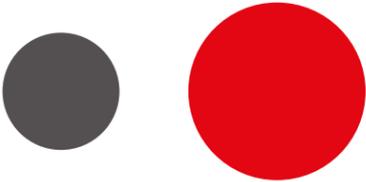




México, aquí estamos

Informe de Banca **Responsable**
2019





Índice de Contenido

01	Santander España	2
	• Carta de la Presidenta de Banco Santander, Ana Botín	4
	• Modelo de Negocios y Estrategia (Corporativo)	18
	• Banca Responsable (Corporativo)	26
02	Bienvenida	40
	• Aquí Estamos: Santander México	42
	• Carta del Presidente del Consejo de Administración	48
	• Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México	52
03	Nuestra Esencia: Hacemos Banca Responsable	56
	• Modelo de Banca Responsable	60
	• Grupos de Interés	66
	• Premios y Reconocimientos	70
04	Un Santander más Responsable	74
	• Principios de Banca Responsable UNEP-FI	78
	• Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	82
05	Gobierno Corporativo	86
	• Estructura	88
	• Asociaciones	104
	• Gestión de Riesgos	110
	• Ética Empresarial	118
06	Nuestra Agenda de Banca Responsable	128
	Nuevo Entorno Empresarial	134
	• Nuestros Colaboradores	138
	• Nuestras Mejores Prácticas	166
	• Transformación Digital	186
	Crecimiento Inclusivo y Sustentable	192
	• Apoyo a Emprendedores	196
	• Inclusión Financiera	204
	• Impactos Sociales y Ambientales	212
	• Apoyo a la Educación Superior	230
	• Comunidades	242
07	Nuestro Informe	258
	• Proceso de Elaboración del Informe	260
	• Materialidad y Anexos	264
	• Índice de Contenidos GRI e Índice de Principios de Banca Responsable	282
	• Carta de Verificación	298

01

Santander España

Carta de la Presidenta de Banco Santander, Ana Botín

Modelo de Negocios y Estrategia (corporativo)

Banca Responsable (corporativo)



Carta de la Presidenta de Banco Santander, Ana Botín



Estimados accionistas,

Cada año selecciono un tema para esta carta: el de este año es "continuidad y cambio". Voy a comentar aquellas cosas de Santander que no han cambiado: las bases de nuestro negocio, que han hecho de nosotros uno de los bancos más predecibles y rentables.

Después analizaré cómo estamos impulsado el cambio, concretamente la transformación tecnológica, para continuar aprovechando las nuevas oportunidades que se presentan.

Este es un momento particularmente bueno para reflexionar, ya que el 2020 marca el comienzo de una nueva década y el quinto aniversario de mi nombramiento como responsable del Santander. Repasando estos cinco años, impresiona constatar lo que ha cambiado todo, pues el mundo de 2014 era muy diferente al de 2019. Pero también impresiona ver la evolución del Grupo en estos tiempos de disrupción. Hemos crecido y ganado en solidez y rentabilidad, gestionando nuestro negocio de una forma más responsable, lo que nos ha permitido multiplicar el dividendo en efectivo por acción por 2.3 desde 2014, al proponer a la junta de accionistas de 2020 un dividendo total por acción con cargo a los resultados de 2019 de 23 céntimos de euro, de los que 20 céntimos de euro se pagarían en efectivo. Esto supone aumentar el dividendo en efectivo por acción cerca del 3% este año, una mejora que considero que el mercado bursátil aún no reconoce.

Nuestra misión, contribuir al progreso de las personas y las empresas, sigue siendo igual. Nuestra visión, sin embargo, refleja ahora el reto que encaramos en la era digital: ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. Más adelante explicaré lo que significa en la práctica construir esa plataforma de servicios financieros, pero primero me gustaría repasar las fortalezas de nuestro negocio y cómo éstas contribuyen a generar crecimiento y valor.

Parte 1: Continuidad

Una inversión sólida en un mundo impredecible

2019 ha sido otro año más de volatilidad a nivel global, con una desaceleración de la economía mundial, presión regulatoria constante y tipos de interés negativos en Europa, guerra comercial entre China y EE.UU., y las incertidumbres vinculadas al Brexit. Esta inestabilidad ha afectado a Europa y a los bancos europeos de forma desproporcionada, pero no ha impedido que cumplamos un año más con nuestros objetivos de crecimiento, rentabilidad y fortaleza gracias a la ejecución disciplinada de nuestra estrategia.

- Crecimiento: En 2019 el número de clientes vinculados y digitales aumentó en un 9% y un 15% respectivamente y, como resultado, los ingresos de clientes crecieron en 1,700 millones de euros en el último año, es decir, +4% en euros constantes respecto a 2018.
- Rentabilidad: El aumento de los ingresos, junto con el foco permanente en la eficiencia, y la mejor distribución del capital, nos han permitido conseguir un retorno sobre el capital tangible ordinario (RoTE) del 11.8% al cierre de 2019, sobre una mayor base de capital.
- Fortaleza: Este crecimiento y rentabilidad han fortalecido aún más el Banco. Hemos alcanzado una ratio de capital CET1 FL del 11.65%, con una generación bruta de capital récord de 97 puntos básicos en 2019. Estamos muy cómodos con nuestro nivel de capital actual y el exceso que supone sobre los requerimientos regulatorios, y estamos bien posicionados para aprovechar las oportunidades de crecimiento rentable que tenemos en el Banco, al tiempo que mantenemos una política atractiva de retribución al accionista.

Desde 2014, hemos aumentado nuestra ratio CET1 FL en 338 puntos básicos mientras aumentaba el negocio y devolvíamos 17 mil millones de euros en capital a nuestros accionistas y bonistas AT1, un logro significativo considerando las mayores exigencias de capital regulatorio y el entorno de tipos de interés que al comienzo de 2014 era 80 puntos básicos más alto que al cierre de 2019.



Beneficio ordinario:

EUR 8,252 mn

CET1 FL: 11.65%
desde 8.27% en 2014

DPA en efectivo:
2.3x desde 2014

BPA: +22% desde 2014

VTNC: +19% desde 2014
por acción

Euríbor 12m enero 2014:
+0.56%

Euríbor 12m enero 2020:
-0.25%

Un banco con bases sólidas

Los avances conseguidos durante los últimos cinco años se han construido sobre tres bases que sustentan nuestra estrategia.

La primera es nuestro foco en el cliente, centrándonos en contribuir al progreso de las personas y las empresas. Cuando asumí mi cargo, adoptamos para todo el Grupo los valores que nos guían para ofrecer lo mejor para nuestros clientes, comprometen a todos nuestros equipos con una cultura común y aseguran que hacemos las cosas de forma Sencilla, Personal y Justa. Sencillo significa ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que puedan entender. Personal significa que estos productos y servicios se adapten a sus necesidades específicas, y que los tratemos de manera individualizada, como personas y no como números.

Justo significa que cumplamos nuestras promesas, seamos transparentes, y tratemos a todos nuestros stakeholders con respeto. A esta manera de hacer las cosas la llamamos Santander Way, un enfoque que fomenta la creación del mayor valor de una empresa: la confianza y vinculación de nuestros clientes.

Nuestros clientes nunca han tenido tantas opciones a su disposición para gestionar sus finanzas, y tendrán aún más en los próximos años, a medida que crezca la oferta de los nuevos competidores digitales y se diseñen ofertas personalizadas o "de nicho" para entrar en el mercado. Contamos con importantes fortalezas, pero ninguna tan valiosa como la confianza de nuestros clientes cuando protegemos sus ahorros y sus datos, y cuando les ofrecemos servicios que dan respuesta a sus necesidades financieras. Esta vinculación genera resultados más predecibles y también un mayor conocimiento del cliente, que nos permite continuar mejorando nuestro servicio.

La segunda base es nuestra escala, algo crítico en un negocio como la banca y más aún en el contexto digital. Damos servicio a 145 millones de clientes, lo que nos convierte en una de las entidades con mayor base de clientes de Europa y América. La mayoría (99%) de ellos, y también de nuestros beneficios proceden de nueve geografías y del negocio de Santander Consumer Finance en Europa (SCF). Somos el banco líder por cuota de mercado de crédito en cinco de los países en los que operamos, y estamos entre los tres primeros en otros cuatro mercados. La combinación de escala global y local es una ventaja competitiva, ya que nos permite aumentar nuestra base de clientes de manera rentable, y como resultado, incrementar volúmenes e ingresos con costes marginales mínimos.

Gracias a las tecnologías actuales, nuestra escala global puede beneficiar más que nunca a nuestros negocios locales, para que podamos convertirnos en el competidor con menores costes unitarios en cada uno de nuestros mercados.

Las ventajas de la escala unas veces se ven en los mercados locales y otras en nuestra fortaleza global.

Por ejemplo, es nuestra escala como Grupo la que nos permite construir negocios globales rentables, como Corporate and Investment Banking (CIB), Wealth Management and Insurance

(WM&I) y, más recientemente, Santander Global Platform (SGP). Trabajando como un grupo, podemos invertir a escala en nuevas tecnologías, desarrollar soluciones globales, aprovechar las mejores prácticas en todos nuestros países y, por lo tanto, reducir los costes unitarios y el tiempo necesario para lanzar nuevos servicios al cliente. También nos facilita atraer a los mejores equipos para construir la mejor experiencia de usuario para nuestros clientes en todo el mundo.

Beneficio ordinario 2019 por área geográfica



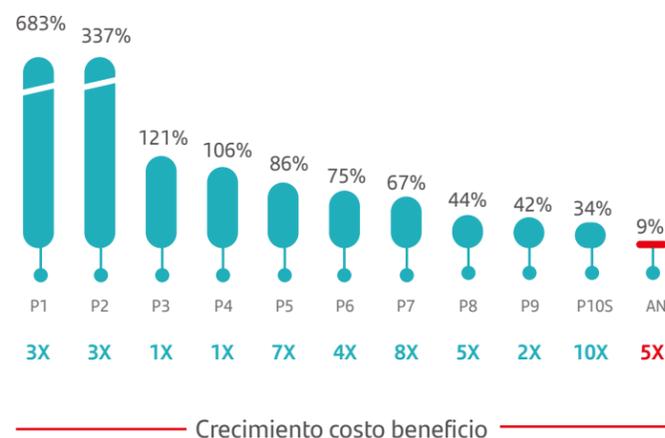
Los beneficios de nuestra escala se hacen patentes en la eficiencia de nuestro negocio, que está a la altura de los mejores del sector, con una ratio del 47% frente al 56% promedio de nuestros competidores globales.

La tercera y última base de nuestro éxito es la diversificación. Nuestros activos y beneficios se distribuyen de manera equilibrada en términos de diversificación geográfica, de clientes y de productos. Estamos presentes en mercados emergentes y maduros, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios que satisfacen las necesidades de los clientes particulares, las pequeñas y medianas empresas (pymes) y las grandes corporaciones. Como resultado, nos adaptamos con facilidad a los cambios del mercado. Cuando surge una nueva oportunidad, podemos movilizar nuestros recursos rápidamente y redistribuir nuestro capital. Y podemos hacer lo mismo cuando una geografía se enfrenta a un contexto difícil, ya sea fortaleciendo nuestra oferta para hacer frente a un entorno más complejo, o invirtiendo allá donde identificamos la oportunidad de generar mayor rentabilidad.

Diversificación significa que la mitad de nuestros beneficios y el 78% de nuestros préstamos provienen de mercados maduros que tienden a producir rendimientos e ingresos más estables. La otra mitad del beneficio procede de mercados emergentes, que representan sólo el 22% de nuestra cartera crediticia, y que tienden a requerir inversiones de capital para extender nuestros servicios a las clases medias emergentes.

El foco en el cliente, la escala y la diversificación nos ha permitido generar un crecimiento más predecible y rentable. En los últimos 20 años, hemos multiplicado los beneficios por cinco con la volatilidad trimestral en beneficios más baja de nuestros comparables globales. Esta mayor predictibilidad implica que necesitamos menos capital que los bancos con resultados más volátiles, como demostraron los resultados del test de estrés anual de la Autoridad Bancaria Europea de 2019, en los que de nuevo Santander destaca como el banco con el balance más resistente de todos los evaluados.

Volatilidad trimestral BPA. 1999-2019



Parte 2: Cambio

Reforzando nuestras bases

Como resultado de las decisiones que hemos tomado en los últimos cinco años, estamos en una posición más sólida para seguir teniendo éxito los próximos años. Para conseguirlo, tenemos que cambiar y así reforzar aún más estas bases.

Nuestra estrategia se centra en tres pilares estratégicos:

- Mejorar el rendimiento operativo aprovechando nuestra diversificación y escala en todos nuestros mercados;
- Continuar asignando el capital hacia los negocios más rentables; y
- Acelerar la digitalización de nuestros negocios y servicios para mejorar la experiencia de los clientes a través de Santander Global Platform.

Centrándonos en estas tres prioridades aspiramos a mejorar nuestros ingresos y rentabilidad, y pasar de estar entre los bancos europeos más rentables a situarnos en niveles más cercanos a los bancos americanos. Esto implica alcanzar un RoTE ordinario de entre el 13% y el 15% y una ratio de eficiencia de entre el 42% y el 45% a medio plazo.

Para lograr estos objetivos, en 2019 simplificamos nuestra estructura organizativa, que ha dotado de mayor agilidad a la organización y está favoreciendo la colaboración de forma más efectiva entre geografías, al tiempo que reforzamos los planes de sucesión de nuestro equipo directivo. A lo largo del año tomamos medidas adicionales para mejorar la organización, incluyendo una mayor formación de nuestros equipos, con un foco especial en habilidades digitales, y el despliegue de herramientas diseñadas para mejorar la colaboración.

Quisiera hacer ahora un repaso de cada uno de nuestros pilares y explicarlos en el contexto de los resultados de 2019.

Europa

Préstamos¹:
EUR 650,552 mn
(+2% vs 2018)

RoTE ordinario: 10%

Norteamérica

Préstamos¹:
EUR 130,592 mn
(+10% vs 2018)

RoTE ordinario: 13%²

Sudamérica

Préstamos¹:
EUR 131,048 mn
(+9% vs 2018)

RoTE ordinario: 21%

¹ Préstamos y anticipos a la clientela bruto.

² Ajustado por exceso de capital en EE.UU. Sin ajustar: 9%.

Mejora del rendimiento operativo

En 2019, logramos avances significativos en la mejora de nuestro rendimiento operativo en Europa, Norteamérica y Sudamérica, así como en los negocios globales aprovechando la escala y el talento del Grupo.

En Europa, tenemos una visión común del futuro de la banca de particulares y pymes, que impulsa el programa de transformación que ha generado ya unos 200 millones de euros de ahorros netos en 2019, lo que supone el 20% de nuestro objetivo a medio plazo de alcanzar un ahorro neto en costes de 1,000 millones de euros. Excepto en el Reino Unido, que se ha visto afectado por las incertidumbres derivadas del Brexit y por el impacto de la regulación vinculada al ring-fencing, el beneficio ordinario creció en todos nuestros mercados. Europa como región, incluyendo el Reino Unido, mantuvo un RoTE ordinario del 10%.

En Norteamérica, estamos generando crecimiento rentable. México avanza a muy buen ritmo en su proceso de transformación: ha completado un plan de inversión a 3 años, lo que ha reforzado su franquicia de banca comercial, aumentado el número de clientes vinculados y digitales en un 26% y un 45%, respectivamente, al tiempo que registra las métricas de satisfacción más altas de todas las filiales del Grupo. Este progreso se refleja en su rentabilidad: México aportó el 9% a los beneficios del Grupo en 2019. Tenemos gran confianza en el crecimiento rentable a medio plazo, que junto a un RoTE actual aproximado del 21% nos llevó el año pasado a aumentar nuestra participación en Santander México hasta el 91.65% actual.

Los resultados financieros en EE.UU. han mejorado por tercer año consecutivo, con un crecimiento del beneficio ordinario del 24% en 2019 y el RoTE (ajustado por el exceso de capital) mejorando hasta aproximadamente un 9% desde un 3% en 2016.

SCUSA, nuestra filial de financiación al consumo, la quinta compañía en términos de originación de préstamos para coches en EE.UU. continúa mostrando una sólida rentabilidad con más de 30,000 millones de dólares de originaciones anuales en 2019, un RoTE ajustado, estable y atractivo del 20%, y una plataforma de "servicing" escalable que estamos aprovechando para prestar servicio a terceros.

Santander Bank NA (SBNA), nuestra filial de banca minorista y comercial en EE.UU., ha aumentado el número de clientes vinculados y mejorado la experiencia de los mismos. En un entorno competitivo y de tipos de interés que afectan a la rentabilidad, continuamos centrados en mejorar la eficiencia, optimizar la red comercial y aprovechar las capacidades del Grupo, además de impulsar una mayor colaboración entre los negocios de Norteamérica, para ofrecer los mejores servicios digitales a nuestros clientes.

En Sudamérica, el número de clientes vinculados y digitales creció un 7% y un 15%, respectivamente, en 2019, y ya tenemos 54 millones de clientes. En el mismo periodo, los beneficios aumentaron de 3.500 millones de euros a 3,900 millones de euros (un 37% del total del Grupo) con una cartera crediticia de solo 131,000 millones de euros (un 15% del total del Grupo). Brasil lideró el crecimiento de la región y alcanzó en 2019 los mejores resultados de su historia.

Los negocios globales, Corporate and Investment Banking (CIB) y Wealth Management and Insurance (WM&I), son transversales en las tres regiones, y en 2019 aportaron un 26% a los beneficios del Grupo. Junto a Santander Global Platform (SGP), nos permiten ofrecer cada vez más a nuestros clientes una única propuesta de valor, "One Santander" en todo el mundo. Al funcionar como unidades globales con alcance en todo el Grupo, generan un efecto de red global que refuerza la competitividad de nuestros bancos locales.

El negocio de CIB sigue creciendo con fuerza gracias a una estrategia centrada en el cliente y un modelo de bajo consumo de capital. El beneficio ordinario atribuido creció un 10% con respecto al año anterior, impulsado por un fuerte crecimiento de los ingresos y menores dotaciones por insolvencias. El rendimiento de los activos ponderados por riesgo (RoRWA) ha mejorado hasta el 1.8%, uno de los mejores entre nuestros competidores en este negocio. Actualmente, el 42% de los ingresos de los clientes globales de CIB proceden de operaciones transfronterizas y hemos sido reconocidos como líderes en financiación de renovables por número de transacciones según Dealogic. En 2019 CIB coordinó la emisión del primer bono en un proceso íntegramente basado en tecnología blockchain, abriendo la puerta a las numerosas oportunidades que ofrece el uso de esta tecnología en este negocio.



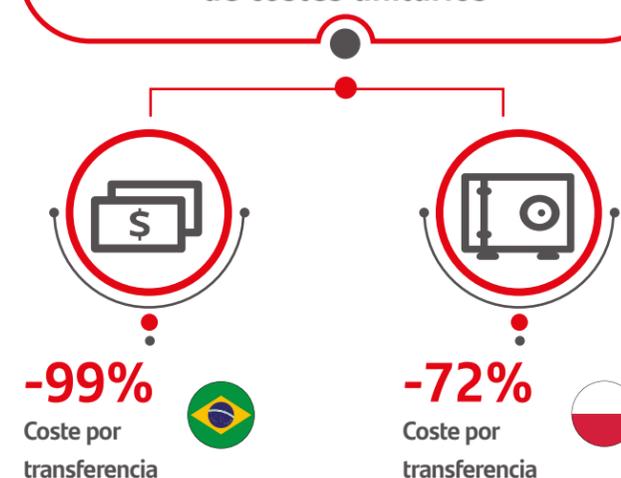
#1

Financiamiento de proyectos de energías renovables en 2019.

Principales transacciones inorgánicas en 2019



Canal digital vs. sucursal: comparativa de costes unitarios



WM&I continúa aumentando su cuota de mercado en nuestros mercados principales acercándose a la cuota que tienen nuestros bancos locales en banca minorista. En 2019, los activos totales bajo gestión crecieron un 13% hasta los 395 mil millones de euros y el beneficio ordinario atribuido, un 11% en euros constantes, hasta los 960 millones de euros. La contribución total a los beneficios después de impuestos alcanzó los 2,500 millones de euros (incluyendo los beneficios después de impuestos y los ingresos netos por comisiones generados por este negocio).

En Banca Privada lanzamos una plataforma que permite acceder a productos y servicios que dan respuesta a las necesidades globales de los clientes, y fuimos reconocidos como la mejor Banca Privada por Euromoney en España, Portugal, Chile, México y Argentina. En Gestión de Activos ganamos cuota de mercado con unas ventas netas de aproximadamente 6,000 millones de euros, y en Seguros las primas brutas emitidas superaron los 8,000 millones de euros, un crecimiento del 13% respecto a 2018. Como parte de nuestras iniciativas de banca responsable, lanzamos nuestra propuesta de valor de inversión sostenible (ESG) de Wealth Management, y ya contamos con aproximadamente 7,000 millones de euros en esta categoría.

Reasignar capital a nuestros negocios más rentables

En 2019, asignamos más capital a Norteamérica y Sudamérica, donde vemos mayor oportunidad de rendimiento del capital y potencial de crecimiento, sobre todo en países con población joven y baja penetración bancaria como México y Brasil.

En paralelo hemos invertido más capital en negocios de alto crecimiento y rentabilidad (como seguros y gestión de activos), y desinvertido o reestructurado otros negocios con perspectivas de menor crecimiento. Hemos cerrado acuerdos con socios estratégicos para ganar escala, hacerlos más competitivos y mejorar su rentabilidad. Ejemplo de ello ha sido el acuerdo para combinar nuestro negocio de servicios de depositaria y custodia con CACEIS. Como resultado, en 2019 más del 70% de nuestro capital generó retornos de doble dígito, con más del 30% generando un RoTE superior al 20%.

La mejora de nuestro rendimiento operativo y la continua optimización en la asignación de capital nos han permitido mejorar la rentabilidad a nivel de segmentos y carteras. En 2019, el 73% de los activos ponderados por riesgo del Grupo generaron rendimientos superiores a un RoRWA de referencia del 1,20%, superior a nuestro coste de capital; y nuestro RoRWA ordinario del Grupo aumentó hasta el 1.61% desde el 1.59%.

Aceleración de la digitalización

La base de nuestra rentabilidad y crecimiento en 2019 está en el progreso conseguido en la digitalización de nuestros bancos. Tenemos una estrategia clara para transformar la forma en la que interactuamos con nuestros clientes rediseñando cómo utilizamos los datos para mejorar el conocimiento del cliente. Esto nos está permitiendo personalizar y adaptar nuestro servicio, mejorar la gestión de riesgos y proteger aún mejor los datos de clientes. Como resultado, estamos siendo capaces de ofrecer una mejor experiencia al cliente en cada producto y servicio, aumentando la vinculación y reduciendo los costes al poder ofrecer servicios de manera más eficiente, y mejorar en paralelo la calidad del servicio.

En 2019 hemos mejorado en digitalización. El número de clientes digitales ha aumentado significativamente tanto en términos absolutos como en proporción a nuestra base total de clientes. Tenemos 37 millones de clientes digitales, con un aumento del 15% anual, y que representan el 51.7% de todos los clientes activos. El foco en el canal móvil está apoyando este crecimiento, con un aumento de los clientes móviles del 40% en el año, habiendo conseguido estar entre los 3 mejores en NPS (nuestra medida de satisfacción al cliente) en 6 de 9 geografías.

La vinculación con nuestros clientes digitales, incluyendo el número de transacciones realizadas, también mejora. Los clientes digitales interactúan con nosotros unas 5 veces por semana, lo que supone aproximadamente 700 millones de interacciones al mes. Las ventas a través del móvil se duplicaron respecto a 2018, y el total de ventas a través de canales digitales alcanzó en diciembre de 2019 el 39% sobre las ventas totales de productos, un crecimiento de 7 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior.

Este nivel de interacción nos da acceso a más datos y por lo tanto a un mejor conocimiento de nuestros clientes, lo que nos permite dar mejor respuesta a sus necesidades con mejor entendimiento de los riesgos, y como resultado, mejorar los retornos.

Esto a su vez genera una mayor vinculación y mejora de la rentabilidad, pues nuestros clientes digitales están más vinculados (interaccionan más) que los clientes que exclusivamente van a las oficinas, y además son entre 2 y 3 veces más rentables.

Santander Global Platform

Me gustaría explicar con más detalle nuestro nuevo negocio global, Santander Global Platform (SGP), ya que será, en su momento, transformador para el Grupo y, lo que es más importante, un motor de crecimiento a medio y largo plazo. Nuestra visión para SGP es que sea una plataforma única y abierta, que proporcione servicios de pago y otros a nuestros clientes y bancos locales, y más adelante a terceros, en un modelo global de "software as a service" (SaaS). Colaborando entre regiones y aprovechando nuestra escala y nuestra experiencia en pagos y servicios financieros, podemos construir nuestros propios activos y soluciones digitales de forma rápida y eficiente y extenderlos a todo el Grupo. Esto nos permitirá convertirnos en un líder global en soluciones de pagos y banca digital, que son los principales impulsores de la vinculación de los clientes particulares y las pymes.

Getnet

Inversión acumulada en Genet

€535 mn

Roi hasta la fecha

52%

Actualmente, la propuesta de valor de SGP para pymes y particulares se centra en mercados de gran tamaño con alto crecimiento en los que ya estamos generando resultados positivos. Estos son:

Global Merchant Services (GMS) es nuestra solución global de adquisición desarrollada sobre la base de nuestra empresa brasileña Getnet.

Esta plataforma global nos permitirá integrar múltiples mercados y a terceros en una estructura multitenant, con una única oferta competitiva de productos de pago y servicios de valor añadido.

Tenemos el objetivo de reducir alrededor del 30% el coste medio por transacción en 2022 para ganar competitividad en los mercados locales y en el comercio electrónico regional y global, donde la especialización y la escala son clave.

El éxito probado de Getnet en Brasil, nuestra escala global (equivalente a 150,000 millones de euros de volumen de negocio en adquisición) y la cuota relevante que tenemos en los distintos mercados (un 12% en Brasil, 16% en México, 15% en España⁴ y 20% en Portugal), nos hacen confiar en el éxito de nuestra estrategia de expansión del negocio de GMS a 8 países en Latinoamérica y Europa para 2021.

	2019	Investor Day 2019 Objetivos a medio plazo
Cientes vinculados ¹	22mn	c.26mn
Cientes digitales ²	37mn	c.50mn
Ventas digitales ³	36%	>50%
Ratio de eficiencia	47%	42-45%
CET1 FL	11.65%	11-12%
RoTE ordinario	11.8%	13-15%
RoRWA ordinario	1.61%	1.8-2.0%
Pay-out	40-50%	40-50%

1. Clientes activos a los que el Grupo cubre la mayoría de sus necesidades financieras según el segmento comercial al que pertenecen.
2. Toda persona física o jurídica que, siendo cliente de un banco comercial, ha accedido a su área personal a través de internet, teléfono móvil o ambos en los últimos 30 días.
3. El porcentaje de nuevos negocios llevados a cabo a través de los canales digitales durante el periodo.
4. Excluyendo Popular EVO

Global Trade Services es nuestra plataforma global de servicios para las pymes que operan internacionalmente, y que necesitan servicios de pagos internacionales, comercio exterior y cuentas multi-país. Es un mercado muy relevante por tamaño y potencial de crecimiento, en el que ya contamos con casi 200,000 pymes.

Para acelerar nuestros planes, el pasado mes de noviembre anunciamos la adquisición del 50.1% en Ebury, una empresa líder en comercio internacional y servicios de pagos internacionales para pequeñas y medianas empresas. Esperamos que la operación se cierre en los próximos meses, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias.

Ebury cuenta con una de las mejores plataformas tecnológicas del mercado, un excelente equipo que comparte nuestros valores y visión y una trayectoria de alto crecimiento, con clientes que realizan cada vez más transacciones (+20% de transacciones por cliente en los últimos 2 años), y un crecimiento significativo de ingresos (+45% anual) en todos sus mercados.

Combinando las fortalezas y clientes de Santander y Ebury el objetivo es convertirnos en la propuesta líder en el comercio internacional para pymes en Europa y América. Tras el lanzamiento de la plataforma en 2020, el plan es implantar GTS en 20 mercados en el medio plazo.

Para particulares, SGP ofrece dos soluciones complementarias de banca digital que nos permiten cubrir todo el abanico de clientes de este segmento.

Para los particulares que necesitan servicios financieros sencillos y flexibles, SGP ofrece Superdigital, nuestra plataforma de inclusión financiera que satisface sus necesidades de manera eficiente, proporcionándoles servicios básicos y una vía de acceso al crédito, dándoles servicio de manera responsable y, al mismo tiempo, rentable.

Superdigital también se integra con GMS para dar servicio a pequeños comercios. Este es sólo un ejemplo del potencial de SGP, donde nuestras soluciones se complementan para ofrecer experiencias más completas y personalizadas y conseguir así una mayor vinculación con el cliente.

Con un foco especial en Latinoamérica, donde hay alrededor de 300 millones de personas que no están plenamente bancarizadas, Superdigital es uno de los mejores ejemplos de banca responsable pues genera resultados a la vez que contribuye al progreso de las personas.

Hoy, Superdigital opera en Brasil, México y Chile con un crecimiento de clientes activos de alrededor del 60% en el año, y un aumento de transacciones casi dos veces mayor. Nuestro objetivo es expandir el negocio a 7 mercados en Latinoamérica en el medio plazo.

Finalmente, tenemos Openbank, nuestro banco digital global, que cubre la mayoría de las necesidades financieras del segmento affluent y del mercado masivo, ofreciendo una experiencia de usuario mejor que la de otros bancos digitales gracias a una gama de productos financieros completa, a diferencia de lo usual en los "neobancos", que tienden a limitarse a una cuenta digital y una tarjeta.

Los clientes de Openbank están más vinculados, con un 42% de clientes vinculados sobre el total de los activos, con una media de 4.4 productos frente a uno o dos en el caso de otros bancos digitales. En paralelo, las nóminas domiciliadas crecieron al 16% anual. Vemos muy buenas tendencias de crecimiento, tanto en activo como en depósitos, con una subida del 134% en las ventas de hipotecas, y del 12% en los ingresos de los últimos 12 meses.

Openbank desarrolla ya su actividad en España, Alemania, Países Bajos y Portugal y en el medio plazo esperamos que se expanda a un total de 10 mercados, incluyendo las Américas.

Parte 3: Mirando hacia adelante

Para mantener nuestro camino de éxito seguiremos cambiando al tiempo que construimos sobre nuestras fortalezas: foco en el cliente, escala y diversificación.

Queremos cambiar la forma en la que trabajamos, avanzar hacia una cultura más colaborativa para lograr nuestros objetivos a medio plazo, entre los que se incluye alcanzar una tasa de crecimiento anual medio (TACC) del beneficio por acción de un dígito alto en los próximos 3 años.



**Crecimiento del BPA
a tasas de un dígito alto**
TACC a 3 años

c.12%
CET1 FL en 2020

Para lograr estos objetivos continuaremos trabajando sobre los tres pilares estratégicos que nos han dado buenos resultados en 2019.

En Europa estamos avanzando en nuestra visión 2025 de banca de particulares y pymes, basada en la simplificación de productos y en un enfoque aún mayor en el cliente que aproveche mejor nuestras capacidades digitales y físicas.

Confiamos en alcanzar un crecimiento rentable y eficiente con la apertura de Openbank en nuevos mercados en Europa.

Aprovecharemos su plataforma para poder ofrecer una gama completa de servicios bancarios a los clientes de Santander Consumer Finance, al tiempo que gestionamos nuestro negocio de consumo sobre una plataforma tecnológica moderna, eficiente y de última generación.

Estas iniciativas, junto con la ejecución de la segunda fase de nuestra plataforma bancaria común en Europa, y la expansión de CIB y de WM&I en todo el continente, nos hacen confiar en alcanzar nuestro objetivo de RoTE ordinario del 12- 14% a medio plazo en Europa.

En Norteamérica, continuaremos en 2020 aumentando la inversión en México para capturar las oportunidades de crecimiento, y en EE.UU. esperamos un crecimiento del beneficio a doble dígito en 2020. Somos optimistas sobre nuestro negocio en EE.UU. y una de nuestras principales prioridades es transformar SBNA. También hemos puesto foco en que nuestros negocios de CIB y WM&I crezcan y aporten valor en el país. Estamos en camino de cumplir nuestros objetivos del Investor Day aprovechando nuestras fortalezas competitivas y colaborando como Grupo en la transformación digital y en nuestra propuesta de valor global para los clientes.

Como en años anteriores, el plan es seguir aumentando la inversión en Sudamérica. Las expectativas siguen apuntando a un RoTE atractivo a largo plazo como resultado de la elevada demanda de crédito en la región que se verá reforzada por el aumento de las clases medias. Un ejemplo de ello es Brasil, donde la combinación de un entorno macro estable y una baja penetración bancaria resultarán en un mayor crecimiento del sector financiero.

Hemos implementado con éxito una estrategia de pagos en Sudamérica con la definición a nivel regional de un posicionamiento de tarjetas, el lanzamiento de Superdigital y Getnet en Chile, y en los próximos años en toda la región. También estamos trabajando en el despliegue del modelo de financiación al consumo de Brasil que opera con éxito desde hace décadas en todos los países en los que estamos presentes en Sudamérica, exportando aplicaciones digitales y modelos de riesgo.

En cuanto a nuestros negocios globales, el objetivo es continuar transformando CIB convirtiéndonos en asesores estratégicos de nuestros clientes multinacionales; acelerando la implementación del modelo de "originar para distribuir"; y reforzando nuestro compromiso con la agenda de banca responsable, manteniendo la rentabilidad y al mismo tiempo un crecimiento a doble dígito.

Esperamos que WM&I logre también un crecimiento a doble dígito en beneficios en 2020 a medida que ampliamos nuestra plataforma global de Banca Privada. En gestión de activos, creceremos ofreciendo nuevos productos y combinando nuestra red de distribución con nuestras plataformas digitales en Reino Unido, España, Brasil y Openbank. Esperamos que nuestro negocio de seguros crezca, pero especialmente en productos no relacionados con el crédito, con el impulso de la digitalización jugando un papel muy relevante, especialmente en América del Sur.

En el ámbito digital, seguiremos avanzando en 2020 con el objetivo de construir plataformas tecnológicas comunes para todo el Grupo como principal prioridad. De esta manera mejoraremos nuestra eficiencia y agilidad, profundizaremos en nuestras relaciones con los clientes, y fortaleceremos su vinculación.

Todo esto se verá impulsado por el desarrollo de SGP y por el trabajo conjunto de los equipos de transformación digital y de T&O del Grupo para asegurar la convergencia digital de todas las áreas en el medio plazo. Como he explicado en la sección anterior, ya estamos viendo cómo SGP nos está permitiendo acceder a nuevos mercados y fuentes de creación de valor. Pero esto es sólo el principio. Estamos desarrollando más soluciones globales, tanto para empresas como para particulares, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de manera Sencilla, Personal y Justa.

Como resultado de la ejecución de nuestra estrategia, partiendo de un CET1 FL 2019 del 11.65% y teniendo en cuenta nuestra trayectoria durante los últimos 5 años en los que hemos generado de media 40 puntos básicos de capital por año, esperamos estar cerca del 12% a final de 2020. Esto nos situaría en la parte alta de nuestro objetivo a medio plazo del 11-12% CET1 FL. Esperamos cierta volatilidad trimestral en 2020 asociada al cierre de varias transacciones. Alcanzar el límite superior de nuestro objetivo significaría que ya no necesitaríamos acumular más capital, lo que nos ofrecería flexibilidad estratégica para asignar capital a crecimiento orgánico rentable en nuestros mercados, o devolverlo a nuestros accionistas.

Parte 4: Beneficios que revierten en la sociedad

Las expectativas sobre los bancos y las grandes empresas están cambiando, nuestro compromiso con la sociedad, con las economías en las que operamos y con el medio ambiente del que todos dependemos está ahora permanentemente en el centro de las expectativas sociales y políticas. Como gran empresa tenemos una capacidad única para tener una aportación positiva para solucionar los grandes desafíos sociales y económicos. Me gustaría que el Grupo Santander sea líder en este ámbito y estoy convencida de que haciéndolo, generaremos valor para los accionistas.

Una de las 25 mejores empresas para trabajar



Banco más sostenible del mundo



Asegurar que gestionamos nuestro negocio de forma responsable y que generamos beneficios cumpliendo con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, ha sido la base de nuestra actividad bancaria de generación en generación. Aunque siempre existe margen de mejora, nuestros esfuerzos se han visto reconocidos a nivel global. El año pasado, Forbes nos seleccionó como una de las "2000 best regarded companies", y fuimos reconocidos como el banco más sostenible del mundo según el Dow Jones Sustainability Index.

Asimismo, fuimos nombrados uno de los "top 5 most trustworthy banks" en el Annual Bank Image Survey del Financial Times, así como una de las 25 mejores empresas para trabajar, por Fortune y Great Place to Work. Este último reconocimiento merece una atención especial. Ser una gran empresa para trabajar requiere tener un equipo que comparte una misión y ser capaz de motivar a los empleados a ir "más allá" en su esfuerzo para vincular a nuestros clientes. Para conseguirlo, tenemos que ser capaces de cubrir las necesidades básicas de nuestros clientes de manera excelente. Igualmente, tenemos que demostrar que hacemos todo lo que está a nuestro alcance, en el día a día de nuestro trabajo, para contribuir a dar respuesta a los grandes retos globales y apoyar a la sociedad.

Esto no son sólo palabras. Son acciones concretas que tomamos. Durante muchos años hemos apoyado la educación superior, convirtiéndonos en la empresa que más contribuye a su sostenimiento en el mundo. Nuestro apoyo se concreta en torno a las 3 Es: Educación, Emprendimiento y Empleabilidad. Sólo en 2019, apoyamos a cerca de 70,000 estudiantes universitarios a través de becas, programas de emprendimiento y prácticas y acceso a puestos de trabajo – evidencia de cómo cumplimos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas.

Ahora queremos ir más allá y hacer más para ayudar a afrontar los grandes desafíos globales a los que nos enfrentamos. Muchos de ellos ofrecen oportunidades comerciales, como el cambio climático o la inclusión financiera. Por ejemplo, el año pasado movilizamos 18,600 millones de euros en financiación verde; emitimos nuestro primer bono verde (de 1,000 millones de euros); empoderamos financieramente a 2.0 millones de personas; y apoyamos a los microempresarios con un volumen de crédito de 277 millones de euros al cierre de 2019. Estas actividades generan beneficio de manera sostenible.

En 2019, publicamos nuestros objetivos de banca responsable, con los que estamos comprometidos. En 2025, por ejemplo, esperamos haber empoderado financieramente a 10 millones de personas a través de programas que nos permitan ofrecer servicios financieros a población previamente no bancarizada. Hacer frente al cambio climático es una responsabilidad de cada uno de nosotros y de todas las empresas, que plantea un reto existencial para nuestras sociedades y la economía. Es una emergencia, y debemos actuar como si lo fuera. Estamos haciendo nuestra parte, ayudando a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono, desarrollando planes para contribuir al objetivo del Acuerdo de París de mantener el aumento de la temperatura media global por debajo de 2°C sobre los niveles preindustriales y tratando de limitar el aumento de la temperatura a 1.5°C, así como aumentando la transparencia y la información de acuerdo con las recomendaciones del Grupo de trabajo para divulgaciones financieras relacionadas con el clima.

Además, nos hemos comprometido a ser "net 0" en emisiones como Banco en 2020, reduciendo nuestras emisiones y compensando la diferencia.

Conclusión

Santander ha generado beneficios y repartido dividendos a sus accionistas durante más de 50 años consecutivos. Somos una compañía con una combinación prácticamente única de fortaleza, rentabilidad y un crecimiento más predecible y sostenible que el de nuestros comparables. En la carta de este año, os he explicado por qué. En primer lugar, unas bases sólidas que sustentan estos resultados: nuestro foco en el cliente, nuestra escala y nuestra diversificación tanto geográfica como de segmentos de clientes y productos. Y, en segundo lugar, una cultura que permite nuestra apertura al cambio para construir, mejorar y en algunos casos, reinventar estas bases. Porque sólo si sabemos aprovechar el cambio, seremos capaces de mantener la fortaleza de estas bases que nos llevan al éxito de nuestro negocio.

Estoy muy orgullosa de lo que el equipo ha logrado en los últimos cinco años. Pero también estoy convencida de que, a pesar de los inmensos cambios de la última década, la próxima traerá aún más. Nuestro modelo de negocio, nuestros competidores y la economía en la que operamos siguen evolucionando. Lo fundamental de la banca quizá no cambie, pero casi todo lo demás ya está cambiando o cambiará. Nuestros clientes continuarán buscando en nosotros una fuente de estabilidad, de la misma manera que vosotros seguiréis esperando que generemos valor. Estoy comprometida con lograr ambos.

Quiero terminar dando las gracias. Gracias a todas y cada una de las personas que forman parte de nuestros equipos: vosotros hacéis que Santander sea un gran Banco, nuestro éxito es posible por vuestra energía y compromiso. Gracias al Consejo de Administración por su contribución y dedicación, especialmente a Guillermo de la Dehesa, Ignacio Benjumea y Carlos Fernández, quienes dejan este año sus puestos en el Consejo después de muchos años de trabajo. Y finalmente, gracias a vosotros, nuestros accionistas, por vuestra confianza en Santander.

Ana Botín
Presidenta Ejecutiva





Modelo de Negocio y Estrategia (corporativo)

Santander Way



Nuestra misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas



Nuestra visión como banco

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando con responsabilidad y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad



Cómo hacemos las cosas

Todo lo que hacemos ha de ser

Sencillo | Personal | Justo

La cultura SPJ está basada en nuestros ocho comportamientos corporativos ...



Soy respetuoso



Escucho la verdad



Hablo claro



Cumplo las promesas



Apoyo a las personas



Impulso el cambio



Promuevo la colaboración



Trabajo con pasión

... y una sólida cultura de riesgos

risk pro
Everyone's business

Para más detalle de nuestra cultura corporativa véase el capítulo de Banca Responsable de este informe.

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

Empleados

Compromiso entre los mejores del sector

86%

Declara sentirse orgulloso de trabajar en Santander

85%

Abiertos al cambio, compartiendo buenas prácticas y fomentando la innovación

Encuesta global de compromiso 2019



Con empleados más comprometidos ...

- Nuestro objetivo es ser un empleador de referencia, con foco en el compromiso de nuestros empleados, mientras nos apalancamos en nuestra cultura SPJ para retener y atraer al mejor talento.
- Hemos recibido importantes reconocimientos, donde destacan: una de las 25 mejores empresas para trabajar a nivel mundial (Great Place to Work). Líder en diversidad 2020 por el Financial Times, y además, por tercer año consecutivo, lideramos el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg.

Clientes

+9%

Clientes vinculados

% 2019 vs. 2018
Venta: nuevos contratos ejecutados

+15%

Clientes digitales

x2

Aumento de ventas a través de móvil

36%

\$ de ventas digitales sobre el total 2019

... tenemos más clientes y más satisfechos ...

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

Accionistas

+8% creación de valor para los accionistas

TNAV por acción + dividendos por acción declarados en 2019

Dividendo total por acción 2019:

23 céntimos de euro

Dividendo en efectivo por acción:

20 céntimos	c. +3% vs 2018	x2.3 vs 2014
-------------	----------------	--------------

Nota: Propuesto y sujeto a la aprobación de la junta general de accionistas de 2020.

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

- Nuestro foco en la vinculación del cliente está generando resultados: cifra récord de ingresos de clientes^A tras aumentar el 3% (+4% en euros constantes) y representar el 95% del total de ingresos.
 - Hemos vuelto a reforzar nuestro balance, generando más capital y mejorando la calidad crediticia.
 - Continuamos aumentando el dividendo en efectivo, como lo hemos hecho los últimos cinco años.
- A. Ingresos de clientes: margen de intereses + comisiones netas

Sociedad

2.0 mn

personas empoderadas financieramente en 2019

1.6 mn

personas ayudadas a través de nuestros programas sociales en 2019

Banco más sostenible del mundo

by Dow Jones Sustainability index 2019

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

... e invertir más en la sociedad, ayudando a nuestros empleados a estar más motivados y comprometidos...

- Continuamos comprometidos en generar beneficios de manera más responsable y sostenible.
- Tenemos iniciativas y desarrollamos acciones dirigidas a diferentes tipos de inclusión y sostenibilidad, así como a otras buenas causas en las comunidades donde operamos.

Nuestro modelo de negocio

1 Nuestra escala

Escala local y alcance global

- Escala local basada en tres regiones geográficas, en las que mantenemos una posición de liderazgo en nuestros diez mercados principales.
- Alcance global apoyado en nuestros negocios globales, que permite una mayor colaboración dentro del Grupo para generar mayores ingresos y eficiencias.

Top 3 banco^A en nuestros 9 mercados principales



A. Cuota de mercado en la actividad crediticia al Sep-19, incluyendo sólo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido cubre el mercado hipotecario.

2 Orientación al cliente

Relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes

- Contamos con 145 millones de clientes, en mercados con una población total de más de mil millones de personas.
- Disponemos de más de 100,000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en nuestras casi 12,000 sucursales y servicios de atención al cliente.

Top 3 en satisfacción de clientes (NPS)^B en 6 mercados



B. NPS – Benchmark interno de satisfacción de clientes activos (satisfacción y experiencia), auditado por Stiga / Deloitte.

3 Diversificación

Geográfica y de negocios que nos hace más resilientes ante circunstancias adversas

- Diversificación geográfica en tres regiones, con un buen equilibrio entre mercados desarrollados y emergentes, y entre segmentos de clientes (particulares, pymes y grandes empresas).
- Negocios globales que contribuyen con el 26% del beneficio ordinario del Grupo y refuerzan nuestras franquicias locales.
- Santander Global Platform apoya la transformación digital de todo el Grupo con el propósito de ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros.

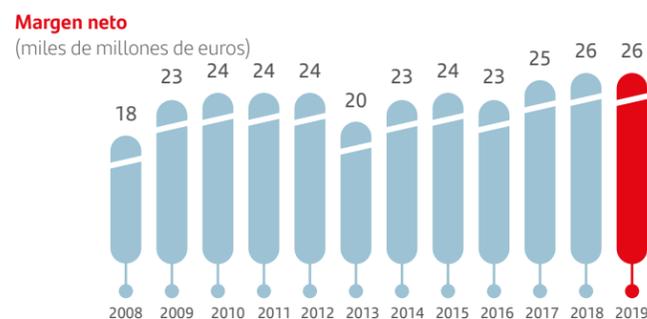


Nota: Contribución al beneficio ordinario atribuido por región. Sin incluir Santander Global Platform ni Centro Corporativo.

Generación de beneficios estable a lo largo del ciclo

En 2019, nuestro modelo de negocio vuelve a demostrar su fortaleza y resiliencia, apoyado en una buena ejecución de nuestra estrategia

Margen neto= Margen bruto – Costes de explotación.



Nuestro modelo de negocio y trayectoria apoyan la consecución de nuestros objetivos a medio plazo, a la vez que construimos un Banco más responsable

La ejecución de nuestro plan basado en tres pilares, impulsará el crecimiento rentable de forma responsable

1. Mejorar el rendimiento operativo
2. Optimizar la asignación de capital
3. Acelerar la digitalización a través de Santander Global Platform

1. Mejorar el rendimiento operativo potenciando One Santander:

Tres regiones geográficas (con 10 mercados principales) para mejorar la productividad y generar nuevas eficiencias: (102-4)

Europa

47% del beneficio sobre áreas operativas

71% de los créditos sobre áreas operativas

	Cuotas	
	Créditos	Depósitos
España	18%	19%
Reino Unido ^A	10%	9%
Portugal	18%	16%
Polonia ^B	12%	12%
SCF	Top 3 en financiación auto	

Construyendo una plataforma bancaria europea única con mayor rentabilidad

Norteamérica

16% del beneficio sobre áreas operativas

14% de los créditos sobre áreas operativas

	Cuotas	
	Créditos	Depósitos
México	13%	13%
EE.UU.		
- SBNA ^C	3%	3%
- SC USA	Top 5 en auto retail	

Invirtiendo conjuntamente para mejorar las capacidades comerciales

Sudamérica

37% del beneficio sobre áreas operativas

15% de los créditos sobre áreas operativas

	Cuotas	
	Créditos	Depósitos
Brasil	10%	10% ^D
Chile	18%	18%
Argentina	10%	11%

Reasignación de capital y oportunidad de crecimiento altamente rentable

Datos: Cuota de mercado de Sep-19 y la última disponible de SBNA y SCF de Jun-19.

A. Incluye London Branch.

B. Incluye negocios de SCF en Polonia.

C. En todos los estados en los que opera Santander Bank.

D. Incluye debentures, LCA (letras de crédito agrícola), LCI (letras de crédito inmobiliario), LF (letras financieras) y COE (certificado de operaciones estructuradas).

Negocios globales para fortalecer nuestra escala local con un alcance y colaboración global:



SCIB



Santander
Corporate & Investment Banking

+17%

interanual
collaboration revenues

1.8%

RoRWA

17%

beneficio sobre áreas operativas

43.1%

Ratio de eficiencia

Continuamos siendo los socios estratégicos de nuestros clientes, apoyándonos en un modelo capital-light y en nuestra diversificación geográfica.



