



**Informe de  
Banca Responsable**



# Índice de Contenido

<b>01. Grupo Santander (Global)</b>	<b>II</b>
• Modelo de negocios y estrategia	IV
• Banca Responsable	XII
• Datos destacados de 2020	XXII
<b>02. Brindamos todo nuestro apoyo: Santander México</b>	<b>2</b>
• Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México	4
• Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México	8
• Resultados históricos	12
• Metas y resultados	14
• Nuestra respuesta frente al Covid-19	16
<b>03. Las cuestiones que importan: Banca Responsable</b>	<b>18</b>
• Una sólida cultura	24
• Modelo de Banca Responsable	30
• Nuestros grupos de interés	34
• Estudio de materialidad	38
• Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	42
• Premios y reconocimientos	50
<b>04. Gobierno Corporativo</b>	<b>54</b>
• Estructura	58
• Asociaciones	72
• Gestión de riesgos	78
• Ética empresarial	84
<b>05. Agenda de Banca Responsable</b>	<b>94</b>
<b>Nuevo Entorno Empresarial</b>	<b>96</b>
• Mejores prácticas	102
• Un equipo talentoso y motivado	108
• Prácticas responsables con nuestros clientes	140
• Transformación digital	158
<b>Crecimiento Inclusivo y Sustentable</b>	<b>164</b>
• Inclusión y empoderamiento financiero	170
• Huella ambiental	188
• Apoyo a la educación superior	206
• Nuestro compromiso con la sociedad	222
<b>06. Nuestro Informe</b>	<b>240</b>
• Acerca de este informe	242
• Temas materiales	244
• Anexos	247
• Índice de Principios de Banca Responsable	254
• Índice de contenido GRI	257



# Grupo Santander (Global)

Modelo de negocio y estrategia

Banca Responsable

Datos destacados 2020

# Modelo de negocio y estrategia



## Mantenemos nuestra cultura Santander Way...



## ... para continuar cumpliendo con nuestros grupos de interés



## Contribuimos al progreso de las personas y de las empresas mientras integramos criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG)



1. Personas incluidas financieramente a través de iniciativas Santander.



## 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<sup>A</sup> 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)<sup>B</sup> 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.

#### Europa Norteamérica Sudamérica



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

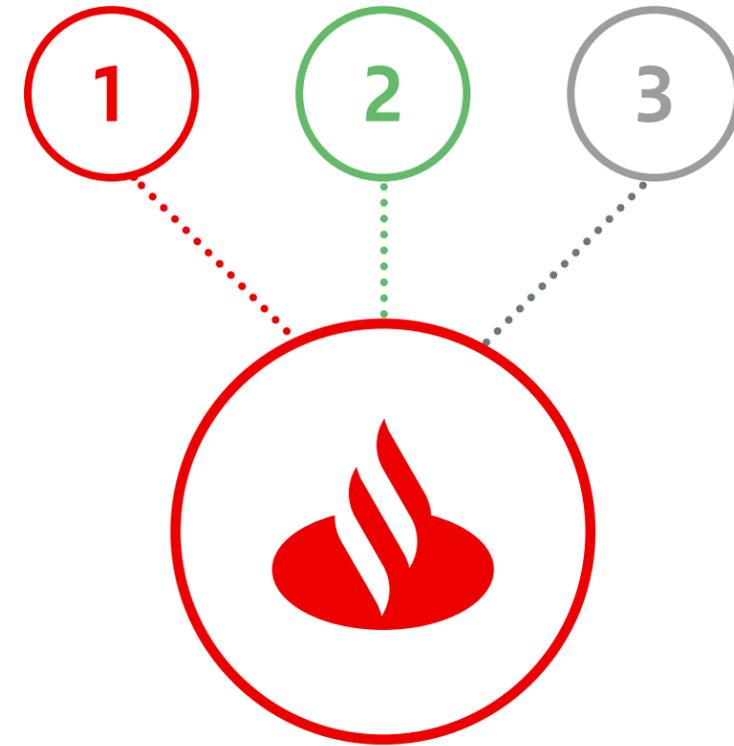
## Generación de beneficio estable a lo largo del ciclo

En 2020, Grupo Santander ha obtenido un margen neto resiliente en el entorno generado por la crisis de la covid-19, apoyado en la disciplina en la asignación de capital, en línea con nuestras prioridades estratégicas



Margen neto= Margen bruto – Costes de explotación.

## El Santander del futuro: 3 prioridades para un crecimiento rentable



1

### One Santander

Nuevo modelo operativo que aprovecha nuestra escala global para ofrecer una mejor experiencia de cliente, apoyándose en una cultura común y compartiendo procesos y tecnología.

2

### PagoNxt

Eje tecnológico del Grupo que integra nuestras iniciativas de pagos más innovadoras.

3

### Digital Consumer Bank

La combinación de Openbank y Santander Consumer Finance para impulsar crecimiento rentable en Europa y en nuevos mercados.

VIII Informe de Banca Responsable ● 2020

IX

## 1. One Santander:

Creando un banco mejor para nuestros clientes mediante un nuevo modelo operativo...



... con el objetivo de aumentar los clientes y generar mayor productividad y rentabilidad

Objetivos a medio plazo:

<p><b>Europa<sup>B</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Foco en oportunidades de <b>crecimiento con uso eficiente del capital</b></li> <li>→ Aprovechar las soluciones globales de <b>PagoNxt</b> con foco en pymes y comercios</li> <li>→ Reinventar nuestra <b>red de sucursales</b> (Work Café), expandir <b>Santander Personal</b>, lanzar una <b>aplicación móvil común</b></li> </ul>	<p><b>RoTE ordinario<sup>C</sup>:</b> 10%-12%</p> <p><b>Ratio de eficiencia<sup>A</sup>:</b> ~45%</p>
<p><b>Norteamérica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Intensificar la <b>colaboración</b> entre Banca Comercial, Auto y otros segmentos minoristas</li> <li>→ Establecer <b>servicios compartidos</b></li> </ul>	<p><b>RoTE ordinario<sup>D</sup>:</b> 11-13%</p> <p><b>Ratio de eficiencia<sup>A</sup>:</b> ~40%</p>
<p><b>Sudamérica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Expandir <b>Getnet</b> y <b>Superdigital</b></li> <li>→ Modelo operativo común para <b>Consumer Finance</b></li> <li>→ Foco en oportunidades de <b>crecimiento de ingresos</b> (ej.: negocio Agro)</li> </ul>	<p><b>RoTE ordinario<sup>C</sup>:</b> 19%-21%</p> <p><b>Ratio de eficiencia<sup>A</sup>:</b> ~35%</p>

A. El objetivo a medio plazo de eficiencia no representa una previsión (*guidance*). La ratio de eficiencia actual puede variar significativamente en el medio plazo.  
 B. Excluyendo SCF y Openbank, para los que el objetivo es una ratio de eficiencia del ~39% y un RoTE del 13-15%. Europa incluyendo SCF y Openbank tendría una ratio de eficiencia del ~43% y un RoTE del 12-13%.  
 C. El objetivo a medio plazo de RoTE ordinario no representa una previsión (*guidance*). El RoTE ordinario actual puede variar significativamente en el medio plazo.  
 D. RoTE ajustado por el exceso de capital en EE.UU.

