexiquense Contra las Adicciones

## LAE

Línea de Apoyo al Empleado

## Nafin

Nacional Financiera

## NYSE

New York Stock Exchange, Bolsa de Valores de Nueva York

## Pymes

Pequeñas y medianas empresas

## Repecos

(Régimen de Pequeños Contribuyentes). Es un régimen opcional para las personas físicas de baja capacidad económica y administrativa, con mínimas obligaciones fiscales por cubrir

## SEC

Securities and Exchange Commission. Es la agencia federal encargada de la supervisión de los mercados financieros en Estados Unidos

## SITRAS

Sindicato de Trabajadores del Banco Santander

## Unicef

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

## UNAM

Universidad Nacional Autónoma de México

## UDEC

Universidad de Celaya

# CARTA VERIFICACIÓN GRI



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo Financiero Santander Mexico, S.A.B. de C.V.** ha presentado su memoria "Generando Valor. Informe Anual de Sustentabilidad 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 08 de mayo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir  
Director de Servicios  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Grupo Financiero Santander Mexico, S.A.B. de C.V. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 23 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# SOBRE ESTE INFORME



SANMEX



BSMX  
LISTED  
NYSE



## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS E IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES

Mantenemos un constante diálogo con nuestros grupos de interés, los cuáles han sido identificados con base en nuestro modelo de negocio sustentable. La comunicación con los diferentes grupos se lleva a cabo a través de los canales establecidos.

## ÁNÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

Para la identificación de los aspectos materiales a comunicar en el informe se llevó a cabo un análisis de los aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético, relevantes y acordes al enfoque del modelo de negocio sustentable.

Se identificaron como temas relevantes:

- > Financiamiento a la Micro, Pequeña y Mediana empresa
- > Excelencia en el Gobierno Corporativo
- > Educación
- > Financiamiento de proyectos sustentables

## ALCANCE

El presente informe comprende la recopilación de los principales logros, avances y acciones del Grupo Financiero Santander México en los ámbitos económico-financiero, ambiental, social y de vinculación con la comunidad; Gobierno Corporativo y gestión de relaciones con sus principales grupos de interés durante el ejercicio 2013. El informe anterior se publicó en mayo de 2013.

La información presentada tiene alcance global en el Grupo Financiero Santander México, lo que comprende al Banco Santander, Casa de Bolsa Santander, Gestión Santander, Seguros Santander y Grupo Financiero Santander.

Al igual que en años anteriores, la verificación externa del informe estuvo a cargo de Deloitte, quien validó cada dato reportado con las diferentes áreas de la empresa, y quien también realiza la revisión del Informe de Sustentabilidad de España.

## ESTÁNDARES INTERNACIONALES

El informe se elaboró según la metodología internacional de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1. Asimismo, destacamos que la periodicidad con la cual se realizan los informes es anual y que las técnicas de medición y cifras que se han presentado en años anteriores no han tenido cambios significativos de carácter metodológico, alcance o cobertura.

## PROCESO DE ELABORACIÓN

La definición de la materialidad del informe se hizo por medio de un minucioso análisis de los aspectos de la sustentabilidad y asuntos públicos de mayor relevancia para el Grupo, frente a las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

Adicional al análisis, se realizan entrevistas y cuestionarios para identificar los temas e información relevante para el informe, con el apoyo de los líderes de las diferentes áreas implicadas, a fin de reunir y reforzar la información a presentar.

De acuerdo con los resultados de la verificación externa del informe, el nivel de aplicación de la metodología corresponde a B+.

GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO  
Corporativo. Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500  
Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón  
C.P. 01219 México, D.F.  
Tel. +(52) 55-5257-8000

Diseño: designcenter™  
Redacción: arterisco

CONTACTO RESPONSABILIDAD SOCIAL:  
[responsabilidadsocial@santander.com.mx](mailto:responsabilidadsocial@santander.com.mx)