WM&I



Santander Private Banking



Santander Asset Management



Santander Insurance

+17%

interanual
collaboration revenues
(sólo Banca Privada)

2,494 mn €

Contribución total al beneficio del Grupo^A

17%

beneficio sobre áreas operativas

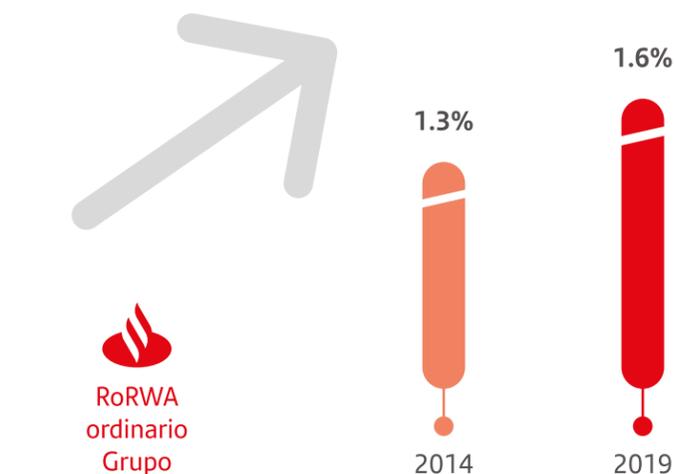
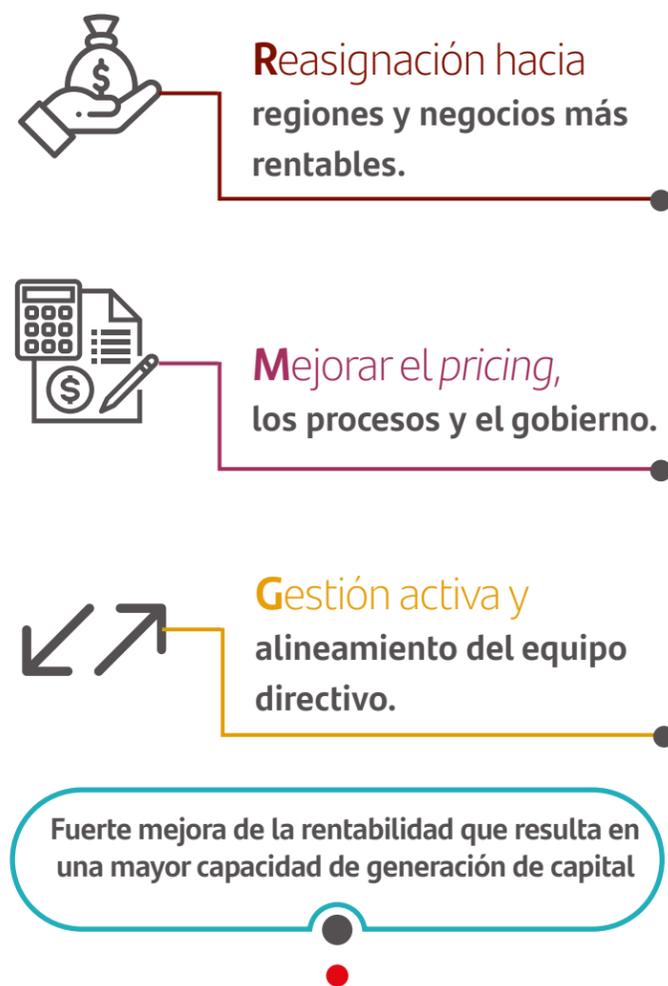
+13% s/2018

Primas de riesgo (total brutas emitidas)

Queremos convertirnos en el mejor y el más responsable Wealth Manager en Europa y América, apoyándonos en la plataforma global de Banca Privada, inversiones digitales, y una mayor propuesta de valor en SAM y Seguros.

A. Beneficio después de impuestos + total de ingresos por comisiones generados por este negocio.

2. Optimización continua de la asignación de capital para mejorar la rentabilidad:



Para obtener información detallada sobre RoRWA y RoRWA ordinario, ver la [sección 8 'Medidas Alternativas de Rendimiento'](#) en el 'Informe económico y financiero'.

3. Acelerar la digitalización a través de Santander Global Platform:

Nuestra **estrategia tecnológica** está alineada con nuestro doble enfoque de digitalizar nuestros principales bancos y negocios globales, y desarrollar Santander Global Platform, centrándonos en atender mejor las necesidades de nuestros clientes.

La **innovación y el desarrollo tecnológico son pilares estratégicos** del Grupo. Nuestro objetivo es responder a los nuevos retos que emanan de la transformación digital, centrándonos en la excelencia operativa y la experiencia del cliente.



Acelerar la digitalización y desarrollo de Santander Global Platform. Avanzando hacia One Santander para desarrollar servicios más sencillos, más rápidos y mejores.

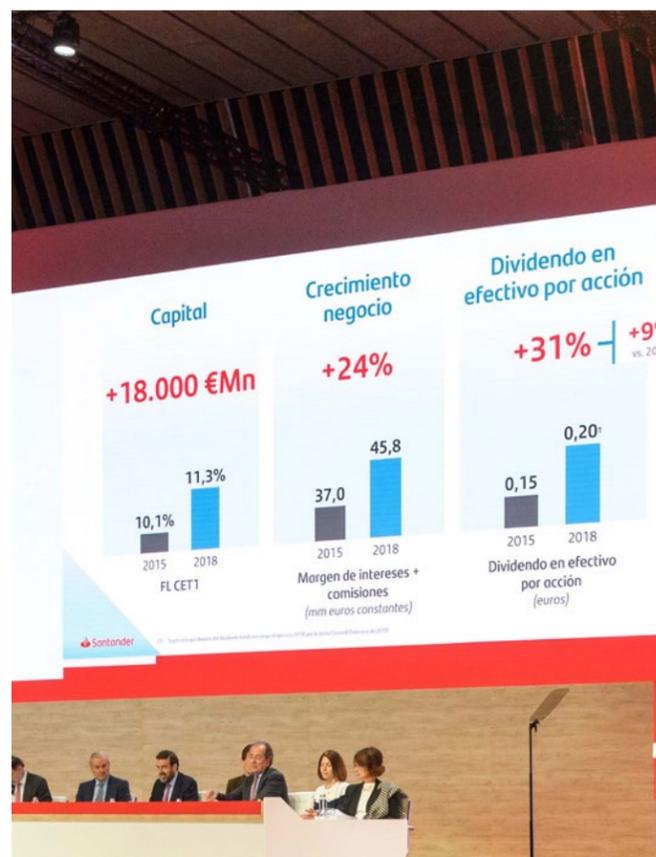
Best-in-class en soluciones de pagos globales y de banca digital para PyMEs y particulares



A. Participación del 50.1%;Cierre de la operación previsto a mediados de 2020, sujeto a la obtención de aprobaciones regulatorias pertinentes.



Banca Responsable (corporativo)



“Si cumplimos con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, no solo crecemos como negocio, sino que ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El progreso económico y el social van de la mano. El valor que creamos debe traducirse en beneficio de todos. Las empresas que alinean sus objetivos con las metas a largo plazo de la sociedad son las que más aportan a la sociedad.”

Ana Botín

Siendo responsables generamos confianza



...Santander **me** trata de forma responsable

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



...Santander actúa de forma responsable con la **sociedad**

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

Cómo hemos contribuido al progreso de las personas y de las empresas en 2019

Empleados

12,141 millones de euros
Gastos de personal^A

98%
de empleados con contrato fijo

55%
de empleados son mujeres

Clientes

942,218 millones de euros
Crédito concedido (neto)

519,996 millones de euros
a hogares

20,053 millones de euros
a administraciones públicas

>500 millones de euros
destinados a microempresarios a través de los programas de microfinanzas

319,616 millones de euros
a empresas

82,553 millones de euros
a otros^B

Accionistas

3,822 millones de euros
Retribución total a los accionistas^C

61,986 millones de euros
Valor en bolsa al cierre de 2019, segundo banco en la zona euro

0.23 euros
por acción de retribución total al accionista^C

Sociedad

165 millones de euros
Inversión en la sociedad

119 millones de euros
Inversión en universidades

46 millones de euros
Inversión en programas y proyectos para apoyar a la sociedad

Proveedores

4,746 millones de euros
Pagos a proveedores^D

4,744 millones de euros
Proveedores adjudicatarios a través de nuestro modelo global de compras

93.2%
Proveedores locales

Contribución fiscal

6,765 millones de euros
impuestos pagados por el Grupo

2,951 millones de euros
Impuestos sobre el beneficio

3,814 millones de euros
Otros impuestos

A. De acuerdo con las cuentas anuales auditadas del Grupo.

B. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.

C. Sujeto a la aprobación del dividendo total con cargo al ejercicio 2019 por la Junta General Ordinaria de 2020.

D. Los datos se refieren únicamente al volumen negociado por Aquánima.

Grupos de interés

Para crear un banco más responsable, valoramos las opiniones de todos nuestros grupos de interés.

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

La confianza de las personas es clave para crear valor a largo plazo. Para ello, promovemos la escucha activa con todos nuestros grupos de interés. Escuchando, analizando, y dando respuesta a sus opiniones e inquietudes no solo identificamos problemas, también detectamos oportunidades, lo que nos permite garantizar el éxito de nuestra actividad como banco y mantener el correcto funcionamiento de la cadena de valor.

Analizamos las demandas de los principales analistas e inversores en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno. Y hacemos un seguimiento continuo de las nuevas

normas y buenas prácticas a nivel internacional, participando activamente en procesos de consulta tanto de autoridades como de asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en el desarrollo de políticas relevantes en la agenda del desarrollo sostenible.

Para comprender nuestro impacto global en la sociedad, el Grupo también evalúa las externalidades sociales y medioambientales (tanto negativas como positivas), lo que nos permite detectar posibles riesgos para el negocio e identificar oportunidades para impulsar la creación de valor tanto para la sociedad como para el medio ambiente.

Asimismo, formamos parte de las principales y más importantes iniciativas a nivel local y global para apoyar el crecimiento inclusivo y sostenible.

88%
de participación en la encuesta global de compromiso.

86%
de los empleados están orgullosos de trabajar en el Santander.



Empleados

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

+45,000
entrevistas a personas con cuenta bancaria sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.



Clientes

11,952
oficinas de atención al cliente.

386,704
reclamaciones recibidas.



Canales destacados de diálogo con los grupos de interés

54 millones
De páginas vistas en la intranet del Grupo.

4,473
Denuncias recibidas a través de los canales éticos.

4,800
entrevistas a estudiantes universitarios sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.

1,371
acuerdos con universidades e instituciones académicas.

2,300
colaboraciones con instituciones y entidades sociales.

275
perfiles y **19 millones** de seguidores en redes sociales.



Accionistas

+11,000
Entrevistas a accionistas sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.

40,924
consultas a accionistas e inversores a través de estudios y encuestas cualitativas.



Sociedad

133,939
consultas gestionadas a través de buzón electrónico, teléfono, Whatsapp y reuniones virtuales.

322
reuniones con accionistas.



Identificando las cuestiones que importan

Santander realiza de forma periódica un análisis para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Este estudio se lleva a cabo de forma anual en toda la cadena de valor del Grupo y consta de un minucioso análisis cuantitativo y cualitativo que utiliza tanto fuentes internas como externas. A cada una de estas variables se le otorga un peso en función de su relevancia para el Banco. La distribución de estos pesos se revisa cada año con el fin de que el estudio se ajuste lo máximo posible a la realidad y contexto actual.

La matriz muestra los aspectos que Santander ha identificado en el análisis como más importantes para sus grupos de interés. En 2019 abordamos muchas de estas cuestiones. En particular, hemos puesto foco en implementar medidas para: potenciar prácticas de negocio responsables; apoyar la transición de la economía ante los retos del cambio climático; y para crear un equipo de profesionales diversos y preparados.

Principales variables consideradas para el análisis

Externas

Accionistas (opiniones de inversores ESG; Rep risk)

Sector bancario (análisis de reportes y materialidad de nuestros pares)

Clientes y sociedad (encuestas a clientes; impacto por segmento de negocio; análisis de prensa y redes sociales)

Reguladores (marcos regulatorios y voluntarios como GRI, SASB o IIRC)

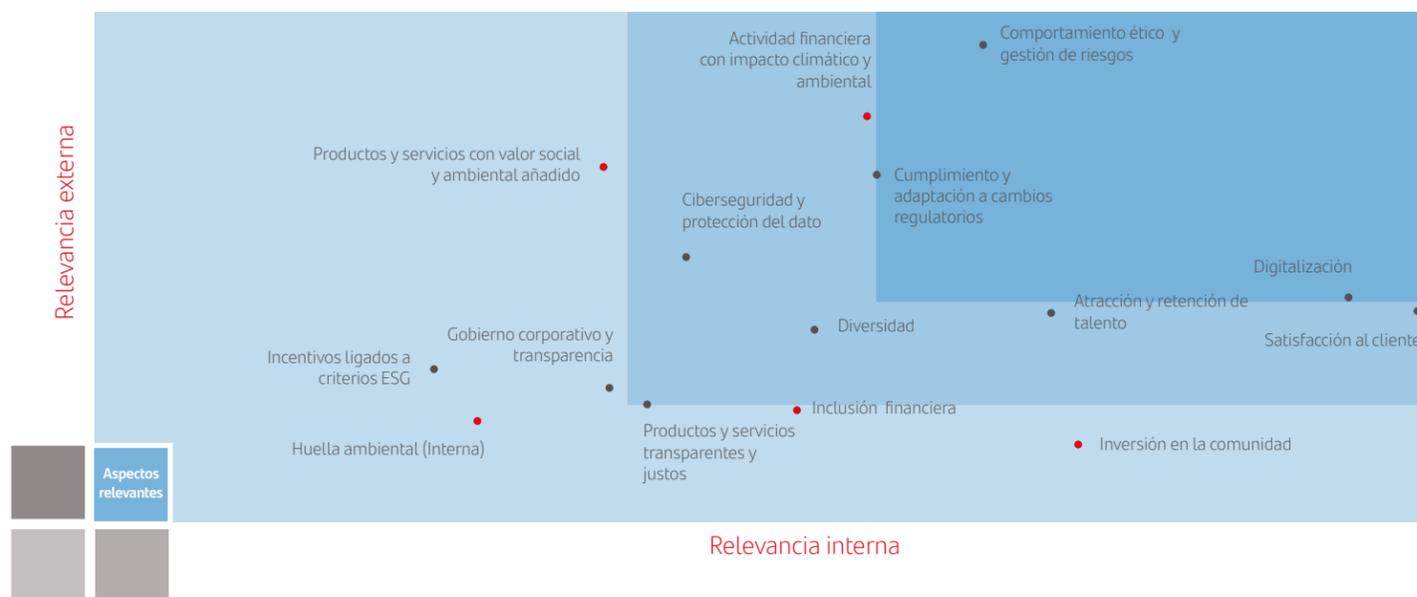
Internas

Posicionamiento estratégico de Santander (compromisos públicos, comunicaciones internas, grupos de trabajo, análisis Top risk)

Perspectiva de la dirección (actividad de la Comisión de Banca Responsable y del Consejo; mensajes y comunicados de la Presidenta y el CEO)

Perspectiva de empleados (encuestas a empleados; consultas con unidades locales y áreas corporativas)

Matriz de identificación de aspectos relevantes para el Grupo^A



Este análisis nos ayuda a centrar bien nuestras iniciativas y programas en todo el Grupo

Principales aspectos en los que hemos puesto foco en 2019 (y lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros)

Satisfacción del cliente	Mecanismos de control y gestión del comportamiento ético y de los riesgos de la entidad (fraude, corrupción, terrorismo, prevención del blanqueo de capitales, etc.).
Diversidad	Iniciativas para promover la incorporación de mujeres, personas con discapacidad, minorías étnicas o de otro tipo, etc.
Inclusión financiera	Iniciativas para impulsar el acceso a servicios financieros para todos, incluidas aquellas personas y empresas con bajos ingresos o sin acceso al sistema financiero formal.
Actividad financiera con impacto climático y ambiental	Estrategia de lucha contra el cambio climático y la transición a una economía baja en carbono. Impacto ambiental derivado de la financiación de ciertas actividades.

A. Aspectos como el desperdicio de alimentos, contaminación lumínica y por ruido, derechos humanos y biodiversidad no son materiales para el Grupo.

Retos

Como cualquier otra empresa, Santander desarrolla su actividad en un mundo que cambia rápidamente, lo que crea nuevos retos y oportunidades. A partir del análisis de materialidad realizado, hemos identificado dos retos principales: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible.

Reto 1 Nuevo Entorno Empresarial Adaptarse a un mundo en constante evolución

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

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

Reto 2 Crecimiento Inclusivo y Sostenible Ayudar a la sociedad a lograr sus objetivos

El crecimiento debe satisfacer las necesidades presentes sin poner en peligro los recursos y posibilidades de las generaciones futuras: se debe alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del medio ambiente. Las entidades financieras pueden contribuir a este objetivo gestionando su propia actividad de forma responsable para ayudar a la sociedad a alcanzar sus metas.

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

Principios y Gobierno

Toda nuestra actividad está regulada por políticas, principios y marcos que velan por los comportamientos responsables en todo lo que hacemos. Hemos reformado y reforzado nuestro gobierno en materia de banca responsable para ayudarnos a manejar las iniciativas con las que abordaremos los dos retos que hemos identificado.

Políticas sobre las que se asienta nuestra estrategia de banca responsable

Código General de Conducta	Política Corporativa de Cultura ^A	Política General de Sostenibilidad	Política de Derechos Humanos	Políticas Sectoriales	Políticas de Sectores Sensibles
Reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir los actos de todos los empleados del Grupo, y es la piedra angular de la función de cumplimiento del Grupo.	Establece las directrices y las pautas de seguimiento obligatorio que garantizan la formación y el arraigo de una cultura homogénea en todo el Grupo.	Define los principios generales de sostenibilidad del Grupo y los compromisos adquiridos con carácter voluntario para la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.	Establece cómo protegemos los derechos humanos en todas nuestras actividades y recoge los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.	Establecen los criterios que rigen la actividad financiera del Grupo en los sectores de defensa, energía, minería/ metales y materias primas agrícolas (como el aceite de palma, La soja y la madera).	Establece pautas para la evaluación y la toma de decisiones sobre la participación del Grupo en ciertos sectores, cuyo impacto potencial podría conducir a riesgos reputacionales.

Política de Protección de los Consumidores ^B	Código de Conducta en los mercados de valores	Política de Ciberseguridad	Política de Homologación de Terceros ^C	Política Fiscal	Política de Conflictos de Interés	Política de Financiación de Partidos Políticos	Política de Contribuciones a Fines Sociales	Política de Movilidad Global
---	---	----------------------------	---	-----------------	-----------------------------------	--	---	------------------------------

A. Incluye los principios de diversidad e inclusión del Grupo y el estándar de voluntariado corporativo.

B. Incluye los principios del consumidor financiero.

C. Incluye los principios de conducta responsable para proveedores.

Cambios introducidos en las políticas en 2019

- La **Política General de Sostenibilidad** ha incorporado la Política de Cambio Climático, recogiendo sus aspectos más relevantes. Se han incluido más detalles sobre el gobierno de la Política y los criterios sobre áreas protegidas se han alineado con el nuevo enfoque de políticas sectoriales de riesgos medioambientales y sociales.
- La **Política Corporativa de Cultura** ha incorporado la Política de Voluntariado. También hemos actualizado nuestros principios de Diversidad e Inclusión para reflejar nuestro compromiso con las personas con discapacidad y las personas con diferentes orientaciones sexuales; y para destacar la importancia de tener productos apropiados y accesibles para todos. Asimismo, nuestros compromisos de liderazgo se han incorporado dentro de los estándares mínimos que conforman *Santander Way*.
- La **Política de Derechos Humanos** se ha modificado para actualizar las principales declaraciones y códigos en los que se basa. También precisa los asuntos relevantes en nuestras relaciones con clientes, proveedores y comunidades; y da más detalles sobre el gobierno de la política.
- La **Política de Movilidad Global** se ha revisado para dar a nuestros empleados nuevas oportunidades de trabajar en distintas geografías; hemos revisado la remuneración y los beneficios laborales de los empleados cuando trabajan en el extranjero, así como el modelo de gobierno.



En nuestra web www.santander.com se puede acceder a aquellas políticas que el banco ha hecho públicas.

Supervisión estratégica y coordinación

Gobierno corporativo

La **comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura** ayuda al consejo de administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia general de banca responsable del Grupo. Se centra en la cultura corporativa, en la ética y la conducta, en el impacto de la transformación digital en nuestro método de trabajo, en las políticas del Grupo sobre asuntos y sectores sensibles y en cómo el Grupo impulsa un crecimiento inclusivo y sostenible.

La comisión cuenta con el apoyo de un steering de cultura y de otro de banca inclusiva y sostenible.

- El **steering de Cultura** promueve, apoya y hace un seguimiento de la implementación de The Santander Way (nuestra cultura corporativa) en las distintas áreas geográficas, garantizando la congruencia de las acciones corporativas y locales.
- El **steering de Banca Inclusiva y Sostenible** revisa y hace un seguimiento de las iniciativas dirigidas a abordar la inclusión social y financiera, ampliar y mejorar el acceso a la educación y la formación, respaldar la transición a una economía baja en carbono y apoyar inversiones que beneficien a la sociedad en su conjunto.

Gestión de Banca Responsable

- La **unidad corporativa de Banca Responsable** coordina e impulsa la agenda de banca responsable. Para dar apoyo a esta unidad, Santander cuenta con un **asesor senior sobre prácticas empresariales responsables**, que depende directamente de la presidenta.
- Las **unidades de Sostenibilidad y Cultura de las filiales** de Santander coordinan e impulsan sus agendas de banca responsable locales, asegurándose de que estén en consonancia con la estrategia y las políticas corporativas de Santander. Cada filial ha nombrado a un alto directivo que se encarga de la **función de Banca Responsable**.

Coordinación y estrategia

- Se han establecido **métricas y objetivos** para impulsar la agenda de banca responsable de Santander e incorporar la banca responsable dentro de la estrategia de negocio del Grupo.

- Se han desarrollado **directrices para las filiales** (y las **unidades de negocio globales**) a fin de asegurar el adecuado gobierno y la aplicación de la agenda de banca responsable en el conjunto del Grupo.
- Se ha establecido una **coordinación periódica** entre las unidades que incluye reuniones bimensuales conjuntas. Además, se ha celebrado en 2019 el primer **encuentro global de Banca Responsable**, al que acudieron los representantes de Banca Responsable de todos los negocios y las geografías del Banco.

Principales iniciativas acordadas por la comisión en 2019:

Estrategia de Banca Responsable

- Aprobación de nuestras prioridades de banca responsable para el periodo 2020-2022.
- Lanzamiento de los compromisos de banca responsable para 2021 y 2025.

Reto 1: El Nuevo Entorno Empresarial

- Compromisos de liderazgo incluidos bajo el paraguas de *The Santander Way*.
- Puesta en marcha del la iniciativa global de Simplificación. Se han nombrado responsables y se han establecido los principales indicadores (Encuesta Global de Compromiso (GES por sus siglas en inglés), NPS (Net Promoter Score), seguimiento de la percepción de Banco Santander como un banco Sencillo, Personal y Justo).
- Creación de nuevos estándares mínimos globales sobre maternidad y paternidad.
- Lanzamiento de nuevas iniciativas para aumentar la contratación de personas con discapacidad.
- Firma de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.
- Actualización de la Política Corporativa de Cultura.
- Actualización de la Política de Derechos Humanos.

Reto 2: Crecimiento Inclusivo y Sostenible

- Creación de una nueva estrategia sobre el cambio climático.
- Creación de un nuevo marco global de sostenibilidad para la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles.
- Actualización de las políticas medioambientales y sociales del Grupo.
- Desarrollo de un plan de acción para impulsar el empoderamiento y la inclusión financiera.
- Nuevo enfoque sobre banca responsable en Santander Wealth Management y Santander Corporate & Investment Banking.
- Lanzamiento de un nuevo plan de eficiencia energética y de sostenibilidad del Grupo para reducir nuestra huella ambiental interna.
- Lanzamiento de un nuevo compromiso.

Principales iniciativas en las que participamos

Como Grupo, para avanzar nuestra agenda de banca responsable, participamos en iniciativas y grupos de trabajo a nivel regional e internacional, entre las que destacamos:

- **UNEP Finance initiative.** Somos miembros fundadores de los principios de Banca Responsable impulsados por Naciones Unidas. Asimismo, participamos junto con otros 15 bancos, en la iniciativa piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD para la banca.
- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** La presidenta del Banco, Ana Botín, es miembro del comité ejecutivo. Y formamos parte del grupo de trabajo *Future of work*, que apoya a las compañías para adaptar su propia estrategia empresarial y de Recursos Humanos para evolucionar con la era digital.
- **Banking Environment Initiative (BEI).** Participamos en dos iniciativas de trabajo relacionadas con el clima, el Soft Commodities Compact y la nueva iniciativa Bank 2030, que busca construir una hoja de ruta para el sector bancario para 2030 con el fin de promover el aumento de la financiación de actividades bajas en carbono.
- **CEO Partnership for Financial Inclusion.** Formamos parte junto a otras nueve compañías de la alianza del sector privado para la inclusión financiera, una iniciativa impulsada por la Reina

Máxima de Holanda, representante Especial de Naciones Unidas para promover la Financiación Inclusiva para el desarrollo.

- **Principios del Ecuador.** Analizamos los riesgos ambientales y sociales de todas nuestras operaciones de financiación de proyectos que se encuentran bajo el ámbito de los Principios del Ecuador.

Además, en 2019 desempeñamos un papel activo en el debate de políticas sobre el cambio climático y la financiación sostenible, participando en los procesos de consulta oficial sobre los expedientes reglamentarios pertinentes (en particular en Europa) y en los foros de la industria centrados en la transición a una economía con bajas emisiones de carbono. Hemos trabajado junto con las asociaciones de la industria como el Instituto de Finanzas Internacionales, la Mesa Redonda de Servicios Financieros Europeos, la Asociación de Mercados Financieros en Europa, y la Federación Bancaria Europea para aportar nuestra opinión y experiencia en debates tan relevantes como el Marco de la UE para la identificación de actividades económicas sostenibles (o taxonomía), y en establecer unos criterios técnicos a través del Technical Expert Group (TEG) de la Comisión Europea; la regulación relacionada con inversión sostenible y riesgo medioambiental o el trabajo continuo en la identificación y gestión de riesgos climáticos. Santander participa también en EBF-UNEP FI, un grupo de trabajo que desarrollará directrices voluntarias para que los bancos apliquen la taxonomía de la Unión Europea.

Otras iniciativas locales e internacionales en las que participamos

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios de Empoderamiento de la Mujer (Naciones Unidas)
- *The Valuable 500*
- Principios de Inversión Responsable
- CDP (antes *Carbon Disclosure Project*)
- Alianza Global de Inversores
- Alianza Global de Inversores para el Desarrollo (Naciones Unidas)
- Grupo Financiero Internacional contra el tráfico de especies salvaje
- Mesa redonda sobre soja responsable
- Grupo de trabajo de ganadería sostenible
- *Climate Leadership Council*
- Grupo Wolfsberg

Desafíos Globales

Queremos hacer más cada día para promover un crecimiento inclusivo y sostenible y garantizar que estamos promoviendo activamente la lucha contra el cambio climático.

Nuestra actividad nos permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y apoyar el Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.

Principales ODS en los que las actividades comerciales e inversiones a las comunidades del Banco Santander tienen mayor implicación.



Estamos comprometidos a reducir la pobreza y reforzar el bienestar de las economías locales en las que operamos. A través de nuestras microfinanzas, productos y servicios y programas de inversión a la comunidad empoderamos y ayudamos a millones de personas cada año.



Promovemos un entorno de trabajo diverso e inclusivo. Garantizamos la igualdad de oportunidades e impulsamos la igualdad de género a todos los niveles como prioridad estratégica. Además, apoyamos iniciativas que promueven la diversidad en nuestro negocio.



Contamos con un equipo preparado y comprometido que nos permite responder y satisfacer las necesidades de los clientes, ayudar a los emprendedores a crear empresas y empleo, y fortalecer las economías locales.



Financiamos la construcción de infraestructuras sostenibles que garantizan servicios básicos y promueven el crecimiento económico inclusivo. Además, promovemos oportunidades de vivienda asequibles.



Apoyamos la lucha contra el cambio climático de dos formas: reduciendo nuestra huella ambiental y ayudando a 145 millones de clientes en su transición hacia una economía más sostenible.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Lideramos el apoyo a la educación superior. Gracias a Santander Universidades, programa pionero y único en el mundo, ayudamos a universidades y estudiantes a prosperar, centrándonos en la educación, el emprendimiento y el empleo. Becas Santander es uno de los programas de becas financiados por entidad privada más grandes.



Somos líderes en la financiación de proyectos de energías renovables. También apoyamos a nuestros clientes a financiar proyectos de eficiencia energética, bajas emisiones, vehículos híbridos y eléctricos y otras soluciones de movilidad eléctricas.



Desarrollamos productos y servicios para los más vulnerables de la sociedad dándoles acceso a servicios financieros y enseñándoles a utilizar estos de forma adecuada para gestionar sus finanzas de la mejor forma posible. Apoyamos la diversidad y la inclusión en nuestro negocio.



Promovemos un consumo responsable, tanto en nuestras propias operaciones como con nuestros clientes y con los proveedores con los que contratamos, a través de productos y servicios Simples, Personales y Justos, y promoviendo comportamientos éticos entre nuestros proveedores.



Para avanzar nuestra agenda de banca responsable, participamos en iniciativas y grupos de trabajo a nivel regional e internacional.

Hitos 2019

Estamos trabajando en tener una cultura sólida: contar con un equipo comprometido, diverso y capacitado que ofrezca a nuestros clientes soluciones a sus necesidades aumentando el acceso a servicios financieros; mejorando la educación y formación financiera; apoyando a nuestros clientes en su transición hacia una economía verde, y reduciendo nuestra huella medioambiental. Además, seguimos aumentando las oportunidades con el apoyo a la educación de nuestro programa de Universidades y mejorando las condiciones de vida de las comunidades en las que operamos.

Hemos establecido objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y con plazos concretos. Los compromisos también reflejan las formas en que nuestro negocio puede abordar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas más relevantes para nuestras operaciones, así como nuestro apoyo al Acuerdo de París para combatir el cambio climático y adaptarnos a sus efectos.

Nuestros compromisos

	2018	2019	2020	2021	2025
Top 10 empresas para trabajar ¹	4	5	6	6	6
Mujeres en el consejo	33%	40%	40%	40% - 60%	40% - 60%
Mujeres en cargos directivos ² (%)	20%	23%	30%	30%	30%
Equidad salarial de género ³	3%	2%	~0%	~0%	~0%
Personas empoderadas financieramente ⁴ (euros)	2,0 mill.	10 mill.	10 mill.	10 mill.	10 mill.
Financiación verde ⁵ (euros)	19 mil mill.	120 mil mill.	120 mil mill.	120 mil mill.	120 mil mill.
Electricidad consumida de fuentes renovables ⁶ (euros)	43%	50%	60%	60%	100%
Ser neutros en carbono	0%	0%	0%	0%	0%
Reducción de uso de plástico innecesario de un solo uso en nuestras oficinas y edificios	75%	100%	100%	100%	100%
Becas, prácticas y programas de emprendimiento ⁷	69 mil	200 mil	200 mil	200 mil	200 mil
Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión a la comunidad ⁸	1.6 mill.	4 mill.	4 mill.	4 mill.	4 mill.

— Objetivo acumulado>>> De... a...

¹ De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).

² Los puestos de alta dirección representan el 1 % de la plantilla total.

³ La brecha salarial se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.

⁴ Personas (sin acceso o con acceso restringido a los servicios bancarios o vulnerables financieramente) a las que se les da acceso a servicios financieros, financiación y educación financiera para que mejoren sus conocimientos y capacidad de resiliencia mediante la educación financiera.

⁵ Incluye la contribución total de Santander a la financiación verde: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiaciones de capital, asesoramiento, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía de bajas emisiones de carbono. El compromiso para el periodo 2019-2030 es de 220,000 millones de euros.

⁶ En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables.

⁷ Personas beneficiadas por Santander Universidades (estudiantes que recibirán una beca Santander, lograrán una práctica en una PYME o participarán en programas de emprendimiento apoyados por el Banco).

⁸ Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.

... y seguimos esforzándonos por adaptarnos al nuevo entorno empresarial...

- Actualizamos la **Política Corporativa de Cultura**, que ahora incorpora nuestros compromisos de liderazgo y nuestros nuevos principios sobre diversidad e inclusión, y que integra la Política de Voluntariado.
- Aprobamos los **estándares mínimos globales de bajas de maternidad/paternidad**, con un periodo mínimo de 14 semanas remuneradas en el primer caso y de 4 semanas consecutivas o divididas en periodos de 15 días en el segundo.
- Lanzamos **Canal Abierto**, un nuevo modelo de canal de denuncias a través del cual los empleados pueden comunicar incumplimientos del Código General de Conducta, así como conductas no alineadas con los valores y comportamientos corporativos.
- Lanzamos **nuevos programas de escucha activa a clientes** en Portugal y México, para entender sus necesidades y mejorar nuestros productos y servicios.
- Desarrollamos una **guía corporativa de buenas prácticas en el tratamiento de clientes vulnerables** para poder atender a sus necesidades individuales y prevenir el exceso de deuda.
- Abrimos nuestro nuevo **Cyber Security Centre** corporativo para proteger a Santander, nuestros sistemas y nuestros clientes de las ciberamenazas.
- Integramos **nuevos criterios ESG** en el proceso de homologación de proveedores.
- Firmamos los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas**.
- Nos adherimos a **The Value 500** con el compromiso de incluir la integración de personas con discapacidad en la agenda del Consejo.

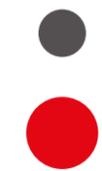
...a la vez que fomentamos un crecimiento inclusivo y sostenible...

- Firmamos, como miembro fundador, los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**, creados para hacer frente, a través del sistema financiero, a los principales desafíos que enfrentan la sociedad, y apoyar los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el clima.
- Firmamos el **Compromiso Colectivo de Acción por el Clima** para acelerar la transición del sector financiero a una economía baja en carbono.
- Analizamos la **alineación de parte de nuestra cartera con los escenarios climáticos**, como paso para tener en cuenta las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima.
- Lanzamos los nuevos **marcos de bonos verdes, sociales y sostenibles** de Santander. Emitimos el primer bono verde de 1,000 millones de euros, como punto de partida de un plan global de emisiones sostenibles.
- Lanzamos un nuevo **fondo de inversión de bonos verdes** que completa la gama sostenible de Santander Asset Management, con 1,500 millones de euros de activos bajo gestión.
- Nos unimos a la **Alianza de CEO sobre Inversores Globales para el Desarrollo Sostenible** (GISD por sus siglas en inglés) para aumentar la inversión a largo plazo en desarrollo sostenible.
- Nos unimos al **Grupo Financiero Internacional contra el Tráfico de Especies Salvajes** como parte del compromiso del Grupo con la prevención y disuasión del tráfico de especies salvajes.

Hemos recibido el reconocimiento internacional por nuestro desempeño

- Santander fue reconocido como el banco más sostenible del mundo en el Dow Jones Sustainability Index en 2019.
- También hemos sido reconocidos como una de las 25 mejores empresas para trabajar del mundo por *Great Place to Work* y uno de los mejores lugares para trabajar en Latinoamérica.
- Recibimos la certificación de **Top Employer Europe**, que reconoce la excelencia en las condiciones de trabajo que una empresa ofrece a sus empleados y su contribución al desarrollo personal y profesional.
- Santander lidera el índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2020 formado por 325 compañías de todo el mundo. Este índice incluye parámetros de igualdad salarial y paridad de género, integración y talento y liderazgo femeninos.
- Santander Brasil ha sido reconocido por la revista Fortune como una de las empresas que están cambiando el mundo y por *Great Place to Work* como una de las 10 empresas más importantes que destacan por sus prácticas corporativas centradas en personas LGBTQI+.
- Santander México ha sido reconocido en los premios **International Finance Banking** por segunda vez como "El Banco Más Responsable Socialmente de México".

02



Bienvenida



Aquí estamos:
Santander México



Carta del Presidente del
Consejo de Administración



Carta del Presidente Ejecutivo y Director
General de Santander México





Aquí estamos: Santander México

(102-1)

En Santander México¹ impulsamos el progreso continuo de las personas y de las empresas. Hoy, más que nunca, ser un banco responsable constituye el principal motor de nuestra operación.

A fin de generar resultados positivos en los ámbitos económico, social, ambiental, ético y de gobierno corporativo, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sustentable.

¹ Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.

Santander

Sofía, voluntaria Santander.

(102-7)



A continuación presentamos los datos más relevantes de **nuestro círculo virtuoso en 2019:**



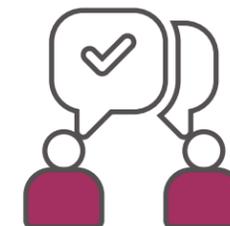
Empleados

más motivados y comprometidos...

18,671 empleados.

9 oficinas corporativas.

791,590 horas de capacitación.



Clientes

consiguen que nuestros clientes estén más satisfechos y vinculados...

18,134,468 clientes.

9,015 ATMs.

1,402 sucursales.



Sociedad

lo que se traduce en una mayor inversión en la sociedad...

73,608 personas ayudadas.

236,943 personas financieramente empoderadas.

1 financiamiento en energías renovables.

Accionistas

impulsando la rentabilidad y el crecimiento sostenible...

1,452 accionistas de BSMXB BMV.

3,671 accionistas de BSMX NYSE.



Capitalización ⁽¹⁰²⁻⁷⁾ (millones de pesos)

1,467,548 **activos** totales.
1,332,750 **pasivos** totales.
134,798 **patrimonio** neto.
1,467,548 **total**.

 **Inversión social 2019**
\$194,971,058

22%
Inversión
clientes y
empleados.



78%
Inversión
Santander
84% se destina al
Plan de Educación
Superior (PAES).
16% a inversión
social.

(102-2, 102-4, 102-6)

Nuestro continuo crecimiento como empresa nos ha permitido tener presencia en toda la República Mexicana y brindar nuestros servicios y productos financieros a diversos sectores de la sociedad, incluyendo las industrias manufacturera, agropecuaria, de comunicaciones y transporte, de construcción, de comercio, turismo y minería, así como a entidades gubernamentales y cartera menudeo, entre otros. De esta manera contribuimos al progreso de personas físicas de bajo, medio y alto ingreso, a PyMEs y a corporaciones de mercado medio y alto.



Productos y servicios ^(102-2, 102-7)

Banca Comercial

Depósitos y transacciones (DT)

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

Crédito

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

Seguros

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

Banca Corporativa y de Inversión

Financiamiento

- Capital corporativo y de trabajo
- Comercio exterior

Servicios

- Retiro de depósito
- Administración de efectivo

Carta del Presidente del Consejo de Administración

(102-14, 102-15)

En Grupo Santander reconocemos la gran responsabilidad que tiene el sector bancario para afrontar los grandes cambios y transformaciones que experimentan nuestro país y el mundo en general. Por ello, con la convicción de hacer la mejor banca posible, trabajamos todos los días para hacer frente a nuevos retos y oportunidades, convencidos de que la banca tiene un papel fundamental en materia de compromiso social, garantizando que todos tengan posibilidades de desarrollarse.



(102-14, 102-15)

Así, desde el más alto nivel, quienes conformamos el Consejo de Administración de Santander a nivel global y en México, hemos dado un impulso muy importante a transformar la manera en la que trabajamos, para ser un Banco Responsable y dar trascendencia a todo lo que hacemos. Para este fin, adoptamos iniciativas internacionales, como los Principios de Banca Responsable de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y nos impusimos ambiciosas metas adicionales. De esta forma, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y a los Principios del Pacto Mundial, además de fortalecer nuestro compromiso con la diversidad e inclusión a través de nuestra adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por sus siglas en inglés).

Sin duda, estos compromisos abonan a las acciones que ya realizamos en materia de sustentabilidad y responsabilidad y se alinean con lo que todos como sociedad aspiramos en torno a la equidad, la diversidad, la inclusión financiera y el cuidado del medio ambiente.

Con el fin de cumplir nuestra misión, contamos con estrictos esquemas de gobierno corporativo, una constante interrelación entre el Consejo y la administración del banco, y una participación continua de nuestros consejeros en la agenda de sustentabilidad y de banca responsable. Nuestro Consejo de Administración y los comités que lo integran buscan permanentemente el brindar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y a la sociedad en general. Así, hacemos frente de manera anticipada a los nuevos retos para crecer en un entorno que se transforma constantemente.

Gracias al sólido y transparente gobierno corporativo, la interrelación con la administración del banco, la experiencia y compromiso de los miembros del Consejo y las buenas prácticas en materia de sustentabilidad y responsabilidad, en 2019 Santander México formó parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) por séptimo año consecutivo, respaldando así el historial que tenemos como banco responsable.

Somos un banco que está listo para continuar apoyando el desarrollo de nuestro país, de una manera sencilla, personal y justa, mediante la puesta en marcha de productos y servicios innovadores, siempre siendo conscientes de que la manera para contribuir positivamente a la comunidad en donde desarrollamos nuestras actividades es, únicamente, mediante la coincidencia de objetivos en el largo plazo: así es como se hace la Banca Responsable.

En paralelo, desde el Consejo de Administración, promovemos entre todos nuestros colaboradores un sentido de pertenencia, de sentirse bienvenidos y apreciados en toda su individualidad, lo cual es fundamental para mejorar nuestro ambiente laboral, pues la diversidad y la inclusión en todos los niveles atrae, desarrolla y retiene el mejor talento, es un gran contribuyente a la innovación, al desempeño organizacional, a la confianza en las empresas y al cumplimiento de todas las expectativas de las partes interesadas.

Sin duda, las acciones que llevamos a cabo tanto hacia el interior del banco como hacia afuera, nos permiten construir un círculo virtuoso en beneficio de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad a la que servimos.

Nuestro fin último es el de hacer una banca diferente que nos permita contribuir al progreso de las personas y de las empresas, mirando juntos a un futuro sostenible. Así, refrendamos nuestro compromiso para sumar esfuerzos con el objetivo de trabajar de manera responsable y hacer de nuestro país, y el mundo, un lugar mejor para vivir.



Marcos Martínez Gavica
Presidente del Consejo de Administración.



Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México

(102-14, 102-15)

La banca es una industria que se caracteriza por su constante evolución. Sin embargo, el mayor cambio en la industria bancaria en nuestros días no viene solamente de la adopción de nuevas tecnologías, sino también de una renovada relación con la sociedad, que reformula el papel social de las instituciones financieras y su forma de hacer negocios.



(102-14, 102-15)

En la actualidad, la banca juega un papel crucial en la promoción de actividades económicas que sean compatibles con la conservación del medio ambiente y con la equidad social. Por esto, durante 2019 fue un orgullo para nosotros que Santander haya sido fundador firmante de los Principios de Banca Responsable del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). Así, en Santander ratificamos nuestro compromiso para hacer frente a los desafíos globales y contribuir hacia la generación de economías más verdes, patrones de consumo más responsables y un mejor equilibrio social.

Además de esta iniciativa, en 2019 asumimos 10 compromisos como Banca Responsable, con estricta medición y transparencia, estableciendo objetivos y metas hacia 2021 y 2025, los cuales van más allá de los temas medioambientales, lo que enriquece la manera en la que desarrollamos nuestras actividades.

Así, nuestro banco permanece fiel a su misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas con plena conciencia de la trascendencia en lo que hacemos, un fuerte compromiso con el cuidado del medio ambiente y nuestro apoyo permanente a las comunidades donde nos desarrollamos, pensando en todo momento en que nuestra tarea perdure y garantice mejores condiciones de vida para las futuras generaciones.

Sin duda, la inclusión y el empoderamiento financiero representan grandes retos en nuestro sector. En Santander México, desde el inicio de operaciones de Tuiio, nuestra iniciativa de inclusión financiera, hemos beneficiado a más de 100 mil clientes que tradicionalmente no tenían acceso a los servicios financieros, especialmente mujeres emprendedoras que buscan un crédito para trabajar, producir y mejorar sus vidas y la de sus familias.

En materia educativa, en Santander somos firmes creyentes de que el impulso a los jóvenes universitarios en su formación es una ruta comprobada para generar mayores oportunidades, reconstruir el tejido social y fomentar el desarrollo económico del país. Así, durante 2019 realizamos una inversión de 128 millones de pesos y otorgamos 6,300 becas a estudiantes de todo el país, una cifra histórica y con la cual Santander mantiene su liderazgo como la institución bancaria que más apoya a la educación universitaria en México.

En el marco de las iniciativas de Banca Responsable, nos sentimos muy orgullosos de que en 2019 llevamos a cabo nuestro primer "Trenzatón", una iniciativa por la cual colaboradores del banco se sumaron y donaron su cabello en apoyo a mujeres de la familia Santander diagnosticadas con cáncer, con la que logramos increíbles resultados en conjunto con la Fundación México Sonríe.

En 2019, por medio de nuestro "Fideicomiso Por los Niños de México", Santander apoyó a más de 16 mil niñas y niños en conjunto con 67 Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan con población infantil vulnerable en los rubros de nutrición, educación y salud. Este trabajo se complementó con 39 iniciativas adicionales de inversión social del banco cuyos apoyos alcanzaron a más de 73 mil beneficiarios en el año.

En Santander somos conscientes de que la diversidad e inclusión en términos de género, orientación sexual, nacionalidad, edad, experiencias y capacidades nos fortalece y es crítica para conocer y entender las sociedades en las que trabajamos. Así, como banco responsable, reconocemos la importancia de fortalecer la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer, por lo que en octubre de 2019 nos adherimos a los Principios de la ONU para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS, por sus siglas en inglés).

Por último, para que nuestras actividades hoy no comprometan el mañana y a las generaciones futuras, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que ha contribuido a disminuir el impacto de nuestras operaciones en el planeta y hacer un uso eficiente de los recursos. Adicionalmente, durante 2019 el banco participó activamente en el análisis, estructuración y financiamiento de proyectos con fuentes de energía renovable, en línea con nuestro compromiso de buscar la eficiencia energética en el país.

Todas estas acciones nos han permitido seguir formando parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), del Índice FTSE4Good de las empresas cotizadas en Bolsa, del Pacto Mundial de la ONU, y ser distinguidos como Empresa Socialmente Responsable.

Agradezco mucho a nuestro equipo de trabajo que se distingue por su profesionalismo, compromiso y entusiasmo, y por los logros que juntos conseguimos en 2019, sabedores de que el futuro nos presentará nuevos retos y oportunidades.

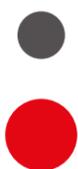


Héctor Grisi Checa

Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México.



03



Nuestra Esencia: Hacemos Banca Responsable



Modelo de Banca
Responsable



Grupos de
Interés



Premios y
Reconocimientos



Beneficiarios del programa Un Kilo de Ayuda.





Beneficiaria Programa Va por mí Cuenta - Alsea.

Como Grupo, asumimos el liderazgo de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Un banco responsable garantiza un buen gobierno corporativo, relaciones justas y transparentes con colaboradores y clientes, contribuciones positivas a la comunidad y negocios amigables con el medio ambiente, sin descuidar la salud, la estabilidad financiera y la inversión responsable.

De esta manera, buscamos rebasar la óptica tradicional de la responsabilidad social al incorporar nuevas consideraciones en la gestión diaria de nuestro negocio.

UN BUEN MODO DE HACER UN
Gran Trabajo

ES AMAR LO QUE HACES”

STEVE JOBS

Work Café / 
Santander

Modelo de Banca Responsable

En 2019 nuestro modelo de sustentabilidad evolucionó al Modelo de Banca Responsable con la intención de integrar nuestro círculo virtuoso y los retos de la Agenda de Banca Responsable como un todo y así reforzar nuestra misión.

Modelo de Banca Responsable

Un mejor banco para un mejor mundo.



Nuestra cultura global comprende nuestra misión, nuestra visión y nuestra forma de trabajar: Sencillo, Personal y Justo. Además, incluye ocho comportamientos corporativos y cuatro compromisos de liderazgo que son piedra angular de nuestro banco, un banco responsable.



Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando con responsabilidad y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



Sencillo

Ofrecemos a los clientes un servicio accesible, con productos sencillos y fáciles de entender. Usamos un lenguaje sencillo y mejoramos nuestros procesos todos los días.