Hemos integrado **criterios ASG** en nuestras nuevas prioridades estratégicas: One Santander Europe se ha centrado en 2020 en la recuperación tras la covid-19, apoyando a las personas (especialmente a las comunidades más vulnerables, con dificultades financieras) y ayudando a los clientes en su transición a la economía verde.

## 2. PagoNxt:

**PagoNxt** ayudará a nuestros bancos a ofrecer soluciones de pago sencillas y de mayor valor de manera más ágil

Pagos, una oportunidad de mercado grande en un sector que crece, en el que Santander ya tiene una escala significativa

Damos servicio a más clientes que cualquier otro banco

**148 mn** de clientes

- Una **única compañía autónoma** que proporciona soluciones de pagos a comercios y particulares
- **Dirigida al actual ecosistema de Santander** y el mercado abierto
- Con foco en tecnología para proporcionar experiencias diferenciadas para los usuarios
- **Colaboración cercana y estratégica** con los bancos locales de Santander

Nuestros activos clave para acelerar el crecimiento

Nos basamos en: Escala | Eficiencia | Alcance global

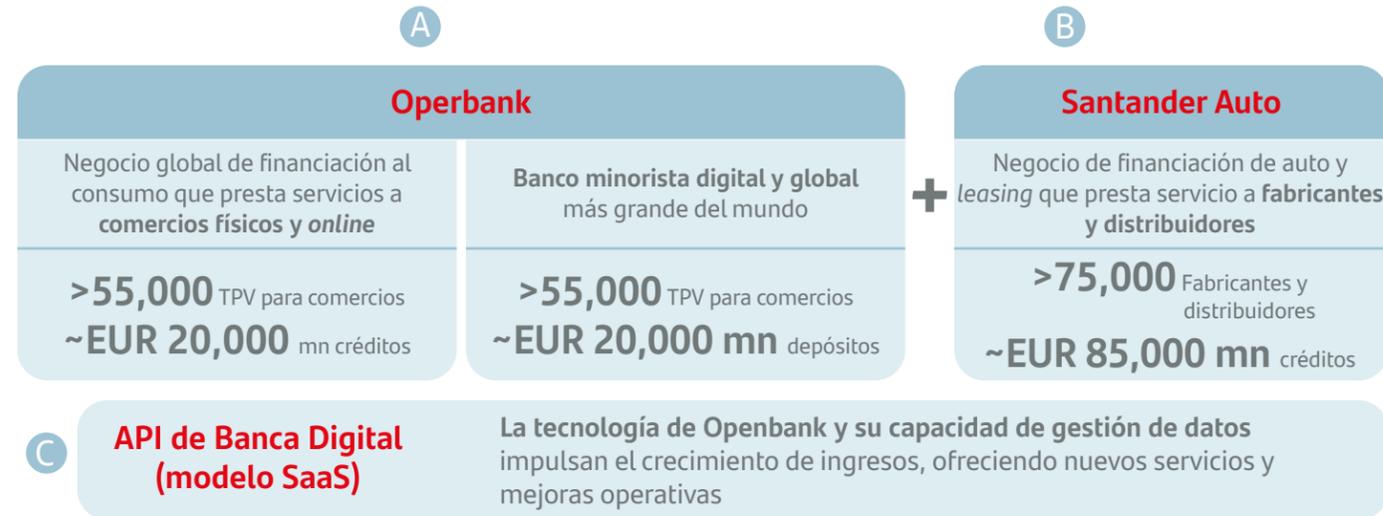
Foco en **3 pilares de negocio para acelerar el crecimiento**, apalancándose en nuestra escala, alcance global y eficiencia

	<p><b>Objetivo</b></p> <p>Convertirnos en líderes en adquisición a nivel global, ofreciendo las mejores soluciones de pagos <i>end-to-end</i> para comercios en tienda y en línea</p>
<p><b>1</b></p> <p>COMERCIOS</p>	<p>Las soluciones de pago para comercios se ofrecen en todo el Grupo bajo la marca Getnet</p> <p><b>Crecimiento de mercado</b></p> <p><b>+11%</b> Crecimiento anual esperado en comercio electrónico</p> <p><b>EUR 80,000 mn</b> Pool global de ingresos del negocio de adquisición</p> <p><b>Escala de Santander</b></p> <p><b>&gt;1.1 mn</b> Clientes comercios activos</p> <p><b>~60 mn</b> Tarjetas de crédito y débito activas</p>
<p><b>2</b></p> <p>COMERCIO INTERNACIONAL</p>	<p>Inversiones importantes en 4 activos clave: Ebury, One Trade, Mercury y PaymentsHub</p> <p><b>Crecimiento de mercado</b></p> <p><b>+3%</b> Crecimiento anual en comercio internacional</p> <p><b>EUR 350,000 mn</b> Pool global de ingresos vinculado al comercio internacional</p> <p><b>Escala de Santander</b></p> <p><b>&gt;4 mn</b> Clientes pymes del Grupo</p> <p><b>&gt;200,000</b> Clientes pymes que operan internacionalmente</p>
<p><b>3</b></p> <p>CONSUMIDORES</p>	<p>Basándonos en nuestra propuesta Superdigital</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Ofrecer soluciones de pago sencillas y atractivas para particulares que puedan ser integradas en el día a día de nuestros clientes</p> <p><b>Solución dirigida a la población no plenamente bancarizada en Latinoamérica</b></p> <p>→ <b>Fuerte crecimiento de clientes activos y del valor de las transacciones en 2019</b></p>