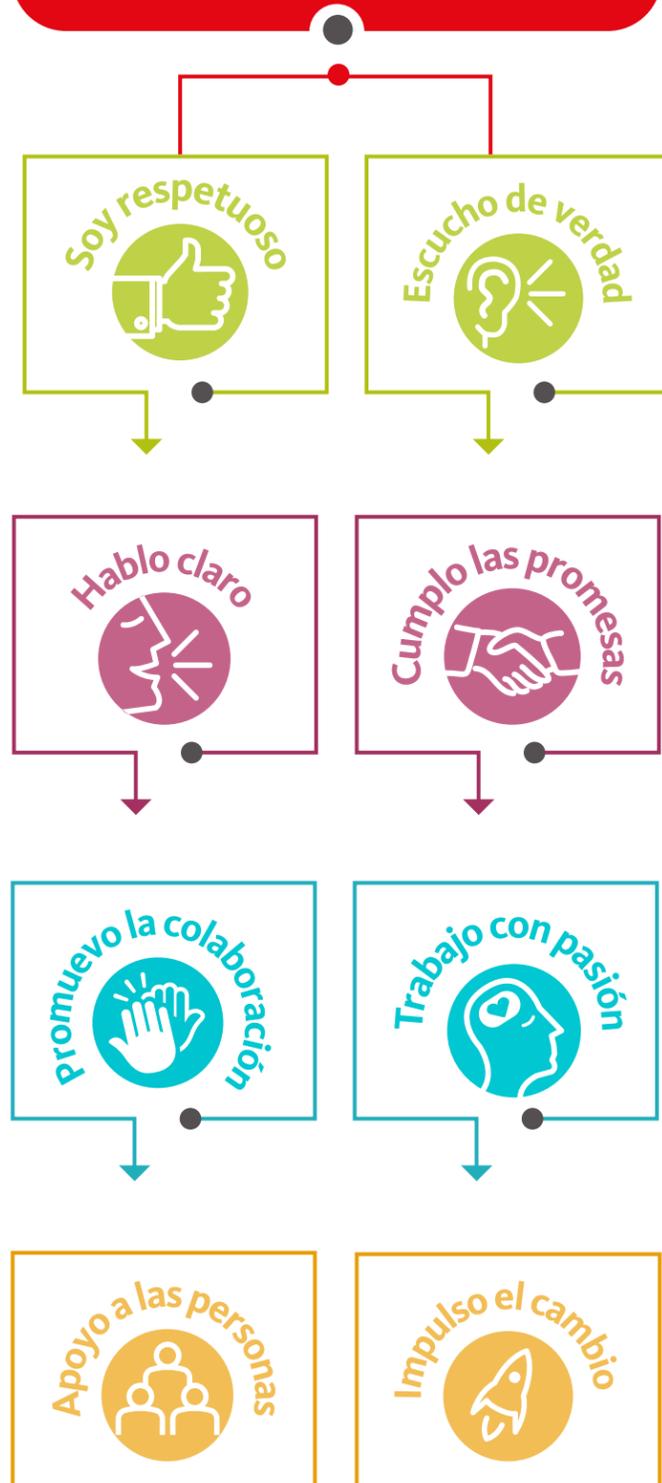
Personal

Tratamos a nuestros clientes de forma personalizada, ofreciéndoles los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades. Queremos que todos y cada uno de nuestros empleados y clientes se sientan valorados y tratados de forma única.

Justo

Tratamos a nuestros empleados y clientes de forma justa y equitativa, somos transparentes y cumplimos nuestras promesas. Entablamos buenas relaciones con los diversos grupos de interés porque entendemos que lo que es bueno para ellos lo es también para Santander.

Comportamientos Corporativos (102-16)



Compromisos de Liderazgo (102-16)



Santander
General de Accionistas
9



 Santander

Junta General de Accionistas
2019

Grupos de Interés

Parte de nuestra labor es maximizar nuestros resultados, considerando siempre un propósito superior en beneficio de todos nuestros grupos de interés. La base para identificarlos y seleccionarlos es nuestra Política General de Sustentabilidad y la estrategia global del banco.



A continuación se enlistan los cuatro principales grupos de interés (destacados en nuestro círculo virtuoso), y aquellos otros con los que también tenemos contacto frecuente:

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

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



Principio 4: Partes interesadas

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



Periódica



Trimestral



Anual



Constante



Semestral



BIANUAL

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

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
Accionistas / Inversionistas	Informe Anual (Financiero).	
	Informe para accionistas.	/
	Línea de Atención a Accionistas 55 5269 2275. Correo electrónico y web accionistas: accionistas_mx@santander.com / https://www.santander.com.mx/ir/home/	
	Correo electrónico y web inversionistas: investor@santander.com.mx / www.santander.com.mx/ir/home/	
Proveedores	Reportes y presentaciones con información financiera.	
	Comité de Proveeduría Local.	
Competidores	Central de compras (Aquanima) e información en página web.	
	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país.	
Medios de Comunicación	Teléfono: 55 5257 8124. Correo electrónico: agduran@santander.com.mx	



Premios y Reconocimientos

(103-2, 103-3)

Empresa Líder en Responsabilidad Social del IPC Sustentable

Reconocidos por segundo año consecutivo como líder en Responsabilidad Social del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) por nuestras acciones en sustentabilidad, políticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Mejor Banca Privada en México

Nombrados por la revista Euromoney como la "Mejor Banca Privada de México" y como la "Mejor Banca Privada" en Tecnología.

Banco Más Responsable Socialmente en México

Otorgado por segundo año consecutivo por International Finance Magazine (IFM), destaca nuestros logros en responsabilidad social, aportación a la educación superior y compromiso con la comunidad y el medio ambiente.

Distintivo ESR

Por 15 años consecutivos hemos recibido el Distintivo "Empresa Socialmente Responsable", otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).

ISO 14001: 2015

Hemos sido certificados en esta norma internacional de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) en la sede central del Corporativo de Santa Fe desde 2004 y en los tres edificios de Querétaro (Contact Center, Proyecto Q y CTOS) desde 2018. Esta norma nos ayuda a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales.



(103-2, 103-3)

Great Place to Work

Fuimos certificados en 2019 por impulsar políticas y prácticas que mejoran la calidad de vida de nuestros colaboradores dentro de la organización.

FTSE4Good

Por segundo año consecutivo formamos parte del FTSE4Good Index como Santander México.

Top Companies 2019 de LinkedIn

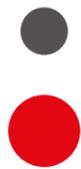
Formamos parte del Top 10 de la lista de Top Companies que destaca a las 25 empresas en las que los mexicanos quieren trabajar en la actualidad y desarrollar una carrera profesional.

Reconocimiento Alianza Santander-Reforestamos 2019

En 2019 Reforestamos México nos reconoció una vez más por nuestra participación en programas que impulsan el desarrollo sostenible de los bosques y las comunidades que viven de ellos.



04



Un Santander Más Responsable

Principios de Banca Responsable UNEP-FI

Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Beneficiaria Unicef México.





Beneficiarios Unicef México.

Qué significa un Santander más responsable:

Tener en cuenta a las comunidades donde estamos presentes –las personas y empresas que las constituyen–, a fin de generar un progreso social continuo y rentable a nivel económico, ambiental y ético.

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



Principios de Banca Responsable UNEP-FI

El 22 de septiembre del 2019, en la sede de la ONU en Nueva York, se formalizó oficialmente el lanzamiento de los Principios de Banca Responsable. Banco Santander fue uno de los miembros fundadores al contribuir en su elaboración con la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

**Principio 2: Impacto**

Banco Santander fue miembro fundador firmante en la elaboración de los **Principios de Banca Responsable**.

Los Principios de Banca Responsable constituyen el primer marco mundial para incorporar la sustentabilidad a todas las áreas del negocio bancario. Al adherirse a estos Principios, los bancos se comprometen a asumir públicamente el impacto social, ambiental y económico de sus operaciones.

Esta iniciativa surge del reconocimiento de que el sector financiero es un motor clave en la sociedad, por lo que es necesario formalizar el compromiso de la banca a contribuir con los desafíos globales para seguir moviendo el escenario internacional hacia economías más verdes, patrones de consumo más responsables y un mayor equilibrio social.

**Principio 1: Alineamiento**

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes. Enfocaremos nuestros esfuerzos donde tengamos el impacto más significativo.

**Principio 2: Impacto**

Continuaremos incrementando nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios.

**Principio 3: Clientes**

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para alentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

**Principio 4: Partes Interesadas**

Consultaremos, participaremos y colaboraremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad.

**Principio 5: Gobierno Corporativo y Establecimiento de Objetivos**

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable, demostrando ambición y responsabilidad al establecer objetivos públicos relacionados con nuestros impactos más significativos.

**Principio 6: Transparencia y Responsabilidad**

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.



Además de ser uno de los 130 miembros firmantes de los Principios de Banca Responsable, fuimos parte de los 34 bancos que firmaron el *Collective Commitment to Climate Action*.





Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Voluntarios y beneficiarios de Hope México.



Principio 2: Impacto



- \$195 millones de pesos en inversión social.
- 73,608 personas ayudadas.
- 138,703 microcréditos otorgados.



- 29 proyectos de educación en beneficio de 3,128 menores a través del Fideicomiso Por los Niños de México.
- 6,300 becas a través de Santander Universidades y el Plan de Apoyo a la Educación Superior.
- 19,678 jóvenes y profesores beneficiados a través de Bécals y Unicef.



- 3,050 nuevas contrataciones.
- 1,662 ascensos o promociones del personal.
- 791,590 horas de capacitación a colaboradores.
- 14 ediciones del Premio Santander a la Innovación Empresarial (PSIE).



- Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 14001:2015.
- Disminución del 0.8% de consumo de energía vs 2018.



- 96.2 toneladas de alimento de despensa básica donados en beneficio de 15,031 personas.
- 14 proyectos de nutrición en beneficio de 4,089 menores apoyados por el Fideicomiso Por los Niños de México.



- 55% de nuestra fuerza laboral son mujeres.
- 18% del Consejo de Administración son mujeres.
- Comité de Diversidad e Inclusión.
- Adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS por sus siglas en inglés).



- Más de 4.1 millones de clientes digitales.
- Colaboración con cuatro Fintech en soluciones digitales.



- 78% del papel que consumimos proviene de bosques sustentables.
- \$3,320,801 recaudados en cajeros automáticos para Reforestamos Mexico.
- Reconocimiento Alianza Santander-Reforestamos 2019.



- Programa BeHealthy para empleados.
- 24 proyectos de salud en beneficio de 8,928 menores a través del Fideicomiso Por los Niños de México.
- 431 menores beneficiados a través de Casa de la Amistad en sus tratamientos contra el cáncer.



- Contrato de autoabastecimiento de energía eléctrica renovable (eólica) para el suministro del 30% del consumo total de Santander México.
- Financiamiento de tres proyectos de energías limpias.
- 50.3% de la energía del grupo proviene de cogeneración eficiente.



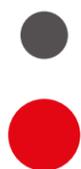
- Tres financiamientos bajo Principios de Ecuador.
- Firma de contrato de crédito para Parque Eólico "Delaro", con una capacidad de 117 MW en Reynosa, Tamaulipas.
- 9 proyectos de infraestructura social.



- Siete años en el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).
- Adheridos a 19 iniciativas e índices para el desarrollo sostenible.
- 100% de nuestros colaboradores capacitados en el Código General de Conducta (CGC) y en anticorrupción.



05



Gobierno Corporativo



Estructura



Asociaciones



Gestión de Riesgos



Ética Empresarial

 Santander

Sencillo | Personal | Justo

Estructura

Nuestro Gobierno Corporativo es la base para alcanzar nuestras metas y hacer posibles todas las operaciones. Por ello trabajamos en mejorar las políticas y procedimientos con el fin de generar valor para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y sociedad.



Consejo de Administración Santander México.

(405-1)

Fortalecemos continuamente nuestro marco de Gobierno Corporativo para seguir potenciando su solidez y efectividad en los próximos años. Esto es clave para cumplir nuestra misión de convertirnos en un Banco más responsable en una era de disrupciones, así como para superar los múltiples retos que plantea el mundo digital actual.

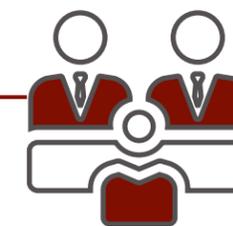
Gobierno Corporativo de Santander México

Consejo de Administración

Asamblea de Accionistas

Comités Normativos

Comités Internos



6 años en promedio de antigüedad de nuestros consejeros, 64% de ellos son independientes.

Además, el Gobierno Corporativo se encarga del cumplimiento de los más altos estándares internacionales de sustentabilidad y cuida que todas nuestras operaciones se lleven a cabo de manera ética, institucional y responsable.

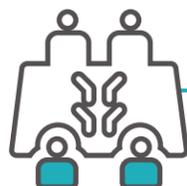
El Consejo de Administración y los Comités revisan, autorizan y dan seguimiento a lo establecido en el marco regulatorio de Santander México. Además, se encargan de vigilar que los recursos del banco sean utilizados de manera óptima.

De manera particular, el Consejo de Administración monitorea y evalúa temas sociales, ambientales, económicos y éticos de nuestra organización para dirigir todos los esfuerzos hacia una operación responsable. También lleva a cabo análisis sobre los riesgos, oportunidades, impactos y temas materiales, los cuales plasma en actas que sirven para dar seguimiento a los acuerdos.



18%

del Consejo de Administración son mujeres, 8% más que el año anterior.



100%

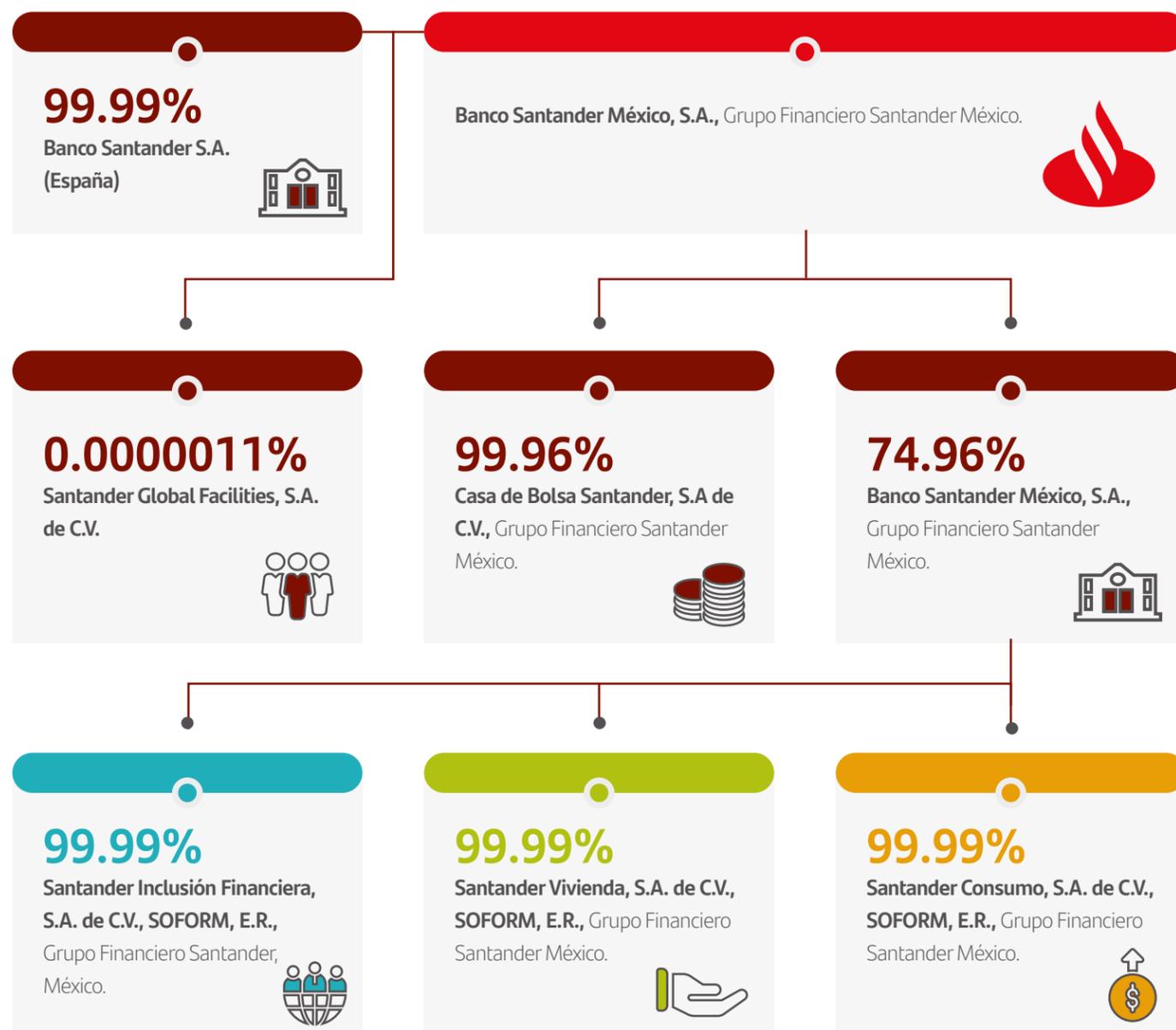
de nuestros consejeros fueron capacitados en el Código General de Conducta (CGC).



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

Estructura accionaria del Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V.²

(102-45)



² Con fecha 6 de septiembre de 2019 finalizó la oferta pública de adquisición y suscripción recíproca hasta por 1,693,521,302 Acciones de Santander México que no son propiedad, directa o indirectamente, de Banco Santander España, S.A., que representan el 24.95% del capital social en circulación de Santander México, a cambio de la suscripción recíproca de hasta 570,716,682 Acciones de Intercambio de Banco Santander España, S.A.. Como resultado de dicha oferta, la participación del Grupo Santander en el capital social de Santander México se incrementó del 74.96% hasta un 91.65%, permaneciendo el 8.35% restante en poder de accionistas minoritarios o en autocartera.

En virtud de lo anterior, el Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V. (el 'Grupo Financiero') y Santander Global Facilities, S.A. de C.V. (México), poseen 5,087,801,602 acciones ordinarias que constituyen el 74.97% del capital social del Banco y Banco Santander España, S.A. posee 1,132'168,074 acciones ordinarias que constituyen el 16.69% del capital social del Banco.

Para más información consultar páginas 229 y 230 del [20-F](#).

Consejo de Administración

(102-18)

El Consejo de Administración es el encargado de identificar y dar seguimiento a la administración de los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos.

Este aparato está conformado por comités, cuyos integrantes son ratificados anualmente por la Junta General de Accionistas a través de un proceso regulado que permite acreditar su honorabilidad, capacidad técnica, conocimiento y experiencia financiera.

Proceso de designación de consejeros

Presentación de propuesta

Por parte del Comité de Nominaciones local y validada por el Comité de Nominaciones de España.

Votación

La Asamblea Especial de Accionistas es la encargada de aprobar o rechazar la propuesta.

Actualmente, nuestro Consejo de Administración está compuesto por 22 miembros: 11 miembros propietarios y 11 miembros suplentes. Su permanencia no está determinada por un periodo temporal específico, sino a través de una evaluación que lleva a cabo la Asamblea de Accionistas.

Por otro lado, los integrantes de los diferentes comités son asignados por el mismo Consejo de Administración.

El Consejo de Administración llevó a cabo 7 sesiones en las siguientes fechas: 24 de enero, 28 de marzo, 25 de abril, 17 de junio, 25 de julio, 26 de septiembre y 31 de octubre.



El Consejo de Administración está compuesto de la siguiente manera:

(102-18, 102-22)

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

Nombre	Edad	Ejecutivo/No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités
Marcos Alejandro Martínez Gavica	65 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	22 años	Consejo de Administración, CAIR, CR
Héctor Blas Grisi Checa	53 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	4 años	Consejo de Administración, CAIR, CR
Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama	62 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	8 meses	Consejo de Administración
Francisco Javier García-Carranza Benjumea	48 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	1 año	Consejo de Administración
Rodrigo Brand de Lara	47 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	1 año	Consejo de Administración
Ángel Rivera Congosto	53 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	4 años	Consejo de Administración, CAIR
Didier Mena Campos	49 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	1 año	Consejo de Administración, CAIR
Emilio de Eusebio Saiz	57 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	8 meses	Consejo de Administración, CR
*Guillermo Güemez García	78 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	7 años	Consejo de Administración, CAIR
Bárbara Garza Lagüera Gonda	59 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	8 meses	Consejo de Administración
Juan Gallardo Thurlow	72 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	6 años	Consejo de Administración
Eduardo Carredano Fernández	68 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	22 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR
Antonio Purón Mier y Terán	67 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	10 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR
Fernando Benjamín Ruíz Sahagún	76 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	16 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR
Alberto Torrado Martínez	56 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	10 años	Consejo de Administración, CPSNC, CAIR

* Guillermo Güemez García dejó el cargo el 01/02/2020. César Augusto Montemayor Zambrano fue nombrado en la Asamblea del 28/11/2019 y toma posesión del cargo el 1/02/20.

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

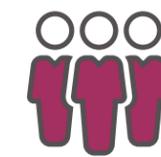
Nombre	Edad	Ejecutivo/No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités
María de Lourdes Melgar Palacios	57 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	1 año	Consejo de Administración
Gina Lorenza Díez Barroso Azcárraga	64 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	5 años	Consejo de Administración
Jesús Federico Reyes Heróles González Garza	67 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	10 años	Consejo de Administración, CPSNC
Rogelio Zambrano Lozano	63 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	1 año	Consejo de Administración
Guillermo Francisco Vogel Hinojosa	69 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	3 años	Consejo de Administración
Joaquín Vargas Guajardo	65 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	10 años	Consejo de Administración, CAIR
Guillermo Jorge Quiroz Abed	66 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	1 año	Consejo de Administración, CA, CAIR

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

Miembros de Comités que no son miembros del Consejo:

Nombre	Ejecutivo o No Ejecutivo	Independencia	Órgano de Gobierno y Comités
Ricardo Alonso Fernández	Ejecutivo	No Independiente	CAIR, CR
Fernando Borja Mujica	Ejecutivo	No Independiente	CAIR
Juan Ramón Jiménez Lorenzo	Ejecutivo	No Independiente	CAIR, CR
Juan Ignacio Echeverría Fernández	Ejecutivo	No Independiente	CR

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



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



Conoce la semblanza de nuestros consejeros [aquí](#).



Visita nuestro informe Anual 2019 de Banco Santander para conocer más sobre nuestros consejeros y Gobierno Corporativo [aquí](#).

Comités del Consejo de Administración (102-18)

Para gestionar de manera óptima nuestras diferentes actividades como organización, el Consejo de Administración designó cuatro comités especializados que abarcan temas económicos, sociales, éticos y legales. Estos comités son responsables de normar y asegurarse de que todas nuestras operaciones cumplan nuestros objetivos como banca responsable.

Cada año se llevan a cabo cuatro sesiones ordinarias más una sesión extendida para tratar los diferentes temas relacionados con nuestras estrategias de negocios.

Los cuatro comités están conformados de la siguiente manera:

Comité de Remuneraciones (CR)

Cuatro sesiones en 2019: 17 de enero, 11 de abril, 18 de julio y 21 de noviembre.

Funciones

Evaluar

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

Difundir

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

Informar

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

Proponer

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

Comité de Auditoría (CA)

Seis sesiones en 2019: 21 de enero, 13 de marzo, 12 de abril, 24 de junio, 22 de julio y 02 de septiembre.

(102-18)

Funciones

Asesorar

al Consejo en materia de estados financieros y auditoría.

Analizar

el dictamen y las opiniones del auditor externo e interno.

Solicitar

reuniones periódicas con directivos.

Proponer

al auditor interno y externo.

Apoyar

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

Informar

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

Vigilar y aprobar

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

Tomar

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

Informar

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

Evaluar

el desempeño de la Auditoría Externa.

Discutir

los estados financieros.

Conocer y autorizar

operaciones relacionadas y de empleados.

Revisar

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

Conocer, vigilar y dar seguimiento

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

Elaborar

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

Vigilar

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

Vigilar

la independencia del área de Auditoría Interna respecto de las demás unidades de negocio³.

³ En caso de falta de independencia, deberá informarlo al Consejo.

Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones (CPSNC)

(102-18)

(102-18)

Cuatro sesiones en 2019: 17 de enero, 11 de abril, 18 de julio y 19 de septiembre.

Funciones



(102-18)

Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Sesiones mensuales durante 2019.

(102-18)

Funciones**Proponer para aprobación del Consejo de Administración:**

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

Asegurar

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

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

Aprobar

- El ajuste excepcional de los Límites Específicos y/o Secundarios del Apetito a Riesgo (solamente cuando el Consejo le delega estas facultades con previa aprobación del Comité Ejecutivo de Riesgos), los Niveles de Tolerancia al Riesgo (una vez al año), e indicadores sobre riesgos de liquidez.
- Metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la Institución (una vez al año).
- Modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés establecidas para el riesgo de liquidez (Anexo 12-B) que habrán de utilizarse para llevar a cabo la evaluación, medición y el control de los riesgos que proponga la UAIR⁴ (una vez al año).
- Metodologías para la identificación, evaluación, medición y control de riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que se pretenda ofrecer al mercado.
- Acciones correctivas propuestas por la UAIR⁴ en términos de lo señalado en el Artículo 69.
- Manuales para la Administración Integral de Riesgos con base en los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo. Estos manuales deberán ser documentos técnicos que contengan, entre otros, las políticas, procedimientos, diagramas de flujo de información, modelos y metodologías necesarios para la administración de los distintos tipos de riesgo (Artículo 78).
- Evaluación Técnica de la AIR⁵ (Artículo 77) para su presentación al Consejo y a la Comisión.
- Informe de la Evaluación Técnica (Artículo 77).

Designar (remover)

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

Solicitar

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

Informar al Consejo⁶

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

Informar al Consejo⁷

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

Ajustar o autorizar

que se excedan los Límites Específicos de Exposición al Riesgo:

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

⁴ UAIR (Unidad de Administración Integral de Riesgos).⁵ AIR Administración Integral de Riesgos.⁶ Informar al Consejo cuando menos trimestralmente.⁷ Informar al Consejo cuando menos una vez al año.

Responsabilidades de los comités

(102-18)

El Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y el Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones toman decisiones del ámbito económico, ambiental y social.

Los Comités del Consejo (Comités Normativos) tienen la responsabilidad de identificar, analizar y dar seguimiento a los temas relevantes para Santander México. Esta figura puede apoyarse de los Comités Internos para contribuir en la operación y toma de decisiones de los Comités Normativos.

Santander Legal Pro Bono

Con el fin de impulsar el progreso de las personas físicas y morales de escasos recursos económicos a nivel global, desde 2018 se formaron en el Banco los Comités Pro Bono.

Mediante una red de abogados en despachos jurídicos y Notarías en México, Santander Pro Bono brinda asesoría legal gratuita a personas físicas que buscan emprender nuevos negocios y no cuentan con la orientación necesaria para cumplir con los requisitos legales vigentes.



Equipo Santander Pro Bono.

Brinda asistencia

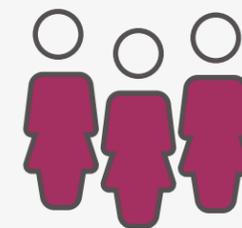
a Organizaciones de la Sociedad Civil en materia de finanzas y obligaciones legales-fiscales.

Proporciona asesoría

legal gratuita a Organizaciones de la Sociedad Civil y personas físicas que lo requieran.

Ofrece cursos y asesorías

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



En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Santander Legal Pro Bono, en colaboración con Espacio Mujeres para una Vida Digna Libre de Violencia A.C. (EMU), impartió el primer curso sobre "Educación Financiera" con el objetivo de fortalecer los procesos de empoderamiento, autonomía financiera y económica de cada una de ellas, y así contribuir en la construcción de una vida libre de violencia.

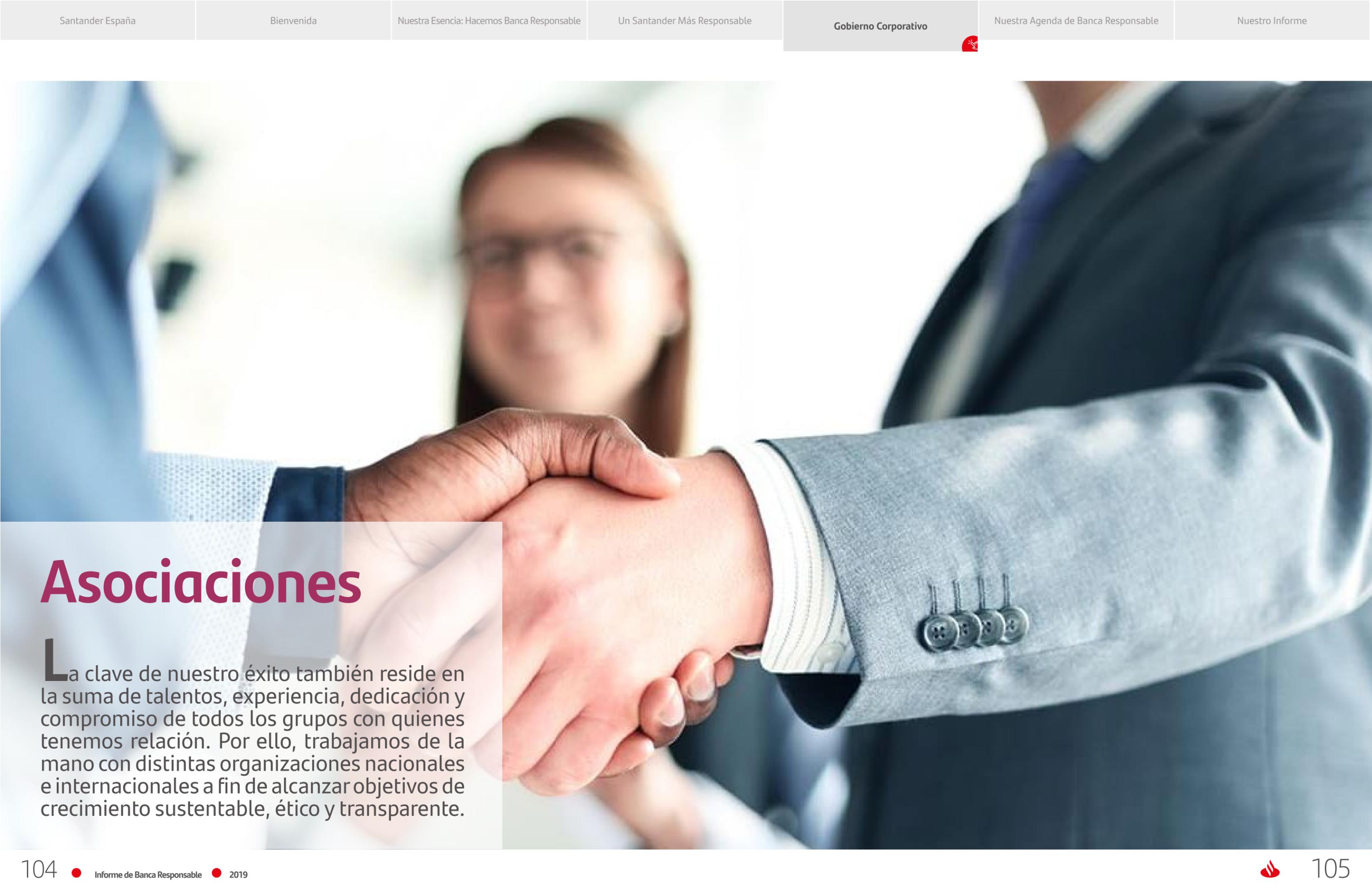
Para nosotros

es un privilegio participar en esta importante iniciativa que nos permite tener un impacto positivo en la comunidad en la que nos desarrollamos. Estamos muy agradecidos con Santander por el impulso que ha dado a este proyecto, el cual nos brinda la oportunidad de vivir una experiencia única de realización profesional y personal.

Mauricio Flores Castillo
Director Jurídico de Productos.



Principales
Acciones



Asociaciones

La clave de nuestro éxito también reside en la suma de talentos, experiencia, dedicación y compromiso de todos los grupos con quienes tenemos relación. Por ello, trabajamos de la mano con distintas organizaciones nacionales e internacionales a fin de alcanzar objetivos de crecimiento sustentable, ético y transparente.

(102-12, 102-13)

Formamos parte de las siguientes asociaciones financieras en México

Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)

Asociación de Bancos de México (ABM)

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

Como parte de los bancos que integran la ABM, firmamos el Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México que impulsa el desarrollo sustentable en el sector bancario a través de cinco ejes estratégicos:

- 1 ●● Institucionalización de políticas internas de sustentabilidad.
- 2 ●● Gestión de riesgos ambientales y sociales en procesos de inversión y crédito.
- 3 ●● Inversión sustentable.
- 4 ●● Uso eficiente de recursos en procesos internos.
- 5 ●● Seguimiento y difusión de prácticas y políticas de sustentabilidad del gremio.



Adhesión voluntaria a iniciativas internacionales (102-12, 102-13)

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Promueve 10 principios para impulsar la Responsabilidad Social Corporativa.

Banking Environment Initiative (BEI)

Brinda apoyo a sectores enteros para el desarrollo de estrategias rentables que se alineen a los objetivos del crecimiento sustentable. Esta institución pertenece a la Universidad de Cambridge.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

Orienta al sector empresarial en el desarrollo sustentable centrándose en tres puntos fundamentales: los grupos de interés, el medio ambiente y las sociedades.

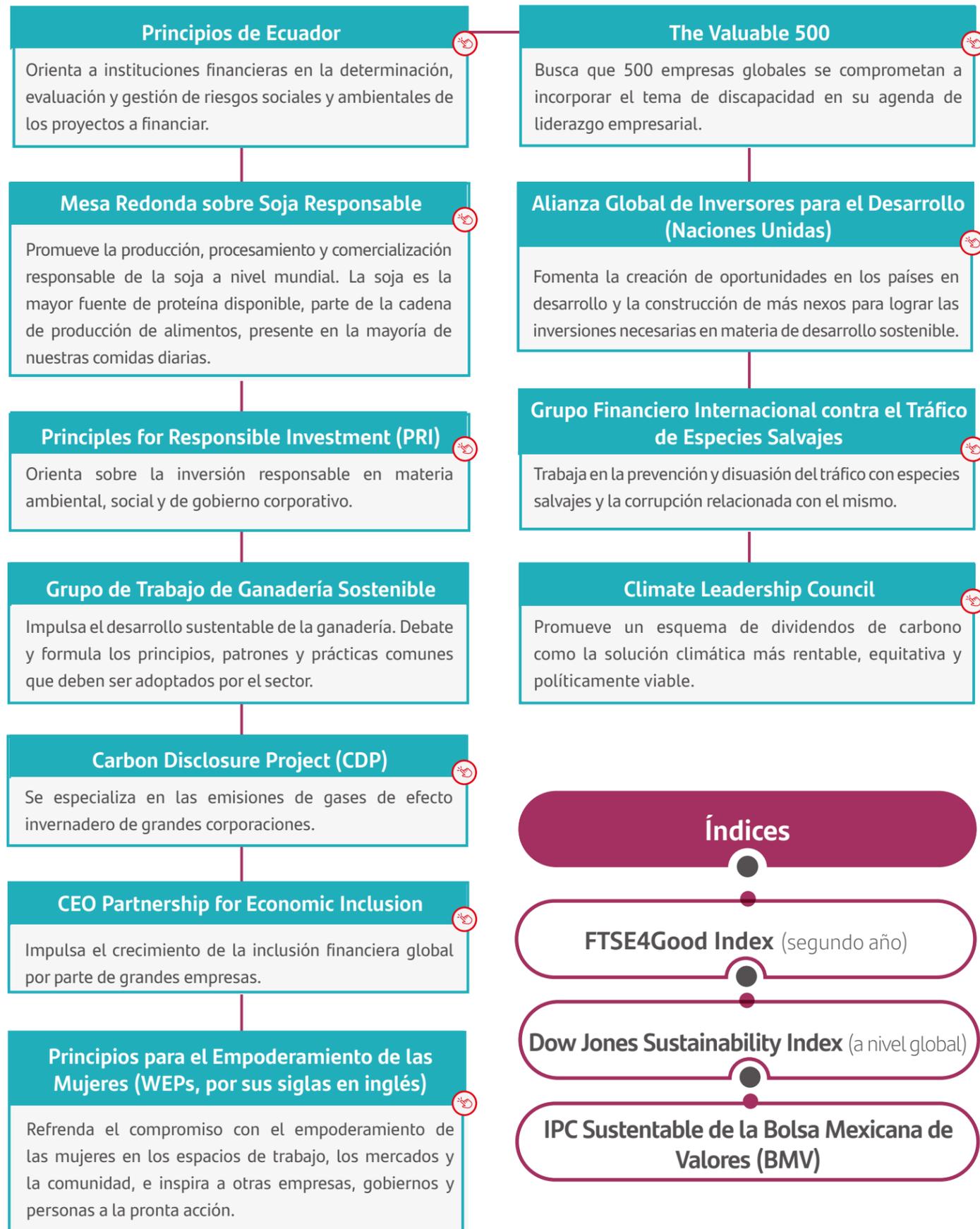
UNEP Finance Initiative

Promueve un cambio sistémico a nivel financiero para contribuir al desarrollo sustentable. Esta iniciativa pertenece a las Naciones Unidas y se enfoca en el sector financiero de manera específica.

Grupo Wolfsberg

Desarrolla marcos y directrices para la gestión de riesgos de delitos financieros.

(102-12, 102-13)



Programas

BID Y ACLIMATISSE

Programa piloto que busca fortalecer la capacidad institucional y operativa de los bancos mexicanos para identificar y manejar los riesgos y oportunidades ambientales, climáticas y sociales, apoyando a que las entidades financieras incorporen las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (102-12, 102-13)

Formamos parte y participamos de manera activa en el Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) que aborda temas relevantes relacionados con las necesidades, requerimientos y preocupaciones del mercado de valores, así como su normatividad, prácticas e integrantes.

Su principal objetivo es revisar y discutir temas relacionados con su participación en el mercado de valores y facilitar la participación de las emisoras en todas las actividades de regulación, promoción, desarrollo y difusión, orientadas a fomentar el fortalecimiento del mercado.

Durante 2019, algunos de los temas relevantes tratados en las sesiones del Comité fueron:

- **Cambios al IPC Sustentable.** Se anunció que a partir del 2019, RobecoSAM será el encargado de realizar la evaluación para los índices de la BMV, que miden el desempeño de las emisoras en términos de Responsabilidad Social, Gobierno Corporativo y Medio Ambiente.
- **Análisis del Decreto de Estímulos fiscales al Mercado de Valores.** Detalle de las iniciativas de estímulos fiscales en transacciones del sector financiero.
- **Iniciativa en la Cámara de Diputados sobre la participación de las mujeres en la integración de los Consejos de Administración.** Se mencionó el proyecto para reformar los artículos 19, 24 y 26 de la Ley del Mercado de Valores.
- **Iniciativa en la Cámara de Senadores sobre acciones colectivas para empresas listadas en el Mercado de Valores.** Reforma al Artículo 103 de la Ley del Mercado de Valores, la cual contempla adicionar la posibilidad de que los accionistas demanden la nulidad y el pago de los daños y perjuicios individualmente o bien mediante la acción colectiva.
- **Metodología para los índices ESG.** Este índice tomó como referencia la muestra de los índices: "S&P/BMV IPC" representando a las emisoras más bursátiles del mercado y "S&P Mexico BMI" que incluye a las fibras.

Gestión de Riesgos

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

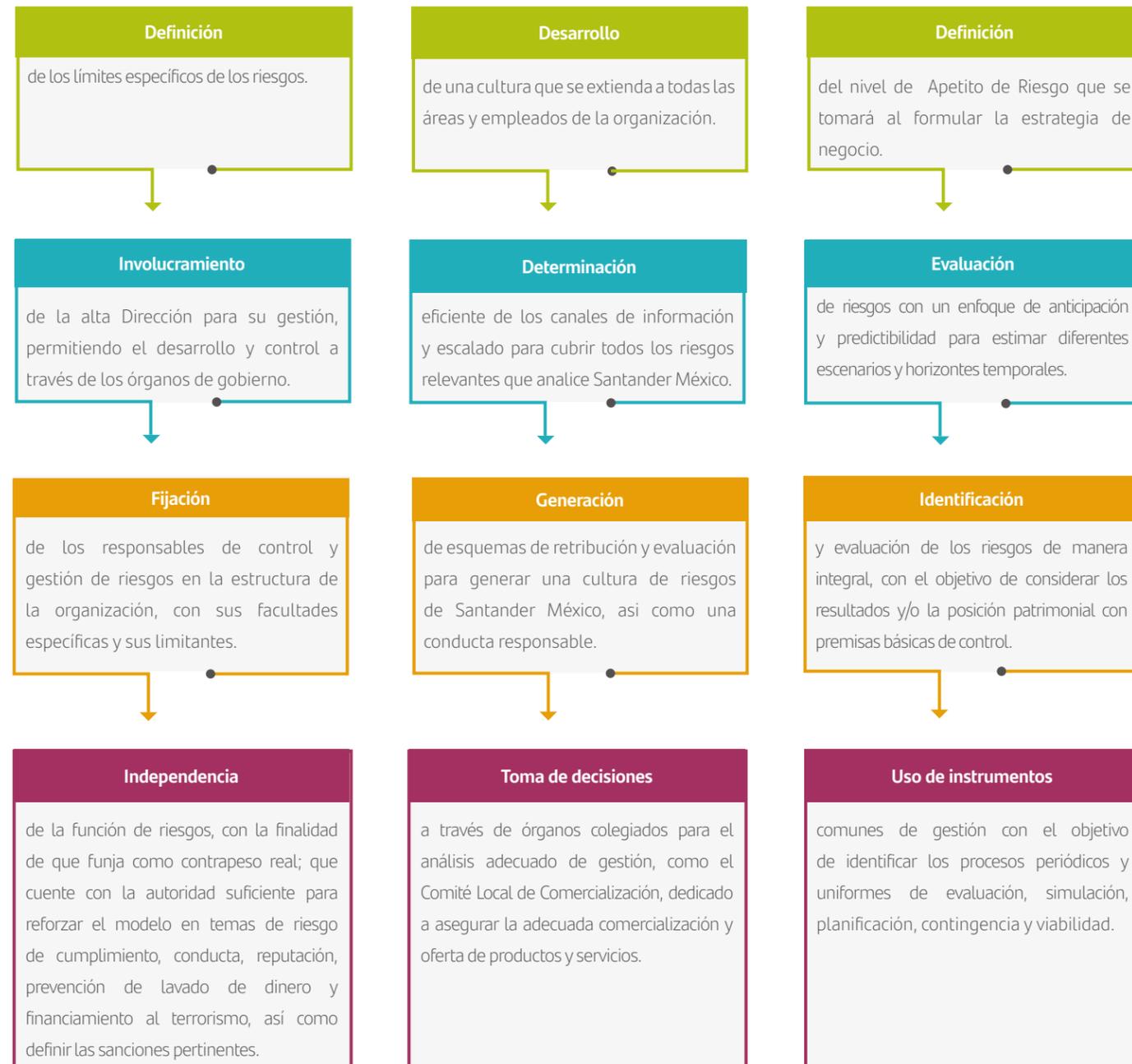
La óptima gestión de riesgos es necesaria para garantizar nuestra seguridad y funcionalidad como organización. Por ello, contamos con un Modelo de Gestión de Riesgos que nos ayuda a asegurar el cumplimiento responsable de las actividades, a fin de proteger a nuestra organización y a nuestros grupos de interés.



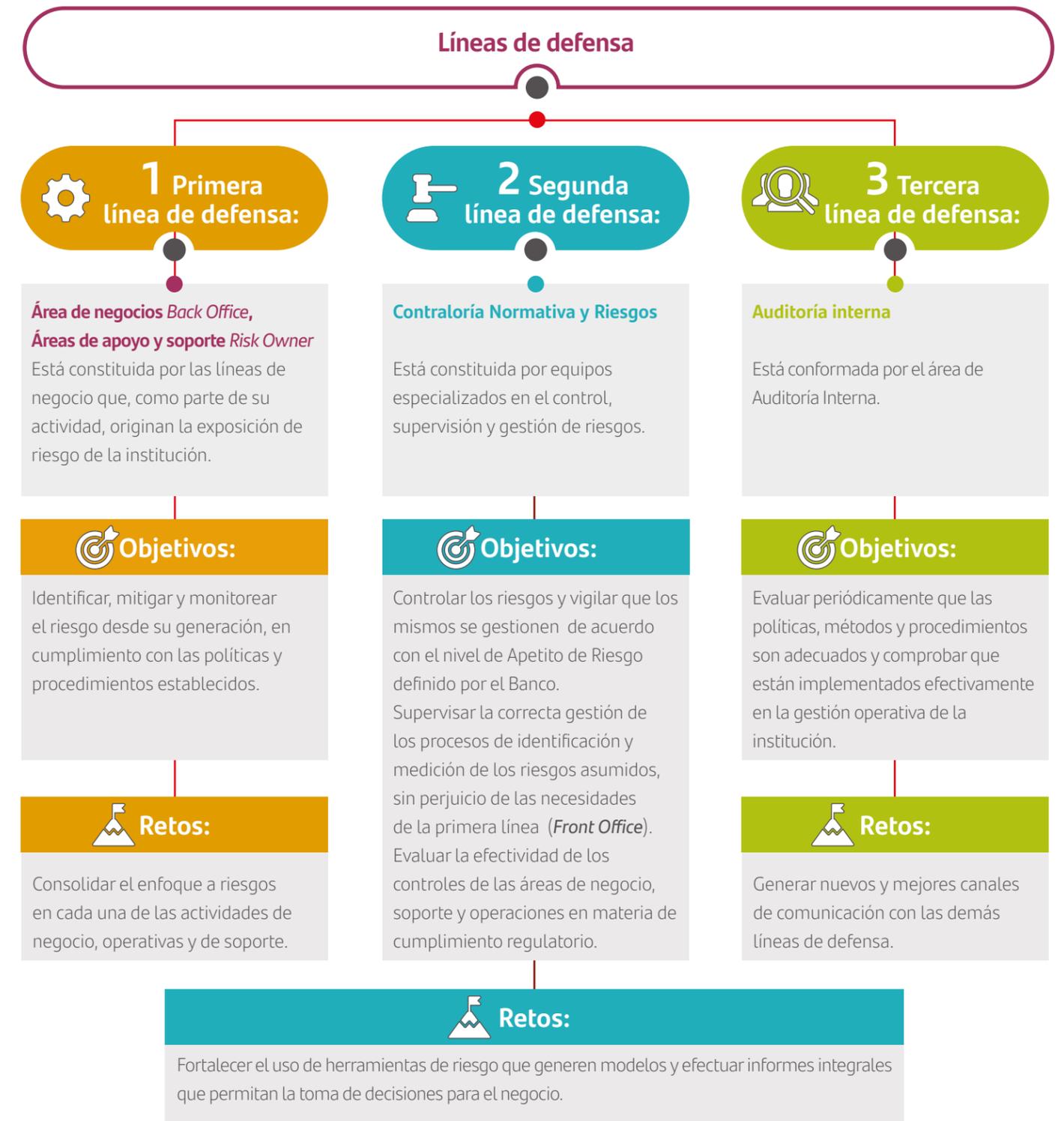
Modelo de Gestión de Riesgos

(102-11)

El Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR), que depende del Consejo de Administración, es el responsable de gestionar el Modelo de Gestión de Riesgos.



Este modelo está conformado por tres líneas de defensa que a continuación se especifican:



En el sector bancario existen diferentes tipos de riesgos, en especial los relacionados con crédito, mercado, liquidez y financiamiento. Sin embargo, a través de este mecanismo de gestión de riesgo, mantenemos un perfil medio-bajo y predecible.

Además, contamos con la Escuela de Riesgos México que se encarga de diseñar las estrategias y planes de acción de riesgos de nuestra organización.

Esta figura también tiene como responsabilidad difundir al interior la cultura de riesgos a través de las siguientes herramientas:

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



Nuestros

colaboradores son partícipes de un proceso de *assessment* para identificar áreas de oportunidades y riesgos.

Acciones de Cultura de Riesgos

La cultura de riesgos no es específica del banco, sino una forma de actuar cuidando aquello que nos interesa por medio de comportamientos éticos y responsables llevados a cabo con sentido común. Estas fueron nuestras principales iniciativas 2019:



Risk Pro Charity



Como una parte primordial de la responsabilidad social del área de Riesgos nació Risk Pro Charity, una iniciativa del equipo de empleados que busca ayudar a personas en desventaja social trabajando de la mano directamente con diversas asociaciones pertenecientes al Fideicomiso Por los Niños de México. En 2019, se llevaron a cabo 8 iniciativas con un total de inversión social de \$ 1.4 millones, beneficiando a 421 personas.



“Risk Pro Charity es un trabajo en equipo que desarrollamos en la Dirección General Adjunta de Riesgos. Busca crear iniciativas de impacto social en favor de comunidades y personas que se encuentran en desventaja social y económica.

Junto con otras áreas que se han sumado a las iniciativas de Risk Pro Charity, compartimos el compromiso con la misión de nuestra empresa sobre el progreso de las personas; nuestro negocio tiene que hacerse siempre con responsabilidad.

Gestionar los riesgos e impactar positivamente en la sociedad es responsabilidad de todos.”

Ricardo Alonso Fernández

Director General Adjunto de Riesgos.

Semana Santander- Risk Pro

- **Perfilador de riesgos:** se trató de un divertido quiz que a partir de las respuestas de los empleados, les decía cuál era su perfil de riesgos, haciendo una analogía con una raza de perros.
- **Difusión de cultura de riesgos:** se realizó una serie de actividades en las que se abordaron cinco temas diferentes: fraude, ciberriesgos, riesgo socioambiental, Gestión Integral del Riesgo y transformación cultural.
- **Risk rooms (scape rooms):** se retó a los empleados a descubrir los mensajes clave de cada día, relacionados con el tema del riesgo.

Advance Risk Management 2019

A solicitud de la corporación se definieron 21 iniciativas con hitos globales y locales para Advanced Risk Management (ARM Programa para acelerar la implantación de proyectos estratégicos de mejora de la capacidad de gestión y control de riesgos), con el objetivo de alinear las guías a las estrategias de riesgo del Banco. La Dirección General Adjunta de Riesgos ha reportado avances conforme al plan, y estima un avance al cierre del 98% para ARM y 91% en Estrategia de Riesgos.