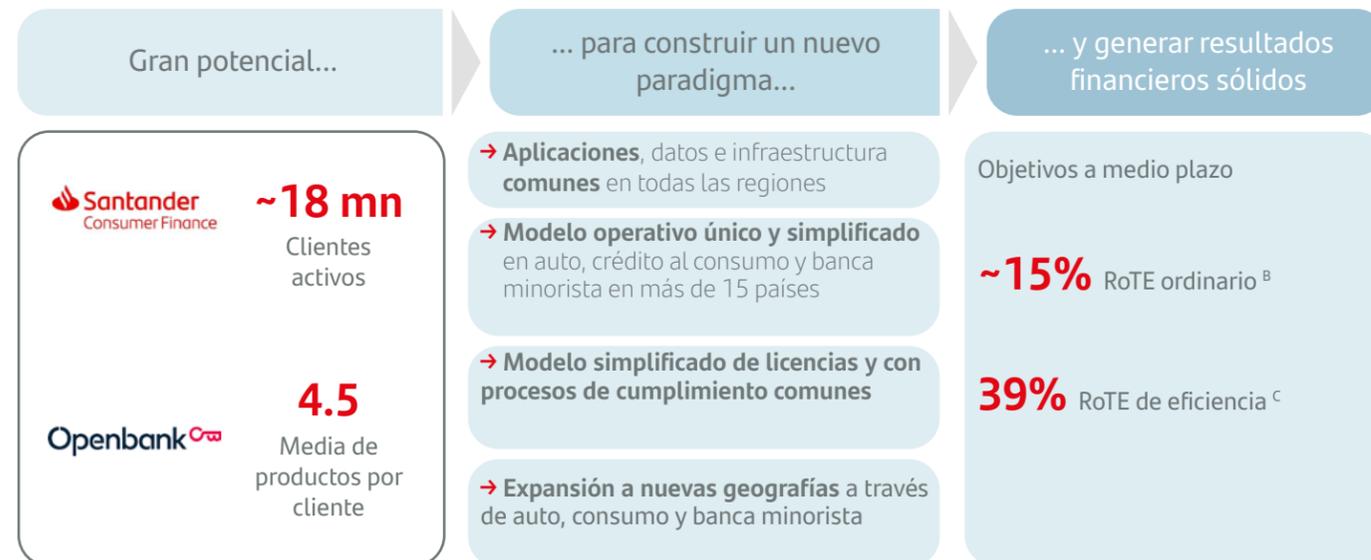
Hemos integrado **criterios ASG** en nuestras nuevas prioridades estratégicas: el desarrollo de soluciones para particulares (como Superdigital) dentro del alcance de **PagoNxt** beneficiará a las personas mediante la inclusión financiera y la disponibilidad para todos de los pagos nacionales e internacionales.

### 3. Digital Consumer Bank:

Combinamos la escala y la posición de liderazgo de SCF en Europa con la plataforma de Openbank. Nuestra misión es convertirnos en el **banco digital de financiación al consumo más grande del mundo**

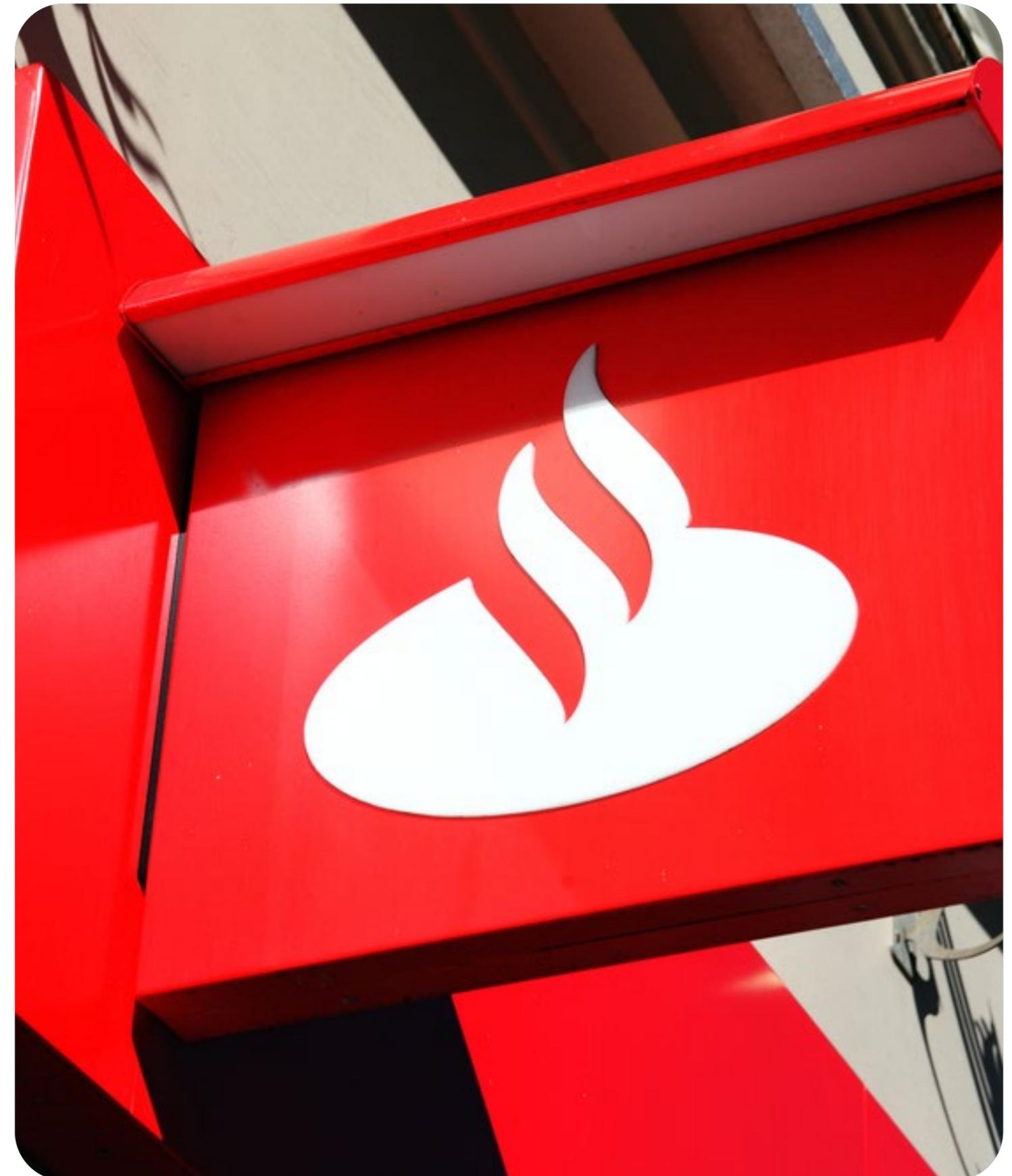


**Nuestra ambición:** aumentar los ingresos, duplicar el BDI<sup>A</sup> a medio plazo y construir el negocio de consumo más innovador de Europa



A. Ordinario.  
B. El objetivo a medio plazo de RoTE ordinario no representa una previsión (guidance). El RoTE ordinario actual puede variar significativamente en el medio plazo.  
C. El objetivo a medio plazo de eficiencia no representa una previsión (guidance). La ratio de eficiencia actual puede variar significativamente en el medio plazo.

Hemos integrado **criterios ASG** en nuestras nuevas prioridades estratégicas: **Digital Consumer Bank** está desarrollando iniciativas con un impacto medioambiental positivo. Hemos implementado **soluciones financieras verdes** como vehículos ecológicos, paneles solares y sistemas de calefacción, entre otros.



# Banca Responsable



## Nuestro enfoque

Cumpliendo 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.

"En Santander, siempre hemos sido conscientes de que tenemos la responsabilidad de apoyar a la sociedad, y lo vamos a seguir haciéndolo. Estamos decididos a ayudar a empresas y comunidades de todo el mundo y aprovechar la oportunidad para abordar desafíos mundiales como la desigualdad y el cambio climático. Esto es lo que debemos hacer, lo más responsable, y el camino para generar valor para nuestros accionistas.

En 2020, la pandemia de la covid-19 nos obligó a enfrentarnos a otro desafío más: una crisis económica que está arruinando a millones de personas. Al mirar hacia el futuro, los Gobiernos y las empresas deben unirse para que la reconstrucción sea mejor, de modo que salgamos de esta crisis más fuertes, apoyando un crecimiento inclusivo y sostenible en todo el mundo.

Los bancos tienen que desempeñar un papel fundamental. Somos parte de la solución. Tenemos un deber crucial y un papel esencial: apoyar a nuestros empleados, a nuestros clientes, y proporcionarles rentabilidades sostenibles a ustedes, nuestros accionistas".

Ana Botín, Presidenta Ejecutiva.



### 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

**10,783 millones de euros**  
Gastos de personal<sup>A</sup>

**95%**  
de empleados a tiempo completo

**53.7%**  
de empleados son mujeres



### Clientes

**916,199 millones de euros**  
de crédito concedido (neto)

**497,987 millones de euros**  
a hogares

**21,227 millones de euros**  
a organismos gubernamentales

**469 millones de euros**  
a microempresas a través de programas de microfinanciación

**319,616 millones de euros**  
a empresas

**77,132 millones de euros**  
a otros<sup>B</sup>



### Accionistas

**477 millones de euros**  
Retribución total a los accionistas<sup>C</sup>

**44,011 millones de euros**  
Valor en bolsa al cierre de año, segundo mayor banco de la eurozona



### Sociedad

**204 millones de euros**  
Inversión en la sociedad

**110 millones de euros**  
Inversión en universidades

**94 millones de euros**  
Inversión en programas y proyectos para apoyar a la comunidad



### Proveedores

**5,230 millones de euros**  
Pagos a proveedores<sup>D</sup>

**4,592**  
Proveedores adjudicatarios a través de nuestro modelo global de compras

**94.7%**  
Proveedores locales<sup>D</sup>



### Contribución fiscal

**6,443 millones de euros**

**2,946 millones de euros**

**3,497 millones de euros**

A. De acuerdo con los estados financieros consolidados del Grupo.

B. Incluye actividad empresarial financiera y anticipos a clientes.

C. Cantidad máxima permitida de acuerdo con el límite establecido por la recomendación del Banco Central Europeo (BCE) del pasado diciembre.

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

# Lo que importa a nuestros grupos de interés

Para crear un banco más responsable es fundamental escuchar, entender y dar respuesta a todos nuestros grupos de interés.

## Escucha activa y creación de valor

La confianza es clave para la generación de valor a largo plazo. Escuchar a nuestros grupos de interés, entender sus preocupaciones y responder a sus necesidades nos permite no solo identificar problemas y buscar soluciones, sino también encontrar oportunidades de añadir valor.

Para ello utilizamos múltiples canales. Hacemos encuestas y tenemos canales de comunicación directa con nuestros empleados. Escuchamos las opiniones y necesidades de nuestros clientes a través de plataformas interactivas. Y analizamos las demandas de los principales analistas, inversores e índices interesados en cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ASG).

Nos mantenemos al día en cuanto a nuevos reglamentos y mejores prácticas en todo el mundo. Participamos en consultas con autoridades, asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en la formulación de políticas sobre el desarrollo sostenible. Estudiamos las externalidades para identificar los riesgos y oportunidades de nuestro negocio, evaluar nuestro impacto en la comunidad y crear valor para la sociedad y el medio ambiente.

También participamos en importantes iniciativas locales e internacionales para apoyar un crecimiento inclusivo y sostenible (véase 'Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda' en la sección 'Gobierno y prioridades' de este capítulo).

**83%**

de los empleados creen que Santander les da la flexibilidad que necesitan para ser productivos.

**22,500**

empleados encuestados en la encuesta global de opinión de 2020.

**1,432**

acuerdos con universidades e instituciones académicas.

**2,383**

colaboraciones con instituciones y entidades sociales.

**86%**

de los empleados sienten que la respuesta de Santander a la pandemia es efectiva.

**4,390**

comunicaciones a través de canales éticos.

**322**

perfiles y 23 millones de seguidores en redes sociales.

**Empleados**

**Clientes**



**3 millones**

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

**Canales destacados de diálogo con los grupos de interés**

**Accionistas**

**Sociedad**

**15,260**

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

**133,939**

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

**42,670**

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

**464,310**

reclamaciones recibidas.

**27,446**

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

**322**

reuniones con accionistas y 1,137 contactos con inversores institucionales.

## Evaluación de materialidad: identificando las cuestiones que importan

Grupo Santander realiza de forma periódica un análisis para identificar aquellos aspectos ambientales, sociales y de gobierno que son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Este estudio se lleva a cabo a través de un análisis cuantitativo y cualitativo de toda la cadena de valor, para el que se utilizan tanto fuentes internas como externas, incluyendo los canales mencionados anteriormente. A cada una de estas variables se le otorga un peso en función de su relevancia para el Banco, y se revisa cada año con el fin de que el estudio se ajuste a la realidad y al contexto más actual.

La matriz resultante muestra los temas que nuestros grupos de interés consideran más relevantes para Santander, y nos ayuda a centrar nuestras prioridades a nivel Grupo. En 2020, abordamos estas cuestiones, poniendo especial foco de atención en fortalecer nuestras prácticas de negocio responsables y nuestro comportamiento ético, luchar contra el cambio climático, apoyar la transición a una economía baja en carbono, promover la inclusión financiera y crear, gestionar y desarrollar un equipo diverso y con talento.