Ciclo de conferencias

A través de conferencias, los directivos de riesgos dan a conocer las responsabilidades de cada área y cómo cada uno de los empleados participa en estos procesos.



Certificación Sucursales Risk Pro

Esta certificación interna reconoce la excelencia en la gestión de riesgos en el personal de sucursales. Para la selección de estas oficinas Risk Pro se toma en cuenta el IGR, un índice que cataloga a las sucursales con métricas que miden la gestión del riesgo.

Campaña de posicionamiento visual

Se agregó un elemento gráfico a nuestra marca corporativa, Risk Pro, y dentro del edificio corporativo Santa Fe se colocaron bandas amarillas "zona Risk Pro", todo ello apoyado con el lanzamiento de una campaña digital que incluyó diferentes mensajes de acciones específicas de gestión de riesgos para áreas centrales, Banca de Empresas e Instituciones y Red de Sucursales.

Campaña compromiso alta dirección

Parte de los principios de la cultura de riesgos, Risk Pro, exige el compromiso de la alta dirección con estos comportamientos, convirtiéndose en embajadores y promotores de las mismas entre sus equipos. Por ello, realizamos una campaña en la que cada Dirección General Adjunta enviaba directamente desde su correo personal un mensaje a toda su gente en este sentido. Además, se realizó un video con la participación del Comité de Dirección para promover este compromiso.

Ética Empresarial

El comportamiento ético es uno de los componentes que dan sentido a nuestra organización, pues ha permitido garantizar nuestro crecimiento sustentable y construir relaciones de confianza y fidelidad con nuestros grupos de interés.



Código General de Conducta (CGC)

(102-16, 102-17)

El Código General de Conducta (CGC) de Santander representa nuestro máximo marco normativo. En él se integran los principios, valores y normas que rigen nuestra manera de operar.

Principios



Igualdad de oportunidades y no discriminación.



Respeto a las personas – Derechos Humanos.



Conciliación del trabajo y la vida personal.



Prevención de riesgos laborales.



Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad socioambiental.



Derechos colectivos.

Alejandra, colaboradora Santander.

(102-16, 102-17, 103-2, 103-3, 205-2)

Capacitar a nuestros colaboradores en el tema de ética empresarial resulta crucial para la operación del Banco. Es por ello que brindamos una formación integral sobre la aplicación y especificaciones del Código General de Conducta de Santander y Anticorrupción.

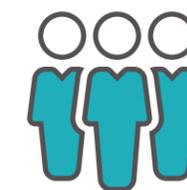
	Hombres	Mujeres	Total de horas
Horas de capacitación en Código General de Conducta (CGC).	Directores	120	469
	Subdirectores	376	911
	Gerentes	1,553	3,307
	Administrativos y Operativos	3,895	6,336
	Total	5,079	5,944



En 2019 se impartieron 11,023 horas de capacitación en el Código General de Conducta (CGC).

Este sistema es seguro y promueve la participación de empleados, ex empleados y proveedores de Santander México sin que exista ningún tipo de repercusión social o profesional para los denunciantes.

Con nuestra Línea Ética cumplimos con uno de los vectores de la Norma 035 de Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y uno de los requisitos del Padrón de Integridad Empresarial por contar con un sistema de denuncias de este tipo.



El 98% de los usuarios de la Línea Ética tiene una visión favorable de la misma.

Más de 2,300 denuncias recibidas desde sus inicios hasta la fecha.

900 denuncias recibidas en 2019, 15% más que en 2018.

Cultura ética

El sentido de la ética empresarial radica en la apropiación de los valores y principios de Santander por parte de todas las personas que lo conformamos. A lo largo de nuestra historia hemos construido y fortalecido una cultura ética que nos permite consolidarnos como un banco responsable.

Línea Ética

Contamos con un mecanismo para atender las denuncias de nuestros colaboradores sobre asuntos éticos relacionados con la operación de Santander.

Nuestra Línea Ética, operada por la compañía EthicsGlobal, permite realizar denuncias de manera anónima y confidencial a través de diversos canales de fácil acceso, incluyendo una aplicación, una plataforma de chat online, un e-mail, un sitio web y una línea telefónica.

Acciones de mejora gracias a las denuncias: (102-17)

- 

Procesos de *feedback* y seguimiento para encaminar a los directores hacia las mejores prácticas.
- 

Despidos por malos tratos o comportamientos indebidos.
- 

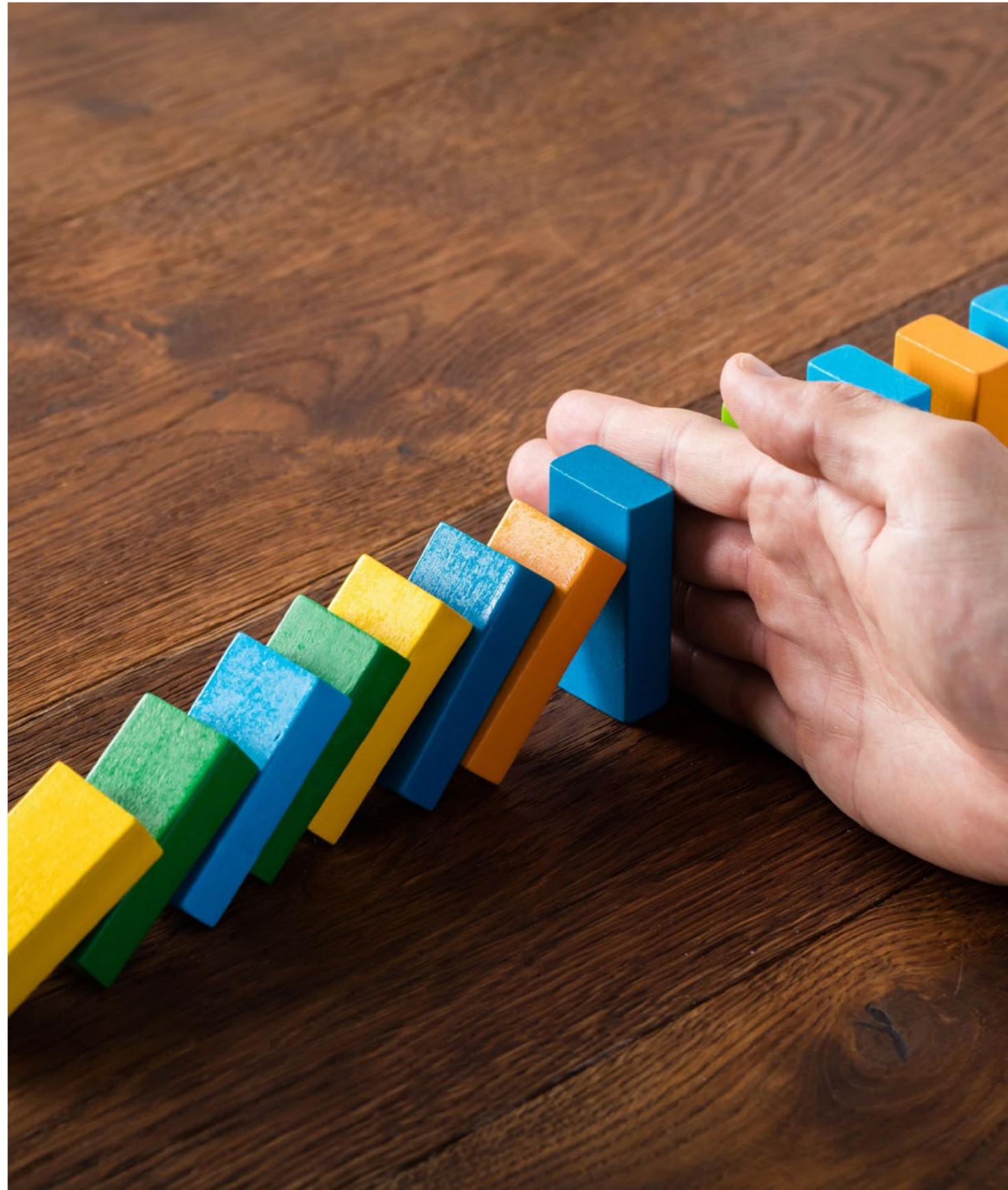
Intervenciones en los centros de trabajo para identificar y encauzar el clima laboral.
- 

Prevención efectiva de materialización del fraude.

Prevención de la corrupción

Damos prioridad a la operación transparente y a la rendición de cuentas, y rechazamos cualquier acción relacionada con prácticas ilegales como sobornos, pago de contribuciones, tráfico de influencias, mal manejo de los fondos públicos y cualquier otra actividad relacionada con la corrupción.

Día a día fortalecemos nuestra cultura ética a través de la Política de Prevención de la Corrupción de Santander México, así como de la actuación del área de Contraloría Normativa y de los comités encargados y la implementación de diversas estrategias.



Informamos sobre nuestras políticas y los procedimientos de la organización para la lucha contra la corrupción a: (102-17, 205-2)

22 miembros del Órgano de Gobierno.
100% del Órgano de Gobierno.
18,671 colaboradores.
100% de los colaboradores.

Nuestra Política de Prevención de la Corrupción regula los siguientes rubros:

Tipificación

de la corrupción.

Norma de recepción

de regalos recibidos por los colaboradores de Santander.

Funciones

de la Contraloría Normativa y demás controles sustentables.

La correcta vinculación

con instituciones públicas y privadas.

El canal de denuncias

El Comité para la Prevención

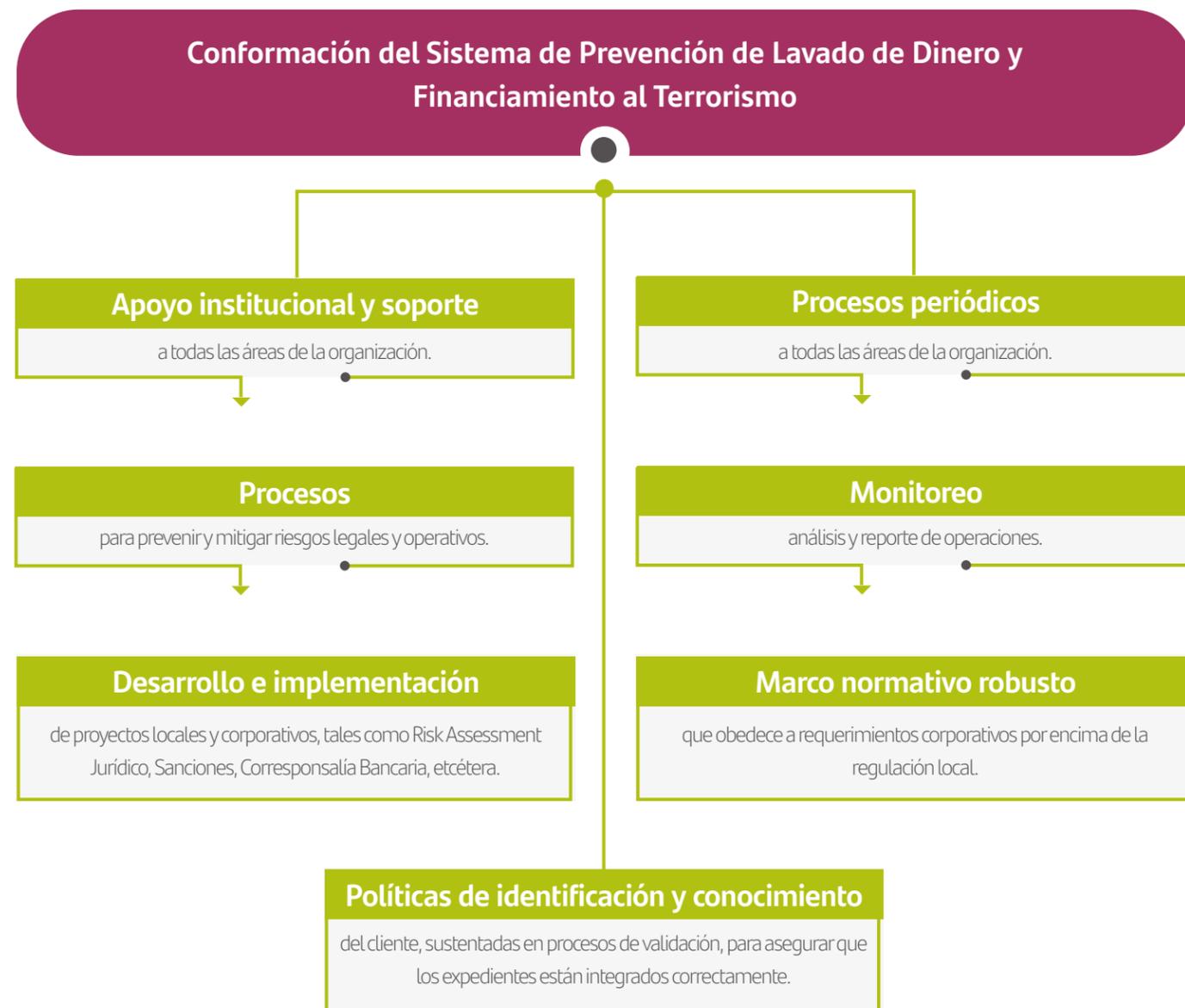
de la Corrupción (se reúne solo en casos no previstos en la política).

Prevención de lavado de dinero (102-17)

Sin duda, una prioridad en materia de ética empresarial es la prevención de lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. Para abordar estos temas contamos con procedimientos que nos permiten erradicar toda actividad que busque ocultar información sobre el origen de los fondos.

Para cumplir con esta misión creamos un Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) que establece las políticas, lineamientos, directrices, flujos y controles y para evitar el manejo de fondos de origen incierto.

Este sistema se fundamenta en el Manual General de Política y Procedimientos que se revisa de manera permanente con el objetivo de cumplir con lo establecido en la norma vigente del país. Además, cuenta con un programa semestral de certificación de riesgos y controles.



Marco institucional del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

1

Comité de Comunicación y Control

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

2

Unidad de Prevención de Lavado de Dinero (UPLD)

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

3

Oficial de Cumplimiento

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



Durante 2019 impartimos 27,787 horas de capacitación en Prevención de Lavado de Dinero.



Marcela, colaboradora Santander.

(102-17)

	Hombres	Mujeres	Total de horas	
Horas de capacitación en Prevención de Lavado de Dinero.	Directores	1,017	346	1,363
	Subdirectores	1,352	1,216	2,568
	Gerentes	4,270	3,214	7,484
	Administrativos y Operativos	6,611	9,761	16,372
Total	13,250	14,537	27,787	



Capacitación

sobre las políticas existentes en materia de **Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo:**

22 miembros del **Órgano de Gobierno.**

100% de los miembros del **Órgano de Gobierno.**

18,671 colaboradores.

100% de los colaboradores.

Conflictos de interés

Para prevenir cualquier acto que pueda estar motivado por un interés secundario de tipo económico o personal, en Santander hemos establecido mecanismos que regulan la adquisición o arrendamiento de bienes y activos, así como transacciones, y contratos de productos y servicios con sociedades o personas con las que existan intereses propios o vínculos familiares.

La Contraloría Normativa es el área encargada de recibir, identificar, analizar y registrar las denuncias que infrinjan el Código General de Conducta (CGC). Una vez que la Contraloría hace los registros de las denuncias, estos son recibidos por el Comité de Cumplimiento Normativo.



06



Nuestra Agenda de Banca Responsable

Nuevo Entorno Empresarial

Crecimiento Inclusivo y Sustentable



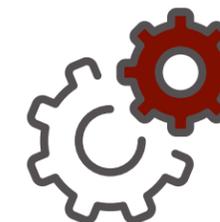
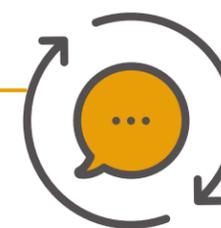


Principio 2: Impacto

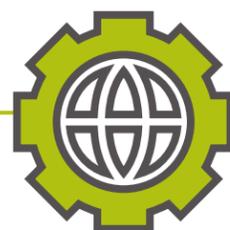


Santander tiene un sólido historial como **banco responsable...**

tuiio[®] desde el inicio
FINANZAS DE TÚ A TÚ
de sus operaciones, ha beneficiado a **105,018** personas con microcréditos para impulsar sus negocios.



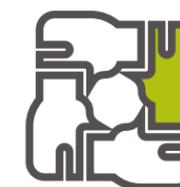
En 25 años del Fideicomiso Por los Niños de México hemos donado más de **\$132 millones de pesos**, apoyando a **660 organizaciones** en beneficio de más de **341,000 niñas y niños**.



Contamos con certificación ambiental **ISO 14:001** desde 2003.

En 17 años

y gracias a las donaciones de nuestros clientes, hemos canalizado más de **\$417.7 millones** en apoyo a causas sociales y ambientales en alianza con nuestros Socios Sustentables.



Somos miembros de Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012.



En 14 años del Premio Santander a la Innovación Empresarial hemos destinado **\$22.4 millones de pesos** para impulsar el emprendimiento de los jóvenes mexicanos.

Santander
Universidades

uni>ersia

+\$1,360 millones

invertidos desde 2005 al Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES).



Durante 15 años consecutivos hemos sido reconocidos como **Empresa Socialmente Responsable**.

...Ahora nuestra ambición es ir aún más lejos.

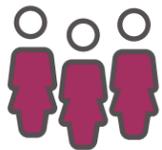
Hemos establecido 10 compromisos como Banca Responsable a nivel global, con resultados tan cercanos como el año 2021, que enriquecen la manera en la que desarrollamos nuestras actividades. Estos compromisos, que llevan implícita una estricta medición y transparencia sobre su cumplimiento, se alinean con lo que como sociedad todos aspiramos en torno a la equidad, la inclusión financiera, el desarrollo social de las comunidades, el apoyo a la educación y el cuidado del medio ambiente.

Metas y avances México:



Ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos seis de las geografías principales en las que operamos (2021).

- En 2019 fuimos reconocidos por **Great Place to Work México**.



Tener una presencia de mujeres en el Consejo de Administración de entre el 40% y el 60% (2021).

- En 2019 contamos con **4 consejeras propietarias** que representaron **el 36% de los miembros propietarios y el 18% del total**.



Contar con al menos el 30% de mujeres en cargos directivos (2025).

- Cerramos 2019 con **16% de mujeres en puestos de alta dirección***.



Conseguir la equidad salarial de género (2025).

- En 2019 logramos el **-1.6%****



Empoderar financieramente a 10 millones de personas (2025).

- En 2019 empoderamos financieramente a **236,943 personas** a través de microcréditos, accesibilidad y educación financiera⁸.



Financiar 120 billones de euros

acumulados para contribuir al desafío **del cambio climático** (2025).

- En 2019 **participamos en el financiamiento de Delaro, un parque eólico en Tamaulipas** con capacidad de generación **equivalente a 282,000 hogares mexicanos iluminados**.



Conseguir que el 100% de la energía

que utilizamos provenga de **fuentes renovables** (2025).

- En 2019 **firmamos un contrato (PPA-Power Purchase Agreement)** de suministro de energía eólica. Para 2021, **el 30% de nuestro consumo de energía será renovable**.



Eliminar el plástico innecesario

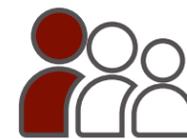
de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios (2021).

- En 2019 **redujimos en un 44% el uso de plásticos innecesarios** de un solo uso en nuestras oficinas.



Otorgar 200,000 becas, prácticas y programas para emprendedores (2021).

- En 2019 **entregamos 6,300 becas** a jóvenes universitarios.



Ayudar a 4 millones de personas

a través de distintos **programas de inversión a la comunidad** (2025).

- En 2019 **beneficiamos a 73,608 personas** a través de **40 iniciativas de inversión social**.

⁸ El avance acumulado para la meta en 2019 fue de 248,351 personas empoderadas financieramente.

* Alta Dirección: Promotorio, Faro y Solaruco.

** El cálculo de equidad salarial se obtiene con la comparación entre empleados del mismo trabajo, nivel y función. El indicador ideal es 0%.



Nuevo Entorno Empresarial

- Nuestros Colaboradores
- Nuestras Mejores Prácticas
- Transformación Digital

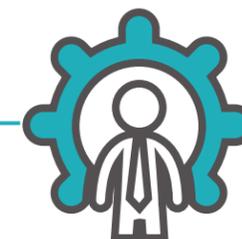


Uno de los dos principales retos de nuestra Agenda de Banca Responsable se enfoca en el **Nuevo Entorno Empresarial**: en la forma como operamos. Esto significa estar preparados para un entorno en constante cambio, contar con colaboradores comprometidos y capaces de entender las necesidades de nuestros clientes haciendo uso de la tecnología. Nuestro propósito es ir más allá, superar las expectativas de la sociedad y desarrollar nuestra actividad de una forma responsable.



18,671
empleados.

791,590
horas de capacitación.



Más de 70 registros
recibidos de **Fintechs** que participaron en **Radar Santander.**



Más de 50 mil
clientes con Santander TAP.



20 jóvenes
apoyados con becas de movilidad nacional para arte y cultura a través de nuestra **tarjeta Santander Legacy.**



55%
de los colaboradores promovidos en 2019 **fueron mujeres.**



Más de 26,500
puntos corresponsales en beneficio de nuestros clientes.

**Principio 2: Impacto**

Nuestros Colaboradores

Si hay algo que distingue a Santander, es que su equipo está conformado por personas extraordinarias. Agradecemos y reconocemos su esfuerzo a través de prácticas que garantizan su óptimo desarrollo personal y profesional con atractivos programas y beneficios. Nuestros colaboradores son la pieza angular para operar con éxito, y es gracias a su compromiso y empeño constante que, orgullosamente, nos distinguimos como un banco responsable.



Ser Padres Santander

México

Contamos con equipos diversos e inclusivos que son un reflejo de la sociedad. Gestionar esta diversidad de talento nos permite atraer, desarrollar y retener al mejor talento y nos ayuda a conseguir mejores resultados de forma sustentable. La diversidad e inclusión son una pieza fundamental de nuestra cultura Santander.

Uno de nuestros pilares de diversidad e inclusión es la conciliación vida-trabajo. Entendemos que el aspecto laboral compone solo una parte de la vida de las personas, por tanto contamos con iniciativas de flexibilidad laboral. Un ejemplo de estas iniciativas es el programa Ser Padres Santander el cual, a través de diversas acciones, busca brindar a nuestros colaboradores el tiempo y la invaluable oportunidad de vivir momentos únicos e irrepetibles con sus hijos, estar presentes en su formación y compartir tiempo de calidad con su familia.

Entre los programas dentro de Ser Padres Santander se encuentran los siguientes:

- **Escuela para Padres.**
- **Padres Mentores.**
- **Guarderías.**
- **6x2x6.**



Christian Fajardo

Colaborador Santander.

“Ser Padres Santander me ha apoyado en esta nueva etapa de mi vida con sus programas de flexibilidad, permitiéndome ajustar mis horarios para cumplir con mis actividades laborales y a la vez poder ofrecerle a mi familia tiempo de calidad y estar presente en los primeros meses de vida de mi bebé, que considero son muy importantes para crear lazos fuertes.

El programa 6x2x6 me ha permitido realizar home office un par de horas al día con lo que puedo estar presente con mi familia aunque siga trabajando en mi carga laboral cotidiana”.

Para saber
más



(102-8, 401-1, 404-1, 405-1)

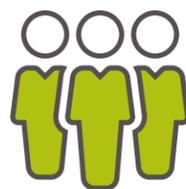


8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

Empleo

(102-8, 102-41, 401-1, 404-1, 405-1)



3,050
nuevas incorporaciones en 2019.

1,662
promociones.

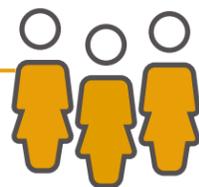
Nuestro objetivo como empresa empleadora es ser una institución más cercana, humana y sustentable. Por ello a lo largo de nuestra historia hemos implementado estrategias y acciones para que el mejor talento quiera pertenecer a esta organización y que nuestros colaboradores vean en nosotros un aliado para desarrollarse y visualizar su futuro con nosotros.

En 2019 nuestra plantilla de empleados sumó 18,671 personas, además de 2,681 trabajadores en el esquema de *outsourcing*. El 18.9% de los empleados cuenta con un contrato colectivo de trabajo; es decir, son trabajadores sindicalizados.

Mediante un plan de carrera que impulsa su crecimiento, en Santander promovemos un sentido de identidad y pertenencia de nuestros colaboradores. Durante 2019 hubo 1,662 promociones o ascensos en distintas posiciones entre nuestro personal, de los cuales 916 correspondieron a mujeres y 746 a hombres.

Mujeres: 10,250

33.5 años **edad media.**
6 años **antigüedad media.**
1,699 **nuevas incorporaciones.**
35.5 horas **promedio de horas de formación.**
1,491 **son personal de outsourcing.**
14.92% **tasa de rotación⁹.**



55%
del total de colaboradores son mujeres.



26%
de puestos directivos son ocupados por mujeres.



	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50	Total
Directoras	4	171	45	220
Subdirectoras	64	571	68	703
Gerentes	668	1,953	170	2,791
Administrativas y Operativas	3,542	2,724	270	6,536
Total	4,278	5,419	553	10,250

	Tipo de contratación		
	Fijos	Temporales	Total
	10,189	61	10,250

	Tipo de contratación
Sindicalizadas	2,281
No sindicalizadas	7,969
Total	10,250

	Altas de colaboradoras	
	Edad	Mujeres
Menores de 30		2,068
31-40		678
41-50		192
Mayores de 51		45
Total		2,983

En 2019 se registraron 2,909 bajas de mujeres, de las cuales 1,636 eran menores de 30 años, 889 tenían entre 31 y 40 años, 268 entre 41 y 50 años y 116 eran mayores de 51 años.

⁹ La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 289 del Índice de Contenidos GRI.



(102-8, 401-1, 404-1, 405-1)

Hombres: 8,421**35.1 años** edad media.**7 años** antigüedad media.**1,351** nuevas incorporaciones.**36.5 horas** promedio de horas de formación.**1,190** son personal de *outsourcing*.**18.86%** tasa de rotación¹⁰.

(403-5, 404-1)

Promedio de horas de formación



Mujeres



Hombres

	Mujeres	Hombres
Directores	44.0	30.4
Subdirectores	35.0	31.0
Gerentes	50.2	49.0
Administrativos y Operativos	29.2	29.7

Total	35.5	36.5
--------------	-------------	-------------

Total promedio de horas de formación	36.0
---	-------------

	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50	Total
Directores	2	408	230	640
Subdirectores	102	703	183	988
Gerentes	759	1,994	219	2,972
Administrativos y Operativos	2,288	1,332	201	3,821
Total	3,151	4,437	833	8,421

Tipo de contratación		
Fijos	Temporales	Total
8,371	50	8,421

Tipo de contratación	
Sindicalizados	1,242
No sindicalizados	7,179
Total	8,421

Altas de empleados	
Edad	Hombres
Menores de 30	1,545
31-40	647
41-50	174
Mayores de 51	58
Total	2,424

En 2019 se registraron 2,804 bajas de hombres, de los cuales 1,372 eran menores de 30 años, 919 tenían entre 31 y 40 años, 317 entre 41 y 50 años y 196 eran mayores de 51 años.

¹⁰ La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 289 del Índice de Contenidos GRI.

Tasa de rotación general (401-1)

Edad	Porcentaje
Menores de 30	21.93%
31-40	14.79%
41-50	11.56%
Mayores de 51	8.18%
Total rotación general	16.72%

Capacitación al personal

(404-1)

Buscamos profesionalizar y brindar nuevas y mejores herramientas para potencializar el talento con el que contamos. En el ejercicio 2019 se impartieron más de 650 cursos de capacitación en temas diversos: administrativos, comerciales, financieros, éticos, tecnológicos y de seguridad, entre muchos otros.



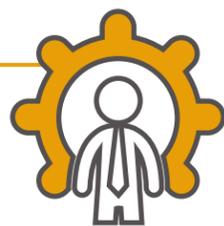
Durante 2019 se impartieron en total 791,590 horas de formación.

29.51% equivalió a **formación técnica**, un tipo de capacitación que tiene como finalidad implementar nuevos procesos y herramientas que optimicen las operaciones cotidianas de nuestros colaboradores.

38.32% correspondió a **formación normativa**, que hace referencia a las distintas certificaciones y cursos avalados por alguna autoridad.

32.17% se enfocó en **Management**, a fin de reforzar las capacidades de gestión orientadas al cumplimiento de metas y al trabajo colaborativo.

De la formación impartida, el 59.62% fue en línea; el 38% de manera presencial, y el 2.39% a través de aulas virtuales.



21,939

empleados capacitados¹¹.

791,590

horas de capacitación impartidas a nuestras colaboradoras y colaboradores.

\$166,296,064

de inversión en formación.



Horas de capacitación por modalidad y categoría laboral

	Presencial	Clase Virtual	E-learning	Total de horas
Directores	14,174	459	17,129	31,762
Subdirectores	20,941	796	38,376	60,113
Gerentes	107,005	3,660	219,053	329,718
Administrativos y Operativos	158,657	13,970	197,371	369,997
Total	300,776	18,885	471,929	791,590

Contamos con capacitación virtual que permite a nuestros colaboradores aprovechar las herramientas digitales y tener acceso al mejor contenido para el desarrollo de sus competencias.

¹¹ La diferencia entre empleados capacitados y el total de colaboradores reportados al cierre de 2019 se debe a los movimientos del personal presentados durante el año.

Academia MX

Capacitación personalizada que tiene el objetivo de impulsar el desarrollo de los empleados y profesionalizarlos a través de una formación innovadora, como el uso de dispositivos móviles y la tecnología, vinculándolos con diferentes espacios virtuales que les permitan seleccionar el lugar y el momento de tomar sus cursos.

Ofrecemos contenidos de plataformas internacionales como TED, KhanAcademy, Coursera, edX, miriada y la Universitat Oberta de Catalunya. Esta formación se complementa con cursos creados por Banco Santander para brindar una amplia gama de capacitaciones.



11,461

usuarios activos.

113,512 insignias obtenidas.

74 sprints publicados.

5 planes de aprendizaje lanzados.

AMX Talks

En mayo de 2019 se lanzó una nueva modalidad de formación: las charlas AMX Talks, que son transmisiones en vivo desde cualquier lugar del mundo en un set de grabación en temas que son tendencia. Son impartidas por gurús, quienes se encargan de compartir su experiencia en casos de éxito y mejores prácticas.

Los temas a destacar son: Imagen personal, *Feedback*, Priorizar y Delegar, Colaboración, Ciberseguridad, Riesgo Operacional, entre otros.

Ya que el móvil sigue siendo uno de los dispositivos más utilizados para el acceso a Academia, en agosto 2019 se lanzó la app AMX, así como la plataforma Rosetta Stone para el estudio de hasta 25 idiomas totalmente en línea y AMX OnDemand.

Lanzamiento de Academia en Contact Center

Se llevó a cabo el lanzamiento de Academia para toda la población del Contact Center con un evento que implicó la transmisión en vivo de un *webinar* que contó con una participación total de 990 colaboradores.

Oferta de formación digital

Este programa de formación y capacitación está dirigido a todos los empleados del Banco que desean aprender sobre transformación digital y/o desarrollar habilidades digitales. Los cursos ofrecidos actualmente abarcan contenidos enfocados en el desarrollo de un *mindset* digital en temas como *Agile*, Innovación, Cultura Digital, Office 365 y *Design Thinking*, entre otros.

Como complemento, durante 2019 se implementaron programas específicos para promover las habilidades digitales de los empleados de Santander.

Otras iniciativas de formación para Transformación Digital

En octubre arrancó el primer Diplomado de Transformación Digital y Analytics, un programa diseñado en conjunto con el Tecnológico de Monterrey que tiene el objetivo de desarrollar profesionales que adquieran las competencias necesarias para liderar el proceso de transformación digital en el que nos encontramos. La estructura del Diplomado cuenta con un Tronco Común y especialidades en *Agile Business*, *Big Data* y *Data Science*. En 2019 participaron 31 personas de diversas áreas.

En octubre 2019 también inició un programa de formación en *Agile* diseñado para personas que colaboran en algún proyecto en el que se requiere incorporar prácticas ágiles. El programa integra desde los fundamentos *Agile*, hasta la formación de roles en *Product Owner*, *Scrum Master* y *Lean Practitioner*.

Inducción a cajeros

Se rediseñó por completo el esquema dirigido a la formación de cajeros, convirtiéndose en un programa basado en el *mindset* positivo y el servicio al cliente.

Inducción a Promoción PyME

El objetivo de este programa es formar y certificar a todos los ejecutivos PyME de sucursal, PyME Senior y Gerente de Centro PyME en un proceso de homologación de conocimientos a través de Academia y sesiones Zoom impartidas por expertos, así como contar con un proceso recurrente de formación y certificación a los ejecutivos de nuevo ingreso (promociones y contrataciones) a la posición PyME de sucursal.

Retención y desarrollo de talento

Una condición indispensable para cumplir con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas es contar con un equipo único, motivado y comprometido, con una visión amplia para ver más allá de los aspectos laborales.

Entre las iniciativas que promueven la atracción y retención de talento de nuestra organización, destacan las siguientes:

Encuentro Santander y Coffee Talks: A partir de esta iniciativa confirmamos que Santander es un excelente lugar para trabajar. En estos eventos invitamos a los responsables de las universidades y a los estudiantes de últimos semestres y recién graduados a pasar un día en Santander. Hacemos presentaciones del Banco, de nuestros programas de atracción de talento y las posibilidades laborales.

En 2019 participaron:

- 193 académicos
- 100 estudiantes
- 78 Campus Universitarios
- 5 regionales

Beca Anáhuac- Santander: A través de Universia y de la Universidad Anáhuac, becamos a 30 estudiantes de diversas carreras y de alto rendimiento académico desde el segundo semestre de universidad. A lo largo de la carrera llevamos a cabo actividades con los estudiantes para que al final de sus carreras nos elijan como la mejor opción para comenzar su vida profesional.



Beca para cursar la Maestría en Banca y Mercados Financieros:

La otorgamos a empleados para que tengan la oportunidad de cursar una maestría en una universidad de prestigio en México.

Materia Administración Bancaria en el ITAM:

Este programa busca consolidar nuestra relación con una de las mejores universidades del país, el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), y contribuir activamente en la formación de los estudiantes.

Mundo Santander:

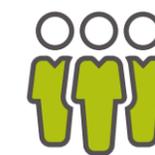
Dirigido a los profesionales de alto desempeño del Grupo, este programa consiste en una asignación de corta duración en un país distinto al de origen, en el área de interés del participante. Ofrece una plataforma de desarrollo de nuevos proyectos que permiten a los participantes consolidar sus conocimientos y experiencia. Participamos activamente en esta iniciativa de desarrollo global enviando en promedio a 30 empleados de México y recibiendo a alrededor de 10 colaboradores por año.

Procesos de evaluación

Damos seguimiento constante al crecimiento profesional de nuestros colaboradores, por lo que contamos con diversas herramientas de monitoreo y evaluación que nos permiten identificar la trayectoria de nuestros empleados dentro de la institución.

Evaluación DPO

El modelo de Evaluación de Desempeño por Obejtivos (DPO) se enfoca en el reconocimiento de la eficiencia y eficacia en función de los logros obtenidos, lo que permite el crecimiento de forma justa. Este tipo de evaluación revisa los procesos y resultados del personal, considerando tres aspectos principales: su desempeño en general, su contribución individual a los objetivos del área a la que pertenece y los comportamientos demostrados.



3,899

colaboradores fueron evaluados en 2019 a partir de este mecanismo.

	Mujeres	Hombres	Total
Directores	301	124	425
Subdirectores	646	444	1,090
Gerentes	750	673	1,423
Administrativos y Operativos	373	588	961
Total	2,070	1,829	3,899

Evaluación 360°

Al incorporar la retroalimentación de todas las relaciones laborales de un empleado –superiores, pares y colaboradores–, esta evaluación brinda una mayor objetividad. Las diversas perspectivas que considera dan a nuestro personal la oportunidad de desarrollar sus habilidades y desenvolverse de forma integral.



15,702

colaboradores se evaluaron mediante este formato en 2019.

	Mujeres	Hombres	Total
Directores	525	201	726
Subdirectores	990	685	1,675
Gerentes	2,795	2,649	5,444
Administrativos y Operativos	2,935	4,922	7,857
Total	7,245	8,457	15,702



A partir de los resultados de las encuestas aplicadas anualmente, se derivó el índice de liderazgo para quienes integran el grupo directivo. Con base en este ejercicio, identificamos a grandes líderes y les reconocimos por medio del boletín "Personal", comunicación quincenal para todos los colaboradores del Banco. También desayunaron con Hector Grisi, Presidente de Santander México, para compartir sus mejores prácticas.

Club de ganadores

Es un reconocimiento al esfuerzo de nuestros mejores colaboradores de la Red Comercial, quienes a lo largo del año obtuvieron los mejores resultados integrales en el esquema de incentivos. Se les premia asistiendo a una convención con eventos especiales.

Concurso Champions League

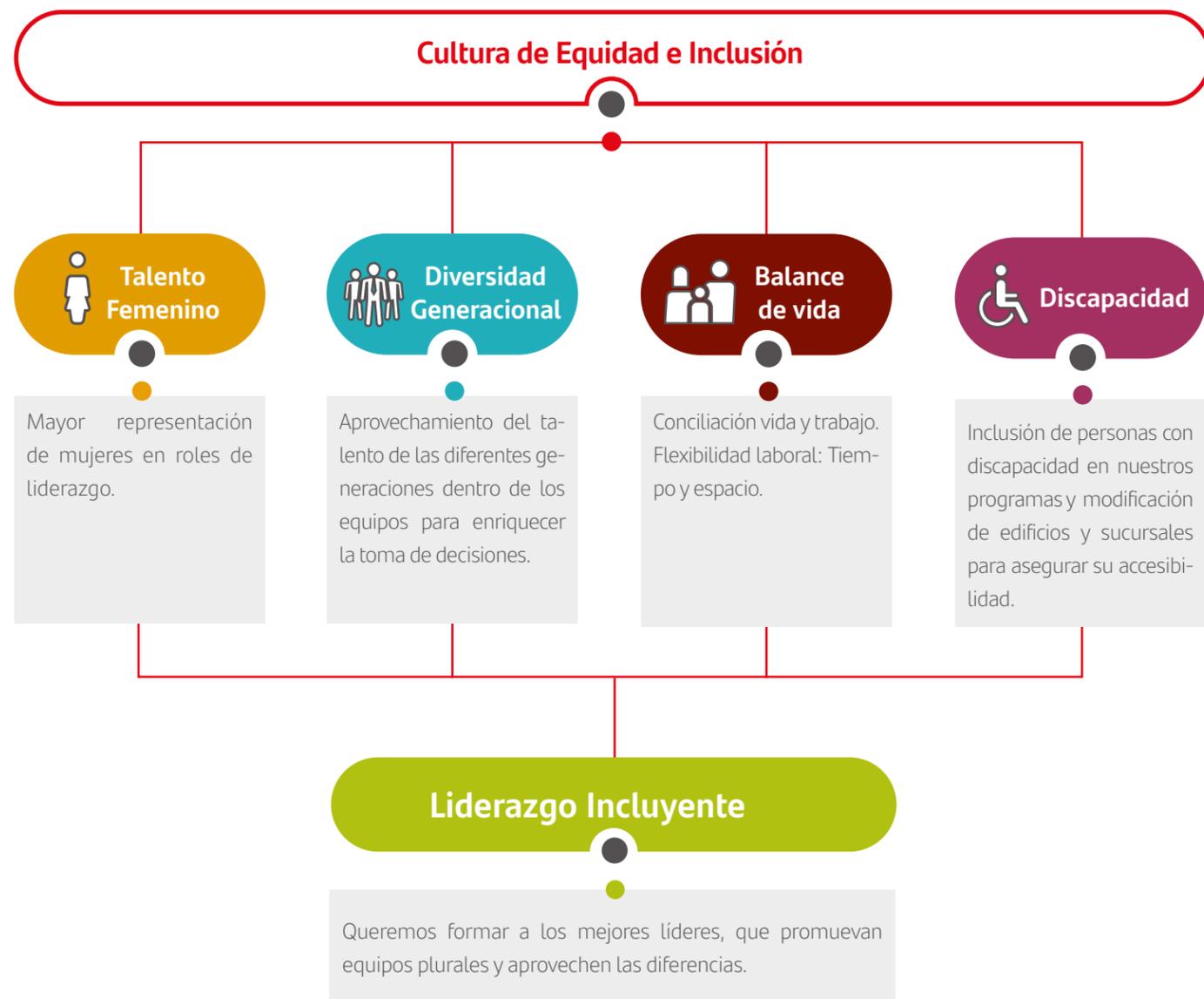
Se premia a los mejores colaboradores de la Red Comercial asistiendo a un partido de la Champions League o con artículos promocionales para quienes obtuvieron los mejores resultados en clientes, rentabilidad y seguros.

Reconocimiento a colaboradores a partir de los 25 años de antigüedad

Es un evento con la asistencia del festejado y su familia, donde los directivos del Banco agradecen su trayectoria.

Diversidad e Inclusión (D&I)

Estamos convencidos de que el fomento a la diversidad abona a la innovación, creatividad y bienestar de los colaboradores. La diversidad e inclusión son una pieza fundamental de nuestra cultura Santander. Somos incluyentes y encontramos en la diversidad un atributo de excelencia, ya que todo equipo se enriquece con las diferencias de sus miembros.



Consejo de Diversidad e Inclusión

Actualmente contamos con un Consejo de Diversidad e Inclusión conformado por 13 colaboradores de diferentes áreas y niveles organizacionales, y *sponsors* asignados exclusivamente para orientar y promover la estrategia de esta agenda dentro de la organización.



Trabajamos en cuatro ejes estratégicos:

- 1 Sensibilización** hacia el liderazgo para hombres y mujeres por igual.
- 2 Cambios** en la política de promoción y selección de talento.
- 3 Programas** de formación dirigidos a mujeres.
- 4 Esfuerzos** para alcanzar la equidad salarial.

Roles

- Sponsor D&I:** Como mayor exponente, representa las acciones de D&I y permea a todos el espíritu de compromiso. Actualmente fungen como *sponsors* el Director General Adjunto de la Banca de Empresas e Instituciones y el Director Ejecutivo de Recursos Humanos.
- Consejo D&I:** Su función es establecer objetivos e identificar retos; asegurar e impulsar el cumplimiento de iniciativas; generar contenidos de mejores prácticas, y dar seguimiento a las métricas e indicadores.
- Aliados:** Establecen un compromiso con los líderes de los proyectos para asegurar el cumplimiento de los mismos. También impulsan el cumplimiento de iniciativas.
- Líder Recursos Humanos:** Coordina y ejecuta los proyectos con el equipo de voluntarios *sponsor*. Es responsable de la ejecución y del piloto e impulsa el cambio y el proyecto. Funciona como vínculo y apoyo entre líderes y la implementación de la estrategia D&I.
- Líder proyecto D&I:** Garantiza la ejecución y el seguimiento de la implementación de la estrategia.



Nuestra estrategia es hacer de Banco Santander México el mejor lugar para trabajar para cualquier persona, sin importar su raza, género, etnia, religión y/o orientación sexual.

También difundimos campañas de comunicación que nos permiten llegar a diversas audiencias. Los ciclos de conferencias sobre Diversidad e Inclusión en 2019 tuvieron un impacto positivo en un total de 1,500 personas, mientras que el alcance de la campaña corporativa vía Comunica (uno de nuestros medios internos) fue de 18,000 personas.

En 2019 continuamos difundiendo nuestra estrategia de comunicación llamada "Igualmente diferentes" a través de posters y mailing. Además, lanzamos tres sprints en la plataforma digital Academia con los temas "Aceptas o toleras" sobre inclusión laboral e inclusión daltónica; "Las trampas de la mente" sobre prejuicios inconscientes y discriminación implícita, y "Un gran privilegio conlleva una gran responsabilidad" sobre liderazgo incluyente.

Talento Femenino



5

IGUALDAD DE GÉNERO

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

Es prioridad en nuestra Agenda de Banca Responsable generar un cambio estructural definitivo para lograr una verdadera equidad de género que enriquezca a la organización.



"Aumentar la presencia de mujeres en puestos de liderazgo requiere nuestra máxima atención y esfuerzo. El objetivo es que las mujeres tengan más peso en la toma de decisiones estratégicas, porque tener un liderazgo más diverso nos beneficia a todos. Todos ganamos, también los hombres y toda la sociedad."

Ana Botín
Presidenta de Banco Santander.



Encuentro Mujer 360.

En octubre de 2019

nos adherimos a los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés)** de la ONU, con el objetivo de refrendar el deber del Banco hacia el **empoderamiento de las mujeres en el trabajo y la comunidad.**

Dentro de **Talento Femenino** tenemos las siguientes iniciativas:

Networking, Connect to inspire: Consiste en sesiones interactivas entre cualquier empleado del Banco con las Directoras Ejecutivas de su elección con el fin de compartir su experiencia, consejos y cómo ha sido su desarrollo profesional.

Cross mentoring: Este programa, desarrollado en conjunto con Accenture, busca generar conversaciones entre mujeres líderes (aprendices) y directivas (mentoradas) de diversas empresas, quienes al compartir sus experiencias y perspectivas pueden ayudar a las aprendices a identificar las habilidades que deben desarrollar para alcanzar sus objetivos profesionales y consolidar su liderazgo.

Mujer 360°: Se busca incrementar el indicador de mujeres en posiciones de alta dirección mediante el desarrollo de habilidades de alto potencial, basado en los siguientes cuatro pilares: inteligencia emocional, liderazgo, balance y *networking*. El programa también considera la formación de sus jefes como *sponsors* y co-responsables de su crecimiento. De un colectivo de 107 mujeres identificadas con potencial, más del 85% ya ha participado en el programa. Durante 2019 se crearon cinco grupos, y se realizó el primer evento masivo con una asistencia de más de 130 personas, en donde participaron *speakers* de gran prestigio y especialistas en desarrollo femenino.

Masterminds: Este programa es la continuación para la primera generación de Mujer 360 y en él se trabaja el liderazgo femenino y cómo proyectarlo de manera positiva. Con esta iniciativa se busca crear conciencia de la importancia de proyectar una presencia ejecutiva o liderazgo de éxito con herramientas de comunicación asertiva para conectar y construir relaciones de éxito en diferentes tipos de eventos.

Contamos con **beneficios** especiales para nuestras colaboradoras que tienen hijos:

Programa Ser Padres Santander

Salas de lactancia

Horarios flexibles

Permisos laborales:

- Por convertirse en madre biológica o por adopción.
- Por asimilación de guardería.
- Tarde libre por cumpleaños de los hijos.

Diversidad Generacional

Entendemos que la diferencia de edades entre nuestros colaboradores nos enriquece a todos. Dentro de la Diversidad Generacional contamos con las siguientes iniciativas:

Talento Joven: Este programa está orientado a favorecer la profesionalización de posibles colaboradores e incrementar la diversidad dentro de la organización, a partir de las siguientes estrategias de retención y desarrollo de talento de jóvenes:

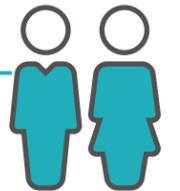
- 1 **Sensibilización en materia de diversidad generacional.**
- 2 **Concientización sobre Responsabilidad Social en la empresa.**
- 3 **Motivación y liderazgo a partir de mentorías bidireccionales, exposure y fortalecimiento de "Role Models".**
- 4 **Acompañamiento y seguimiento de plan de carrera.**



Linkers: Este programa tiene como objetivo atraer a jóvenes con alto potencial de diferentes carreras y universidades. A través de él se brinda a jóvenes becarios una oportunidad de tener una primera experiencia laboral estructurada que incluye orientación por parte de guías en el Banco y un plan de desarrollo sólido llevado a cabo a través de nuestra plataforma de conocimiento y formación, Academia MX.

La experiencia de aprendizaje que les ofrece el programa está enfocada en el desarrollo de habilidades del Siglo XXI (*accountability, continuous learning, mindset agile*, pensamiento crítico, trabajo colaborativo e inclusión). Es un programa que posiciona a Banco Santander como una marca empleadora que impulsa la diversidad e inclusión y fomenta el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores.

En julio de 2019 participaron 147 jóvenes de toda la república en la tercera generación de Linkers colaborando en distintas áreas del negocio.



El programa

de becarios Linkers garantiza el ingreso de **50%** mujeres y **50%** hombres.

Inroads- Inclusión social: Este programa ayuda a jóvenes universitarios de escasos recursos a tener una oportunidad laboral en empresas globales. Hoy somos la empresa que más Inroads contrata en el país. Actualmente se han incorporado 35 Inroads aportando su talento a la organización.

Jóvenes construyendo el futuro: Es una iniciativa del Gobierno Federal que consiste en vincular a personas de entre 18 y 29 años de edad, con empresas donde desarrollan o fortalecen hábitos laborales y competencias técnicas para incrementar sus posibilidades de empleabilidad a futuro. En 2019 contamos con 75 aprendices.