### Inputs del análisis

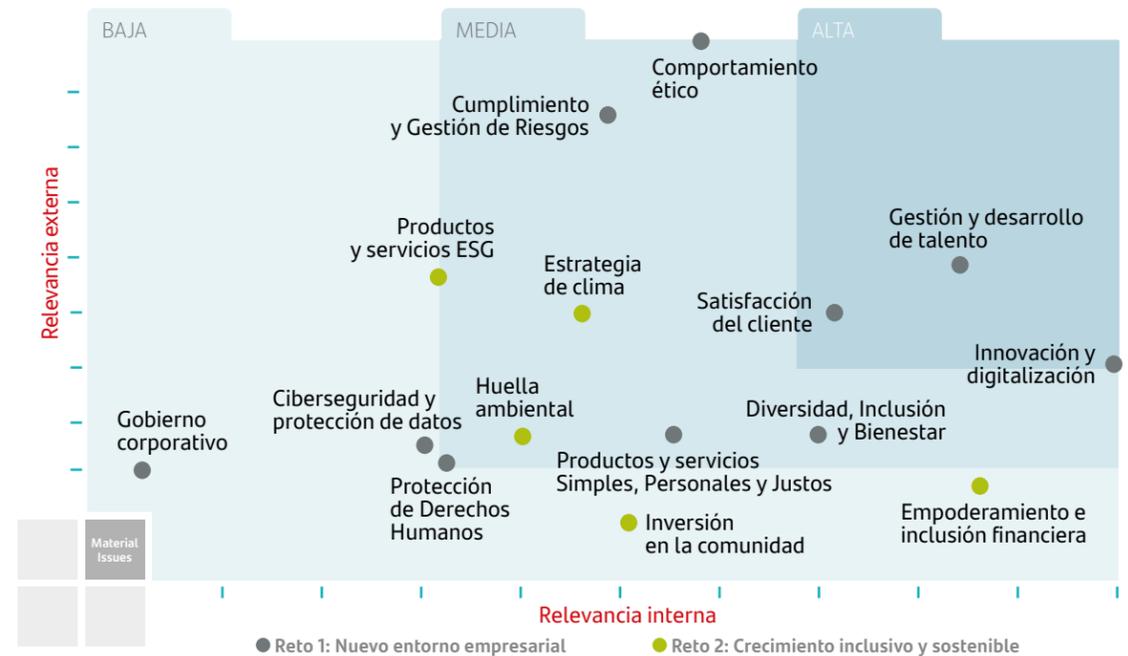
#### Externos

- Megatendencias de 2020 (WBCSD).
- Satisfacción del cliente (Net Promoter Score).
- Evaluaciones de índices y analistas ASG (roadshows).
- Opinión pública (análisis de redes sociales y prensa digital).
- Tendencias del sector bancario (aspectos destacados por otros bancos y ratings de riesgo reputacional).
- Requerimientos de reguladores e instituciones internacionales (Banco Mundial, WEF, UNEP Fl...).
- Requerimientos de estándares de reporte ASG (GRI, SASB).

#### Internos

- Visión estratégica de Banco Santander (compromisos públicos, comunicaciones internas y externas, riesgos identificados...).
- Agenda de banca responsable (comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura, steerings de cultura y banca inclusiva y sostenible; mensajes de la alta dirección).
- Opiniones de los empleados (encuestas).

### Aspectos materiales de la matriz del Grupo<sup>A</sup>



### Cambios con respecto al análisis de 2019

Hemos redefinido algunos temas materiales:

- Gestión del talento y desarrollo incluye incentivos vinculados a criterios ASG.
- Diversidad, inclusión y bienestar incluye aspectos relacionados con la salud.
- Inclusión y empoderamiento financiero incluye educación financiera.
- Productos y servicios Sencillos, Personales y Justos hace referencia a prácticas responsables con los clientes.
- Estrategia climática recoge la estrategia de riesgos y oportunidades de negocio del cambio climático.

Y hemos añadido algunos inputs adicionales al estudio, como por ejemplo las megatendencias del 2020 definidas por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), el análisis de redes sociales, el benchmark Net Promoter Score (NPS) para clientes, los resultados de las encuestas pulse a empleados y las conclusiones e ideas resultantes del *workshop* de banca responsable.

Como resultado, los tres temas cuya relevancia para nuestros stakeholders ha aumentado más en 2020 son diversidad, inclusión y bienestar, productos y servicios ASG e inclusión y empoderamiento financiero.

A. Cuestiones como el desperdicio de alimentos, la contaminación lumínica y acústica y la biodiversidad, no son materiales para el Grupo.

# Retos y oportunidades

Grupo Santander desarrolla su actividad en un mundo que cambia rápidamente, lleno de nuevos retos y oportunidades. A partir del análisis de materialidad hemos identificado dos retos principales: adaptarnos al nuevo entorno empresarial y contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible. Al abordar estos retos, integramos criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en todo lo que hacemos.

## Reto 1 Nuevo entorno empresarial

## Reto 2 Crecimiento inclusivo y sostenible

### Adaptarse a un mundo en constante evolución

La economía está cambiando rápidamente. La tecnología digital están transformando los mercados y los modelos de negocio. En este entorno altamente competitivo, las empresas deben asumir más responsabilidades y trabajar de una manera más innovadora y responsable.

Santander, como todas las empresas, necesita equipos comprometidos, diversos y preparados que sean capaces de entender y responder a las necesidades de los clientes, haciendo uso del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías. Al mismo tiempo que operamos en un entorno cambiante y muy regulado. Estas tendencias plantean el desafío de un nuevo entorno empresarial para nuestra actividad. Nuestro objetivo es superar las expectativas de nuestros grupos de interés y desarrollar nuestra actividad de una forma responsable. La clave para conseguirlo es contar con una cultura sólida y un negocio en el que todo lo que hagamos sea Sencillo, Personal y Justo.

### 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.

A través de nuestra actividad podemos desempeñar un papel importante para impulsar un crecimiento inclusivo y sostenible. Inclusivo: trabajando para satisfacer las necesidades de los clientes, ayudando a las personas a abrir negocios y crear empleos, promoviendo el empoderamiento financiero y contribuyendo a que las personas reciban la educación que necesitan. Sostenible: financiando proyectos e infraestructuras sostenibles, e impulsando las tecnologías inteligentes, para hacer frente al cambio climático. 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.

Para afrontar estos retos identificados, integramos cuestiones ASG en nuestra estrategia.

	Cuestiones materiales	Impacto en nuestra cadena de valor
<b>Reto 1</b> Nuevo entorno empresarial 	<b>Gobierno corporativo</b>	Un gobierno corporativo sólido, diverso y transparente conduce a estrategias más responsables y sostenibles.
	<b>Comportamiento ético</b>	Una cultura corporativa fuerte, y políticas y procedimientos adecuados garantizan que nuestros comportamientos sean éticos y protejamos los intereses de todos nuestros grupos de interés.
	<b>Cumplimiento y gestión del riesgo</b>	Procedimientos de cumplimiento y de gestión del riesgo bien definidos ayudan a reducir los riesgos a los que se enfrenta la organización. La participación de todos los empleados en la gestión del riesgo es crucial y refuerza la cultura de riesgos (Risk Pro).
	<b>Gestión del talento y desarrollo</b>	La correcta gestión del talento y los programas de desarrollo profesional inspiran lealtad y consolidan las prácticas de negocio responsables.
	<b>Diversidad, inclusión y bienestar</b>	Una plantilla diversa que refleje la composición de la sociedad es esencial para lograr el éxito en un entorno en constante evolución. La salud y el bienestar de los empleados debe ser una prioridad.
	<b>Innovación y digitalización</b>	Invertir en tecnología nos coloca a la vanguardia de nuestro sector y fortalece nuestra propuesta de valor.
	<b>Satisfacción del cliente</b>	Poner foco en la experiencia del cliente nos impulsa a mejorar nuestros servicios para crear una mayor vinculación.
	<b>Productos y servicios SPJ (Sencillos, Personales y Justos)</b>	Una oferta adecuada de productos y servicios, responsables y adaptados a los clientes de un modo Sencillo, Personal y Justo, promueve la inclusión y la vinculación duradera.
	<b>Ciberseguridad y protección de datos</b>	Unos mecanismos de ciberseguridad innovadores y robustos protegen los datos de los clientes y fomentan la confianza en nuestra empresa.
	<b>Derechos humanos</b>	Prevenir y abordar el riesgo de que nuestras actividades repercutan negativamente sobre los derechos humanos es clave para el desarrollo de un modelo de negocio responsable.
<b>Reto 2</b> Crecimiento inclusivo y sostenible 	<b>Inclusión y empoderamiento financiero</b>	Un sistema financiero accesible y comprensible para todos crea confianza, estimula la economía y crea nuevas oportunidades de negocio, lo que contribuye al progreso de la sociedad.
	<b>Estrategia de clima</b>	Los bancos desempeñan un papel fundamental en la transición a una economía baja en carbono gestionando sus propios riesgos financieros y ayudando a financiar la agenda verde. Nuestra contribución es vital en el marco del Acuerdo de París.
	<b>Productos y servicios ASG</b>	Los productos y servicios financieros con valor añadido desde el punto de vista social y medioambiental nos permiten desarrollar nuestra actividad de forma más responsable. La financiación de proyectos de energías renovables y de eficiencia energética coloca a nuestro banco y la sociedad en una posición mejor para contrarrestar los efectos del cambio climático.
	<b>Huella ambiental</b>	La reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> en nuestra operativa de negocio nos ayuda a liderar la transición a una economía baja en carbono.
	<b>Inversión en la sociedad</b>	Nuestra apuesta por la educación y el bienestar de las comunidades a las que atendemos contribuyen al crecimiento y al progreso de la sociedad en general.

# Gobierno y prioridades

Toda nuestra actividad está regulada por principios, marcos y políticas que velan por los comportamientos responsables en todo lo que hacemos. Nuestro gobierno de banca responsable nos ayuda a abordar los dos retos que hemos identificado.

## Principales políticas que nos ayudan a integrar criterios ASG en nuestro modelo de negocio

Código general de conducta	Política corporativa de cultura <sup>A</sup>	Política general de sostenibilidad	Política de derechos humanos	Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático <sup>B</sup>	Política de sectores sensibles
Reúne los principios éticos y las normas de conducta que todos los empleados del Grupo deben seguir. Y es clave para nuestra función de cumplimiento.	Establece las directrices y normas para garantizar una cultura de Grupo coherente.	Describe nuestros principios generales de sostenibilidad y los compromisos para generar valor a largo plazo para nuestros grupos de interés.	Establece cómo protegemos los derechos humanos, en línea con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.	Detalla cómo identificamos y gestionamos los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático, en los sectores del petróleo y el gas, las energía, la minería y los metales y las materias primas agrícolas.	Proporciona directrices para evaluar y tomar decisiones acerca de nuestra participación en industrias que conllevan un riesgo reputacional.

## Otras políticas internas que respaldan nuestra estrategia de banca responsable

Política de protección de los consumidores <sup>C</sup>	Código de conducta en los mercados de valores	Política de ciberseguridad	Política de homologación de terceros <sup>D</sup>	Política fiscal	Política de conflicto de intereses	Política de contribuciones a fines sociales	Política de movilidad global

A. Incluye los principios sobre diversidad e inclusión del Grupo y los estándares de voluntariado corporativo.  
 B. Sustituye a las políticas sectoriales de energía, minería y metales y *soft commodities*.  
 C. Incluye los principios de protección del consumidor financiero.  
 D. Incluye los principios de actuación responsable de los proveedores.

 Las principales políticas para la función de banca responsable se pueden consultar en nuestra web corporativa.

## Principales cambios realizados en las políticas



Todas las unidades locales han adoptado la **política general de sostenibilidad**, la política de **cultura corporativa** y la política de **derechos humanos**.



Las políticas sectoriales en materia de petróleo y gas, energía, minería y metales, y materias primas se han fusionado en la nueva política de **gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático**.



La política de **financiación de partidos políticos** y la política de **contribuciones a fines sociales** se encuentran ya disponibles en nuestra web corporativa.

## Marco estratégico



### Gobierno

→ El **consejo de administración** aprueba y supervisa la aplicación de las políticas y estrategias relacionadas con la cultura y los valores corporativos, las prácticas responsables y la sostenibilidad. También vela porque el Grupo cumpla la ley, respete los usos y buenas prácticas de los sectores y países donde está presente, así como los principios de sostenibilidad y las prácticas de negocio responsable que ha aceptado.

→ La **comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura** ayuda al consejo de administración a cumplir sus responsabilidades de supervisión en relación con la agenda y la estrategia de banca responsable.

La comisión cuenta con el respaldo de dos *steerings*:

- El **steering de cultura**, promueve que nuestra cultura, The Santander Way, esté integrada en todo lo que hacemos y garantiza la coherencia en las acciones corporativas y locales.
- El **steering de banca inclusiva y sostenible**, revisa las iniciativas de inclusión social, y financiera, promueve la educación y la formación, apoya la transición a una economía baja en carbono y apoya inversiones que benefician a la sociedad.



### Red de banca responsable

→ La **unidad corporativa de banca responsable** coordina e impulsa la agenda de banca responsable. Un asesor sénior de prácticas empresariales responsables, y dependiente directamente de la presidenta, da apoyo a la unidad.

→ Las **unidades de sostenibilidad y cultura de nuestras filiales** coordinan las agendas locales de banca responsable, asegurándose de que están en línea con las políticas y la estrategia corporativa. Al frente de estas unidades está un alto directivo que lidera la función y que forma parte de la red de banca responsable.

→ Las **directrices** para las filiales y las unidades de negocio globales garantizan que nuestra agenda de banca responsable se integra en todo el Grupo.

→ La **red de banca responsable celebra** reuniones conjuntas cada dos meses, así como grupos de trabajo y reuniones bilaterales. Este año hemos realizado el segundo taller de Banca Responsable con representantes de banca responsable de todos los negocios y geografías.

→ **Se han creado grupos de trabajo** que centran más la atención y promueven la colaboración en aspectos como la educación financiera, las finanzas sostenibles, el cambio climático o la simplificación.