Top Pool: Es una iniciativa de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) que tiene como objetivo ayudar a los jóvenes que recién ingresan a laborar en el Banco a convertirse en banqueros corporativos de excelencia a largo plazo. A partir de un exclusivo plan de rotación, durante 18 meses nuestros empleados adquieren una intensa experiencia en la Banca de Inversión o en el área de Mercados de Capitales. De igual manera, les brindamos una formación con los expertos de cada uno de los productos que ofrece nuestra SCIB, así como cápsulas formativas de diferentes temas y preparación en escuelas de alto prestigio. Otra de las grandes ventajas de Top Pool es que permite a los jóvenes vivir experiencias con clientes y participar en diversos Comités con los protagonistas de SCIB.

Young Leaders: Este programa, que suma un esfuerzo global, se basa en la identificación de 280 jóvenes empleados de todo el mundo con excelentes habilidades de liderazgo. Una vez detectados estos talentos, los invitamos a participar en un programa de formación de alto nivel con duración de 18 meses. En este periodo también participan en foros y eventos en los que pueden desarrollar y compartir ideas para afrontar los retos disruptivos de los próximos años. En México participaron 24 jóvenes promesas en esta iniciativa con mira a convertirse en los líderes del mañana.

Balance de vida

Comprendemos que el bienestar de una persona va más allá del ámbito laboral y por eso apoyamos a nuestros colaboradores para que se desarrollen satisfactoriamente en todos los aspectos de su vida mediante la implementación de un robusto programa de Conciliación Vida-Trabajo.

Flexiworking

Es un programa enfocado en la productividad del colaborador fomentando horarios de trabajo flexibles que facilitan la conciliación de los compromisos laborales con otras actividades de carácter personal.



Francisco y su hijo, programa Ser Padres Santander.

Ser Padres Santander

Es una iniciativa con la que buscamos atender la necesidad de conciliar vida-trabajo para colaboradores que tienen hijos. Contamos con diferentes propuestas para apoyarlos:

- **Escuela para Padres:** Junto con la experta Julia Borbolla, se imparten conferencias a nivel nacional en donde se habla de diferentes temáticas en torno a la paternidad y la maternidad.
- **Padres Mentores:** Es un acompañamiento entre empleados de Santander que son papás o mamás, para que se ayuden con consejos en el proceso y que no se sientan solos.
- **Guarderías:** Buscamos ayudarlo a todos los papás y mamás con convenios de guarderías cercanas para que sientan la tranquilidad de dejar a sus hijos seguros mientras están trabajando.
- **6x2x6:** Nuevo horario flexible en el cual después del nacimiento del bebé los padres y madres pueden trabajar 6 horas de trabajo en la oficina x 2 horas de trabajo en casa (*home office*) durante 6 meses.

Negocios AM

Promueve que las reuniones con clientes sucedan en horario matutino, lo que ayuda a nuestros colaboradores a despejar la agenda por la tarde para que pueden dedicar tiempo a sus familias o a actividades personales.

FlexFriday

Brinda la opción de entrar a las 8:00 am los viernes para terminar la jornada laboral a las 3:00 pm.

Horario de Trabajo

Cambio en el horario de trabajo en áreas centrales iniciando a las 09:00 horas y finalizando a las 18:00 horas.

Discapacidad

Por medio de diversas iniciativas fomentamos una cultura de inclusión laboral para personas con discapacidad con el propósito de romper paradigmas y ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo profesional.

Linkers con discapacidad

En 2019 se incorporaron 5 linkers con algún tipo de discapacidad.

Contact Center

Evaluación para incorporar la tecnología *NonVisual Desktop Access* (NVDA)¹², lector de pantalla, en sistemas del Contact Center para incluir personal con discapacidad visual.

Inmuebles

Los inmuebles corporativos de Banco Santander México fueron evaluados y diagnosticados por la organización Todo Accesible y estamos trabajando en sucursales accesibles, tanto para colaboradores como para clientes.

Pláticas de concientización

Se presentaron en los corporativos de Santander personas con discapacidad para hablar sobre cómo se vive una discapacidad y cómo es posible incorporarse a la fuerza laboral.

Entre nuestras futuras iniciativas se encuentra trabajar junto con las asociaciones Inclúyeme, el Centro de Adiestramiento Personal y Social (CAPYS) y la consultora Capaxia para la inclusión de más personas con discapacidad en nuestra fuerza laboral.

¹² Un lector de pantalla es una aplicación software que trata de identificar e interpretar aquello que se muestra en pantalla. Esta interpretación se representa al usuario mediante sintetizadores de texto a voz, iconos sonoros, o una salida braille.

(403-3)



Fernando, colaborador Santander.



5 alumnas con discapacidad visual del Bachillerato Inclusivo iniciaron sus prácticas profesionales en el Contact Center de Santander, en la ciudad de Querétaro.

Las estudiantes de quinto semestre de bachillerato con la especialidad de Gestión Administrativa, forman parte de un programa piloto que se comienza a implementar en el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Querétaro en conjunto con la Universidad Politécnica de Santa Rosa Jáuregui, para la inclusión de personas con discapacidad auditiva, motriz y visual.

Prestaciones y beneficios

Ser un banco responsable implica mantener la integridad de nuestro personal teniendo siempre en cuenta su seguridad, educación y salud, por lo que diseñamos beneficios y prestaciones que cumplen con sus expectativas, a la vez que nos motiva a mejorar nuestro rendimiento como equipo.

Prestaciones de ley mejoradas

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

Permisos

- Por convertirse en padre o madre biológicos o por adopción.
- Por matrimonio.
- Por fallecimiento de familiares cercanos.
- Por asimilación de guardería.
- Tarde libre por cumpleaños de hijos.

Seguros

- Seguros Vida Básico 1-50.

Créditos

- De consumo (nómina, en línea, corto plazo).
- Hipotecario. Se requiere de una cierta antigüedad.

Servicio médico integral

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

Adicionales

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

(403-1, 403-3, 403-6, 403-7)

Salud y seguridad laboral

Para garantizar el bienestar y mejorar la salud de nuestros empleados es necesario mitigar los riesgos laborales, reducir el agotamiento y el estrés, así como promover prácticas y hábitos saludables que mejoren su calidad de vida.

Salud

Con nuestro programa BeHealthy México impulsamos 4 pilares: conócete, aliméntate, muévete y equilibrate, que buscan promover la salud integral de los empleados:

- Mayor equilibrio cuerpo/mente: bienestar físico, mental y emocional de los empleados.
- Mayor eficiencia laboral: más creativos, más concentrados, y con una mayor resistencia al estrés.
- Más energía: superar los episodios de cansancio más fácilmente y afrontar los retos con más vitalidad.
- Estar bien con uno mismo y con los demás: mejorar estado de ánimo, armonía con nuestro entorno y facilitar las relaciones laborales y sociales.
- Mayor satisfacción laboral: Incrementar los niveles de compromiso.
- Vehículo para reafirmar valores corporativos.
- Incrementar la oferta de valor como empleadores.
- Logros personales y de grupo: mejorar la salud, peso ideal, incremento de la energía, calma ante situaciones de estrés, mejor toma de decisiones laborales y personales, felicidad.



Conócete: Para reforzar este pilar se promueven checkups, programas de vacunación, Brigadas de Salud, la Semana de Salud y de Salud Infantil.



Aliméntate: Pensando en la prevención de enfermedades cardiovasculares, este pilar convoca a los colaboradores a llevar un régimen alimenticio más saludable.

(403-1, 403-4, 403-6, 403-7)



Muévete: Fomentamos el deporte entre nuestros colaboradores y sus familias, a través del acceso a instalaciones de alguno de los centros deportivos con los que tenemos convenios en todo el país.



Equilíbrate: Este pilar pone especial atención a la salud mental y emocional de nuestros empleados, buscando un mayor balance con la salud física a través de planes de acción personalizados y capacitaciones en inteligencia emocional, control de estrés y resiliencia. También ponemos a disposición del personal la atención de un coach de *wellness* en la Red de Sucursales y en los edificios corporativos.

Portal BeHealthy

Canal virtual donde brindamos información y apoyo a nuestros colaboradores en temas de comunicación asertiva, nutrición, gestión de emociones, liderazgo, bienestar y cultura organizacional.



10,000

usuarios registrados al cierre de 2019.

134,799

visitas registradas en el portal durante 2019.



(403-1, 403-4, 403-6, 403-7)

Portal BeHealthy

Los usuarios

que se registran en el portal contestan la evaluación de riesgos por estilo de vida.

De acuerdo con la evaluación

el programa arroja un estadístico por nivel de riesgo generando un reporte personal con planes sugeridos de mejora.

Los planes de mejora en:

nutrición, acondicionamiento físico, peso saludable, estrés, sueño y descanso, tabaco y alcohol, balance de vida, seguridad general y prevención médica.

Cada semana

se envían correos con recomendaciones específicas y tips de acuerdo con el riesgo detectado.

Semana BeHealthy

Una de nuestras iniciativas más importantes para la salud es la semana BeHealthy, en la que se realizan diversas actividades para nuestra comunidad. Se organiza un circuito de bienestar para que los empleados conozcan varios temas de salud. A nivel nacional se realizan retos, conferencias, masajes anti estrés, y para la red de sucursales, una Brigada de Salud. Las evaluaciones médicas en sitio incluyen: mastografía, química de 3 elementos, antígeno prostático, electrocardiograma, prueba de agudeza visual, densitometría, espirómetro, insuficiencia venosa, medición de masa corporal, ultrasonido de hígado, fisioterapia, odontología y diagnóstico de estrés.

(403-1, 403-2, 403-5, 403-6, 403-7)



En 2019

logramos:

2,247 evaluaciones médicas:

exámenes de sangre (química sanguínea, antígeno prostático).

1,664 estudios integrales de salud:

electrocardiogramas, salud bucal, agudeza visual, mastografía, entre otros.

8,821 evaluaciones de Riesgo de Salud (HRA).

800 masajes anti estrés.

3,500 participantes en pausas saludables:

se visitó cada lugar de trabajo y se invitó a las personas a que participaran por 7 minutos en actividades de acondicionamiento físico.

Juegos Bancarios

Participamos en los juegos bancarios organizados por la Asociación de Bancos de México y la Federación Nacional de Sindicatos Bancarios. A través de esta actividad fomentamos el sentido de pertenencia, nuestros valores, dedicación, disciplina y el desarrollo integral.

- 666 participantes
- 109 medallas



Seguridad laboral

Hemos enfocado los esfuerzos del área de Protección Civil en la elaboración de los programas internos de protección civil y en el cumplimiento de lo que esto conlleva, para que se puedan prevenir, disminuir o mitigar riesgos.



12,796

personas capacitadas en protección civil.

51,184 horas de talleres impartidos en protección civil.

4 horas promedio de capacitación por persona.

Reforzamos el programa de capacitación práctica que consiste en impartir en cada lugar de trabajo un taller con los principales temas en materia de protección civil para que el personal conozca y ubique posibles riesgos, el material y equipo con el que cuenta para atender situaciones de emergencia y la infraestructura instalada para coadyuvar en situaciones de crisis.

6 comportamientos para salvar una vida

Taller de prevención y atención de emergencias en el que se incluyen los siguientes temas:

- **Primeros auxilios:** atragantamientos, lesiones, quemaduras, entre otros.
- **Activación de servicios de emergencia.**
- **Uso y manejo de extintores para atención de fuegos incipientes.**
- **Técnicas de repliegue y evacuación.**



(403-1, 403-2, 403-7)

En el edificio Corporativo se incrementó el número de personas capacitadas gracias al taller "6 comportamientos para salvar una vida".

Simulacros

1,365 simulacros realizados en total.

21,421 personas participantes.

1,320 sucursales y

24 edificios involucrados.

**Principio 3: Clientes**

Nuestras Mejores Prácticas

Para nosotros ser responsables significa un compromiso integral, generar un impacto positivo en todos los ámbitos de nuestras operaciones. Esto, por supuesto, incluye la gestión responsable de nuestras prácticas comerciales diarias.



Protección al consumidor

“La calidad en el servicio comienza con una buena comunicación con nuestros clientes.”

En los últimos años el sistema financiero cambió, considerar a los clientes como centro del negocio. Así surgió el término “Protección al Consumidor Financiero”. En 2018, el área de Cumplimiento implementó esta función en Santander México, tomando como pilar los diez Principios de Protección al Consumidor.

Los Principios del Consumidor Financiero son la base de la función de Protección al Consumidor y son los siguientes:

- **Trato justo y respetuoso.**
- **Transparencia en la comunicación.**
- **Protección de datos.**
- **Innovación responsable.**
- **Salvaguarda de activos.**
- **Diseño de productos.**
- **Precios responsables.**
- **Clientes en circunstancias especiales.**
- **Educación financiera.**
- **Gestión de reclamaciones.**



“**U**nos de los objetivos principales de la Protección al Consumidor es aprender de “la voz del cliente” y obtener nuevos conocimientos sobre cómo piensan y se sienten acerca de su relación con Banco Santander México, cómo se resuelven sus problemas en nuestros canales de atención y el seguimiento que se les da durante su vida como clientes.”

Francisco Govea

Director Gobierno de Productos y Protección al Consumidor.

Teniendo en cuenta la importancia de **“la voz del cliente”** y la necesidad de encontrar una forma de conocer el cumplimiento de los diez principios, se desarrolló una metodología para la generación de indicadores que permiten la medición de dichos Principios de Protección al Consumidor. Esta toma toda **“la voz del cliente”** de diversas fuentes, como encuestas de calidad y redes sociales, para su análisis, así como métricas que genera el negocio, a fin de encontrar un equilibrio y un modelo predictivo de riesgo de conducta en el trato y comercialización de productos y servicios a nuestros clientes.

La función de Protección al Consumidor, en Cumplimiento, tiene muchos retos por delante. Se debe fortalecer, a cada momento, el concepto de visualizar al cliente como centro del negocio y otorgar el mejor servicio por todos los canales de atención.

Buscador inteligente de FAQs

1,508,021
preguntas recibidas.

Asistente virtual

1,533,918
preguntas recibidas.

Chat asistido

172,697
chats activados.

Interacciones con nuestros clientes

La base de la relación con nuestros clientes es la responsabilidad, no solo de proporcionar el mejor servicio financiero posible y cubrir sus necesidades y expectativas. Nuestra meta es ir más lejos y cuidar de su progreso y bienestar.

Atención al cliente

En Santander ofrecemos un servicio de excelencia mediante una atención personalizada, accesible, justa e innovadora, por lo que ponemos nuestro mayor esfuerzo en conseguir la satisfacción de nuestros clientes.

En 2019 continuamos acercándonos y estrechando la comunicación con ellos a través de nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente que se compone de las siguientes áreas:



Andrea, colaboradora Santander.

A Cliente o usuario

1. Supernet

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

2. Banner (portal)

- Cliente o usuario registra folio.
- En automático recibe folio y SLA.
- Registra datos de contacto (correo y número celular).

3. Red de sucursales

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

4. Contact center

- Recibe la queja.
- Informa folio y SLA.
- Registra datos de contacto (correo y número celular).

5. Defensor del cliente

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

6. Redes sociales

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

7. Programa de radio

- Se toma el caso al aire y se registra en el sistema.
- Registra datos de contacto (correo y número celular).

B Service center (sistema gestor)

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

C Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente

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

- Analiza el origen, toma decisiones y/o gestiona la resolución con las diversas áreas del banco y filiales.



- Obtiene dictamen y emite la respuesta en automático (correo y SMS).

Para el resto de los canales:

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

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

Governance:

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

D Cliente o usuario

- Recibe notificación automática de acuse vía SMS y por correo.
- Recibe automáticamente respuesta (correo y SMS).

C Áreas de Escalamiento (banco y filiales)

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

Calidad y satisfacción al cliente

Por medio de los canales que nos enlazan con nuestros clientes nos es posible conocer sus necesidades y trabajar en brindarles la mejor experiencia al momento de atenderlos, además de proveerlos con productos y servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades.

HUB emocional

Durante 2019 implementamos el HUB emocional con el objetivo de brindar a nuestros clientes experiencias emocionales y diferenciadoras. Mantenemos una medición continua del Net Promoter Score (NPS) para saber lo que opinan nuestros clientes de Banco Santander en general, así como de cada uno de nuestros canales de atención y de nuestros productos, además de la información que recabamos mediante encuestas, focus groups, entrevistas, etc.

Desarrollamos iniciativas pensando en nuestros clientes que desean cumplir sus sueños con el respaldo de nuestros créditos. Por ejemplo, aquellos que a través de nuestros seguros obtienen la tranquilidad deseada o para quienes buscan un nuevo hogar por medio de nuestros créditos hipotecarios.

Como ejemplo, existen los siguientes proyectos con sus principales iniciativas:

Crédito Hipotecario

- **Celebrando tu Hipoteca:** Experiencia culinaria durante la cual se entrega a clientes un Welcome Kit con una botella de champagne y dos copas.
- **Sigue tu Hipoteca:** Desarrollo para notificar al cliente el estatus del trámite de su hipoteca.
- **Herramienta de venta para ejecutivos y bróker:** Creación de un folleto de venta para ejecutivos y de una guía interactiva para clientes con la información sobre el proceso del crédito hipotecario.



Se logró
incrementar el NPS* de
31% a 68%, mejorando
así la experiencia de
nuestros clientes.

* Net Promoter Score (NPS).

Toque Santander

- **Antes de abrir la Sucursal:** Asegurar que todo esté "en su punto" para recibir a los clientes.
- **Durante la atención:** Cumplir los 4 pasos y 3 retos.

4 Pasos:

- » **Recíbelo:** Saluda de forma cálida, cercana y con la mejor actitud.
- » **Escúchalo:** Muestra interés, deja que hable y entiende su petición.
- » **Soluciono:** Indaga sobre su necesidad y verifica que le haya quedado claro.
- » **Despidelo:** Sé amable, mostrando interés y disposición; así es como te va a recordar.

3 Retos:

- » **Averigua** el nombre del cliente y llámale por su nombre mientras lo atiendes y al momento de despedirte.
- » **Identifica** la relación que tiene con el Banco (hazlo sentir familiar).
- » **Invítalo** a utilizar canales digitales.

Otro de nuestros grandes esfuerzos por mejorar la atención al cliente son las 386,355 encuestas de satisfacción que se realizaron en 2019, 30% más que el año anterior.

Realizamos esfuerzos adicionales para asegurar una mayor satisfacción en nuestros colaboradores, lo que a su vez repercute en la atención al cliente.



66%

de satisfacción neta en la atención en sucursal, **3% más** que en 2018.



Incremento en reconocimientos Wow¹³ de 38% en 2018 a 50% de felicitaciones obtenidas en 2019.

Experiencia para nuevos colaboradores

- **Entrega de credencial en tu primer día:** Durante el curso de inducción entregamos al colaborador la credencial que permite el acceso a su lugar de trabajo, comedor, estacionamiento y transporte.
- **Guías de onboarding:** Creación y difusión del *roadmap* a seguir cuando hay un nuevo colaborador (disponibles en intranet).
- **Herramientas de trabajo:** Entrega del equipo de cómputo el primer día laboral.
- **Mi lugar de trabajo:** Bienvenida al nuevo colaborador con distintivos.
- **Kit de bienvenida:** Contiene elementos emocionales para hacer memorable su primer día de trabajo.
- **Video de bienvenida:** El primer correo que recibe el colaborador en su ingreso es un video de bienvenida por parte del presidente de Banco Santander México.
- **Amigo Santander:** Figura de acompañamiento para el nuevo colaborador.



Se logró incrementar el NPS¹⁴ de colaboradores de 73% a 83% en 7 meses.

Nuevos modelos de sucursales

En 2019 trabajamos para implementar métodos que ofrezcan nuevos servicios y simplifiquen las operaciones:

Ágil: Sucursal operativa que absorbe más del 65% de las transacciones del micro mercado y cuenta con un horario extendido de lunes a sábado.

Actualmente contamos con tres sucursales abiertas:

- Cancún
- Veracruz
- Ciudad Victoria

Universitaria: Modelo de atención a nómina habientes y estudiantes de diversos campus (actualmente contamos con este modelo en la Universidad Anáhuac y en el Tecnológico de Monterrey). Incluye un punto de atención y una zona de autogestión amplia. Cuenta con espacios de coworking y con equipo comercial que apoya a nuestros clientes.

Islas Financieras: Puntos multicanales de autoservicio y atención FAS (Fuerza Asesor Santander) colocados en plazas comerciales.

Workcafe: Es un modelo disruptivo con espacios de coworking y servicios diferenciados para clientes y emprendedores; contamos con cinco salas disponibles. Fomentamos la digitalización con tres áreas de Digital Banking, una de ellas habilitada para el enrolamiento a biométricos.

Módulo Soriana: Este modelo operativo apoya en la recepción de depósitos en efectivo y cambio de moneda fraccionada de las tiendas Soriana. También da atención y servicio a los empleados y clientes de la tienda los 365 días del año. Actualmente contamos con uno de estos módulos en la ciudad de Monterrey.

¹³ Reconocimientos que otorga el cliente a la persona que lo atendió por haber hecho algo distintivo para mejorar su experiencia.

¹⁴ Net Promoter Score (NPS).

Accesibilidad



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

Con el objetivo de brindar a más personas la capacidad de aprovechar los servicios financieros de Santander y así lograr mayor inclusión en operaciones bancarias, hemos ampliado la accesibilidad a través de nuestros corresponsales.



26,510

puntos de acceso con presencia en toda la república, disponibles los 365 días del año.

118,204 clientes vulnerables

a los cuales brindamos accesibilidad a través de nuestras corresponsalías bancarias.

48,415,719 transacciones realizadas a través de nuestros corresponsales, **19% más** que en 2018.

En 2019 Woolworth y Tiendas del Sol se sumaron a nuestra extensa red de corresponsales que incluye a las tiendas OXXO, 7 Eleven, Circle K, Tiendas Extra, oficinas de Telecomm, Farmacias Guadalajara y las tiendas 7/24 Mix. Gracias a estos convenios, nuestros clientes pueden realizar operaciones como depósitos a tarjeta de débito y pagos de tarjeta de crédito de forma más sencilla y ágil. Los corresponsales nos permiten ampliar nuestra cobertura y fomentar la inclusión financiera.

Corresponsales

Total de sucursales

OXXO	19,345
Telecomm	1,702
7 Eleven	1,819
Circle K	
K	1,223
Tiendas Extra	
Súper 7/24 Mix	131
Farmacias Guadalajara	2,168
Woolworth	
Tiendas del Sol	122

Corresponsales

Total de transacciones

OXXO	42,337,348
Telecomm	2,971,945
7 Eleven	2,177,719
Farmacias Guadalajara	773,887
Circle K, Tiendas Extra, K	124,869
Súper 7/24 Mix	18,531
Woolworth	
Tiendas del Sol	11,420

También contamos con canales transaccionales que facilitan el acceso a los clientes a nuestros productos y servicios.



Canales transaccionales

		2019
Contact Center	Total de transacciones realizadas en el Contact Center	387,838
	Promedio de clientes atendidos por mes	915,970
SuperNet	Total de transacciones realizadas	54,974,349
	Número de clientes usuarios de SuperNet	1,242,713
SuperMóvil	Total de transacciones realizadas	88,327,007
	Número de clientes usuarios de SuperMóvil	3,684,629
Super Wallet	Número de clientes usuarios de Super Wallet	1,018,972
Domiciliaciones	Total de domiciliaciones realizadas en 2019	93,260

Protección al cliente

Protección de datos personales

Una labor indispensable para asegurar la lealtad de nuestros clientes es proteger sus datos personales. Por ello contamos con estatutos que, siguiendo un rigor técnico oportuno, permiten que la obtención, tratamiento, almacenamiento y transferencia de datos estén apegados al marco legal.

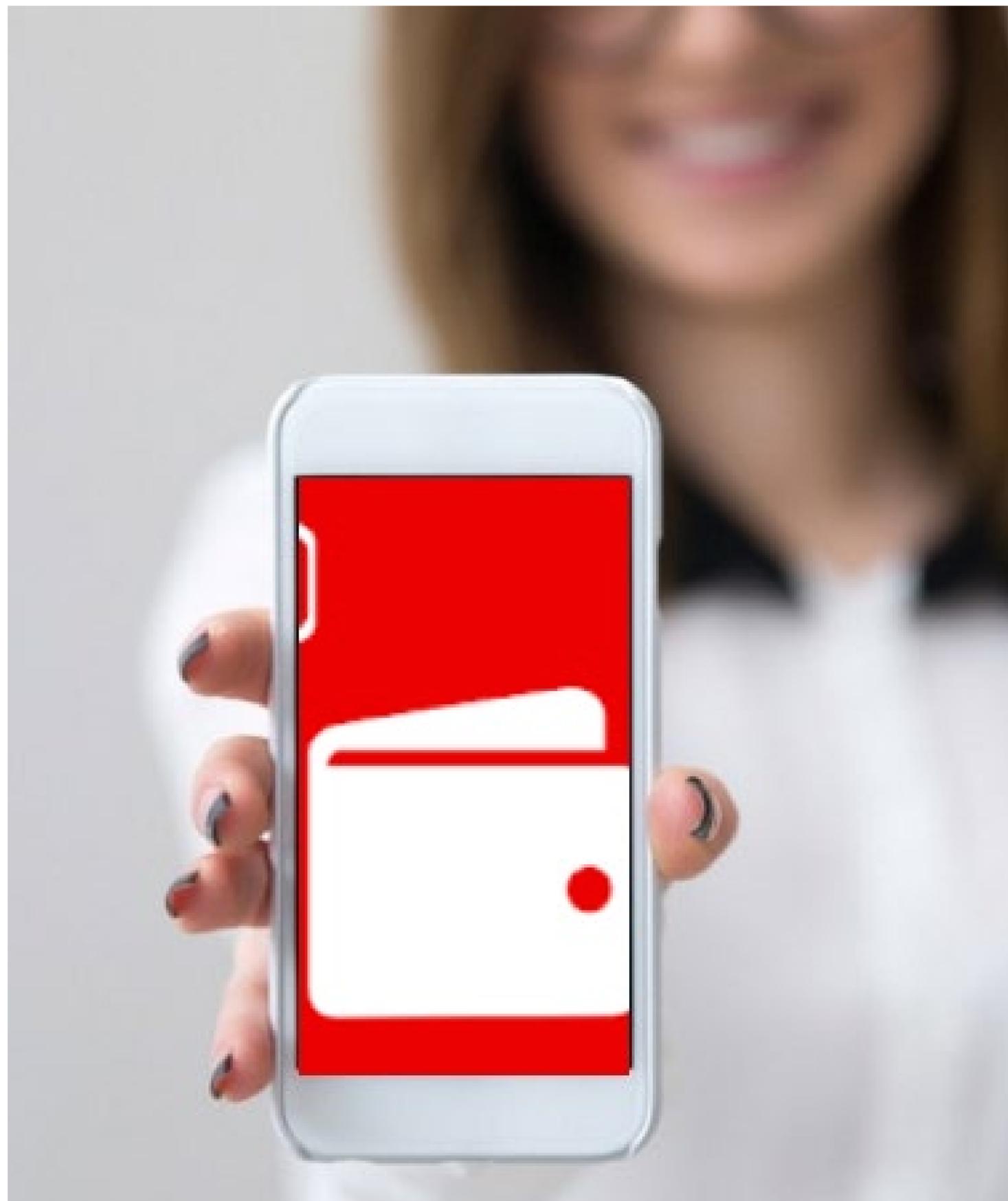
Salvaguardamos los datos personales a partir de la Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información y el Aviso de Privacidad.

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

Esta política considera dos eventos: el primero consiste en el planteamiento y descripción de los posibles incidentes que podrían ocurrir y, en dicho escenario, la forma adecuada para reportarlos. El segundo aspecto de esta política presenta las medidas y actividades de diversa índole que deben implementarse para resarcir, mitigar o sancionar el daño. Estas son, entre otras: (i) investigación, (ii) propuestas de mitigación y (iii) planes correctivos. La Oficina de Seguridad de la información (OSI) se encarga de la elaboración y ejecución de este estatuto.

Aviso de Privacidad

Alineados a los requerimientos legales, ponemos a disposición de los usuarios este documento que determina la posición del Grupo con respecto a la protección de datos personales y describe, entre otros, los siguientes conceptos: (i) definiciones, (ii) datos del responsable, (iii) información proporcionada por el titular, (iv) finalidad del tratamiento de datos, (v) limitación del uso y divulgación de los datos y (vi) medios para ejercer los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).



El manejo de datos implica una gran responsabilidad. Es por ello que impulsamos la construcción de una cultura de protección de datos personales liderada por Recursos Humanos y la Contraloría Normativa a través de capacitaciones en toda la organización.



15,449

horas de capacitación en materia de protección de datos personales.

Principios de Protección al Consumidor

Entre las principales iniciativas que promueven la protección al consumidor se ha trabajado en la elaboración, publicación y difusión de la Circular de Protección al Consumidor. Su objetivo fundamental es fijar los criterios específicos para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los derechos de los clientes en su relación con Santander México, así como establecer los criterios concretos para el control y supervisión de su cumplimiento.

Los diez Principios de Protección al Consumidor que nos rigen son:

- **Trato justo y respetuoso.**
- **Transparencia en la comunicación .**
- **Protección de datos.**
- **Innovación responsable.**
- **Salvaguarda de activos.**
- **Diseño de productos.**
- **Precios responsables.**
- **Clientes en circunstancias especiales.**
- **Educación financiera.**
- **Gestión de reclamaciones.**

El área de Gobierno de Productos y Protección al Consumidor ha iniciado diversas campañas de comunicación interna con la finalidad de que todos los empleados del Grupo conozcan y apliquen estos principios en el ámbito de su competencia, consolidando al cliente como el centro del negocio.

Ciberseguridad

Tanto nuestros empleados como nuestros clientes nos confían cada día su información personal y esperan que la tratemos con cuidado. Contamos con la Política de Seguridad de la información y Riesgo de Ciberseguridad para garantizar una cultura de gobierno de la seguridad de la información.

Entre las medidas de prevención consideradas se encuentran tests que se realizan de forma periódica y que permiten la identificación, gestión y corrección de las vulnerabilidades, para evitar ciberataques e incidencias.

También contamos con una política robusta de gestión de ciberincidentes para proporcionar una respuesta satisfactoria a los mismos. Los requisitos de seguridad y las responsabilidades en cada fase del ciclo de vida de los incidentes de ciberseguridad son:

Ciclo de vida de la gestión de incidentes de ciberseguridad

Detección y notificación

Análisis y escalado

Contención, erradicación y recuperación

Comités Internos Postincidente



Además, nuestro programa Awareness 2019 busca generar conciencia sobre la ciberseguridad para prevenir riesgos entre nuestros diversos grupos de interés. A continuación se enlistan las acciones implementadas entre empleados en materia de ciberseguridad.

- **Concientización de colaboradores:**
 - » Campaña de correos de concientización a empleados sobre ciberseguridad.
 - » Campaña de envío de correo a *offenders*.
 - » Guía del colaborador.
 - » Lanzamiento de Cyber Report App.
 - » Exploración de nuevos canales para adaptarse a la forma en que los empleados reciben información.
 - » Exploración de nuevas herramientas que puedan reforzar el ciber comportamiento.

Defensor del Cliente

Escuchamos a nuestros clientes cuando requieren expresar inconformidades a través de un mecanismo institucional que se implementó desde hace más de una década. El modelo del Defensor del Cliente es una instancia transparente y especializada que permite la comunicación entre el cliente y el Banco a partir de un intermediario. Al ser gestionado por terceros, el Defensor del Cliente funciona de forma objetiva y eficiente para dar claridad y resolver conflictos.

Herramientas del Defensor del Cliente:

Corporate Tableau

Proporciona los antecedentes necesarios para dar seguimiento puntual a los asuntos tratados y resueltos por el Defensor del Cliente.

NeoJúpiter

A través de esta herramienta los colaboradores de la Banca Comercial y de Particulares pueden saber quiénes están siendo atendidos por el Defensor del Cliente, y conocer la situación de sus clientes.



82%

de los casos fueron resueltos a favor del cliente.

2019

Casos recibidos	2,718
Casos cerrados	2,664
Casos resueltos a favor del cliente	2,179

Medios de denuncia Número de casos

Teléfono	776
Correo electrónico	1,315
Personal	105
Web	522

Prácticas comerciales

La economía mundial está experimentando una transformación sin precedentes. Este nuevo marco de competencia, en constante cambio, obliga a las empresas a asumir un mayor compromiso y a trabajar de una manera más innovadora y sustentable. En Santander desarrollamos nuestros productos y servicios de forma responsable y con una atención de calidad máxima a nuestros clientes.

Entre las mejores prácticas que nos permiten ser un banco líder en el sector están la mercadotecnia responsable, los patrocinios con conciencia y la medición de los impactos sociales y ambientales de nuestras operaciones.

Marketing responsable

Como banco responsable buscamos que las herramientas que nos vinculan con nuestros grupos de interés estén alineados a una cultura sustentable. Por eso hacemos mercadotecnia basada en el respeto a nuestro entorno, considerando tanto al medio ambiente como a la sociedad en sí.

Entre las principales medidas que tomamos se encuentran:

1. Reducción del número de impresos en sucursales: además de que solo imprimimos campañas con una vigencia amplia (superior a tres meses), el número de unidades impresas es inferior y además no producimos stock.
2. Se utilizan tintas bajas en químicos como medida de protección al medio ambiente y a la salud de las personas que trabajan con esos insumos.
3. Los proveedores de las carteleras impresas en exterior utilizan tintas biodegradables.
4. Mayor contratación de carteleras digitales en lugar de impresas.
5. Reducimos más el número de impresos enviados a nuestros clientes (correo directo) aumentando el uso de pantallas digitales para exteriores.

Redes sociales

Para lograr un mayor impacto en nuestras acciones es indispensable mantener una comunicación continua y fluida, así como difundir información relevante a nuestros grupos de interés, fomentando un diálogo constante y haciéndolos partícipes de dichas acciones.

Hemos identificado en las redes sociales un aliado estratégico para comunicar diversos temas de interés a grandes audiencias de forma oportuna y dinámica, ya que compartimos distintos materiales como noticias, infografías y videos a través de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

Total de seguidores 2019 Incremento vs 2018

YouTube Banco Santander	43,100	79%
Facebook Santander México	2,188,236	10%
Twitter @SantanderMx	288,933	37%
Instagram santander_mex	14,146	112%
LinkedIn Banco Santander México	61,600	52%

En Santander hacemos un uso responsable de nuestras redes sociales al difundir campañas con enfoque sustentable como: donativos en ATM's, apoyo a la educación y becas, diversidad y equidad de género, tips de ahorro, cápsulas de educación financiera, información sobre protección de datos, entre otras.

AutoCompara

Gracias al servicio AutoCompara los usuarios pueden cotizar, comparar y comprar seguros de autos en línea de forma sencilla y segura, ahorrando tiempo y dinero.

El beneficio que ofrecemos es el respaldo y acompañamiento al cliente con la aseguradora. Además, en temporalidades clave, lanzamos ofertas de descuento en precio y la posibilidad de diferir su pago a 12 meses sin intereses.

Al cierre de 2019 en AutoCompara se vendieron 304,900 pólizas y la cartera total o pólizas contratadas fue de 713,131.

Campañas y patrocinios

Año con año nos esforzamos por generar convenios de patrocinio en eventos culturales, deportivos o de entretenimiento que respondan a los intereses de nuestros clientes. Esto nos permite estrechar los vínculos con nuestros grupos de interés y aportarles un valor adicional.



En nuestra labor de apoyo al arte y la cultura, en 2019 nos convertimos en patrocinadores del Centro de Artes Escénicas (CAE) en Guadalajara.

En 2019 llevamos a cabo las siguientes campañas:

Campaña UEFA Champions League

Boletos para diferentes partidos de la UCL o artículos promocionales.

Campaña F1

Boletos para el Gran Premio de México de F1.

Campañas preventa de conciertos y eventos

Preventa exclusiva para tarjetahabientes Santander para conciertos de artistas como Carlos Rivera y Enrique Iglesias, y espectáculos como Carmina Burana en diferentes ciudades (Monterrey, Guadalajara y CDMX); y eventos como Sabores Polanco, Dinner in Blanc, Oktoberfest, entre otros.

Brindamos beneficios adicionales a nuestros usuarios de Tarjetas Santander, como la alianza con Repsol con una devolución de \$200 pesos por cada \$2,000 de consumo; la portabilidad de nómina que permite realizar dos retiros al mes sin costo en cajeros de cualquier banco en México y tarjeta de crédito sin anualidad; Hipoteca plus, la tasa fija más baja del mercado desde 7.99%, y Arma tu kit, que consistió en el regalo de cinco refractarios diferentes. Todos estos beneficios tuvieron el objetivo de recompensar la confianza de nuestros clientes.

Transparencia y comercialización de nuevos productos

Buscamos que todas nuestras operaciones estén basadas en la transparencia, y por ello nos aseguramos de que nuestros clientes conozcan tanto los beneficios como las posibles adversidades de los nuevos productos que lanzamos para su comercialización.

Así, otro elemento de nuestras mejores prácticas es el marco normativo que hemos establecido para prevenir, mitigar y minimizar los riesgos que puede conllevar la comercialización de productos durante las fases de preventa, venta y seguimiento. El Comité Local de Comercialización (CLC) es el encargado de todas las actividades relacionadas con la comercialización de nuestros productos.

Estas son las funciones más relevantes del Comité Local de Comercialización:

- a **Hacer cumplir la norma** aplicable.
- b **Verificar que el riesgo de comercializar** esté de acuerdo con el nivel de apetito de riesgo que tiene el Grupo.
- c **Definir un estudio de viabilidad** para cada producto y servicio, incluyendo el análisis de todas las dotaciones y desarrollos tecnológicos requeridos para garantizar su desarrollo.
- d **Revisar que el producto o servicio** encaje en el catálogo de la organización.
- e **Determinar que los productos financieros** estén clasificados adecuadamente según la metodología acordada con la corporación.
- f **Establecer claramente el público objetivo**, atendiendo a sus características y necesidades.
- g **Definir controles claros para que el producto/servicio** no se comercialice a clientes que no pertenecen al público objetivo.
- h **Definir los canales aptos para la comercialización** de cada producto/servicio garantizando la transparencia y la ética de su práctica.
- i **Asegurar que en el proceso de aprobación** se determine la documentación (publicitaria, comercial, pre-contractual, contractual y post-contractual) apropiada para cada producto o servicio, cliente y tipo de comercialización y, en cada caso, la información que debe comunicarse a los clientes de forma clara y transparente.



Sergio, colaborador Santander.

Transformación Digital

Es un hecho: nos encontramos ante un nuevo escenario global en el que las economías demandan una transformación digital en los negocios si es que quieren perdurar.



En Santander hemos decidido abrazar estos cambios crecientes en nuestro negocio, no solo para adaptarnos al desarrollo tecnológico, sino también para utilizar la digitalización de los servicios y la movilidad como ventajas para crecer aún más.

De tal manera, agregamos valor a nuestros servicios y productos financieros transformando nuestros procesos de acuerdo con las nuevas tendencias tecnológicas, gracias a la ayuda de personal talentoso y preparado para innovar y dar respuesta de manera eficaz y oportuna a las necesidades de la era digital.



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

Digitalización de canales y plataformas

La digitalización de nuestras plataformas y canales nos ha permitido potenciar la accesibilidad y brindar una mejor experiencia a los usuarios que utilizan nuestros servicios, mientras que trabajamos de forma constante para enfrentar exitosamente los nuevos desafíos tecnológicos.

Santander Personal es un canal de atención remota que nos acerca a nuestros clientes digitales mediante una plataforma de comunicación activa con gestores especializados. Desde su lanzamiento en 2018, este modelo multicanal ha tenido un gran alcance y en 2019 registró la atención de 102,000 clientes, 175% más que el año anterior.

En 2019 llegamos a 4,171,012 clientes digitales, lo que representa alrededor del 23% del total de nuestros clientes activos. En los últimos años este crecimiento ha sido acelerado y en comparación con 2018, aumentó en un 44%.



4.17

millones de clientes digitales, lo que significa un **incremento del 44%** en comparación con 2018.

Inversión en innovación y tecnología

Invertir en el desarrollo de nuevas tecnologías nos ayuda a mejorar nuestro desempeño general, lo que revierte en beneficios para todos nuestros grupos de interés.

Contamos con la fábrica digital Spotlight que trabaja en la creación e implementación de nuevos proyectos, acelerando el ritmo de nuestra transformación en banca digital.

En 2019 hubo grandes avances en materia de Innovación. Creamos un ecosistema de pagos digitales único, impulsando nuevos negocios para el Banco y ofreciendo a nuestros clientes nuevas formas de interactuar con su cuenta y con otros usuarios de la banca.

Santander TAP ha eliminado las fricciones para hacer pagos entre personas y su funcionamiento es único en México. Más de 50,000 clientes realizan pagos desde su chat preferido en cuestión de segundos, sin necesidad de conocer la cuenta bancaria del destinatario y desde \$10 pesos. En total se han realizado 380,000 pagos por un monto total de \$180 millones de pesos.

MIS METAS es el producto WOW más exitoso del Banco y la primera solución de ahorro automático en México, donde los clientes pueden programar metas de ahorro, ya sea con un monto fijo, redondeando sus compras, con cada pago de nómina que reciban, al comprar un café o hasta yendo al cine. En menos de un año (11 meses de su lanzamiento) hemos logrado que más de 200,000 clientes ahorren, acumulando un total de \$2,700 millones de pesos.



Santander fue el primer banco certificado por Banxico para realizar pagos a través de CoDi (códigos QR).

Además, pusimos a disposición de los clientes otros mecanismos que facilitan sus operaciones del día a día, como el retiro de cajeros automáticos sin tarjeta y la domiciliación de pago de servicios, como la luz y el agua, a través de GO PAY.

La innovación para impulsar la inclusión financiera es nuestra prioridad estratégica. Es por ello que diseñamos el concepto de Digital Merchant a través de SuperRED, una plataforma tecnológica que brinda servicios financieros integrados a pequeños comercios (mom&pops). En la fase 1 del piloto contamos con más de 1,500 tiendas de conveniencia conectadas, donde el comerciante accede a una cuenta bancaria, mejora su negocio con herramientas digitales, acepta pagos con tarjetas y CoDi, pago de servicios (utilities) y obtiene puntos con cada venta. En los próximos meses incrementaremos los servicios con el potencial de colocar préstamos personales, captar nuevos clientes directamente en las tiendas e integrar a los fabricantes y distribuidores de bienes de consumo.

Impulso Fintech

A través del programa RADAR Santander posicionamos al Banco como referente en el apoyo al emprendimiento Fintech en México y rastreamos continuamente las mejores soluciones en búsqueda de nuevos negocios y colaboraciones con el Banco. En 2019 recibimos más de 70 registros, realizamos eventos de selección en CDMX, Guadalajara y Monterrey y tuvimos la final en FINNOSUMMIT.



Participantes Radar Santander.

La empresa de Tecnología Financiera (Fintech) FONDIFY fue la ganadora de Radar Santander 2019, el programa más potente de impulso para emprendedores Fintech. Tanto la ganadora como las Fintechs finalistas iniciarán una colaboración directa con nuestro Banco al establecer una alianza para desarrollar un producto o mejora en los servicios bancarios. Las *startups* serán parte de un programa de aceleración e incubación y, gracias a la amplia colaboración con la Embajada Británica en México, el primero y el segundo lugar viajarán al Reino Unido para asistir al evento Fintech más importante en Europa, Innovate Finance, a celebrarse en abril de 2020.

FONDIFY es una Fintech que brinda sustentabilidad y gestiona donaciones a distintas causas sociales, asociaciones y fundaciones, utilizando la tecnología y plataformas en línea como diferenciadoras.

Las Fintech finalistas fueron: DISTRITO PYME, enfocada en ofrecer y dar acceso a distintas opciones de crédito a la medida de las PyMEs; COMPARALE, que se especializa en opciones de créditos hipotecarios; FINAUTA, que es un Bot para análisis y planes financieros; PAYNOM, para anticipo de nómina, y FINGAME, sobre juegos para planes financieros y de ahorro.



Fuimos reconocidos por Fintech Americas, portal especializado en la transformación financiera de la región, como uno de los bancos más innovadores de 2019 en Latinoamérica debido a la implementación de nuestro esquema de pagos disruptivo y pionero por medio de relojes inteligentes.



Crecimiento Inclusivo y Sustentable

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

Beneficiarios Unicef México.



Voluntarios Santander.

En Santander desarrollamos programas que apoyan el emprendimiento y la creación de nuevos empleos, benefician la educación del país como pieza crucial para el progreso y contribuyen con la sociedad en la creación de un mejor entorno.



\$195 millones
de inversión social.



Otorgamos
6,300 becas a estudiantes de
educación superior de universidades
públicas y privadas de todo el país.



17,865
créditos PyME otorgados con
enfoque socio-ambiental.



138,703
microcréditos otorgados en 2019
impulsando la inclusión financiera.

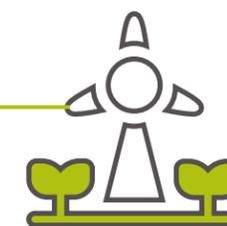


\$128 millones
de pesos invertidos en Plan de Apoyo
a la Educación Superior.



50.3%
de nuestro consumo
de energía proviene de
fuentes limpias.

Financiamiento
de un parque eólico con una capacidad
equivalente a **282,000 hogares mexicanos**
iluminados.



* Voluntariados, donativos, colectas en cajeros y el Fideicomiso Por los Niños de México.



Apoyo a Emprendedores

Nuestro posicionamiento en el sector nos brinda la posibilidad única de impactar positiva y significativamente en la sociedad, y asumir la responsabilidad de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Cuenta de Inclusión Financiera.

La magia del sabor

Chalco, Estado de México

A través de "Tuiio, Finanzas de tú a tú" proponemos un sistema de finanzas claro y sencillo dirigido a emprendedores informales que desean hacer crecer su negocio. Este programa de microfinanciamiento plantea que la mejor manera de hacer las cosas es la que le funcione a cada emprendedor.

Patricia Santos

Patricia Santos es una mujer emprendedora. Su actitud positiva y gran corazón la han llevado a salir adelante ante las adversidades que le ha presentado la vida, como la pérdida de su esposo y el desafío de sacar adelante a su hijo.



Patricia, cliente Tuiio.

tuiio[®]
FINANZAS DE TÚ A TÚ

Vio en Tuiio un gran aliado para iniciar un negocio de comida y así nació "La magia del sabor". Con el crédito Tuiio, ha evolucionado su negocio y ahora también se dedica a dar servicio de banquetes y a la venta de cerámica para incrementar sus ingresos. Además, con Tuiio ha aprendido a administrar su dinero, ahorrar en su tarjeta Santander y aprovechar los diferentes beneficios que le brinda su crédito. Hoy tiene la ilusión de seguir creciendo para que en un futuro su hijo estudie una carrera.

Para saber
más



A través de nuestros servicios ayudamos a hacer realidad el sueño de muchos emprendedores, que a su vez contribuyen a la generación de empleo y, en consecuencia, al crecimiento económico de su comunidad.

Como líderes, sabemos que la mejor forma de consolidar el crecimiento sustentable es mediante la acción colectiva. Por ello, ponemos todo nuestro esfuerzo en desempeñarnos con excelencia y fomentar la prosperidad de emprendedores y pequeñas empresas en el país.



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

Programas para las PyMEs

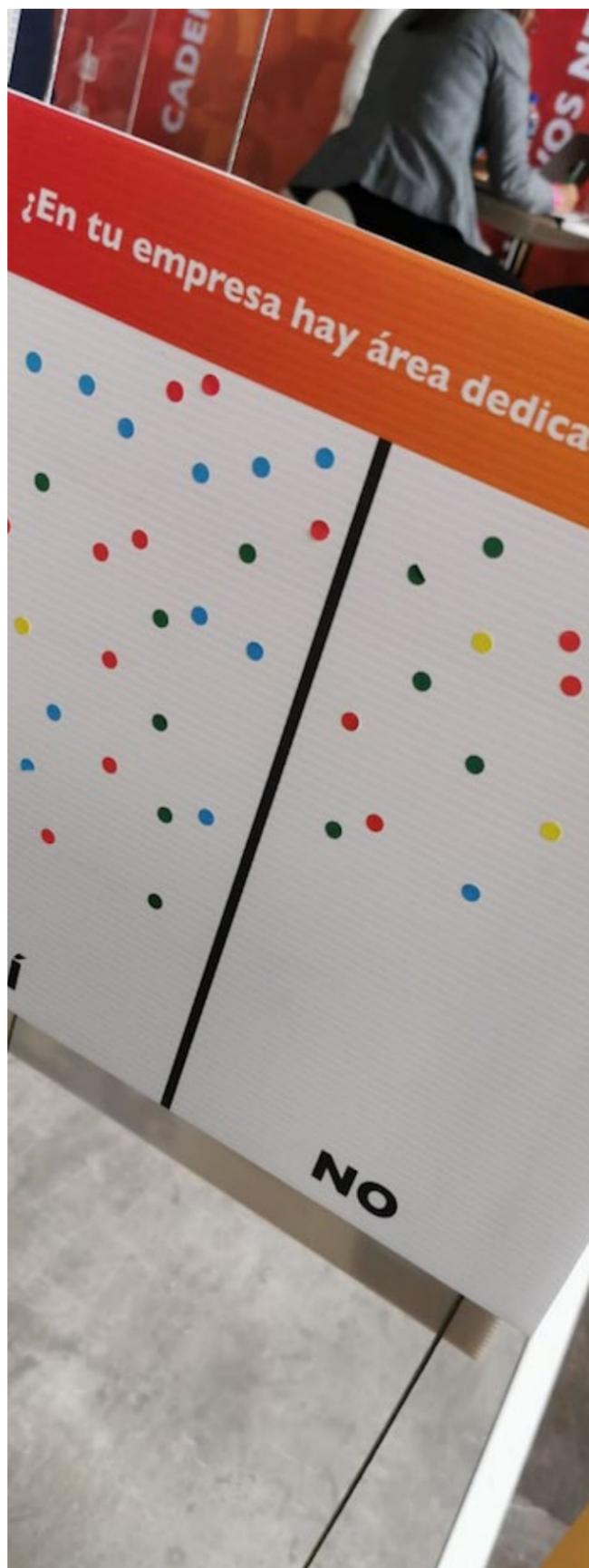
Estamos convencidos de que el segmento de las pequeñas y medianas empresas tiene un potencial único como motor de desarrollo social por su contribución al crecimiento económico, a la generación de empleo, así como al desarrollo regional y local. Por ello, ofrecemos programas que favorecen su crecimiento.