### Prioridades estratégicas: integración de criterios ASG en nuestro modelo de negocio

Qué	Cómo
(A) Contribuir al <b>Acuerdo de París</b> y a una economía baja en carbono	→ Desarrollando una estrategia climática que contribuya a alcanzar los objetivos del Acuerdo de París. → Ayudando a nuestros clientes en su transición a una economía baja en carbono con productos y servicios que aporten valor añadido para una adecuada gestión de riesgos medioambientales y sociales. → Minimizando nuestra huella ambiental.
(S) Tener la <b>mejor propuesta inclusiva</b> para lograr el mayor impacto social	→ Promoviendo un lugar de trabajo que atraiga y retenga la diversidad de talento. → Ofreciendo propuestas de valor que cubran las necesidades de nuestros clientes. → Fomentando la inclusión y el empoderamiento financiero. → Apoyando a la sociedad a través de Santander Universidades y otros programas de apoyo a la comunidad.
(G) Hacer las cosas bien mediante <b>procesos robustos y transparentes</b>	→ Promoviendo una sólida cultura corporativa, The Santander Way. → Escuchando a nuestros grupos de interés. → Aplicando políticas basadas en comportamientos éticos. → Garantizando un gobierno corporativo sólido y una adecuada gestión del riesgo. → Implementando prácticas Sencillas, Personales y Justas con clientes y proveedores.

Hemos establecido 11 objetivos que integran la banca responsable en el centro de nuestra estrategia de negocio (véase la sección '[Datos destacados de 2020](#)' de este capítulo).

# Datos destacados de 2020



# Datos destacados de 2020

## Nuestros 11 compromisos públicos para crear un banco más responsable

Grupo Santander trabaja para mantener una cultura sólida, desarrollada por empleados preparados, motivados y diversos, capaces de ofrecer las soluciones adecuadas para las necesidades de nuestros clientes y al mismo tiempo mejorar las comunidades que atendemos. Promovemos la financiación que pueden permitirse y apoyamos la educación que fomenta su resiliencia financiera. También nos esforzamos por fomentar la transición global hacia una economía verde a la vez que reducimos nuestra propia huella ambiental.

En 2019, lanzamos 11 compromisos públicos, que cubren nuestra agenda y reflejan nuestra ambición. Estos compromisos nos ayudan a integrar los aspectos ASG en nuestra gestión y se han establecido como objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y de duración determinada (SMART), lo que nos permite mostrar nuestro compromiso con la consecución de los ODS de Naciones Unidas y con el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

En 2020 hemos realizado avances significativos en todos ellos. Hemos conseguido ser neutros en carbono, y además hemos cumplido cuatro de los compromisos previstos para 2021, con un año de antelación.

### Nuestros compromisos públicos

	2018	2019	2020	2021	2025
Top 10 mejores empresas para trabajar <sup>A</sup>	4 >>>>	5 >>>>	6 ✓	6	
Mujeres en el consejo	33% >>>	40% >>	40% ✓	40%-60%	
Mujeres en cargos directivos <sup>B</sup> (%)	20% >>>	22.7% >	23.7% >	>>>>>>>>	
Equidad salarial de género <sup>C</sup>	3% >>>	2% >>>	1.5% >>	>>>>>>>>	-0%
Personas empoderadas financieramente (millones) <sup>D</sup>	2.0	4.9	10		
Financiación verde (miles de millones de euros) <sup>E</sup>	19	33.8	120		
Electricidad consumida de fuentes renovables <sup>F</sup>	43% >>>	50% >>	57% >>	60% >>>>>>	100%
Ser neutros en carbono en nuestra operativa interna <sup>G</sup>	>>>>	0% ✓			
Reducción de plásticos innecesarios de un solo uso en nuestras oficinas y edificios <sup>H</sup>	>>>>>	75% >>	98% >>	100%	
Becas, prácticas y programas de emprendimiento (miles) <sup>I</sup>	69	225 ✓	200		
Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión en la comunidad (millones) <sup>J</sup>	1.6	4.0 ✓	4		

A. De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).  
 B. Los puestos de alta dirección representan el 1% de la plantilla total.  
 C. La brecha salarial se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.  
 D. 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.  
 E. 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.

F. En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El porcentaje reportado considera los principales países de operación (G10).  
 G. En los principales países de operación (G10).  
 H. El porcentaje reportado considera los principales países de operación (G10). No se ha penalizado en el cálculo de este porcentaje la puesta en marcha de posibles medidas específicas que se hayan podido tomar para hacer frente a la situación de pandemia de covid-19 y que puedan haber supuesto el empleo de materiales plásticos.  
 I. 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).  
 J. Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.



### Seguimos abordando el nuevo entorno empresarial...

- La política de cultura corporativa aprobada por el consejo del Grupo en diciembre de 2019 fue aprobada por todos los consejos locales en 2020.
- Se ha definido una nueva estrategia de diversidad e inclusión a cinco años que crea conciencia e introduce nuevos elementos para promover equipos inclusivos en términos de género, LGBTI, personas con discapacidad, edad, etnia, religión y formación académica.
- Nuestro canal de escucha, Canal Abierto, está ya disponible en todas nuestras geografías, con el patrocinio de los CEO y las características de anonimato, sencillez, y facilidad de acceso, entre otras.
- Nuestra nueva red de simplificación global incorpora todas las iniciativas de simplificación desarrolladas y ha introducido planes e indicadores de seguimiento para medir su progreso y su impacto.
- Nuestro programa piloto de homologación de proveedores basada en criterios ASG nos ha permitido una mejor evaluación y onboarding de cerca de 400 proveedores principales.
- Hemos aumentado significativamente el peso de la conducta/calidad en la remuneración variable (40% más) de la fuerza de ventas. La satisfacción del cliente y la calidad del servicio son los pilares básicos de este modelo.
- Hemos realizado revisiones temáticas sobre los descubiertos, los paquetes de cuentas y las tarjetas revolving.



### ... y promoviendo el crecimiento inclusivo y sostenible

- Hemos actualizado nuestra estrategia climática, y nos hemos comprometido a (i) alinear a los objetivos del Acuerdo de París nuestra cartera de generación de energía en 2030; (ii) dejar de prestar servicios financieros a clientes de generación de energía con una dependencia del carbón térmico en los ingresos superior al 10% en 2030; (iii) reducir a cero nuestra exposición mundial a la producción minera de carbón térmico para 2030; (iv) y hemos fijado la ambición de alcanzar, en 2050, cero emisiones netas.
- Los consejos locales han aprobado las políticas más recientes de sostenibilidad y derechos humanos.
- Hemos lanzado nuestro segundo bono verde de 1,000 millones de euros bajo nuestro marco global de bonos sostenibles.
- Hemos cumplido nuestro objetivo de ser neutros en carbono, compensado todas las emisiones que genera nuestra actividad.
- Hemos publicado nuestros primeros informes de progreso para cumplir con el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de Naciones Unidas.
- Nos hemos unido a la Alianza Europea para una Recuperación Verde y al Grupo Consultivo del Equipo de Tareas sobre la Ampliación de los Mercados Voluntarios de Carbono.
- Hemos mapeado y clasificado todas nuestras soluciones y productos verde en nuestro nuevo libro verde.
- Santander CIB ha creado un nuevo equipo que está ampliando su oferta de soluciones ASG.
- Santander Brasil se ha asociado con Bradesco e Itaú Unibanco para impulsar el desarrollo sostenible en el Amazonas.
- Nuestra web corporativa de educación financiera promueve nuestros objetivos de empoderamiento financiero.