Santander PyME se enfoca en cinco ámbitos principales: Talento y formación, Empleo, Internacionalización, Conectividad y Financiamiento, con el fin de ayudar a las pequeñas empresas a sortear los principales obstáculos que impiden su desarrollo y solvencia.

Nuestros créditos con enfoque socioambiental incluyen principalmente:

Emprendedores

Créditos para emprendedores que quieren empezar su negocio, pero no cuentan con el capital suficiente.



Crédito agro

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

Impulsos comerciales

Apoyo económico para impulsar en México el emprendimiento de sectores especializados.

Mujeres empresarias

Financiamiento que tiene como objetivo impulsar el crecimiento y modernización de las empresas de mujeres, eliminando barreras de acceso. Se lleva en conjunto con NAFIN.

Impulsos Nafin

Créditos orientados a fomentar el desarrollo económico de cada estado o sector.

Emergentes Nafin

Programas que surgen para subsanar un evento adverso en específico, como por ejemplo un desastre natural. Su finalidad es apoyar en la recuperación de la zona afectada.

Mujer crezcamos juntas

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



Otorgamos

17,865 créditos PyME con estas características.

Otro de los grandes beneficios que ofrecemos para PyMEs son los programas de vinculación y atención empresarial con alcance internacional. En Santander México extendemos a nuestros clientes PyMEs las relaciones y alianzas comerciales que mantenemos con algunos de nuestros socios, lo que les abre la oportunidad de exportar e importar a través de los siguientes programas:

- **Santander Trade:** Ofrecemos a nuestros clientes información oportuna del mercado internacional, así como bases de datos mundiales, directorios internacionales y servicios personalizados, con el fin de ayudarlos en su toma de decisiones y acompañarlos en su proceso de expansión internacional para que este se logre de manera exitosa.
- **International Desk:** Este centro ofrece ayuda para fortalecer las operaciones internacionales de nuestros clientes PyME a través de la amplia presencia con la que cuenta el Banco en el mundo.

PyME Advance

Ofrecemos cursos online que contribuyen al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. Su foco radica en ampliar el público objetivo que los cursos presenciales no pueden cubrir. Se convienen de manera habitual con la Universidad Nacional Autónoma de México y el Tecnológico de Monterrey y cuentan con temática variada: cierre de ventas, administración de redes sociales, idiomas (como inglés, chino y portugués), estrategias de publicidad y promoción, entre otros. En 2019 la formación online abarcó:

- 262 cursos.
- 1,767 horas de instrucción.



\$996,268

invertidos como parte del programa de Desarrollo Santander PyME.

En 2019 contamos con siete eventos con clientes:

- **Desayunos Especializados: 48 PyMEs impactadas.**
- **Rondas de Negocio: 149 PyMEs impactadas.**
- **Ferias: 180 PyMEs impactadas.**

Economía inclusiva

Hemos establecido importantes alianzas que nos ayudan a lograr un mayor impacto en el sector PyME:

- **Avanttia** – Se enfoca en los procesos fiscales de México, ayudando a los dueños de los negocios a gestionar y controlar la cobranza de su empresa a través de cualquier dispositivo conectado a internet.
- **Cívico** – Este servicio de geolocalización de negocios permite mapear información relevante de comercios para ofrecer a las PyMEs servicios de conexión con clientes potenciales, así como para acercar servicios bancarios a este segmento en México.



Cliente de Inclusión Financiera.

Crédito Digital Santander PyME

Contamos con dos esquemas de crédito digital exclusivos para PyMEs que optimizan la respuesta al cliente de 48 horas a solamente 60 minutos después de la aprobación. Esto, como respuesta a la expectativa de nuestros clientes con el perfil de empresarios jóvenes de resolver trámites por vía digital de forma más rápida y sencilla.

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

Este modelo de atención digital permite al Banco recibir la solicitud de un crédito de forma sencilla e inmediata para agilizar el proceso de evaluación de la información recibida y el cumplimiento de requisitos. De esta manera, se da respuesta al solicitante en tan solo una hora. Así demostramos la importancia que tienen para nosotros los intereses del cliente y actuamos responsablemente al respecto.

Onboarding digital PyME

Es un acuerdo estratégico con la Secretaría de Economía para reconocer a las Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS) como empresas creadas por jóvenes emprendedores con el objetivo de impulsar la atención y el apoyo de este sector financiero en el país.

- **2,275 cuentas abiertas para SAS a través de Onboarding Digital PyME.**
- **3,897 clientes potenciales impactados.**

Asociación de Emprendedores de México

Mantenemos una alianza con la Asociación de Emprendedores de México (ASEM) que busca promover el emprendimiento con acciones como acceso a la información, vinculación a redes, formación, defensa, políticas públicas y beneficios comerciales.

- **12 eventos.**
- **837 emprendedores beneficiados.**
- **Cobertura digital de 16,337 personas.**

Inclusión Financiera

En México hay miles de personas que no tienen acceso a los servicios bancarios básicos. Para revertir esta situación, impulsamos la inclusión financiera a partir de tres ejes de acción: garantizar el acceso a productos y servicios financieros de calidad; ofrecer productos y servicios adaptados a las necesidades de cada comunidad y de cada colectivo; y promover la educación financiera para que las personas puedan hacer un mejor uso de sus recursos financieros.

Colaboradores Tuiio.

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



Microcréditos

En Santander hemos enfocado nuestros esfuerzos en contribuir a la prosperidad de las personas y de las empresas. Es por esto que hace unos años elegimos los microcréditos como uno de los principales servicios para impulsar el crecimiento económico incluyente y sustentable de nuestros clientes.

A través de "Tuiio, Finanzas de tú a tú" proponemos un sistema de finanzas claro y sencillo dirigido a emprendedores informales que desean hacer crecer su negocio. Este programa de microfinanciamiento plantea que la mejor manera de hacer las cosas es la que le funcione a cada emprendedor. Nuestra misión es clara: brindarles acompañamiento personalizado a través de asesores financieros que están preparados para proporcionar las herramientas requeridas, y así impulsar el cumplimiento de sus metas.

82,675
nuevos clientes en 2019.



138,703
microcréditos otorgados
en 2019.

105,018 personas atendidas desde
2017, de las cuales el 92% son mujeres.



Clienta Tuiio.

Tuiio entrega una oferta integral de productos que no solo incluye una oferta crediticia a la medida, sino también productos de ahorro y de seguros que permiten a las personas cubrir sus necesidades del ciclo financiero. Los productos que se ofrecen tienen un alto componente digital que favorece eficiencias operativas y una mejor experiencia del usuario.

Los principios de inclusión financiera que rigen este programa son: crecimiento inclusivo, revolución digital, accesibilidad y protección del cliente. Queremos que nuestros servicios financieros y no financieros generen un impacto social sustentable y rentable para nuestros clientes.

Los principales mecanismos de apoyo son:

- **Cursos** que facilitan el uso de los servicios financieros (ahorro, crédito, presupuesto, uso de cajeros).
- **Aplicación para niños** (6-10 años) y materiales educativos impresos con temas como ahorro de agua y energía, gastos, metas de ahorro y medio ambiente.
- **Redes de apoyo:** Mercado Digital con beneficios exclusivos para miembros de la comunidad Tuiio como descuentos, talleres, cursos y espacios de trabajo colaborativo en las sucursales de Tuiio.
- **Tips financieros y simulaciones digitales.**
- **Calculadoras y cápsulas en el sitio web de Tuiio** que permiten al cliente obtener de manera fácil e inmediata información sobre su capacidad de pago, meta de ahorro y administración del negocio.

(FS13)

Actualmente el modelo de atención de Tuiio está conformado por 83 sucursales, además de kioscos y asesores que permiten generar un vínculo estrecho con nuestros clientes favoreciendo el acompañamiento al realizar contrataciones de productos. A todos los clientes de Tuiio se les abren cuentas de ahorro 100% digitales y totalmente libres de comisiones, y se les otorga una tarjeta de débito vinculada a la cuenta.

Hemos desarrollado mecanismos para medir el impacto social de Tuiio en el corto, mediano y largo plazo prospectando la generación de valor responsable y compartido, así como el bienestar económico y el desarrollo social integral y sustentable en el largo plazo.

Productos

La línea de productos que ofrece Tuiio incluye:

Ahorro

Acceso a una cuenta de ahorro digital que abren los asesores de forma remota. Sirve como instrumento para ahorrar mediante la banca electrónica y la banca móvil a la que tienen acceso o a través de la tarjeta de débito asociada.

Seguros

En Tuiio todos los clientes se benefician de un seguro de vida por \$20,000, uno de enfermedades graves por \$5,000, y un seguro de protección por gastos funerarios con coberturas menores a \$15 al mes.

Nuestros colaboradores están siempre listos para brindar una atención de máxima calidad, ya que nos aseguramos de capacitarlos en temas que abarcan desde la atención al cliente hasta el desarrollo de habilidades laborales y personales.

En 2019 se impartieron los siguientes cursos a colaboradores:

¿Qué onda con mis finanzas?

Este programa de Educación Financiera garantiza la certificación del 100% de los colaboradores de nuevo ingreso en temas de finanzas personales y buen uso de los servicios financieros.

Tips financieros

Consiste en una campaña de comunicación en la que cada viernes se difunden consejos sobre el uso de servicios financieros y finanzas personales a través de grupos de WhatsApp.

Servicio al cliente

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



Reconocimiento de "Excelencia" por el "Leading Women Awards" para la Directora Ejecutiva de Inclusión Financiera Santander México

Norma Castro fue reconocida con el "Leading Women Awards" que otorga el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés) por su trabajo al frente de la iniciativa de inclusión financiera Tuiio. El "Leading Women Awards" busca reconocer los esfuerzos de mujeres líderes de todo el mundo que estén contribuyendo al objetivo de la Organización de Naciones Unidas (ONU) de conseguir igualdad de género y empoderamiento de todas las mujeres y niñas hacia 2030.

Norma destacó por ser la única mexicana premiada en 2019 debido a "su enorme esfuerzo para reinventar el modelo tradicional de las microfinanzas en México", así como por "el éxito de Tuiio en empoderar con servicios financieros a segmentos de la sociedad no atendidos por la banca".



Norma Castro.

tuiio[®]
FINANZAS DE TÚ A TÚ

"Me siento muy orgullosa de liderar Tuiio y ser parte de Santander, porque estoy convencida que las empresas, sobre todo las más grandes del mundo, tienen una oportunidad única de potenciar este tipo de iniciativas que contribuyen a la sostenibilidad y retribuyen a la sociedad".

Norma Castro

Directora Ejecutiva de Inclusión Financiera.

Superdigital

Comprometidos con la inclusión financiera de la población mexicana, desarrollamos Superdigital: una cuenta nivel dos de fácil apertura digital para mayores de edad que cuenten con un número celular y correo electrónico activo. No cobra comisión por apertura ni por manejo de cuenta y el proceso para activar la cuenta dura en promedio ocho minutos quedando listo para su uso en línea. Entre los atractivos de Superdigital están que se asocia a una tarjeta de débito Mastercard con aceptación internacional y que los clientes pueden hacer uso de todos los canales de Santander, incluidos sucursales y cajeros.

Actualmente se han abierto más de 339,000 cuentas, de las cuales:

93% forma parte del **segmento clásico del Banco.**

58% de nuestros clientes con este tipo de cuentas **son mujeres.**

68% de nuestros clientes tienen entre **18 y 35 años** y el **96%** del total de nuestros clientes están afiliados a **canales digitales.**

24% de nuestros clientes cuenta, además de su Superdigital, con otro producto bancario.

66% tienen créditos, **7%** Tarjeta de crédito y **13%** cuentan con un seguro.

Educación Financiera

(FS16)

El modelo de Educación Financiera del Banco está alineado con el objetivo de crear conciencia entre los clientes para que conozcan el estado de sus finanzas y tengan herramientas que les ayuden a tomar decisiones adecuadas y optimizar su salud financiera.

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

- Como parte de la ABM participamos en conjunto con otros bancos del gremio en el programa social "Jóvenes Construyendo el Futuro". En alianza con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) del Banco de México, se diseñaron materiales de educación financiera de aquellos beneficiarios que escogieron el sector bancario para realizar su entrenamiento como parte de este programa del Gobierno Federal.

A través de distintas acciones innovadoras e interactivas brindamos educación financiera a nuestros clientes y a la comunidad en general para ayudarlos a cumplir sus metas; entre ellas destacan la aplicación móvil "Tuiio por tu Salud Financiera", nuestro sitio web, el Cine Móvil, "Guardianes del ahorro" y la Semana Nacional de Educación Financiera.

Cientes

Tuiio por tu Salud Financiera

A través de nuestra aplicación fomentamos en nuestros clientes finanzas personales sanas. Brindamos información digital sobre los beneficios del ahorro formal, el buen manejo de la deuda y el uso de canales de pago como el cajero y multicajero. Al término de los módulos, el participante recibe un diploma. Está disponible para teléfonos celulares con sistema operativo Android. En 2019 brindamos educación financiera a 19,286 clientes.



Comunidad

Tuiio - Cine Móvil

En este espacio de diversión promovemos la integración familiar y fomentamos la educación financiera, así como un buen uso de la tarjeta de débito. El programa se lleva a cabo en caravana por localidades en donde Tuiio tiene presencia. En 2019 se llevó a cabo en 34 localidades (eventos) beneficiando a 17,785 personas.



+19,500
visitas en nuestro sitio de
Educación Financiera en
2019.

Sitio Web de Educación Financiera

En 2019 renovamos el sitio web con una oferta más completa y consolidada de contenidos que ponemos a disposición de distintos segmentos de la población. Con la mejora, el sitio incluye:

- Curso sobre conceptos básicos de finanzas personales, a través del programa institucional "ABC de tus Finanzas".
- Contenidos de Tuiio enfocados en personas no bancarizadas.
- Información que ayuda a universitarios a comenzar su vida financiera.
- Materiales interactivos como calculadoras, simuladores, videos e infografías.
- Cursos para ayudar a las PyMEs a hacer frente a sus principales retos mejorando su desarrollo y solvencia.

En 2019 beneficiamos a 10,925 personas con nuestros contenidos.

* Se consideran también 15 beneficiarias de Voluntariado Jurídico Pro Bono.

(FS16)

Guardianes del ahorro

En las oficinas de Tuiio hay tabletas disponibles con aplicaciones que fomentan el valor del juego como herramienta de aprendizaje para niños de cuatro a doce años. Estos juegos abarcan temas como el ahorro en dinero y especie, y el cuidado de los pequeños gastos. En 2019, se beneficiaron 1,389 pequeños.

Semana Nacional de Educación Financiera

Cada año, el Gobierno Federal, a través de la CONDUSEF, organiza la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) en la que se unen los esfuerzos de los sectores público y privado para proveer información a la población sobre una mejor administración de sus finanzas personales, incluyendo un uso responsable de productos y servicios financieros. En 2019 nuestro stand benefició a 10,950 personas a través de las dinámicas interactivas "Tuiio Construyendo tus Finanzas", "Tu Yo Financiero" y el programa institucional "ABC de tus Finanzas".



55,350
personas beneficiadas con
programas de educación financiera.*

Redes sociales

Implementamos una activa campaña en redes sociales que presentó a los usuarios cápsulas e infografías de temas relacionados con educación financiera de una manera atractiva, clara y sencilla.

+10 millones
de impactos en redes sociales gracias a la campaña de educación financiera.



Impactos Sociales y Ambientales

En Santander creemos que una de las mejores formas de hacer una contribución significativa a la sociedad en materia ambiental y social consiste en apoyar el financiamiento de proyectos alineados al consumo responsable y sustentable. Apoyamos el desarrollo continuo de las energías renovables y ayudamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía verde.



13

ACCIÓN
POR EL CLIMA**13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.**

11

CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES**11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.**

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Actualmente operamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que refuerza nuestro compromiso con el medio ambiente. Se enfoca en garantizar la eficiencia en el uso de los recursos naturales en todas nuestras operaciones y se encarga de monitorear y controlar tanto el tratamiento y disposición de residuos y emisiones, como el consumo y ahorro de agua, papel y energía.

En la Política Ambiental de Santander
refrendamos nuestro compromiso de:

Adoptar prácticas

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

Cumplir con los requisitos

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

Mantener un compromiso

de mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Ambiental para impactar positivamente en el desempeño ambiental de la organización.

Nuestro SGA cuenta con la validación de diferentes certificaciones y servicios de auditoría. Desde 2003 contamos con la certificación que expide la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), norma internacional ISO 14001: 2015, cuyo resultado garantiza el estricto apego a la Norma. En 2019 el edificio corporativo de Banco Santander México en Santa Fe y los edificios de Querétaro – CTOS, Data Center II y Contact Center– recibieron la Auditoría Externa de Seguimiento por AENOR donde al no señalarse No Conformidades, mantuvimos el certificado ISO 14001.



Acciones internas de conciencia ambiental

Durante 2019 realizamos las siguientes capacitaciones en materia ambiental:

- Taller de acciones correctivas.
- Curso de Legislación Ambiental Mexicana.
- Conciencia ambiental a contratistas abordando los temas: sustentabilidad, ciclo de vida, riesgo ambiental y fundamentos de la Norma ISO 14001:2015.

Otra de las iniciativas que involucraron la participación de colaboradores fue el Taller ¿Qué huella dejas?, en el marco del Día Mundial del Medio Ambiente en el cual se explicó a los colaboradores lo que es la huella de carbono personal, el impacto que este tiene en el medio ambiente, cómo los hábitos más comunes la propician, medidas simples para reducirla,

tanto en sus hogares como en la oficina, y los beneficios que tiene reducir la huella de carbono personal.

Además, en el transcurso del año, llevamos a cabo una campaña interna de Conciencia Ambiental llamada “Hacemos un buen ambiente”, en la que difundimos diversos mensajes a través del correo electrónico corporativo y otras plataformas en temas referentes a la correcta disposición de residuos, uso eficiente del agua y papel y eliminación del consumo de plásticos de un solo uso.

Emisiones

(305-1, 305-2)

Entendemos que uno de los aspectos primordiales del cambio climático es el calentamiento global. Por eso, como banco responsable, hemos puesto especial atención en optimizar nuestros procesos a fin de disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que producimos como resultado de nuestras actividades diarias.

En 2019 el total de emisiones de alcance 1 y alcance 2 fue de 75,877.48 tCO₂e.

Emisiones ¹⁵ Santander México (t CO ₂ e)		
	2018	2019
Alcance 1	2,475.64	2,414.10
Alcance 2	77,196.75	73,463.38
Total	79,672.39	75,877.48



4.7% de
emisiones reducidas,
equivalente a **4,546 hogares**
mexicanos iluminados al año.

¹⁵El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2019, se realizó utilizando la metodología propuesta por el “Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte” del Greenhouse Gas (GHG) Protocol, el World Resources Institute (WRI) y World Business Council for Sustainable Development (WBCSD); que satisface los requisitos de la Norma ISO 14064-1, la norma nacional NMX-SAA-14064, lo especificado por el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en Materia del Registro Nacional de Emisiones y considerando los Poderes Caloríficos publicados por la CONUEE (2020), los Potenciales de Calentamiento Global definidos por el Protocolo de GEI y el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional para el periodo 2019 (CRE). El cálculo considera un enfoque operacional. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O) y metano (CH₄).



Consumos

Consumo de energía

(302-1)

Con la finalidad de incrementar la eficiencia en el uso de la energía, hemos puesto en marcha diversos instrumentos de medición de nuestros consumos para detectar los más elevados e implementar acciones de mejora.



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

Diseño de Índice Energético

Mediante un índice de parametrización y regionalización del consumo eléctrico en sucursales, hemos logrado identificar cuáles de ellas registran el mayor consumo y poder aplicar estrategias específicas de corrección.

Este índice mide el consumo energético anual por unidad de área útil (kWh Anual / m² útil de sucursal) de cada sucursal, genera curvas de comportamiento energético y tendencia de consumo e identifica desviaciones puntuales.

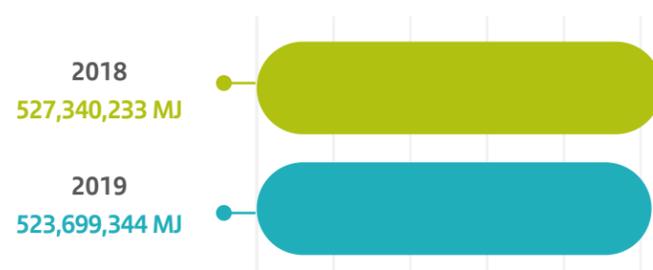
Uso de energías limpias

Un ejemplo de nuestra operación interna fue la firma de un PPA (*Power Purchase Agreement*) de energía eléctrica para el suministro del 30% del consumo total de Santander México. Dicho contrato lo firmamos con Ammp, una comercializadora de renovables en México.

El origen de la energía será renovable proveniente del parque eólico "Delaro" que estará en construcción durante 2019-2020 con la empresa Thermion. Una vez funcionando la planta se estarán entregando 45 GWh anuales que representan poco más del 30% del consumo de la red nacional. Hay que destacar que del 100% del consumo actual que tenemos el 50% proviene de fuentes de cogeneración eficiente en gas natural, el 30% provendrá de una fuente renovable eólica. Este es un primer paso hacia nuestra meta local, adherida a la global de llegar a un 100% de energía renovable en 2025.



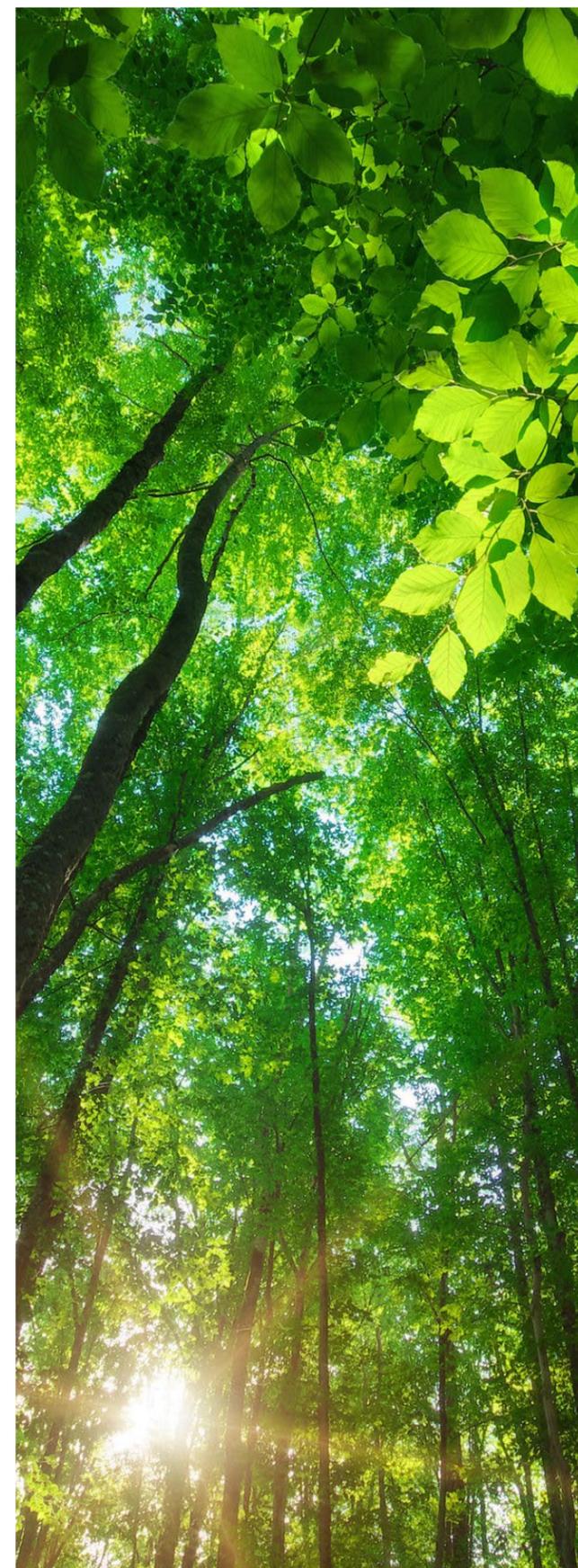
73,144,637 kWh
de energía limpia
por cogeneración eficiente.



Uso de energía eléctrica Santander México

Fuente ¹⁶	Consumo en MJ	
	2018	2019
Consumo eléctrico	527,340,233	523,699,344
Gas natural	3,846,169	3,957,572
GasLP	5,579,920	4,465,074
Combustibles (diésel y gasolina)	26,348,392	26,373,095
Total	563,114,714	558,495,085

¹⁶ El consumo de gas natural, gas LP, diésel, gasolina y energía eléctrica se determinó a partir de las facturas y se convirtieron los consumos a MJ utilizando los poderes caloríficos publicados por la CONUEE https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/538168/LISTA_DE_COMBUSTIBLES_2020.pdf



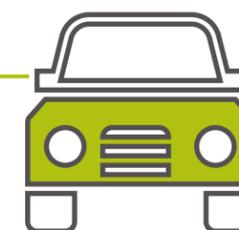
Nuestro consumo

total de energía en 2019 fue de 558,495,085 MJ, 0.8% menos que en 2018.

Eficiencia energética

Con el objetivo de reducir nuestro consumo energético llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Sustitución de bombas de agua helada en Corporativo Santa Fe.
- Cambio de luminarias en módulos del Corporativo Santa Fe.
- Suministro de energía alternativa en inmuebles.
 - » Sucursales y oficinas.
 - » Centro Tecnológico y Operaciones CTOS.
 - » Centro Procesamiento de Datos CTOS II.
 - » Contact Center Santander CCS.



4,619,629 MJ

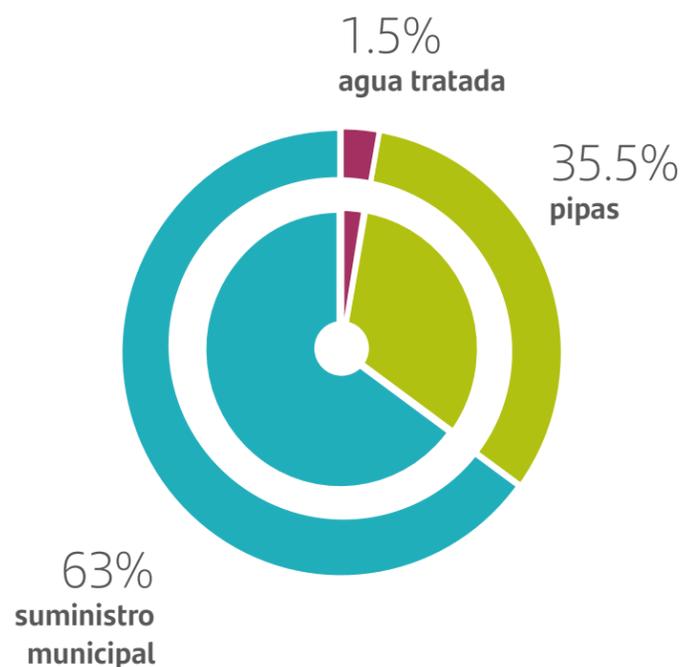
reducidos en nuestro consumo de energía total, lo que equivale a evitar 19,602 vehículos transitando por un año.

Consumo de agua

(303-1)

En 2019 llevamos a cabo diversas campañas de comunicación interna que promovieron un consumo más consciente del agua.

Este año nuestro consumo total de agua¹⁷ fue de 461,258.75 m³ de los cuales 6,799m³ corresponde a agua tratada, 154,571m³ proviene de pipas y el resto es suministro municipal.



Consumo de papel

(301-1)



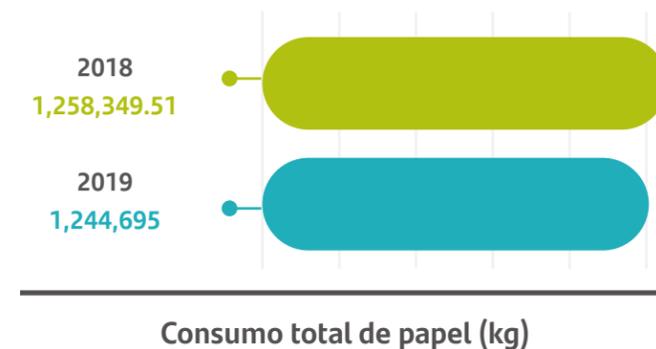
15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación.

Nuestro objetivo de actuar de forma sustentable va en serio: hemos trabajado en un consumo responsable de papel desde nuestra forma de adquirirlo hasta la promoción de campañas internas *paperless* que buscan reducir nuestro consumo cotidiano.

¹⁷ El consumo de agua se registra mediante los recibos de agua emitidos por las distintas dependencias de agua de jurisdicción estatal, municipal y/o federal.

Consumo de papel 2019

Consumos por tipo de papel (kg)	Santander México
Papel certificado	970,247
Papel reciclado	274,448
Total kg	1,244,695



22%

de nuestro papel es reciclado.

78%

del papel que consumimos proviene de bosques sustentables.



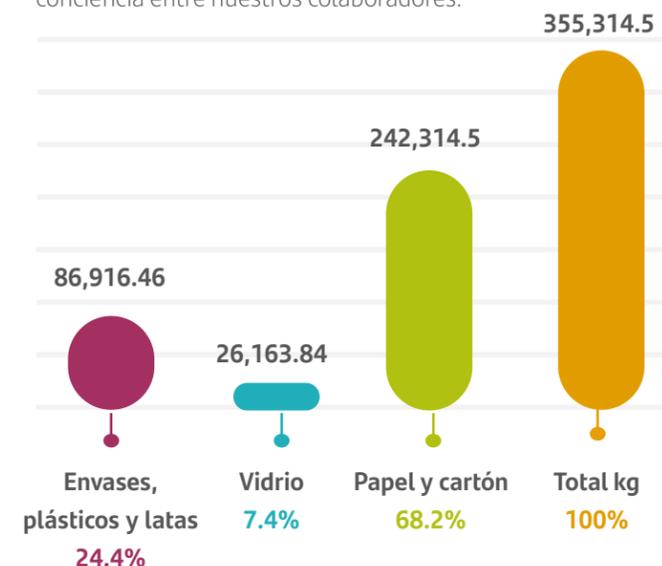
Redujimos nuestro consumo de papel 1.1% comparado con 2018.



Colaboradora Santander en Campaña Libre de Plástico.

Tratamiento de residuos

En Santander México separamos los residuos desde la fuente para así disminuir su disposición final a rellenos sanitarios. Hemos conseguido esto gracias a las campañas de separación de residuos dentro de la institución que buscan generar conciencia entre nuestros colaboradores.



Residuos (kg) Santander México*

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

Reducción de plásticos de un solo uso

Alineados a la meta global de eliminar el plástico de un solo uso, en México durante 2019 implementamos diversas acciones, entre las que destacan:

Comedores:

- Eliminación de bolsas de plástico para cubiertos.
- Envases de entrega de comida para llevar compostables y biodegradables.

Máquinas de café:

- Uso de vasos biodegradables.

Máquinas vending:

- Se retiraron bebidas en envases plásticos.

Eliminación de agua embotellada:

- Reducción de uso de agua en botellas de PET al interior de los edificios.
- Relleno de envases de agua en bebederos.
- Instalación de filtros y bebederos.

Proveedores

(412-3, 102-9)

En Santander nos comprometemos a que nuestros proveedores compartan nuestros valores y criterios éticos, legales, sociales, ambientales y económicos. Todos los proveedores que firman un contrato con alguna de las entidades del Grupo son responsables de contar en su organización con determinados procesos para el cuidado del medio ambiente como:



Parámetros de referencia de consumo de agua potable, detergentes, limpiadores, artículos de limpieza, materiales peligrosos, entre otros.



Formación de su personal con sus procedimientos internos, además de los del Sistema de Gestión Ambiental, y los elementos de concientización que les proporciona Grupo Santander.



Orden y limpieza: implementación, ejecución y mantenimiento del programa de calidad 5S.

Los contratos que firmamos entre Santander México y nuestros proveedores, salvo los exceptuados, incluyen una cláusula de Responsabilidad Social Corporativa en la que el proveedor se compromete a alinearse a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

- **Derechos Humanos**
- **Normas laborales:**
 - » Respeto a la libertad de afiliación, eliminación de formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, erradicación del trabajo infantil, eliminación de prácticas de discriminación en el empleo.
- **Medio Ambiente:**
 - » Fomento de la responsabilidad laboral.
 - » Implementación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



(102-9, 412-3)

- **Lucha contra la corrupción:**
 - » Prevención de prácticas de extorsión y soborno.

Al incluir requisitos ambientales y sociales en los contratos y convenios con nuestros proveedores hemos disminuido impactos ambientales, y mejorado procesos que nos permiten reducir riesgos.

Durante el proceso de homologación de proveedores en dimensión empresa, incluimos indicadores en materia de calidad, gestión ambiental, relaciones laborales, prevención de riesgos y responsabilidad social corporativa.

En 2019 contamos con 4,093 proveedores que ofrecieron servicios valuados en \$18,026,455,974.96. Estos incluyen prestaciones y pago de impuestos, entre otros pagos a terceros que no se contemplan en la cadena de suministro.

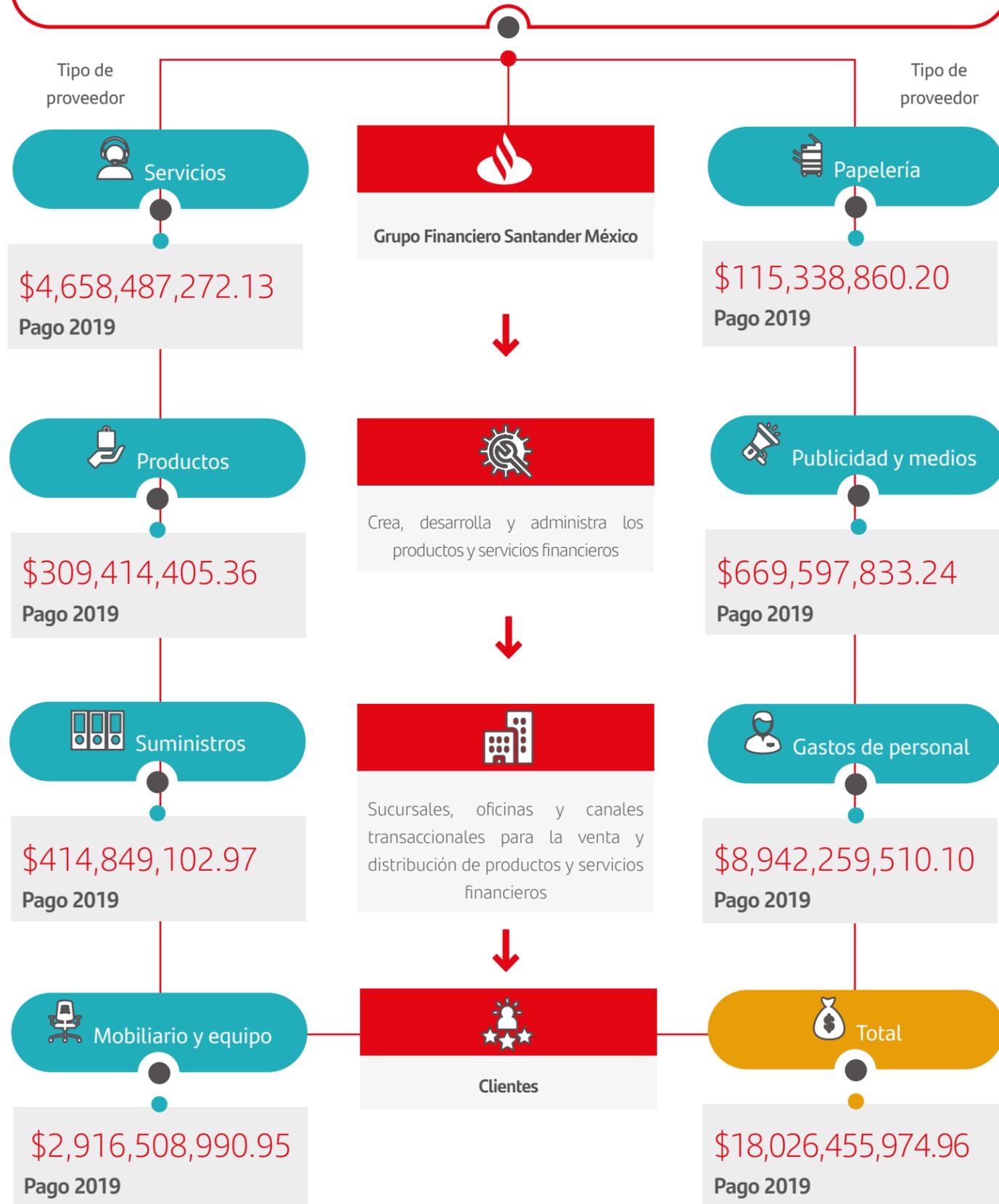


Realizamos

evaluaciones en materia de Responsabilidad Social y Derechos Humanos para nuestros proveedores homologados a través de Aquanima.

97% de nuestros proveedores son nacionales.

Estructura de la cadena de valor (102-9)



El área encargada de definir, monitorear y evaluar los procesos de compras y pago a terceros es Gestión Integral del Gasto en conjunto con Aquanima, que es el núcleo de compras de Grupo Santander.

Por su parte, el Comité local de Proveeduría identifica los riesgos asociados con la externalización o prestación de servicios durante la relación contractual con los proveedores.

Financiamiento sustentable y evaluación de riesgos ESG¹⁹

Con apego total a los Principios de Ecuador, en Santander contamos con mecanismos para el análisis de riesgos sociales y ambientales en proyectos financieros.

¹⁹ Environmental, Social and Governance.

Evaluación de riesgos sociales y ambientales

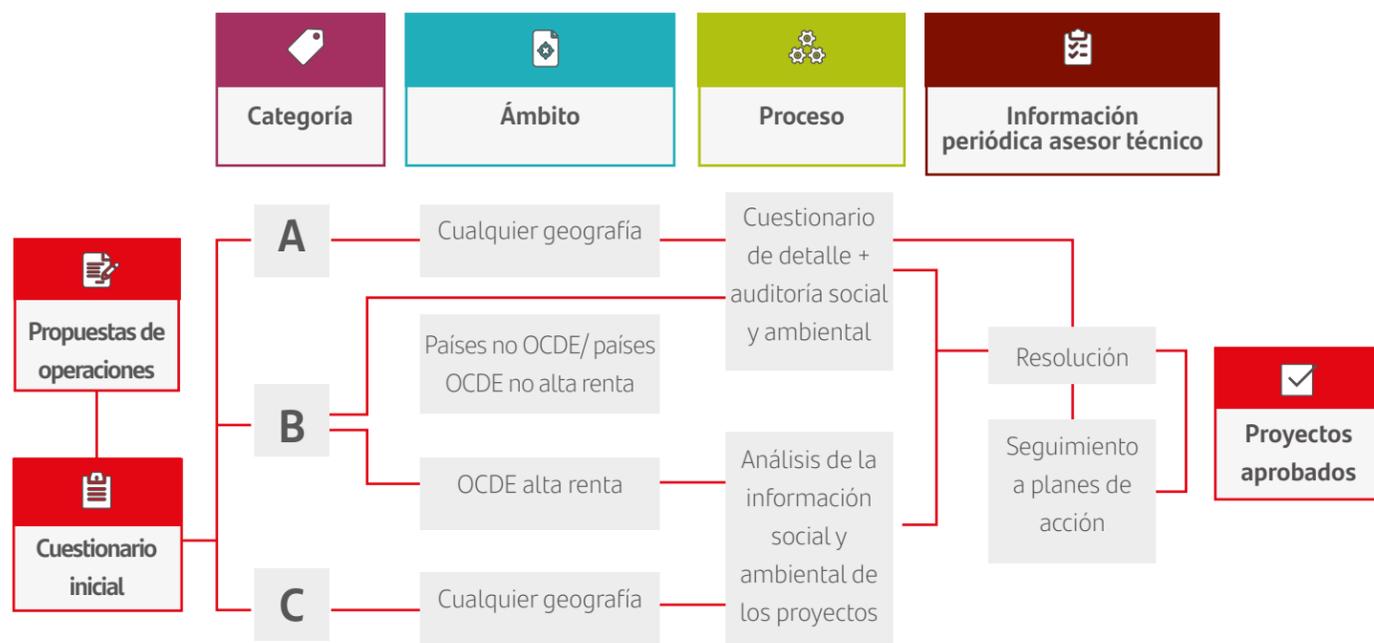
Meta 9.4. De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sustentables, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.



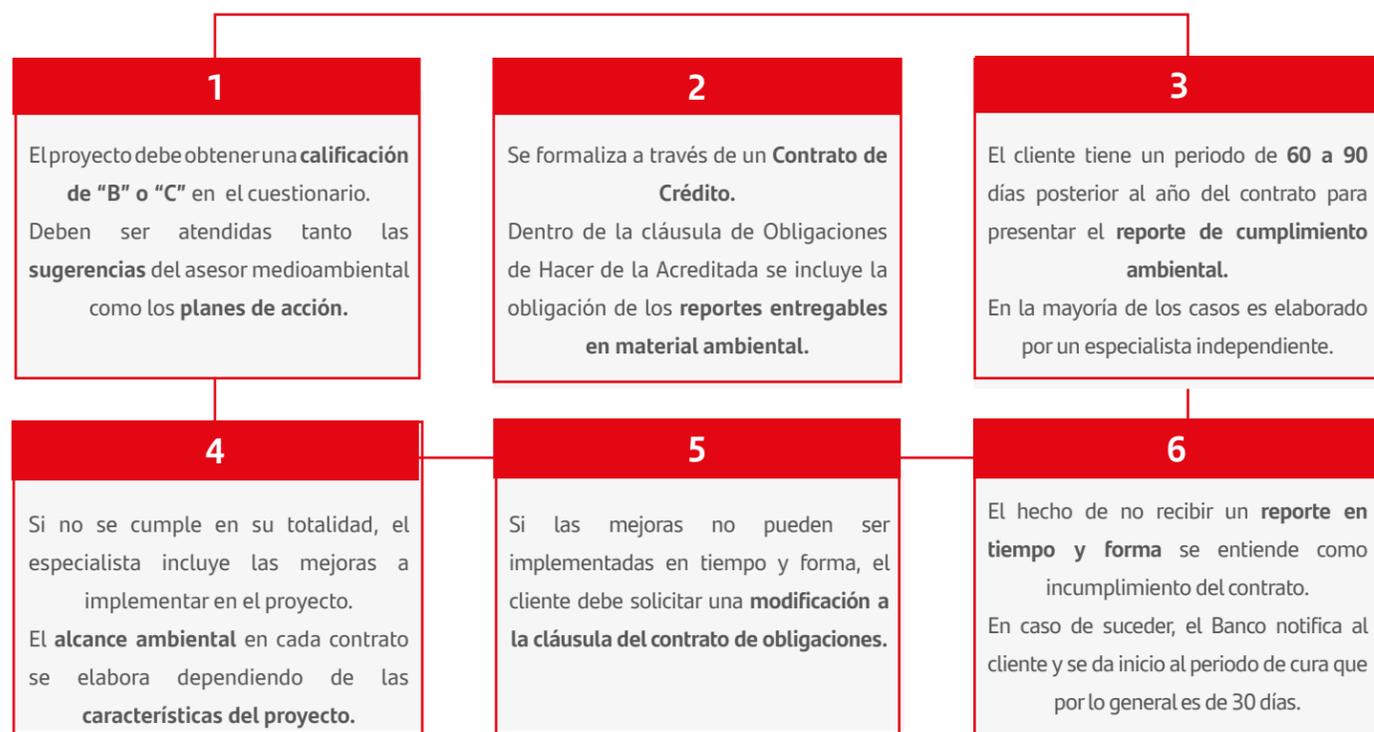
La política social y ambiental de Grupo Santander especifica que cualquier proyecto que rebase los 10 millones de dólares (USD) tiene que estar apegado a los Principios de Ecuador, máximo acuerdo entre entidades financieras mundiales para financiar proyectos de manera responsable, ética y transparente con conciencia ambiental y social.

Para aprobar cualquier proyecto de financiamiento, este tiene que seguir los pasos descritos a continuación:

Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador en Project Finance Importe superior a 10,000,000 USD.



- A. Project Finance con un impacto negativo significativo y de mayor riesgo.
 B. Project Finance con un impacto negativo de menor riesgo.
 C. Project Finance con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.



Los productos financieros sujetos a los Principios de Ecuador son:

- Servicios de Asesoramiento Financiero de Proyectos**, cuando los costos totales de capital del proyecto asciendan a 10 millones de dólares o más.
- Financiamiento de Proyectos**, cuando los costos totales de capital del proyecto sean de 10 millones de dólares o más.
- Préstamos Corporativos Vinculados a Proyectos** (incluido Financiamiento a la Exportación en forma de Crédito Comprador), cuando se cumplan los cuatro criterios siguientes:
 - La mayor parte del préstamo está vinculado a un único proyecto sobre el cual el cliente tiene un control operativo efectivo (ya sea directo o indirecto).
 - El importe total del préstamo es, como mínimo, de 10 millones de dólares.
 - El compromiso individual de la EPFI (Equator Principles Financial Institution) antes de la sindicación o la reventa es, como mínimo, de 50 millones de dólares.
 - El plazo del préstamo es de dos años como mínimo.
- Préstamos Puente con un plazo inferior a dos años** que vayan a refinanciarse mediante Financiamiento de Proyectos o con un Préstamo Corporativo Vinculado a Proyectos, que previsiblemente cumplan los criterios relevantes.

Conoce los Principios de Ecuador. [aquí](#).



3 proyectos

financiados bajo los Principios de Ecuador en 2019 por un monto aproximado de **\$2,432,000,000 MXN.**



Nuestros proyectos financiados a través de Project Finance cuentan con seguros contra incendios, fenómenos hidrometeorológicos, temblores y terremotos.



Participamos en el financiamiento de nueve proyectos de infraestructura social:

Auneti

Construcción y operación de la autopista Nuevo Necaxa -Tihuatlán de 84.7 kms.

Pirámides

Conservar, rehabilitar y proporcionar servicios de vialidad para el tramo carretero Pirámides – Tulancingo – Pachuca.

AUTASA

Refinanciamiento del tramo carretero de 39 km de longitud con origen Talimán - Tapachula con ramal a Cd. Hidalgo.

Miyana

Desarrollo de usos mixtos en un predio con una superficie total de 43,954 m² y construcción total de 504,540 m² en la alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

PTAR Hermosillo

Contrato de Prestación de Servicios otorgado por Agua de Hermosillo para una Planta de Tratamiento de Agua de 2,500 l/s.

RCO

Concesión federal por un plazo de 34.5 años para la gestión de 4 autopistas en México: Maravatío – Zapotlanejo, Guadalajara – Zapotlanejo, Zapotlanejo – Lagos de Moreno, León – Aguascalientes.

Ramones Norte

Desarrollo, construcción y puesta en marcha de un gasoducto de gas natural que irá desde Los Ramones, Nuevo León hasta San Luis Potosí con una longitud estimada de 456 km.

COINSAN

Crédito Mini-Perm a 10 años con subyacente a 12 años.

TAJIN

Desarrollo, construcción y operación de un sistema integral de recepción y entrega de combustible desde el Puerto de Tuxpan, Veracruz a Tula, Hidalgo.

Participamos en el financiamiento de tres proyectos de infraestructura ambiental:

A3T

Central de cogeneración de ciclo combinado de 231 MW ubicado en Villahermosa en el estado de Tabasco.

Techgen

Central de ciclo combinado, brownfield con una capacidad aproximada de 900 MW.

Delaro

Contrato para construcción de parque eólico en Reynosa con capacidad de 117 MW.



Firmamos un contrato de crédito para el diseño, construcción y operación del Parque Eólico Delaro con una capacidad de 117 megawatts (MW) ubicado en Reynosa, Tamaulipas.

DELARO



Lugar: **Reynosa, Tamps.**

Capacidad: **117 MW.**

Generación Anual: **479,400 MWh.**

Disponibilidad: **100% contratado.**

Equivalente a:

22,851,400

árboles plantados.

282,000

casas alumbradas.

59,612

coches fuera de circulación.



Bonos sustentables



Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) México lidera la colocación de emisiones de bonos sostenibles a través de numerosas operaciones en línea con el compromiso de banca responsable.

Los bonos sustentables son instrumentos de deuda utilizados para recaudar fondos destinados a financiar proyectos con un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad. En este tipo de bonos los emisores proporcionan evidencia clara de cuál ha sido el uso de los recursos en los proyectos aprobados bajo un marco de referencia, así como reportando el porcentaje invertido y los resultados de los proyectos.

SCIB México ha participado en las siguientes transacciones públicas en su mercado local con formato ESG (Environmental, Social and Governance):

- Bono verde por Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura ("FIRA") por un monto de \$2,600 millones de pesos. El bono contará nuevamente con la certificación de la Climate Bonds Initiative (CBI) y con la participación del BID y Sustainalytics.
- Bono sostenible para el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (Banobras) en 2017 y 2019 con un monto acumulado de \$17,000 millones de pesos. Dichos recursos serán destinados para financiar o refinanciar proyectos verdes con impacto social.

Dentro del marco de *Collaboration Revenues* el equipo de SCIB de Debt Capital Markets (DCM) en conjunto con el Segmento Banca de Empresas e Instituciones (BEI), lideró la colocación de bonos verdes sostenibles, para distintos clientes, incluyendo:

- Bono sostenible para Vinte, inmobiliaria mexicana, por un monto de \$1,500 millones de pesos en 2018 y 2019. Este incluye el desarrollo de viviendas sociales sustentables para la población de ingresos bajos y medios, así como la mejora al acceso a la salud y educación.

Otros financiamientos verdes

En Santander México contamos con financiamientos especiales, con tasas preferenciales, para autos híbridos y eléctricos y continuaremos mejorando nuestra oferta en este sector en 2020. Un ejemplo de ello es nuestro acuerdo de exclusividad con Tesla, firmado en mayo de 2019. Contamos con una tasa 10.99 sin comisión por apertura y hasta 72 meses. Además, ofrecemos un tiempo de respuesta de 7 minutos para pre aprobación.



Financiamiento de 76 vehículos eléctricos.

En 2019 fuimos el agente administrativo único del primer crédito revolvente sindicado vinculado a la sustentabilidad en América Latina con FUNO. En esta operación, en la que participan 11 bancos, actuamos como *joint bookrunners* y *lead arrangers*. El margen de esta línea de crédito está ligado a la calificación crediticia de la organización y a la evolución de un indicador sostenible, como lo es la intensidad del consumo eléctrico de los activos gestionados.



Apoyo a la Educación Superior

En Santander estamos convencidos de que la educación es la pieza clave para contribuir al progreso de las generaciones actuales y futuras y a la construcción de un mundo mejor. Es por eso que centramos en ella nuestra estrategia de inversión social, enfocándola principalmente en la educación superior.

Ganadores Premio Santander a la Innovación Empresarial.

Contamos con iniciativas robustas que impulsan a los estudiantes en México hacia la educación superior y que tienen como principales ejes de actuación la orientación académica, el empleo y la transformación digital universitaria.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.



En 2019 otorgamos 6,300 becas de movilidad nacional, internacional, de estudios y emprendimiento.

Santander Universidades y Universia



A través de Santander Universidades y Universia, en México hemos generado alianzas con las instituciones de educación superior más importantes del país para garantizar el acceso a una educación de calidad. Estamos convencidos de que los jóvenes profesionistas pueden generar impactos significativos en la sociedad desde sus respectivas áreas de estudio.



En 2019 invertimos \$127,674,939 MXN en el Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES).



Beca Santander.



Es un área especializada, única en el mundo, que apoya el desarrollo de las universidades a través de una oferta de valor que incluye becas, cátedras, proyectos colaborativos y desarrollo de productos y servicios financieros para universidades y universitarios.

uni>ersia

Es la red universitaria más importante de iberoamérica centrada en la generación de proyectos académicos, de vinculación y de difusión del quehacer universitario de la región en la que se encuentra, con el propósito de impulsar la proyección e internacionalización de las universidades. Desde su creación cuenta con el apoyo económico de Banco Santander. A nivel global, colaboramos con más de 2,000 universidades en 21 países y beneficiamos a cerca de 20 millones de estudiantes y profesores universitarios.

Modelo integral de Santander Universidades y Universia



Emprendimiento universitario



Innovación educativa



Movilidad



Servicios universitarios



1. Emprendimiento universitario

Los estudiantes universitarios que tienen la iniciativa de hacer crecer sus propias ideas cuentan con nuestro apoyo para hacer realidad sus sueños. Año con año apoyamos proyectos de innovación, internacionalización, colaboración e investigación académica a través de los siguientes programas:

Becas Santander para Emprendedores de Alto Impacto-TREPCAMP

Es un curso intensivo sobre habilidades emprendedoras con duración de tres semanas en los principales ecosistemas de emprendimiento en Estados Unidos, como Silicon Valley, Boston, Nueva York, Austin, San Diego y Los Ángeles, que ayudan al estudiante a desarrollar habilidades clave para el éxito de sus proyectos e ideas. En 2019 se benefició a 220 jóvenes con una inversión de \$15.4 millones de pesos.

Del Emprendimiento a la Empresa, Lean Startup MX

Por medio de la metodología Lean Startup diseñamos esta iniciativa que promueve la optimización de tiempo, dinero y otros recursos para reducir las barreras que enfrenta el emprendimiento y aumentar, con inversiones inteligentes, las posibilidades de éxito de las *startups*.

MOOC "De la Idea a la Empresa"

Esta iniciativa consiste en un curso en línea de emprendimiento que se enfoca principalmente en el desarrollo de habilidades y competencias y utiliza la innovación como herramienta principal para la creación de nuevos productos y servicios.

Este curso ha sido impartido mayormente a estudiantes de instituciones de educación superior públicas, ayudándoles en su camino hacia la cultura emprendedora mediante la enseñanza de finanzas, leyes y trámites para iniciar un negocio.



2. Innovación educativa

Becas Santander American Council on Education

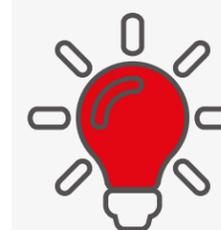
Programa que reúne a cerca de 2,000 líderes educativos para tratar temas y tendencias de relevancia en materia de educación superior. En 2019 este encuentro se llevó a cabo en Estados Unidos y apoyamos con 22 becas de matrícula con un valor total de \$500 mil pesos para la delegación mexicana de Rectores que representa a las principales universidades del país.

Becas College of Independent Colleges

Programa dirigido a Rectores de universidades mexicanas que tiene el propósito de ser un espacio de vinculación de los diversos actores clave de la educación superior en México y Estados Unidos. En 2019 se otorgaron 12 becas de matrícula con un valor total de \$132 mil pesos para los Rectores de las principales instituciones socias de Santander Universidades.

Becas Council for Advancement and Support of Education

Programa para Rectores que engloba a 3,670 instituciones en 82 países y que busca impulsar a las instituciones de educación superior a través de la reflexión institucional, marketing, relaciones con ex alumnos y alianzas institucionales. Cada año se otorgan 15 becas a Rectores de universidades mexicanas con un valor total de \$350 mil pesos.



Comeback stories by Santander y FUN

Gira en diez universidades a nivel nacional en formato "Fuck Up Nights" y en colaboración con The Failure Institute. El evento busca fomentar una mentalidad de innovación y resiliencia, a través del aprendizaje sobre historias de fracaso de jóvenes emprendedores.

3. Movilidad

La movilidad estudiantil nacional e internacional representa una de las herramientas más importantes para la proyección de los estudiantes. Por ello, contamos con una oferta de becas de movilidad a través de los siguientes programas:

Becas Santander de Movilidad Académica

Integra tres programas de becas específicos a nivel licenciatura y posgrado (Becas Santander de Movilidad Nacional, Becas Santander Iberoamérica de Grado y Becas Santander Jóvenes Profesores e Investigadores), en donde estudiantes de un perfil de excelencia obtienen apoyo de manutención para realizar un intercambio académico en instituciones de educación superior pertenecientes a la red de instituciones de Santander Universidades. En 2019 se entregaron más de 580 becas de movilidad con una inversión de \$20.4 millones de pesos.

Becas Santander CONACYT OEI

Este programa de becas tiene el propósito de coadyuvar a mejorar las capacidades científicas y tecnológicas, así como la movilidad de estudiantes y el fortalecimiento de los lazos de la región iberoamericana con México. A través de una beca de formación se brinda apoyo a estudiantes talentosos de los estados miembros y observadores de la OEI para gastos de traslado e instalación en el país. En 2019 se otorgaron 58 becas con una inversión de \$765 mil pesos.

Talentum Universidad

Es un proyecto interdisciplinario a nivel nacional para la detección y formación de talento universitario de alto nivel. Se enfoca en la resolución de retos sociales para el diseño de políticas públicas. En la última edición, de más de 14,000 postulantes se seleccionó a los mejores 50 perfiles con una inversión de \$5.9 millones de pesos.

Líderes en Desarrollo Santander- FUNED

Programa de formación de estudiantes sobresalientes a través de un proceso de acompañamiento y preparación de alta exigencia académica, para capacitarse y aplicar a posgrados



en las universidades más prestigias del mundo. Además, la Fundación Mexicana para la Educación, la Tecnología y la Ciencia (FUNED) apoya a los alumnos con un financiamiento para la maestría. En 2019 se benefició a 614 jóvenes con una inversión de \$4.3 millones de pesos.

Becas Santander SEP-Bécalos

Hace posible que estudiantes de bajos recursos realicen intercambios estudiantiles semestrales en las Universidades Tecnológicas en Community Colleges de EUA.

Becas Santander EdX-Udacity

Este programa académico de formación se enfoca en el desarrollo de avances tecnológicos como Inteligencia Artificial (IA), *Data Analysis* y *Machine Learning*. En este programa se entregaron 150 cursos de programación en Python y 30 becas para cursar los *Nanodegrees* con una inversión de \$700 mil pesos.

Becas Santander de Movilidad Internacional

Están dirigidas a los estudiantes interesados en aplicar a alguna movilidad a nivel licenciatura o posgrado en universidades en otro país.

Becas Santander de Manutención

Son otorgadas como apoyo a universitarios para solventar sus gastos durante su carrera o en moviidades académicas.

Becas Santander de Idiomas

A través de este programa apoyamos a los jóvenes con una licencia de software para estudiar inglés con especialización en su perfil profesional con una inversión de \$500 mil pesos.

Becas Legacy Santander

En 2019 tuvo lugar la primera edición de este programa de becas en la que 22 jóvenes universitarios mexicanos resultaron beneficiados para poder continuar sus estudios en el campo de las artes, la cultura y la gastronomía, y tener la oportunidad de estudiar en una universidad mexicana o del extranjero.

Otras becas:

- Becas Santander Iberoamérica Jóvenes.
- Becas Santander FIMPES (Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior) de Investigación y Posgrado.
- Becas de Movilidad Bécalos-IEA-Santander.
- Becas de Movilidad Internacional Santander – UNAM
- Becas Santander Anáhuac.



Santander Private Banking, en colaboración con American Express, diseñó una tarjeta de crédito que busca fomentar un buen legado para México a través del talento de los jóvenes artistas.

Al adquirir la Tarjeta de Crédito Santander Legacy American Express®, nuestros usuarios contribuyen a sustentar un programa altruista de 20 becas de movilidad social con un apoyo de \$100 mil pesos, y becas de movilidad internacional de \$1 millón de pesos cada una.

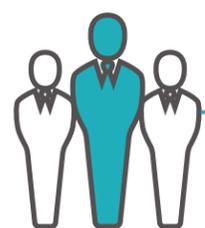
4. Servicios Universitarios

Con el fin de apoyar a las universidades del país, en Santander también contamos con un eje de apoyo dividido en tres principales áreas: empleo, formación y marketing.

En el área de empleo continuamos apoyando en México a las instituciones de educación superior en su función de vinculación y empleabilidad de la comunidad universitaria a través de una nueva plataforma de empleo para estudiantes con la que les brindamos apoyo en la búsqueda de prácticas profesionales y de su primera experiencia laboral. El área de formación se destaca por contar con plataformas y seminarios y en el área de marketing facilitamos herramientas de marketing para incorporar ofertas universitarias a través de ferias virtuales, redes colaborativas e información segmentada.

Utilizamos herramientas virtuales, como el Software de Administración de Alumnos y Egresados (SAAEs) que nos permiten identificar a estudiantes de alto potencial y así contribuir a su formación profesional.

También impulsamos la realización de prácticas profesionales en PyMEs con becas otorgadas a los estudiantes a través de nuestro programa Becas Santander Universidades. Asimismo, buscamos que los estudiantes interesados tengan una inmersión en la operación de fondos de inversión en las diversas áreas de Santander Asset Management.



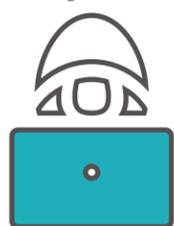
21,526

empleos intermediados
por la Bolsa de Empleo al
cierre de 2019.

Además del otorgamiento de becas y de las diversas maneras en que apoyamos a la educación superior, también participamos en la realización de eventos y talleres con expertos nacionales e internacionales donde se analiza el futuro de la educación superior y sus necesidades, por ejemplo Future Leaders X, que en 2019 contó con la participación de 100 asistentes tanto de universidades como de organizaciones aliadas y una inversión de \$1.5 millones de pesos.

Premio Santander a la Innovación Empresarial

Año con año vivimos de cerca la cultura emprendedora a través del concurso universitario de emprendimiento más destacado del país: el Premio Santander a la Innovación Empresarial. Convocamos a jóvenes con iniciativa emprendedora a participar en alguna de las categorías que integran este premio. En 2019 para la categoría Idea se recibieron 1,669 proyectos y 974 para la categoría Prototipo.



3,412

jóvenes inscritos.



Ganador Premio Santander a la Innovación Empresarial.



2,643

proyectos recibidos, 99% más
que la convocatoria anterior.

\$ 1.6 millones

de pesos otorgados en premios.

Los proyectos recibidos en el Premio Santander a la Innovación Empresarial se distribuyeron en las siguientes temáticas:



Ganadores 2019

Los reconocimientos a los mejores proyectos de cada categoría, Idea y Prototipo, son los siguientes:

Categoría Idea:

Primer lugar

Yunsei, de la UNITEC: Generador de energía independiente para celulares que funciona a base de sistemas de oposición magnética. Está compuesto de materiales reciclables y al no conectarse a la corriente eléctrica disminuye el consumo e impacto en la generación de CO₂.

Segundo lugar

NanoSkin, de la Universidad Nacional Autónoma de México: Cubierta bioactiva que combina la nanotecnología con productos naturales para obtener un material biodegradable y biocompatible que, además de tener potencial actividad cicatrizante, es de bajo costo.

Tercer lugar

GECO, del Tecnológico de Monterrey, campus Monterrey: Proceso de obtención de celulosa bacteriana a partir de la fermentación del bagazo y cáscara de naranja para obtener un bioplástico 100% biodegradable, amigable con el medio ambiente, que beneficia a la industria del envasado y embalaje.



Ganador Premio Santander a la Innovación Empresarial.

Categoría Prototipo:

RS-WC, del CETYS Universidad

Mecanismo renovable y sustentable regadera-inodoro para el ahorro y aprovechamiento del agua. Este almacenamiento es suficiente para subsecuentes descargas sanitarias, sin necesidad de utilizar agua limpia.

ROKI, de la Universidad Panamericana Guadalajara y el Instituto Tecnológico José Mario Molina Pasquel y Henríquez:

Dispositivo auxiliar que ayuda a personas con paraplejía a levantarse y caminar, aminorando los problemas derivados del uso prolongado de la silla de ruedas y permitiendo al usuario una mejor integración social.



Comunidades

Nos asumimos como impulsores de desarrollo para dejar una huella positiva en cada una de las comunidades en las que estamos presentes. Nuestro compromiso se enfoca en la construcción de alianzas para conseguir un futuro mejor para todos.

Voluntarios Santander.

Trenzatón

México

Uno de los momentos más vulnerables para las mujeres que tienen cáncer es la pérdida de cabello. Como parte de nuestro apoyo a la lucha contra el cáncer de mama, en octubre de 2019 llevamos a cabo el primer Trenzatón Santander.

Gracias al enorme corazón de nuestros colaboradores recolectamos más de 180 trenzas para la elaboración de pelucas oncológicas. Trabajamos en alianza con la Fundación México Sonríe la cual, a través del tejido y elaboración de pelucas, empodera económica y psicológicamente a mujeres vulnerables que generan un ingreso a través de esta labor.

La gran solidaridad que generó la causa nos permitió, en tan solo tres semanas, triplicar la meta inicial de 50 trenzas y beneficiar a 9 mujeres de la familia Santander. Esto fue posible gracias a la participación de 138 donadores, hombres, mujeres y niñas, quienes realizaron su corte en vivo en Corporativo Santander, en Contact Center Querétaro o que nos hicieron llegar sus trenzas con mensajes de fuerza y ánimo para nuestras beneficiarias.



+180
trenzas donadas.

138
donadores.

9
beneficiarias recibieron peluca.

14
entidades participantes.

“Con el Trenzatón Santander quisimos brindar esperanza a hijas, madres, hermanas y compañeras nuestras que libran una batalla contra el cáncer. La respuesta de nuestros colaboradores superó todas las expectativas. La solidaridad y la empatía por la causa nos permitieron brindar alegría, dignidad y esperanza a estas grandes guerreras.”

Marcela Espinosa
Directora de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Sustentabilidad.

Para saber
más





17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

(103-2, 103-3)

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Personas ayudadas

	28,233
	16,490
	491
	22,814
	5,580
Total:	73,608



Beneficiarios Fideicomiso Por los Niños de México.

Fideicomiso Por los Niños de México



En 25 años hemos:

- Donado** más de **132 millones de pesos.**
- Beneficiado** a más de **341,000 niños y niñas.**
- Asistido** a **660 organizaciones.**

Ademas:

Desde 2010, hemos impartido **capacitaciones** para **650 organizaciones** con la asistencia de **1,186 profesionales.**

Desde 2011, hemos contado con la participación de **107 estudiantes** de trabajo social en **prácticas profesionales.**

El Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander, es un exitoso modelo de inversión social con alcance nacional que surgió como una propuesta de nuestros colaboradores de donar voluntariamente una parte de su sueldo en apoyo a la niñez más desfavorecida, una iniciativa respaldada desde el principio por el Banco.

Con el compromiso de contribuir al bienestar social de la infancia mexicana en las áreas de nutrición, salud y educación, estamos ciertos de que nuestro Fideicomiso ha recibido más de lo que ha dado de parte de las organizaciones sociales que apoyamos.

Cada año, a través de una convocatoria, elegimos los proyectos más viables para mejorar la vida de muchos niños, niñas y adolescentes mexicanos.



Por los Niños
de México

\$9,745,079
destinados al Fideicomiso Por los
Niños de México.

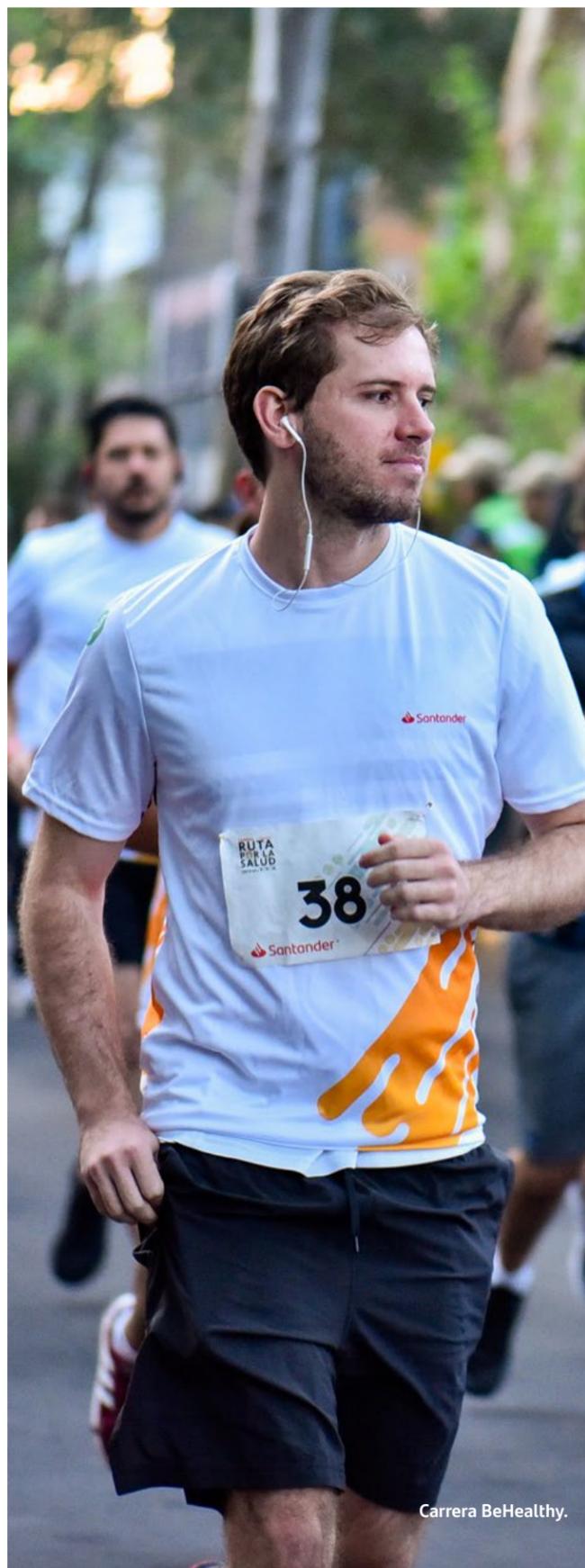
16,145
niñas y niños beneficiados en
2019, **32.6%** pertenecen a **9**
grupos originarios de México.

67
empleados fueron padrinos de
organizaciones del Fideicomiso.



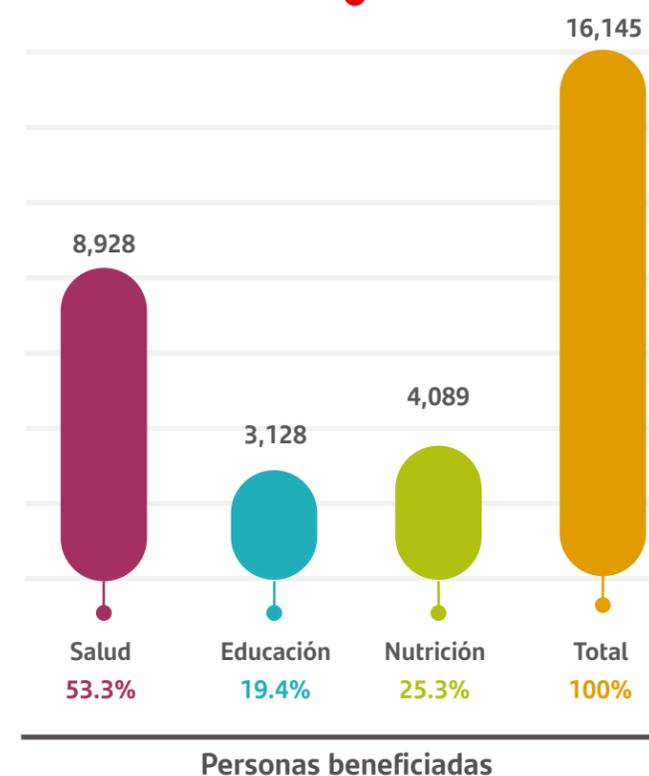
En 2019

12,578 empleados se
sumaron a esta iniciativa.



Carrera BeHealthy.

Este año conseguimos grandes logros:



A través de la Carrera
Behealthy, los empleados donaron
más de \$200,000 pesos al
Fideicomiso Por los Niños de México.

Principales resultados en 2019

Iniciativas de salud

- **18 niños** con cirugías de corazón.
- **92 niños** con atención renal.
- **450 niños** con atención oncológica.
- **291 niños** con autismo.

Iniciativas de educación

- **1,175 niños** permanecieron o concluyeron su educación básica.
- **1,706 adolescentes** continuaron o concluyeron su capacitación técnico profesional.
- **996 niños** se apoyaron para prevenir la deserción escolar.

Iniciativas de nutrición

- **1,603 niños** con peso y talla de acuerdo con su edad.
- **2,444 papillas** nutricionales entregadas.
- **200 talleres** impartidos para mejorar la nutrición.

En el Fideicomiso buscamos crear sinergias que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la infancia mexicana, así como a impulsar la especialización y profesionalización de los actores que hacen posible esta labor.

1. **Fundación Merced:** analiza el proceso de fortalecimiento en las organizaciones y valora la calidad del servicio que brindan.
2. **CLARES:** revisa que las organizaciones apoyadas cuenten con una metodología para evaluar el impacto del financiamiento otorgado por el Fideicomiso por los Niños de México.



3. **ENTS-UNAM***: supervisa y analiza las acciones de responsabilidad social en los 67 proyectos realizados por el Fideicomiso. En 2019, 12 becarios nos apoyaron en esta actividad.

4. **Fundación Quiera**: se enfoca en acciones para disminuir el *burnout* de los colaboradores de las instituciones y mejorar su salud emocional. Con ello se espera influir para optimizar la salud emocional de los niños que atienden.

Socios sustentables

En Banco Santander México buscamos asociarnos con organizaciones prestigiadas que compartan nuestros principios, valores y compromiso con el progreso de la sociedad hacia un futuro más sustentable.

A través de nuestros cajeros automáticos, desde hace más de 16 años hemos contribuido a que clientes y usuarios apoyen de manera voluntaria, segura y eficiente las causas sociales, educativas y ambientales que promovemos de la mano con nuestros aliados.

En ese tiempo hemos canalizado más de \$417.7 millones de pesos, lo que ha permitido fomentar la igualdad y calidad educativa, promover y proteger los derechos de los niños y niñas, luchar contra la degradación ambiental y brindar hogar a miles de mexicanos.

CASA DE LA AMISTAD

Durante 2019 seguimos apoyando a esta organización enfocada en el apoyo a niños y jóvenes de escasos recursos que padecen cáncer, a través de asistencia integral y medicamentos sin costo. En 2019 logramos recolectar una suma de **\$3,480,664.29** para esta causa, con lo que se pudo complementar el tratamiento de **431 niños y jóvenes** con medicamentos y estudios especiales.

*Escuela Nacional de Trabajo Social perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma de México.



Beneficiaria Casa de la Amistad.

BÉCALOS

Esta iniciativa, liderada por la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa, apoya a estudiantes de bajos recursos para que puedan seguir con sus estudios.

Gracias a este programa, que otorga becas de ciclos completos en los niveles básico, medio superior y superior, becas de excelencia académica, becas para carreras técnicas y científicas, así como becas para capacitación de docentes y directivos de escuelas, es posible contribuir a la disminución de la brecha de desigualdad educativa.

En 2019 aportamos un total de:

- **\$4,634,019** en capital semilla.
- **\$9,362,250** a través de nuestros ATMs, con lo cual beneficiamos a
- **2,573 personas.**

UNICEF

Esta organización de las Naciones Unidas lucha por los derechos de los niños en todo el mundo, en especial por el derecho a la educación. En 2019, a través de nuestros cajeros automáticos, se logró recaudar más de **\$4,133,322** en beneficio de **17,105 niñas, niños, adolescentes y docentes.**

FUNDACIÓN VIVIENDA PROVIVÁH

Este fideicomiso busca recaudar fondos de las empresas y la sociedad en general para construir y entregar viviendas a familias mexicanas que viven en situación de pobreza. En 2019 el monto recaudado ascendió a **\$5,472,891**.

REFORESTAMOS MÉXICO

Esta organización trabaja para asegurar más y mejores bosques que impulsen el desarrollo sustentable. En 2019 se reunieron **\$3,320,801** para esta iniciativa en favor de **5,576 personas** que viven en los bosques del país a través del fomento de las buenas prácticas forestales.

ESCUELAS SER

Gracias al apoyo de todos nuestros clientes y usuarios de ATMs, en 2019 logramos reunir **\$4,636,053** para la Escuela de Superación, Excelencia y Resultados (SER) en beneficio de **2,292 estudiantes y docentes**.

27,977

personas se beneficiaron a través de los **\$30,405,981** recolectados en ATMs.



Donativos

Durante 2019 hicimos importantes donaciones en especie y monetarias a diferentes causas sociales.



Proyecto/ programa



Descripción



Beneficiarios

Happy Hearts	Nuestro donativo a la asociación Happy Hearts, que reconstruye escuelas en zonas de desastres naturales, se invirtió en el ciclo escolar 2018-2019 en el Kinder 13 de Septiembre en Oaxaca.	59
Kardias - Adolfo Lagos y Calpulli	Gracias a la aportación de Santander, Kardias ha podido realizar siete cirugías exitosas a niñas y niños nacidos con una malformación congénita del corazón, en situación económica vulnerable y cambiar sus vidas.	7
Fundación Quiera	Este donativo contribuyó a fortalecer la vida de jóvenes y niños en riesgo de calle.	1,201
Movimiento Santander (Fundación Tarahumara, Nutre a un Niño, Casa de la Amistad)	Nutre a un niño: Desarrollo sostenible de familias rurales en situación de pobreza, a través de estufas ahorradoras de leña. Fundación Tarahumara: ayuda a la formación de jóvenes sensibles, conscientes y con capacidades para transformar su entorno. Casa de la Amistad: Apoyo a niños de escasos recursos que padecen cáncer.	34
Caritas San Maron	Donativo en beneficio de la nutrición de niños y niñas indígenas de la comunidad Mazahua, en el Estado de México.	441
Casa Hogar y Futuro	Gracias al donativo en 2019 se sirvieron 100 comidas semanales para los niños que atiende esta asociación.	160
Colegio El Girasol	A través de Contact Center se donaron 30 computadoras.	450
Kilotón Semana Santander	Colecta entre colaboradores de despensa básica para beneficiar a personas en situación de vulnerabilidad.	15,031
Six Flags FPNM	Se realizó un donativo en especie de 717 boletos de acceso al parque de diversiones Six Flags México a través del Fideicomiso Por los Niños de México.	717
Risk Pro Charity Instituto SEPYA	Donativo en beneficio de la educación integral de niñas de bajos recursos, así como contribución a la mejora de sus relaciones familiares a través de escuela para padres.	90



Proyecto/ programa



Descripción



Beneficiarios

Risk Pro Charity Construyendo Comunidades	A través de nuestra aportación, apoyamos la causa de esta asociación de impulsar la solidaridad en los voluntarios con el fin de complementar su desarrollo humano mediante proyectos de construcción enfocados a elevar la calidad de vida de las familias en situación vulnerable.	4
Regala Una Sonrisa RRHH	Colecta de juguetes para niños de escasos recursos, con un total recaudado de 14,042 juguetes entregados en un evento en el que se brindó transportación y servicio de alimentos a los beneficiarios.	7,431
ALSEA - Va por mi Cuenta	Es un movimiento social para combatir la pobreza alimentaria. El donativo de Santander contribuye a la operación de "Nuestro Comedor Golondrinas" en la Ciudad de México.	330
Total		25,955

Adicionalmente, entregamos donativos para:

Dalia Women: Promueve el desarrollo profesional y el liderazgo de las mujeres.

Fideicomiso Por los Niños de México: En el marco de la Formula 1, se invitó a los colaboradores a realizar un donativo de \$5,000 pesos al FPNM para recibir dos boletos y asistir a la F1 con un valor total de \$13,000 pesos. Contribuyeron alrededor de 200 colaboradores.

Escuela para Perros: a través de Risk Pro Charity otorgamos un donativo que fue aplicado en su programa interno de protección civil, en un servidor de red interna y en 8 computadoras para su hospital veterinario, oficinas de administración, dirección, procuración de fondos y entrenamiento.



\$ 9,939,323
entregados en donativos
que beneficiaron a 25,955
personas.

Voluntariado corporativo

En 2019 nuestros colaboradores demostraron su vocación social participando en causas y organizaciones en beneficio de la sociedad y del medio ambiente.

A través de nuestros voluntariados nuestros colaboradores se hacen conscientes de los problemas ambientales y sociales y se involucran en su resolución, creando una cadena de buenas prácticas que impacta positivamente tanto fuera como dentro de Santander.



Voluntariado 2019

31,204 horas de voluntariado.

15,197 voluntarios.

27,072 personas beneficiadas.



Beneficiario ALSEA.

Entre otras, estas fueron nuestras principales actividades de voluntariado 2019:

Santander Corporate & Investment Banking (SCIB)

Gracias al trabajo de 218 voluntarios y un total de **2,300 horas de voluntariado**, en 2019 se **construyó un Centro de Investigación e Innovación** para el Desarrollo Infantil Temprano en alianza con Un Kilo de Ayuda.

Tuiio Sucursales

Jornadas de voluntariado de limpieza y restauración de **23 parques** con la participación de **280 voluntarios** y alrededor de **1,120 horas de voluntariado**.

Tuiio Casa de la Amistad

Nueve colaboradores de Tuiio dedicaron **8 horas de trabajo voluntario** para la preparación de kits de bienvenida y agradecimientos a donantes del programa Ángeles Guardianes.

Voluntariado Corporativo Fundación Quiera y Asociación de Bancos de México

Como integrantes de la ABM participamos en el voluntariado anual con los siguientes resultados.

- **Voluntarios: 149**
- **Horas de voluntariado: 958**
- **Beneficiarios: 1,840**
- **Días de actividades: 14**

Juguetes - Contact Center

En abril de 2019 se hizo una colecta de **672 juguetes** para beneficiar a **450 niños de escasos recursos** en el marco del Día del Niño.

Risk Pro Charity

Iniciativa del equipo de empleados del área de Riesgos que busca ayudar a personas en desventaja social. En 2019 se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- **Cajas de la amistad:** se entregó una caja de zapatos a **230 niños** entre 0 y 15 años. Cada una incluía: un par de zapatos, una carta escrita de puño y letra del padrino dirigida al niño, un libro para colorear y una caja de colores.
- **Colecta de alimentos:** en apoyo a la Casa de las Misioneras de la Caridad, se realizó una colecta de alimentos en beneficio de **53 personas**.
- **Huertos de traspatio:** de la mano de Nutre a un Niño, realizamos **5 huertos de traspatio** buscando beneficiar a **5 familias** que viven en desventaja social en el Estado de México para que cuenten con alimentos de manera permanente, y además puedan generar un ingreso a través de la cosecha de los mismos.
- **Moviendo Causas:** Donativo para la compra de **prótesis de extremidad** para un joven que debido a una mala atención médica, perdió las cuatro extremidades de su cuerpo.



Donador de trenza.

Trenzatón Santander

- Uno de los momentos más vulnerables para las mujeres que tienen cáncer es la pérdida de cabello. Por ello, en colaboración con la Fundación México Sonríe, logramos recolectar más de **180 trenzas** entre los empleados para hacer pelucas oncológicas que beneficiaron a 9 mujeres de la familia Santander.

Voluntariado Regala una Sonrisa Regional Sur

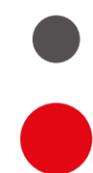
Donación y entrega de **501 juguetes** en víspera de Día de Reyes para niñas y niños en casas hogar, internados y hospitales, en beneficio de más de **440 menores**.

Ayuda humanitaria

A partir de los sismos ocurridos en septiembre de 2017, Banco Santander México ha mantenido un trabajo permanente para apoyar a las familias damnificadas, sumando a la fecha 705 viviendas nuevas entregadas y nueve aulas escolares rehabilitadas en beneficio de poco más de 5,800 damnificados en seis entidades.

Gracias a la confianza de los clientes que han hecho sus donaciones en cajeros automáticos de Santander y a las aportaciones propias del Banco, que sumó un peso por cada peso donado, se han reunido más de \$28.8 millones de pesos. Con esos recursos se construyeron 459 viviendas durante 2018 y 246 en 2019, mientras que otras 368 se encuentran en construcción y se espera entregarlas en 2020 para sumar un total de 1,073 viviendas nuevas.

07



Nuestro Informe

Proceso de Elaboración del Informe

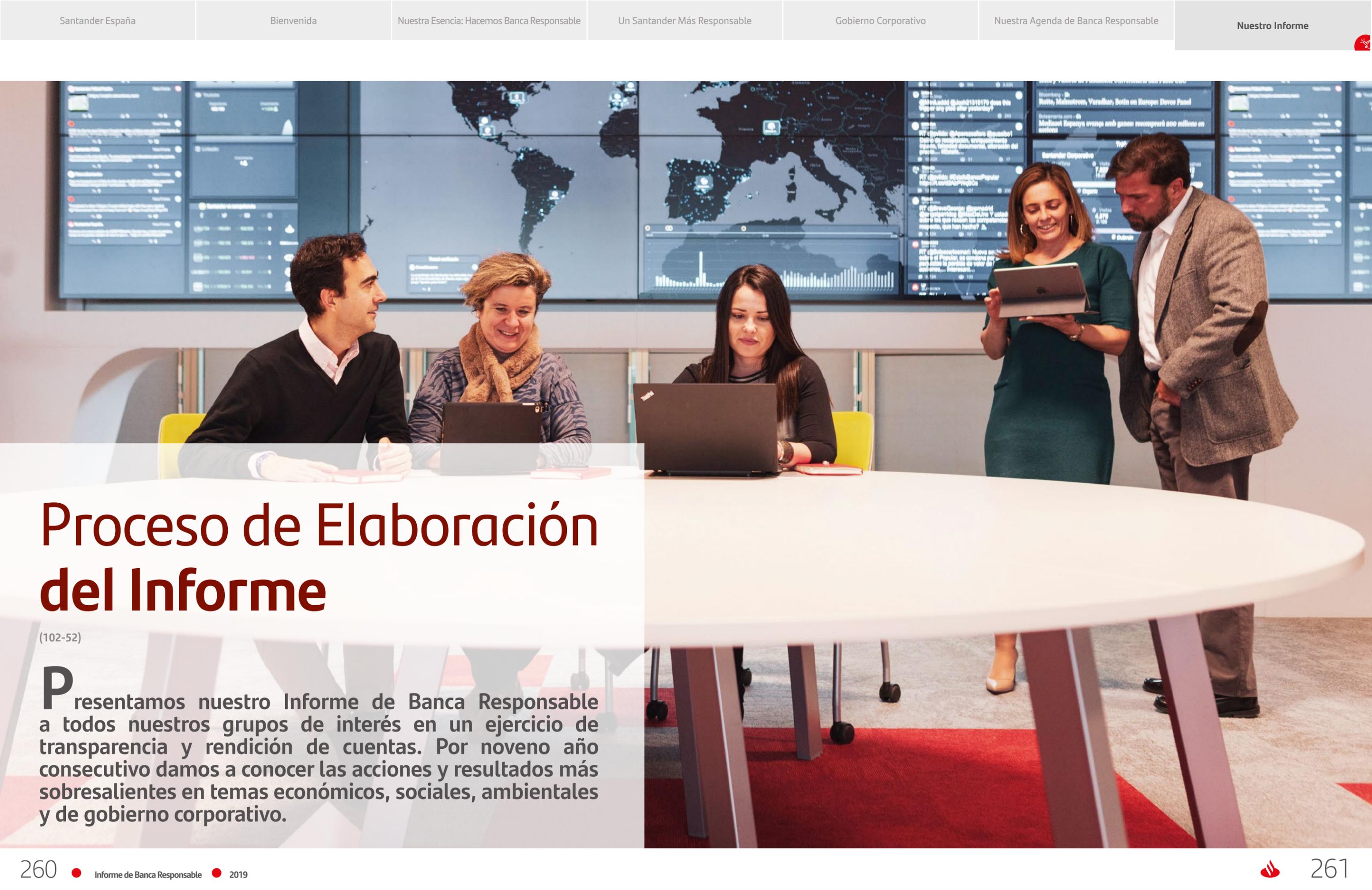
Materialidad y Anexos

Índice de Contenidos GRI e Índice de Principios de Banca Responsable

Work Café

Santander





Proceso de Elaboración del Informe

(102-52)

Presentamos nuestro Informe de Banca Responsable a todos nuestros grupos de interés en un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas. Por noveno año consecutivo damos a conocer las acciones y resultados más sobresalientes en temas económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, 102-56)

El periodo objeto de la memoria abarca del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, además vamos más allá y damos a conocer el sólido historial que tenemos como banco responsable y nuestras metas y compromisos que tenemos con la sustentabilidad a largo plazo.

La información contenida fue determinada por Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México en apego al estudio de materialidad que se detalla más adelante y a los Estándares GRI debido a que "Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI".

Asimismo cumplimos con los Principios para la elaboración de informes relativos al contenido y a la calidad del mismo; reflejamos nuestro progreso en los diez principios del Pacto Mundial y mostramos nuestro desempeño en los criterios ESG (Environmental, Social & Governance) y en los Principios de Banca Responsable de la UNEP FI.

El Informe de Banca Responsable 2019 no presentó cambios con respecto a la forma de reportar ni cambios significativos en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas con respecto al informe anterior publicado el 30 de abril de 2019.

Nuestro informe además cuenta con el respaldo de PriceWaterhouseCoopers (PwC) quien realiza la verificación limitada externa de esta memoria, brindando confianza y transparencia a la información reportada en el alcance de verificación de indicadores.

El área que se encarga de solicitar la verificación es la Dirección de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Sustentabilidad, cuyo Director General Adjunto de Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia es Rodrigo Brand de Lara quien también pertenece al Consejo de Administración.

Para mayor información acerca del reporte o relacionados a la sustentabilidad puede contactarnos en:

responsabilidadsocial@santander.com.mx



Materialidad y Anexos

El informe de Banca Responsable 2019 se basó en el estudio de materialidad del año anterior debido a que no se presentaron cambios significativos en las operaciones del Banco. Por ello, los asuntos más relevantes en materia económica, social, ambiental y ética, así como los indicadores reportados, se mantuvieron igual.

(102-44, 102-46, 102-47, 103-2, 103-3)

Basado en los Estándares GRI, el proceso que realizamos fue el siguiente:

**Identificar**

los asuntos a ser comunicados desde la perspectiva económica, social, ambiental y ética.

**Priorizar**

los asuntos relevantes identificados en la primera fase, a fin de determinar cuáles son materiales.

**Validar**

con el comité y/o equipo de sustentabilidad los resultados de las anteriores etapas.

**Revisar**

los aspectos que estamos considerando como materiales para la preparación del Informe de Sustentabilidad.

El estudio se llevó a cabo a través de:

- **1,562 clippings** de noticias externas e internas.
- **Alineación** al IPC Sustentable y DJSI.
- **Revisión** del reporte de Sustentabilidad España 2018.
- **36** encuestas a organizaciones sociales.
- **Dos** evaluaciones de resultados de programas de Santander.
- **Dos** encuestas corporativas.
- Compendio de cuatro canales de comunicación con clientes y empleados.

Se identificaron 26 asuntos que fueron priorizados con base en las fuentes de información y la opinión de diferentes grupos de interés al estar por encima del promedio de menciones por cada fuente.

Matriz de materialidad (102-44, 102-46, 102-47, 103-2, 103-3)

Importancia e impacto las audiencias clave	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad laboral • Remuneraciones justas a empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a colaboradores • Equidad de género • Atracción y retención de talento • Inclusión financiera • Comportamiento ético • Diálogo con grupos de interés • Accesibilidad de productos y servicios
	Medio	<ul style="list-style-type: none"> • Trato justo a proveedores • Selección de proveedores bajo criterios de responsabilidad social y ambiental • Promoción de principios ambientales, sociales y de respeto a los derechos humanos en la cadena de valor de la empresa • Inversión en desarrollo social (Programas de Salud, Nutrición, Niñez, apoyo ante desastres naturales) • Apoyo a la educación • Materialidad y estrategia de sustentabilidad • Apoyo a la investigación e innovación en educación 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad e inclusión laboral • Impulso al primer empleo y emprendimiento en universitarios • Consumo y ahorro de energía (eficiencia) • Consumo y ahorro de agua • Tratamiento de residuos • Generación de emisiones • Consumo y ahorro de papel y otros materiales • Ciudadanía y filantropía corporativa • Gobierno corporativo • Gestión integral de riesgos
Bajo	Otros Asuntos materiales menos atendibles por audiencias externas		
	Bajo	Medio	Alto

Importancia e impacto para Santander

- Nuevo Entorno Empresarial
- Crecimiento Inclusivo y Sustentable

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

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Gobierno corporativo y estrategia de negocio	Gobierno corporativo	102-18, 102-22	Es sumamente importante para nuestra sustentabilidad mantener una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Promovemos y protegemos nuestros valores empresariales, con lo cual consolidamos una cultura de respeto y justicia, también ejecutamos y vigilamos nuestra alineación con los preceptos legales y a los intereses de nuestros grupos de relación.	El Consejo de Administración y sus diferentes Comités ejercen sus facultades de revisión, autorización y seguimiento de las directrices que mantienen las bases éticas y de transparencia en nuestras operaciones. De esta manera, garantizamos el manejo óptimo de recursos para preservar la confianza de nuestros grupos de interés.
	Gestión integral de riesgos	102-11, 102-15	Un pilar estratégico para nuestra sustentabilidad es la vivencia de la cultura de riesgos y el cómo los gestionamos. De esta manera, aseguramos el cumplimiento de los valores y nuestra permanencia como un banco sólido, seguro y sustentable. También garantizamos una gestión alineada con los intereses de nuestros principales grupos de interés.	Ponemos en práctica nuestro Modelo de Gestión de Riesgos diseñado para tres líneas de defensa: 1) Áreas de negocio Back Office, Áreas de apoyo y soporte Risk Owner; 2) Contraloría Normativa y Riesgos; 3) Auditoría Interna. También contamos con una Escuela de Riesgos México por medio de la cual divulgamos la cultura de riesgos y logramos su apropiación por parte de los integrantes de Santander, mismos que identifican algunas áreas de oportunidad y refuerzan la cultura de riesgo.
	Comportamiento ético	102-17, 205-2	Uno de nuestros principales propósitos, en toda nuestra operación, es la construcción de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés por medio de una ética empresarial firme.	Ponemos en práctica nuestra Cultura Ética por medio de nuestros principios, valores y normas éticas con lo cual nos aseguramos del cumplimiento de nuestro Código General de Conducta (CGC). Asimismo, ponemos a disposición de nuestros colaboradores una Línea Ética para atender denuncias respecto a asuntos éticos.
Productos, servicios e impactos	Inclusión financiera	FS13	El reducir la pobreza y ayudar a generar un crecimiento inclusivo de la población de escasos recursos, así como de personas que no son clientes bancarizados es uno de los Principios de Banca Responsable.	Contamos con el programa Tuiio de inclusión financiera diseñado para la población con limitada o nula inclusión financiera, con el objetivo de tener impacto social a través de una oferta de micropréstamos competitiva e integral.

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Productos, servicios e impactos	Accesibilidad de productos y servicios		La búsqueda de un modelo financiero inclusivo también es uno de los pilares fundamentales de la Banca Responsable, por lo que en Santander hemos priorizado la accesibilidad con la finalidad de que más mexicanos puedan acercarse a los servicios financieros y contribuir a reducir la desigualdad.	Disponemos de esquemas alternativos a las sucursales bancarias que facilitan el acceso general a los productos y servicios que ofrecemos, un ejemplo es el programa Tuiio que opera sobre una plataforma tecnológica sencilla y amigable. Tenemos diversos canales disponibles enfocados a nuestros clientes y usuarios para su acceso fácil y rápido: sucursales, cajeros automáticos, corresponsales bancarios y un contact center. Para personas con algún tipo de discapacidad contamos con sucursales con infraestructura adecuada, así como con cajeros automáticos con teclado braille.
	Capacitación a colaboradores	404-1	Garantizar la educación de nuestros colaboradores es un elemento esencial para nuestro éxito. Por ello fomentamos su desarrollo profesional a través del cual ofrecemos a los clientes un mejor servicio y logramos una mayor rentabilidad y sustentabilidad en nuestra operación.	Por medio de cursos y capacitaciones globales y permanentes a nuestros colaboradores logramos desarrollar sus habilidades y competencias. También ponemos a su disposición las herramientas necesarias para que realicen sus operaciones diarias de manera más eficiente.
Recursos Humanos	Diversidad e inclusión laboral		Es un componente estratégico para el desarrollo del negocio por medio del reconocimiento a la diversidad de ideas y propuestas que enriquecen la perspectiva de la empresa.	Por medio de nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión gestionamos una agenda dentro de la organización que incluye el talento femenino, talento joven y la conciliación vida-trabajo, con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones.
	Equidad de género	405-1	Como parte de nuestra estrategia y en alineación con los ODS, protegemos, difundimos y salvaguardamos la equidad de género como uno de los Derechos Humanos fundamentales. Impulsamos la adopción de principios básicos de actuación con grupos de interés clave, tanto al interior como al exterior de nuestras operaciones.	A través de nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión y nuestro Comité de Cultura Santander Way desarrollamos el talento de las mujeres desde diferentes ángulos. Por medio de nuestro pilar Talento Femenino desarrollamos y creamos representación femenina en roles de liderazgo estratégicos. Asimismo, contamos con productos exclusivos para mujeres como Mujeres Empresarias, Mujer Crezcamos y Select Me.

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Recursos Humanos	Atracción y retención de talento	401-1	El talento de nuestra organización potencia nuestra sustentabilidad, por ello mantenemos como objetivo principal el desarrollo integral de nuestros colaboradores en sus capacidades y vida familiar, lo cual se traduce en estabilidad de la organización.	Por medio de programas estratégicos de evaluaciones de desempeño, evaluamos, reconocemos y desarrollamos a nuestro personal de forma justa y equitativa. Asimismo, mantenemos programas de atracción de talento como "Linkers" y Talento Joven. Combinamos lo anterior con nuestro programa Conciliación Vida Trabajo y conseguimos así un bienestar integral.
	Salud y seguridad laboral	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7 y 403-8	La promoción de un bienestar integral es un factor esencial para la construcción de sociedades prósperas a lo cual contribuimos mediante la unión de nuestros esfuerzos para garantizar a nuestros colaboradores un entorno seguro de trabajo.	Contamos con comités internos y externos por medio de los cuales impartimos cursos sobre protección civil, riesgo operacional, seguridad en sucursales e higiene y seguridad. Asimismo, procuramos el bienestar integral de nuestros colaboradores por medio de nuestro programa BeHealthy que consiste en cuatro pilares: Conócete, Aliméntate, Muévete y Equilibrate.
	Remuneraciones justas a empleados	201-1	Mantenemos un compromiso constante con nuestros colaboradores, quienes representan una parte fundamental en la base de nuestro éxito. Es por ello que ofrecemos condiciones laborales seguras, un crecimiento económico sustentable e inclusivo y empleo digno para todos.	Contamos con un Comité de Remuneraciones el cual se encarga de: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los riesgos a los que se enfrenta la Institución, sus unidades administrativas, de control y de negocios. • Difundir los criterios y políticas de los esquemas de remuneración a los empleados. • Informar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre las modificaciones efectuadas al Sistema de Remuneración. • Proponer para aprobación del Consejo de Administración todo lo referente a procesos de remuneración.

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Cadena de Valor	Trato justo a proveedores	103-1	Nuestros proveedores representan una parte esencial para el desarrollo de nuestra estrategia de negocio y para el desarrollo de nuestras actividades por lo cual buscamos generar relaciones de beneficio mutuo.	Implementamos el Modelo de Externalización y Acuerdos con Terceros (proveedores) el cual desarrolla y concreta el principio de responsabilidad operacional y establece las referencias a considerar en los acuerdos con los proveedores. Su principal objetivo consiste en establecer los principios que regularán las relaciones de las entidades del Grupo con los proveedores, desde el inicio hasta su terminación, prestando especial atención a los derechos y obligaciones de cada una de las partes.
	Selección de proveedores bajo criterios de responsabilidad social y ambiental	412-3	Mantenemos una modalidad de operación sustentable que debe permear también en nuestra cadena de suministro, por lo que trabajamos para garantizar una calidad impecable en nuestro servicio desde su origen.	Incluimos requisitos ambientales y sociales en los contratos y convenios firmados por nuestros proveedores. A través de ello, utilizamos de manera más eficiente los recursos y materiales, reducimos riesgos y mantenemos un control en nuestros procesos.
	Promoción de principios ambientales, sociales y de respeto a los derechos humanos en la cadena de valor de la empresa		Los integrantes de nuestra cadena de valor son aliados imprescindibles para alcanzar en conjunto objetivos de sustentabilidad y de Banca Responsable. Es por ello que buscamos que los proveedores estén alineados a principios éticos, legales, sociales y ambientales que vivimos día a día en Santander.	El 100% de los contratos que tenemos con proveedores tienen una cláusula llamada Protocolo de Responsabilidad Social que busca proteger los derechos humanos, las prácticas laborales justas, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Vinculación con la comunidad	Inversión en desarrollo social (Programas de Salud, Nutrición, Niñez, apoyo ante desastres naturales)	103-1	En nuestro eje de acción de Sustentabilidad Social apoyamos a las personas y las comunidades locales donde operamos para propiciar un entorno de bienestar y crecimiento mutuo, a través de diferentes iniciativas en las que la educación ha sido nuestra principal herramienta para la generación de un cambio y desarrollo social sustentable.	A través de nuestro eje de acción de Sustentabilidad Social, impulsamos la educación brindando la oportunidad de acceso a una educación de calidad a niños y jóvenes. También brindamos donaciones en apoyo a la niñez mexicana en situación de marginación. Desempeñamos un papel como socios sustentables al habilitar una red de cajeros automáticos para recibir donativos de clientes y usuarios para apoyo de diversas causas sociales y ambientales, y brindamos ayuda humanitaria a diversas fundaciones por medio de nuestro voluntariado y donaciones.
	Apoyo a la educación	FS16	La educación es uno de los motores clave para el desarrollo de una sana convivencia social, por lo que estamos orgullosos de presentarnos desde hace tiempo como aliados de los estudiantes de México.	Conformamos alianzas con lo cual consolidamos una plataforma sólida para impulsar la educación en todo el país. Bécalos es una de nuestras alianzas más importantes por medio de la cual apoyamos a estudiantes de bajos recursos de los niveles medio superior y superior para que continúen sus estudios.
	Apoyo a la investigación e innovación en educación	103-1	La educación superior es la mejor herramienta para construir una sociedad más justa y próspera, no sólo en México sino en el mundo, es por ello que a través de los años hemos apoyado la educación superior a través de becas, investigación y programas.	Llevamos a cabo programas a través del eje Emprendimiento Universitario del cual se desprenden elementos como: becas Santander para jóvenes, profesores e investigadores y Movilidad por medio de la cual impulsamos el intercambio académico de estudiantes de licenciatura. Asimismo, ofrecemos becas para los grados de doctorado, maestría y especialidad. Formamos alianzas estratégicas entre rectores y directivos académicos a través de eventos internacionales de alto nivel.
	Impulso al primer empleo y emprendimiento en universitarios		Impulsar el empleo y el crecimiento económico forma parte de nuestro compromiso como Banca Responsable, es así que enfocamos nuestra mirada hacia el futuro e identificamos las necesidades de formación de las organizaciones que pueden ser atendidas desde la universidad.	De manera anual llevamos a cabo el concurso de emprendimiento universitario más importante del país: el Premio Santander a la Innovación Empresarial. Asimismo, contamos con programas y becas que promueven el emprendimiento dinámico e innovador así como la creación de nuevas empresas.

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Gestión Ambiental	Consumo y ahorro de energía (ecoeficiencia)	302-1	El fomento y el uso de energía sustentable es una oportunidad para transformar la vida, la economía y el bienestar del planeta; por consiguiente, desarrollamos estrategias planeadas para nuestra infraestructura que se sustentan en fuentes de energía renovables.	Trabajamos en diversas iniciativas en nuestras sucursales como el Diagnóstico energético de alto consumo, el uso de energía alternativa de una planta de cogeneración considerada libre de emisiones así como el contrato para uso de energía proveniente de un parque eólico.
	Consumo y ahorro de agua	303-1	El agua es un recurso vital e indispensable para la vida, por lo cual hacemos frente a las situaciones de escasez con la implementación de iniciativas para su ahorro.	Llevamos a cabo diferentes acciones que implementamos al interior de Santander México, incluyendo el monitoreo de consumo a través de facturas, uso de agua tratada, mingitorios secos, entre otras asegurando el uso eficiente de este recurso.
	Tratamiento de residuos	103-1	Mantenemos un fiel compromiso con la mejora del medio ambiente a través de una correcta gestión, disposición y tratamiento de residuos minimizando nuestro impacto ambiental. Nos alineamos a la meta 11.6 del objetivo de Desarrollo Sostenible referente a ciudades y Comunidades Sostenibles.	Llevamos a cabo diversas acciones para la eliminación del plástico de un sólo uso, además contamos con procesos para un manejo correcto de papel, cartón, envases y vidrio. También utilizamos productos biodegradables y más amigables con el medio ambiente para la limpieza de áreas de trabajo y mantenimiento.
	Generación de emisiones	305-1, 305-2	El Cambio Climático se ha visto acelerado debido a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y queremos ser parte de la solución mediante iniciativas de optimización de traslados y mejora de la eficiencia energética para así reducir el impacto de la huella de carbono.	Como iniciativas para mitigar el impacto al medioambiente incluimos unidades de transporte de modelos más recientes. En el ámbito energético: utilizamos gas natural y gas LP, también monitoreamos rigurosamente los detalles mensuales de la iluminación, aire acondicionado y equipos electrónicos que utilizamos y remodelamos sucursales Smart RED instalando luminarias LED.

(102-44, 102-47)

Categoría	Tema material	Indicador	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
Gestión Ambiental	Consumo y ahorro de papel y otros materiales	301-1	El consumo de papel es muy importante para nuestra operación, es por ello que mantenemos un fiel compromiso con la optimización y el cambio a recursos más amigables con el planeta a fin de recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación.	Contamos con diversas iniciativas para la reducción de nuestro consumo de papel como lo es la campaña Paperless, el papel que utilizamos proviene de bosques gestionados de manera responsable, o es reciclado y trabajamos de la mano con Reforestamos México A.C.
Sustentabilidad	Materialidad y estrategia de sustentabilidad	102-44,102-46, 102-47	Es importante identificar y reflejar en nuestro informe los asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales que son relevantes para el Grupo y nuestros grupos de interés. Asimismo, y como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad, informamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.	Nuestro estudio de materialidad consiste en un proceso de análisis sistemático cuantitativo y cualitativo (alineado a los estándares de referencia) que incluye procesos de diálogo con grupos de interés y alineación a la estrategia de negocio como clave para establecer los focos prioritarios de actuación en materia de sustentabilidad.
	Ciudadanía y filantropía corporativa	102-12, 102-13	Contribuimos y promovemos la transparencia y la sana competencia en el mercado. En alineación con este principio, formamos parte de diversas asociaciones, en las que compartimos e impulsamos el desarrollo ético y sustentable del sector financiero mexicano.	Somos parte de asociaciones, comités y agrupaciones del sector financiero en México, como la AMIB, ABM y el Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). También somos parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y nos hemos distinguido con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable durante 15 años.
	Diálogo con grupos de interés	102-40, 102-43	Es prioridad para nosotros mantener una relación cercana y de confianza con todos nuestros grupos de interés, por ello los escuchamos, conocemos y atendemos sus preocupaciones para cumplir con nuestro compromiso de ser un banco sencillo, personal y justo.	Contamos con múltiples canales que nos permiten conocer las expectativas de nuestros grupos de interés y mantener un diálogo continuo con ellos. Realizamos numerosos estudios y mediciones para conocer sus necesidades e identificar las oportunidades de creación de valor en el largo plazo. Asimismo, participamos en conferencias y grupos de trabajo a nivel local e internacional para conocer sus intereses.

ANEXO I (201-1)**Cálculo de valor económico***

(En millones de pesos)

	Concepto	2019	2018	2019/2018 % Cambio
Valor económico generado	Ingresos por intereses	\$123,338	\$112,822	9.32%
	Comisiones y tarifas cobradas	\$25,256	\$23,083	9.41%
	Otros ingresos de la operación	-\$2,174	-\$2,048	6.15%
	Total	\$146,420	\$133,857	9.39%
Valor económico distribuido	Gastos por intereses	\$56,985	\$51,414	10.84%
	Comisiones y tarifas pagadas	\$7,228	\$6,251	15.63%
	Gastos de administración y promoción	\$38,865	\$35,294	10.12%
	Impuestos a la utilidad causados	\$7,099	\$5,615	26.43%
	Dividendos pagados	\$10,293	\$11,050	-6.85%
	Inversión en la comunidad	\$152	\$156	-2.56%
	Total	\$120,622	\$109,780	9.88%
Valor económico retenido	Total	\$25,798	\$24,077	7.15%

ANEXO II**Semblanzas de Consejeros****CONSEJEROS SERIE "F" NO INDEPENDIENTES**

Don Marcos Alejandro Martínez Gavica.- Es Presidente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Fue miembro del Consejo de Administración de SAM Asset Management de 2002 a 2013. Posteriormente fungió como Presidente Ejecutivo y Director General de Banco Santander (México) de 1997 a 2016. Comenzó su carrera en 1978 en Banco Nacional de México, S.A. desempeñando varios puestos hasta llegar a la administración del Banco. Es Presidente de la Asociación de Bancos de México, A.C. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana, cuenta con Maestría en Administración con especialidad en planeación financiera por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

Don Héctor Blas Grisi Checa.- Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda y funge como Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Santander México y de Banco Santander (México). Fue Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Credit Suisse (México), S.A. de C.V. de 2001 a 2015, de 2001 a 2006 fungió como Director General de la misma Institución, anteriormente de 1997 a 2001, fue Director de Banca de Inversión en Credit Suisse México. Fue miembro del Consejo de Administración de Credit Suisse Americas, del Comité Global Credit Suisse y Miembro del Comité Operativo de Américas. Asimismo, desempeño diversos puestos en Grupo Financiero Invermexico de 1991 a 1997, en las divisiones de banca de inversión y corporativa. De 1986 a 1991, trabajó en la Casa de Bolsa Inverlat, en el departamento de banca corporativa. Es Vicepresidente de la Asociación de Bancos Mexicanos desde 2011. Es Licenciado en Finanzas por la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México, donde se graduó con honores.



Para mayor información consulta los Estados Financieros Dictaminados 2019. [aquí.](#)

Doña Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama.-

En 1979 comenzó a trabajar como jefa del departamento de información interior de Citroën (Hispania), en 1980 fue designada jefa del departamento de formación, en 1986 fue nombrada Directora de Marketing, posteriormente en 1993 fue nombrada adjunta a la dirección comercial para Europa de Citroën Automóviles cargo que compaginó con el de adjunta a la dirección de marketing, hasta 1994, cuando fue nombrada directora de marketing para Europa. En 1996 fue nombrada Vicepresidente Ejecutivo de Citroën Hispania, así como Director Europeo de Marketing comercial en automóviles Citroën, en el año 2001 fue nombrada Director comercial en Europa y Director de Marketing comercial en automóviles Citroën (27 países), en ese mismo año fue nombrada Director Ejecutivo y Vicepresidente Senior de Citroën España. En 2007 fue nombrada Vicepresidente Senior de la Fundación Ramón Areces. Actualmente funge como Vicepresidente Senior de Banco Santander, S.A. así como Directora General de Santander Consumer Finance, Vicepresidente del Consejo de Administración y miembro del Comité Ejecutivo de Santander Consumer Finance, así como miembro de los comités supervisores de Santander Consumer Bank AG, Santander Consumer Holding GmbH y miembro del Consejo de Administración de Financiera EL Corte Inglés, E.F.C. S.A. Ha obtenido diversos reconocimientos, entre los que destacan: Légion d'Honneur de la República Francesa en el 2001; la Cruz de Oro de la Asociación Española de Desarrollo Europeo en el año 2007, así como el premio al Best Manager of the Year, otorgada por la Spanish Association for Company Financiers and Treasurers (ASSET). 2006. Es Ingeniero por parte del Instituto Católico de Artes e Industrias (ICAI), máster en dirección comercial y marketing en el Instituto de Empresa y estudios de dirección general en el Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE).

Don Francisco Javier García-Carranza Benjumea.- Actualmente es Director General Adjunto del Banco Santander. Está a cargo, globalmente, de Reestructuraciones, Participaciones, Inmuebles, Estrategia de Recuperaciones y Disposiciones de Préstamos y Activos. Antes de unirse al Banco Santander en febrero de 2016, trabajó en Morgan Stanley, con base en Londres, como Co-Head of the Real Estate investment banking business para EMEA (Europa, Oriente Medio y África). En Morgan Stanley asesoró a clientes sobre temas de Fusiones y Adquisiciones (M&A), transacciones de financiación de equity y deuda por más de \$100 mil millones. Es miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Metrovacesa

Suelo y Promoción S.A., miembro del Consejo de Metrovacesa promoción y Arrendamiento, de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb), Banco Popular S.A, Santander España, Altamira Asset Management S.A., Altamira Real Estate, y Presidente de Merlín Properties y Consejero de Santander Capital Desarrollo SGEIC SA. Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Carlos III de Madrid.

Don Rodrigo Brand de Lara.- Funge como Director General Adjunto de Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia de Banco Santander México desde 2011. En 2010, fue Director General de la División de Comunicación Social de la Secretaría de Relaciones Exteriores. De 2006 a 2010, fue titular de la Unidad de Comunicación Social y Vocero de la SHCP. De 2004 a 2006, fungió como Director General de Comunicación Social y Enlace Institucional del IPAB, previamente desempeñó diversos cargos en la SHCP: 2003 a 2004 Director General Adjunto Análisis Económico y Financiero, 2000 a 2001 Asesor Senior del Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, 1999 a 2000 Subdirector de Coordinación y Captación de Crédito Interno. De 1996 a 1999, fue Economista para México en Deutsche Morgan Grenfell y durante 1996 también fue Asesor del Director Adjunto de Ingeniería Financiera en Banobras. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México.

Don Ángel Rivera Congosto.- Es Director General de la División de Banca Comercial en Banco Santander Matriz, asimismo es miembro del Consejo de Administración de Banco Santander Matriz, Banco Santander Perú y Uruguay. Comenzó a trabajar en el Grupo Santander Matriz en abril de 2013 como Director General del Área de Empresas, Pymes e Instituciones dentro de la División de Banca Comercial. Durante 24 años trabajó en el Grupo Banco Popular, donde después de trabajar en sucursales de retail, dirigió el Gabinete de Presidencia, el área de Banca Internacional, con responsabilidad también sobre la banca de corresponsales y las oficinas del Grupo en el extranjero; el área de Estrategia y Desarrollo Corporativo, la División de Recursos Humanos, la Dirección General de Medios, agrupando esta última las direcciones de Tecnología, Organización, Operaciones y Recursos Humanos, y la Dirección General de la Red Comercial, con responsabilidad sobre la red de sucursales de Popular y sus cinco bancos filiales, la dirección de marketing e inteligencia de negocio. Asimismo fue miembro del Comité de Dirección, del Comité de Morosidad y Recuperaciones y

del Comité ALCO. Cuenta con un Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo de España, asimismo realizó el Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) en el IESE (Universidad de Navarra) y el Programa de Desarrollo en Corporate Finance en el Instituto de Empresa de Madrid. Además ha realizado diversos programas financieros en Estados Unidos y Australia y es miembro del Australian Institute of Banking & Finance.

Don Didier Mena Campos.- Funge como Chief Financial Officer desde noviembre de 2016, anteriormente fue Director General Adjunto de Finanzas en Banco Santander México en mayo 2016. Antes de integrarse a Grupo Santander, el Sr. Mena trabajó en varias instituciones financieras como: (i) Execution Finance, un banco de inversión, donde fue Socio desde 2014 hasta 2016, (ii) Navix, empresa financiera enfocada a financiar a empresas del sector energético mexicano, donde fue consejero delegado de 2013 a 2014, (iii) Credit Suisse, cuya última responsabilidad fue como Managing Director del Grupo de Instituciones Financieras de América Latina entre los años 2010 y 2012, (iv) durante 2008 a 2010 fue Chief Financial Officer de Financiera Independencia, (v) Entre 2001 y 2008 se desempeñó como Director de Credit Suisse en Banca de Inversión y Renta Fija y (vi) y colaboró para Grupo Financiero BBVA Bancomer de 1994 a 2000, con responsabilidades en el ALCO y participando en operaciones estratégicas como la fusión con BBVA, la adquisición de Banca Promex, la adquisición de la participación del 49% que tenía Aetna Seguros, Afore y Pensiones Bancomer y la estrategia de la red de sucursales. Fuera del sector financiero, trabajó en Oro Negro, empresa mexicana de perforación, de 2012 a 2013 como Director Financiero y Director de Inversiones. Estudió economía en el ITAM y recibió su maestría en administración de empresas de la Universidad de Boston.

Don Emilio de Eusebio Saiz.- Es Director General Adjunto Intervención y Control de Gestión en Banco Santander México desde 2010, comenzó su carrera en el Departamento de Recursos Humanos de Grupo Santander, donde trabajó de 1989 a 1990. Trabajó en la División Financiera de Grupo Santander de 1990 a 1992 y en la división de Intervención General y Administración de Control en Grupo Santander de 1992 a 2008. Se convirtió en Director General Adjunto Intervención y Control en Grupo Financiero Santander México en diciembre de 2010 después de haber ejercido como Director de Control de Administración Corporativa de Gastos en Grupo Santander entre marzo de 2008 y noviembre de 2010. Es Licenciado en

Economía de la Universidad Complutense de Madrid y cuenta con un MBA del Instituto de Empresas de Madrid.

CONSEJEROS SERIE "F" INDEPENDIENTES

Doña Bárbara Garza Lagüera Gonda.- Es Presidenta del Comité de Adquisiciones de FEMSA Proyectos Culturales. Consejera de las siguientes empresas inscritas en Bolsa: Coca-Cola FEMSA (KOF) y Fomento Económico Mexicano (FEMSA), la franquicia embotelladora de productos Coca-Cola más grande del mundo. También funge como consejera de Soluciones Financieras (SOLFI), Fresnillo y Promecap Acquisition Company y también en los consejos de las organizaciones sin fines de lucro Patronato Museo Franz Mayer, Fondo para la Paz, Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey, entre otros. Es Licenciada en Administración de Empresas con maestría del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

Don Juan Ignacio Gallardo Thurlow.- Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Grupo GEPP (Grupo de Embotelladoras de Pepsicola y sus marcas en la República Mexicana) y de Grupo Azucarero México, S.A. de C.V. Es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar, Inc. y de Lafarge, S.A., del consejo asesor internacional de Bombardier Inc. Es miembro del Consejo Mexicano de Negocios, A.C. y del Consejo de Negocios de América Latina. Es Coordinador General de COECE (Coordinadora de Organismos Empresariales de Comercio Exterior para las negociaciones con los Tratados de Libre Comercio de México). De 1978 a 1989 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Babcock de México, S.A. de C.V. De 1974 a 1988 fue presidente del Consejo de Administración de Clevite de México, S.A. de C.V. De 1981 a 1983, fue administrador general adjunto de Grupo Industrial Minera México, S.A. De 1976 a 1980 fue Director General de la división internacional y de banca de inversión del Multibanco Comermex, S.A., Institución de Banca Múltiple. Es licenciado en Derecho por la Escuela Libre de Derecho, cuenta con Programa AD II en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

Don José Eduardo Carredano Fernández.- Es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. Presidente del Consejo de Administración de La Ideal S.A. de C.V., Aceros La Ideal S.A. de C.V. Industrial Formacero, S.A. de C.V. y Fianzas Asecam,

S.A., asimismo es miembro del Consejo de Administración de Inmobiliaria Silver, S.A. de C.V., Asecam, S.A. de C.V., Grupo Financiero Asecam, S.A. de C.V. Fue miembro de los Consejos de Administración de Credicam, S.A. de C.V., SOFOM E.R. de 1991 a 2008 Seguros Génesis, S.A. de 1993 a 1997, y Fianzas Asecam, S.A. de 1994 a 2014. Estudió Contaduría Pública en la Universidad Iberoamericana.

Don Guillermo Güemez García.- Se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Compañía de Seguros, S.A. e ING AFORE y en el caso de Zurich Compañía de Seguros, S.A. se ha desempeñado de igual forma como presidente del comité de auditoría y en ING Afore como miembro del comité de inversiones. Anteriormente se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander México, S.A. Adicionalmente se desempeña como miembro del comité de estrategia y finanzas de Nacional Monte de Piedad, como miembro del Consejo de Administración de GEUPEC, S.A. de C.V. y como presidente del comité asesor de la Administración de Negocios y Economía de la Universidad Panamericana. De 1995 a 2010 fue Gobernador Adjunto del Banco de México y Presidente de la comisión de responsabilidades del Banco de México. De 2007 a 2010 fue miembro del gabinete de la CNBV. De 1995 a 1997 fue miembro suplente del gabinete de la CNSF. De 1991 a 1993 se desempeñó como Director Ejecutivo de Coordinadora Empresarial para el Tratado de Libre Comercio (México-USA-Canadá). También ejerció varios puestos ejecutivos en Banamex de 1974 a 1990. Es Ingeniero Civil (con honores) por la Universidad Nacional Autónoma de México y cuenta con Maestría en Ciencias por la Universidad de Stanford, CA.

CONSEJEROS SERIE "B" INDEPENDIENTES

Don Antonio Purón Mier y Terán.- Ha fungido como miembro del Consejo de Administración de Nadro, S.A., así como del Patronato del Museo Nacional de Arte, de Banco Santander Matriz y del Patronato de la Universidad Iberoamericana. También se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander Seguros México, S.A., asimismo ha ejercido como asociado de Centro de Investigación y Análisis Económico (CIDAC) y como miembro del Instituto de Fomento e Investigación Educativa (IFIE) y de Metrópoli 2025. Se ha desempeñado como consultor de instituciones públicas y privadas respecto a estrategia, operaciones y organización en colaboración con el Centro de Investigación y Docencia

Económicas (CIDE) y con otros especialistas. Ejerció como director-socio en la oficina de México de McKinsey & Company, Inc., por más de 26 años. Se ha desempeñado como profesor de cursos de capacitación para los socios de McKinsey y ha estado a cargo del programa de "coaching" de los socios a nivel mundial. Antes de comenzar en McKinsey, fue profesor de tiempo completo en la Universidad Iberoamericana y trabajó en el Instituto Mexicano del Petróleo, Ingeniería Panamericana y Polioles, S.A. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana y cuenta con Maestría en Administración de Empresas por la Universidad de Stanford.

Don Fernando Benjamín Ruíz Sahagún.- Funge como consejero de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., Fresnillo, PLC, Grupo Cementos de Chihuahua S.A.B. de C.V., Grupo México, S.A.B. de C.V., Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., Grupo Pochteca, S.A.B. de C.V., Kimberly Clark de México, S.A.B. de C.V., Mexichem, S.A.B. de C.V., RASSINI, S.A.B. de C.V. y Arcelor Mittal Las Truchas, S.A. de C.V. Se ha desempeñado como miembro de la Asociación Fiscal Internacional (IFA por sus siglas en inglés) y del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., así como miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. y ejerció como miembro de su Consejo. Es uno de los socios fundadores de Chévez, Ruiz, Zamarripa y Cía. S.C., un despacho fiscal en el cual se ha desempeñado como consejero. Es licenciado en Contabilidad Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México.

Don Alberto Torrado Martínez.- Es miembro del Consejo de Administración de la Bolsa Mexicana de Valores y del Consejo Mexicano de Negocios. Es fundador y presidente ejecutivo de Alsea S.A.B. de C.V. y fungió como presidente de la Asociación Nacional de Servicios de Comida Rápida, y como miembro de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados, también fue presidente del Consejo de la Comunicación. Estudió Contaduría del Instituto Tecnológico Autónomo de México y cuenta con estudios de posgrado en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa, participó en varios cursos en Harvard Business School y en Wharton School.

Doña María de Lourdes Melgar Palacios.- Es académica y consultora, experta en temas de energía y desarrollo sostenible, basada en México, e investigadora afiliada al Center for Collective Intelligence del Massachusetts Institute of Technology (MIT), donde ocupó la cátedra Robert E. Wilhelm en el Center for International Studies durante el año académico

2016-17. En el ámbito académico, ha sido Directora Fundadora del Centro de Sostenibilidad y Negocios de la EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey, investigadora visitante en el Woodrow Wilson Center for International Scholars y en la Jackson School of Geosciences de la Universidad de Texas, así como profesora en el Tecnológico de Monterrey y en el Instituto Tecnológico Autónomo de México. Es Investigadora Nacional del Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología. Es egresada con honores de Mount Holyoke College donde curso las carreras de Relaciones Internacionales y Literatura Comparada. Cuenta con doctorado en ciencias políticas, con especialidad en economía política, por el MIT. Es miembro del International Women's Forum y preside IWF México, es Global Ambassador de Vital Voices, embajadora en la iniciativa C3E Women in Clean Energy. Es miembro del Consejo Mexicano de Asuntos Internacionales y de la Comisión Trilateral. Ha sido reconocida con Mujer de Retos en 2015, ha sido incluida en la lista de 100 Líderes del sector energético mexicano por 7 años consecutivos, recibiendo en 2012 el Premio al Logro Energético por trayectoria académica y de investigación, así como el premio Vasco de Quiroga al mérito ciudadano por la Delegación Álvaro Obregón.

Doña Gina Diez Barroso Azcárraga.- Presidente y fundadora, por más de 20 años, de Grupo Diarq, S.A. de C.V. y Fundación Diarq, I.A.P. En 2004 fundó el CENTRO de Diseño y Comunicación, S.C., el cual ganó un premio al mejor colegio de diseño por el periodo de 2012-2013, de igual forma es fundadora de Fundación Pro-Educación Centro. Participa en diversos Consejos de Administración Comités y Grupos, tanto nacionales como internacionales, destacando: Americas Society and Council of the Americas, Qualitas of Life Foundation, Grupo Integral de Desarrollo Inmobiliario, C200 Foundation Board, Global Spa and Wellness Summit, The Committee of 200 Women Business Leaders of the World, Womens Presidents Organization, y Women Corporate Directors. Es Licenciada en Diseño por la Universidad CDI, cuenta con diversos diplomados por parte de la Escuela de Psicología y Negocios de la Stanford University.

Don Jesús Federico Reyes Heróles González Garza.- es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. De 2006 a 2009 fue Director General de Petróleos Mexicanos. Se desempeña

como Presidente Ejecutivo de StucturA. Es miembro de varios Consejos de Administración, incluyendo OHL México, S.A.B. de C.V. y Water Capital Mexico (WCAP Holdings, S.A. de C.V.). Es miembro del Consejo Consultivo de Energy Intelligence Group. De 2010 a 2012 se desempeñó como miembro del Consejo Consultivo de Deutsche Bank. Es miembro del Consejo Consultivo del Agua, A.C. y Presidente del Comité de Agua de la Fundación Gonzalo Río Arronte. De 1997 a 2000 fue Embajador de México en Estados Unidos. De 1995 a 1997 fue Secretario de Energía. De 1994 a 1995 fue Director General de Banobras. De 1993 a 1994 fue representante de México en el Grupo de Personas Eminentes de la APEC. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México y Licenciado en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México. Cuenta con Doctorado en Economía por el Massachusetts Institute of Technology.

Don Rogelio Zambrano Lozano.- Desde 1977 ha ocupado diversos cargos en CEMEX en áreas relacionadas con producción, distribución, mercadotecnia y planeación estratégica. En 1983 fundó la empresa CARZA S.A. de C.V., especializada en el desarrollo de proyectos inmobiliarios en México, y la dirigió hasta su nombramiento el 15 de mayo de 2014 como Presidente del Consejo de Administración de CEMEX, de igual manera desde 1997 presidió su Comité de Finanzas. En el año de 1985 inició como catedrático en la División de Desarrollo Empresarial del Instituto Tecnológico de Monterrey, así como, miembro del Comité Ejecutivo Empresarial de la Incubadora de Empresas y Presidente del Consejo Empresarial de la Incubadora de Empresas Campus Monterrey del mismo Instituto Tecnológico de Monterrey. En la actualidad, participa en los Consejos de Administración del Consejo Mexicano de Negocios, del fondo de inversión Alta Ventures, del Instituto Tecnológico de Monterrey, del Consejo Regional de Banco de México, del Consejo de Empresarios de Nuevo León y del Instituto Nuevo Amanecer A.B.P., entre otros. Es Ingeniero Industrial y de Sistemas por parte el Instituto Tecnológico de Monterrey con Maestría en Administración (MBA) en 1980 por la Wharton Business School de la Universidad de Pennsylvania, E.U.A

Don Guillermo Francisco Vogel Hinojosa.- Actualmente es Presidente de la Cámara Nacional de la Industria del Hierro y el Acero (CANACERO), anteriormente ocupó el mismo cargo de 1987 a 1989 y de 2001 hasta 2003. Es Vicepresidente del Consejo del American Iron & Steel Institute (AISI) y Presidente del North American Steel Council. Es miembro de los Consejos de: Tenaris, Techint México, Corporación ALFA, Universidad Panamericana-IPADE, Rassini, Corporación Mexicana de Inversiones de Capital, Innovare, Grupo Assa y American Iron and Steel Institute entre otras. También es Presidente del Consejo de Administración de Grupo Collado y de Exportaciones IM Promoción y miembro de la Comisión Trilateral y del Consejo Internacional de la Manhattan School of Music. Anteriormente, ocupó la posición de Vicepresidente Ejecutivo y CEO de TAMSA en 1987. En junio de 1997 fue promovido como Vicepresidente del Consejo de Administración. Desde 2002 es Director y Vicepresidente del Consejo de TENARIS. El Sr. Vogel empezó su carrera dentro de la Banca Corporativa de Bank of America en Los Angeles, California en 1976 donde alcanzó la posición de Vicepresidente. En 1979 ingresó a Banamex también en Banca Corporativa y en 1983 ya como Director decidió pasar a Tamsa como CFO. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma Nacional de México (UNAM) y tiene un MBA por la Universidad de Texas en Austin.

Don Joaquín Vargas Guajardo.- Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Corporación Mexicana de Restaurantes, S.A.B. de C.V. y anteriormente como Presidente del Consejo de Administración de Grupo MVS Comunicaciones, de la Cámara Nacional de la Industria de Radio y Televisión y de la Asociación de Directores de Cadenas de Restaurantes. También ha fungido como consejero de varias sociedades, incluyendo Vitro, S.A.B. de C.V., Grupo Posadas, S.A.B. de C.V., Periódico el Universal, Médica Sur, S.A.B. de C.V., Grupo Aeroportuario del Pacífico, S.A.B. de C.V. y Grupo Costamex, entre otras. De abril de 1997 a abril de 2005 y de abril de 2008 a abril de 2012 fue miembro del Consejo de Administración de la BMV. Es licenciado en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, cuenta con estudios de Alta Dirección realizados en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

Don Guillermo Jorge Quiroz Abed.- Se desempeñó como Director Corporativo de Administración y Finanzas en Grupo Bimbo en los últimos 18 años. De 1997 a 1999 estuvo a cargo de la Dirección de Finanzas de Grupo Santander Serfin, involucrado en la reestructura del banco y posterior venta al Grupo Financiero Santander. Inició su carrera profesional como Director de Finanzas en Grupo Condumex de 1978 a 1992 y posteriormente tuvo la dirección en esa misma área en Aeroméxico, Mexicana de Aviación y Cintra hasta 1997. Fue profesor de tiempo completo en el área de finanzas en el IPADE. Es Actuario por la Universidad Anáhuac y la Universidad Autónoma de México y cuenta con estudios de Maestría en Dirección de Empresa por el IPADE.

ANEXO III

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Las personas beneficiadas en 2019 pertenecen a los siguientes programas:



ODS 1. Fin de la pobreza

- Fideicomiso Por los Niños de México
- Colecta ATMs - Proviváh
- Donativo - Fundación Quiera
- Donativo/Especie - Six Flags FPNM
- Voluntariado - ABM Fundación Quiera
- Voluntariado - Juguetes Contact Center
- Voluntariado - Regala una Sonrisa Reyes
- Donativo - Risk Pro Charity FPNM
- Donativo/Voluntariado - FPNM Fórmula 1
- Salud/Donativo - Carrera BeHealthy
- Donativo/Voluntariado - Regala Una Sonrisa RRHH



ODS 2. Hambre cero

- Donativo - ALSEA
- Donativo - Caritas San Maron
- Donativo/Especie- Comidas Casa Hogar y Futuro
- Donativo/Voluntariado - Kilotón Semana Santander
- Voluntariado - SCIB Un Kilo de Ayuda
- Voluntariado - Risk Pro Charity Colecta Despensa
- Voluntariado - Risk Pro Charity Huertos Sustentables



ODS 3. Salud y bienestar

- Colecta ATMs - Casa de la Amistad
- Donativo - Kardias - Adolfo Lagos y Calpulli
- Donativo - Movimiento Santander (Fundación Tarahumara, Nutre a un Niño, Casa de la Amistad)
- Voluntariado - Trenzatón Santander
- Voluntariado - Risk Pro Charity Moviendo Causas
- Donativo - Risk Pro Charity Escuela para Perros
- Voluntariado - Tuiio Casa de la Amistad



ODS 4. Educación de calidad

- Colecta ATMs - Escuela SER
- Colecta ATMs - Bécalos y Capital Semilla
- Colecta ATMs - Unicef
- Donativo - Happy Hearts
- Donativo/Voluntariado- Cómputo Contact Center El Girasol
- Voluntariado - Risk Pro Charity Cajas Amistad
- Donativo - Risk Pro Charity Instituto SEPYA
- Voluntariado - Pro Bono Jurídico



ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres

- Colecta ATMs - Reforestamos México
- Donativo - Risk Pro Charity Construyendo Comunidades
- Voluntariado - Tuiio Sucursales



Índice de Contenidos GRI e Índice de Principios de Banca Responsable

Índice de Contenidos GRI (102-55)

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.



(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
1. Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	p. 42 - Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	p. 46 y 47 - Ningún producto o servicio ofrecido por Santander está prohibido.		✓
102-3	Ubicación de la sede	Sede Corporativa ubicada en: Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500, Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México. La sede Global de Santander está ubicada en Madrid, España.		✓
102-4	Ubicación de las operaciones	p.46 - Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región, ya que el contexto global de la operación de Santander en el mundo está referenciado en el Informe de España y en este Informe en la página 23.		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México. Institución financiera privada filial del Banco Santander España.		✓
102-6	Mercados servidos	p. 46		✓
102-7	Tamaño de la organización	p. 44, 46 y 47		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	p. 142-144 - Santander no cuenta con empleados de media jornada. Las actividades llevadas a cabo por trabajadores que no son empleados, no representan una parte significativa para la organización. Los datos fueron recopilados a través de extracción de sistemas de Recursos Humanos.		✓
102-9	Cadena de suministro	p. 220-222		✓

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos en las operaciones ni en la cadena de suministro.		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	p. 110 y 112		✓
102-12	Iniciativas externas	p. 106-109		✓
102-13	Afiliación a asociaciones	p. 106-109		✓
2. Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	p. 48, 50, 52 y 54		✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	p. 48, 50, 52, 54		✓
3. Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	p. 63-65 y 120-121		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	p. 120-126		✓
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	p. 93-102		✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	p. 94-95		✓
5. Relación con Grupos de Interés				
102-40	Lista de grupos de interés	p. 68-69		✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	p. 142		✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	p. 68-69		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 68-69		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	p. 266-274		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
6. Práctica de Informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	p. 92		✓
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	p. 266-267		✓
102-47	Lista de temas materiales	p. 266-274		✓
102-48	Reexpresión de la información	p. 262		✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	p. 262		✓
102-50	Periodo objeto del informe	p. 262		✓
102-51	Fecha del último informe	p. 262		✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	p. 260		✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	p. 262		✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	p. 262		✓
102-55	Índice de contenidos GRI	p. 284-294		✓
102-56	Verificación externa	p. 262 y 298-301		✓

TEMAS MATERIALES

Gobierno Corporativo

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 268		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 88-103		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 88-103		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
Gestión integral de riesgos				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 268		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 110-117		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 110-117		

Comportamiento ético

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 268		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 118-126		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 118-126		

GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016

205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p. 121-123		✓
-------	--	------------	--	---

Inclusión financiera

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 269		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 204-211		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 204-211		

SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 ASPECTO G4: COMUNIDADES LOCALES

FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	p. 207 Se incrementó 186.2% en puntos de acceso del 2018 al 2019.		✓
------	--	--	--	---

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
Accesibilidad de productos y servicios				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 269		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 152, 176-177 y 204-211		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 152, 176-177 y 204-211		
SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 ASPECTO G4: COMUNIDADES LOCALES				
FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	p. 207 Se incrementó 186.2% en puntos de acceso del 2018 al 2019.		✓
Capacitación a colaboradores				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 269		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 142-151		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 142-151		
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	p. 142-145		✓
Diversidad e inclusión laboral				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 270		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 152-170		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 152-170		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 90, 95, 142-144		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
Equidad de género				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 270		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 152-160		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 52-160		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 90, 95, 142-144		✓
Atracción y retención de talento				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 270		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 148-161		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 148-161		
GRI 401: EMPLEO 2016				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	p. 142-145 - La metodología utilizada para el cálculo de tasa de rotación es la siguiente: Rotación anual = $\frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas del mes } i \text{HC activo } 2 \text{da qna del mes } i}{2i-1} \times 100$.		✓
Salud y seguridad laboral				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 270		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 161-165		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 161-165		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 161-165		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 164-165		
403-3	Servicios de salud en el trabajo	p. 160-161		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 162-163		
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 145 y 164		
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	p. 161-164		
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	p. 161-165		✓
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Información no disponible. Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para el próximo año.	

Remuneraciones justas a empleados

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 271		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 96, 160-161		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 96, 160-161		

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	p. 275		✓
-------	--	--------	--	---

Trato justo a proveedores

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 271		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 220-223		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 220-223		

Selección de proveedores bajo criterios de responsabilidad social y ambiental

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 272		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 220-223		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 220-223		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016				
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 220-221 226 contratos evaluados en 2019 lo que equivale al 63% del total de proveedores homologados. El restante 37% está exceptuado de esta evaluación por política corporativa. Los acuerdos y contratos de inversión significativa dentro de la cadena de suministro son los proveedores estratégicos para el Banco (homologados por Aquanima).		✓

Promoción de principios ambientales, sociales y de respeto a los derechos humanos en la cadena de valor de la empresa

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 272		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 220-223		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 220-223		

GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016

412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 220-221		✓
-------	--	------------	--	---

Inversión en desarrollo social (Programas de salud, Nutrición, Niñez, apoyo ante desastres naturales)

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 272		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 242-257		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 242-257		

Apoyo a la educación

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 272		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 210-211 y 230-241		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 210-211 y 230-241		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 ASPECTO G4: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario	p. 210-211		✓
Apoyo a la investigación e innovación en la educación				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 273		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 230-241		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 230-241		
Impulso al primer empleo y emprendimiento en universitarios				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 273		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 156-158 y 230-241		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 156-158 y 230-241		
Consumo y ahorro de energía (eficiencia)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 273		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 216-217		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 216-217		
GRI 302: ENERGÍA 2016				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	p. 216		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
Consumo y ahorro de agua				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 273		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 218		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 218		
GRI 303: AGUA 2016				
303-1	Extracción de agua por fuente	p. 218		✓
Tratamiento de residuos				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 274		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 219		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 219		
Generación de emisiones				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 274		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 215		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 215		
GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 215		✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p. 215		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
Consumo y ahorro de papel y otros materiales				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 274		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 218		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 218		
GRI 301: MATERIALES 2016				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 218		✓
Materialidad y estrategia de sustentabilidad				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 274		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 62 y 266-267		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 62 y 266-267		
Ciudadanía y filantropía corporativa				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 274		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 104-109		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 104-109		
Diálogo con grupos de interés				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 274		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 66-69		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 66-69		

Índice de Principios de Banca Responsable

Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

PRINCIPIO	PÁGINA
 <p>"Principio 1: Alineamiento Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes."</p>	
<p>1.1. Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.</p>	p. 44-47
<p>1.2. Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	p. 50, 54, 78, 80-81, 84-85 y 106-109
 <p>"Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos. "</p>	
<p>2.1. Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos: a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis. b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías. c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera. d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)) Muestre que basándose en este análisis, el banco: -Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial). - Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos. "</p>	p. 128-263

PRINCIPIO

PÁGINA

**2.2. Configuración de Objetivos**

Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.

Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.

p. 84-85 y
130-133**2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos**

Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.

p. 84-85 y
130-133**2.4. Progreso en la implementación de objetivos**

Para cada objetivo por separado:

Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).

p. 84-85 y
130-133**"Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)**

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras. "

3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.

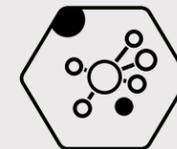
p. 166-185

3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.

p. 166-185

PRINCIPIO

PÁGINA

**"Principio 4: partes interesadas**

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad. "

4.1. Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados. "

p. 68-69 y
268-274**"Principio 5: Gobierno y cultura**

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable. "

5.1. Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

p. 48-133

5.2. Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros. "

p. 48-133

5.3. Estructura de gobierno para la implementación de los principios.

Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:

- a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos
- b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

p. 48-133

**"Principio 6: Transparencia y responsabilidad**

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad. "

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.

p. 84-85 y
130-133

Carta de Verificación (102-56)

(102-56)



Informe de Aseguramiento limitado independiente de indicadores de Sustentabilidad de 2019 de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México.

A la Dirección de Banco Santander México.

Hemos efectuado un aseguramiento limitado independiente sobre los indicadores de sustentabilidad abajo señalados y contenidos en el “Índice de contenidos GRI” del Informe de Banca Responsable 2019 (en adelante “los indicadores sujetos a revisión”) los cuales fueron preparados por Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México (en adelante Banco Santander) por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, de conformidad “Esencial” con los Estándares GRI contenida en el Estándar Universal, de los Estándares temáticos económicos, ambientales y sociales, así como de la Guía sectorial “Servicios Financieros” emitidos por los Estándares de la iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative (GRI)*, por sus siglas en inglés) 2016 y en *Financial Services G4 Sector Disclosures* de GRI.

Indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión

La siguiente tabla detalla los indicadores de sustentabilidad verificados de acuerdo al contenido en el Estándar Universal, de los Estándares temáticos económicos, ambientales y sociales, así como de la Guía sectorial “Servicios Financieros” emitidos por los Estándares de la iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative (GRI)*, por sus siglas en inglés) 2016 y en *Financial Services G4 Sector Disclosures* de GRI.

102-1	102-11	102-41	102-51	302-1	FS16
102-2	102-12	102-42	102-52	303-1	
102-3	102-13	102-43	102-53	305-1	
102-4	102-14	102-44	102-54	305-2	
102-5	102-15	102-45	102-55	401-1	
102-6	102-16	102-46	102-56	403-7	
102-7	102-17	102-47	103-1	404-1	
102-8	102-18	102-48	201-1	405-1	
102-9	102-22	102-49	205-2	412-3	
102-10	102-40	102-50	301-1	FS13	

Nuestro trabajo de verificación se llevó a cabo respecto a la información reportada y relacionada con los indicadores de sustentabilidad, por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2019 y, por tanto, no emitimos una opinión a ese respecto.



Criterio

El criterio usado por Banco Santander para preparar los indicadores de sustentabilidad, son los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)* 2016 y en su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción de los Estándares GRI como conjunto para elaborar informes de sostenibilidad de conformidad “Esencial” con los Estándares tal como está mencionado en la sección del Índice de contenidos GRI del Informe de Banca Responsable 2019 (en adelante “el Criterio”).

Responsabilidad de Banco Santander, respecto a los indicadores de sustentabilidad

La Dirección de Banco Santander es responsable de la preparación del contenido y de la presentación del Informe de Banca Responsable 2019, así como la preparación de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión de conformidad con los Estándares GRI y *Financial Services G4 Sector Disclosures* de GRI, bajo la opción de conformidad “Esencial”, referenciados en el Índice de Contenidos GRI del Informe de Banca Responsable 2019. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sustentabilidad estén libres de error material debido a fraude o a error.

La Dirección de Banco Santander es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de sustentabilidad.

Limitaciones inherentes

La ausencia de una práctica comúnmente aceptada para evaluar y medir información no financiera permite el uso de prácticas aceptables, que no obstante pueden ser diferentes entre sí y pueden afectar la comparabilidad entre entidades.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con la independencia y otros requisitos éticos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la norma ISQ1 (International Standard on Quality Control 1) y consecuentemente mantiene un sistema integral de control de calidad incluyendo políticas y procedimientos documentados respecto a cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales, así como requerimientos regulatorios y jurídicos aplicables.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión, basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y la evidencia que hemos obtenido. Hemos ejecutado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de

(102-56)



acuerdo con la versión revisada del *International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board de la International Federation of Accountants. Este estándar requiere la planeación y ejecución de nuestro trabajo para obtener un aseguramiento limitado respecto si los indicadores sujetos a revisión están libres de error material.

Un trabajo de aseguramiento limitado involucra evaluar la adecuada aplicación del Criterio por parte de Banco Santander para la preparación de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las necesidades y evaluar la presentación general de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión. Un trabajo de aseguramiento limitado es substancialmente menor al alcance que un trabajo de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluyendo un entendimiento del control interno y los procedimientos llevados a cabo en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que llevamos a cabo fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron entrevistas, revisión de los procesos ejecutados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluar la adecuada ejecución de los métodos de cuantificación y políticas de reporte, pruebas de revisión por muestreo que, así como comparar y conciliar los registros de soporte, con carácter general, que se describen a continuación:

- Entrevistamos al personal responsable de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión.
- Llevamos a cabo el entendimiento de los procesos para registrar, consolidar y reportar los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión.
- Llevamos a cabo pruebas sustantivas limitadas sobre bases selectivas de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión para confirmar que fueron medidos, registrados, consolidados y reportados; y
- Consideramos la revelación y presentación de los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión.

Los procedimientos llevados a cabo en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza, oportunidad y son menos externos que un trabajo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor que el aseguramiento que se podría haber obtenido de haber llevado a cabo un trabajo de aseguramiento razonable. Por lo tanto, no emitimos una opinión de aseguramiento razonable respecto a si los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión de Banco Santander fueron preparados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Criterio.

Conclusión

Basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y las evidencias que hemos obtenido concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que los indicadores de sustentabilidad sujetos a revisión de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 no han sido preparados en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Criterio.

(102-56)



Restricción de uso y distribución

Este informe, incluyendo la conclusión, ha sido preparado exclusivamente para uso de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México para fines de apoyarlos en reportar su desempeño en actividades de sustentabilidad. Autorizamos la inclusión de este informe en el Informe de Banca Responsable 2019. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Banco Santander. No asumimos ninguna responsabilidad frente a modificaciones posteriores a la publicación del Informe en el Sitio Web de Banco Santander México.

PricewaterhouseCoopers, S. C.

Ing. Carlos Gaytán Chávez
Ciudad de México
30 de abril de 2020