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

## Miembro del Dow Jones Sustainability Index (DJSI World)

Grupo Santander ha sido incluido, por vigésimo año consecutivo, en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI World). Las mejores puntuaciones se han obtenido en inclusión financiera, prevención de delitos, estrategia fiscal, gestión de las relaciones con los clientes, información medioambiental y social, y ecoeficiencia operativa. También hemos mejorado nuestras puntuaciones en FTSE4Good y Sustainalytics.



## Uno de los mejores lugares para trabajar

Great Place to Work ha incluido a Grupo Santander entre los 25 mejores lugares de trabajo del mundo por segundo año consecutivo, entre más de 10,000 compañías analizadas, por garantizar una excelente experiencia de empleado y relaciones de confianza basadas en la imparcialidad e igualdad. El instituto también nos ha nombrado como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en Latinoamérica.



## Mejor banco en materia de diversidad e inclusión

Euromoney otorgó por primera vez a Santander su premio a Mejor Banco para la Diversidad y la Inclusión, además de concedernos nuestro tercer premio global al Mejor Banco para las Pymes en cinco años. La revista destacó la amplitud y la ambición de nuestros programas de diversidad e inclusión. También recibimos el premio Excellence in Leadership (Excelencia en Liderazgo) por nuestra gestión de la crisis de la covid-19 en Europa.



## Entre los 10 primeros en el Bloomberg Gender Equality Index

Grupo Santander ocupó la 7.ª posición en el Bloomberg Gender Equality Index (BGEI), con una puntuación por encima de la media y alcanzando la máxima calificación en igualdad salarial y paridad salarial de género. El BGEI es un reconocimiento para empresas de todo el mundo que muestran un firme compromiso público con la igualdad y la mujer en el lugar de trabajo.



## Top Employers 2020

Top Employers reconoce el excelente entorno de trabajo de nuestro banco en España, Polonia, el Reino Unido y Chile, y de Santander Consumer Finance en Alemania, Países Bajos, Austria, Italia, Polonia y Bélgica. Por haber recibido este reconocimiento en más de cinco países europeos, Banco Santander también ha recibido la certificación Top Employers Europe.



## Una de las 100 marcas más valoradas del mundo

Gracias a nuestra labor de ayudar a las sociedades a prosperar de un modo Sencillo, Personal y Justo, hemos sido reconocidos como el mayor banco de la zona euro y el sexto banco en la clasificación de Mejores Marcas Mundiales de 2020 de Interbrand.





# 02

## Brindamos todo nuestro apoyo: Santander México

Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México

Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México

Resultados históricos

Metas y resultados

Nuestra respuesta frente al Covid-19

# Carta de la Presidenta del Consejo de Administración

(102-14, 102-15)

A mediados del año 2020 asumí la presidencia del Consejo de Administración de Santander México, lo que representa para mí un enorme orgullo y reto para continuar contribuyendo al desarrollo integral y sostenible del banco, lograr nuestros objetivos de Banca Responsable y brindar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y a la sociedad en general.



**(102-14, 102-15)**

El año 2020 se desarrolló bajo un contexto global muy particular. La coyuntura que vivimos, no sólo en México sino en diferentes países, además de presentar desafíos, nos obligó a transformarnos para mantenernos vigentes, para aprovechar las oportunidades y para contribuir en el desarrollo y recuperación económica del país.

Gracias a nuestra sólida estrategia de negocio, nuestro gobierno corporativo, nuestros principios de Banca Responsable y la fluida interrelación entre el Consejo de Administración y la alta dirección del Banco, pusimos en marcha rápidamente iniciativas para proteger la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes cumpliendo con los protocolos de salud establecidos por las autoridades, desplegamos una vasta red para apoyar a nuestros clientes en estas condiciones tan complejas, y también, llevamos a cabo acciones para apoyar a la comunidad en la que operamos.

Durante este periodo, no dejamos de trabajar en la transformación del Banco y continuamos apoyando el desarrollo del país, de una manera sencilla, personal y justa, mediante el ofrecimiento de productos y servicios financieros innovadores, accesibles y sustentables. Como por ejemplo, lanzamos el Primer Fondo de Inversión de Renta Variable sustentable en México: "SAM-ESG" y fungimos como Aliados en el Primer Bono Social de Género en México con FIRA (Fideicomisos Instituidos en Relación a la Agricultura).

En paralelo, desde el Consejo de Administración y de la mano del equipo de Banca Responsable, impulsamos la adopción de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en apego a sus Principios de Banca Responsable, sus Principios del Pacto Mundial y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De igual forma, en México seguimos la estrategia general de Grupo Santander dispuesta por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura. Todos estos esfuerzos tienen como objetivo el promover una prosperidad económica compartida, el desarrollo social y la protección ambiental en el país.

La trascendencia de mi nombramiento como la primera mujer que preside el Consejo de Administración de un banco en México, es sin duda, un claro ejemplo de que en Santander promovemos una cultura que se basa en la diversidad, inclusión y equidad de género, y que tiene como objetivo contar con un

ambiente laboral que nos permita, atraer, desarrollar y retener al mejor talento, así como impulsar la innovación en nuestros productos y servicios y la confianza de todos nuestros grupos de interés.

Para Santander es fundamental el papel que las mujeres juegan en nuestra organización y en nuestra sociedad, por lo que en 2020 refrendamos nuestro compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés), medida que contribuye, desde nuestra responsabilidad, a construir una sociedad más equitativa y que permite el desarrollo de todos quienes la integran.

Derivado de nuestra estructura robusta de gobierno corporativo, junto con el compromiso de nuestros consejeros con la agenda de sustentabilidad y de Banca Responsable, así como nuestra experiencia y buenas prácticas basadas en criterios que toman como referencia factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés), en 2020 fuimos incluidos en la primera emisión del nuevo S&P/BMV Total Mexico ESG Index, así como por primera vez en el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (DJSI MILA 2020).

Por último, quiero aprovechar esta oportunidad para agradecer, a nombre de Santander y a título personal, a Marcos Martínez Gavica por su excelente labor, quien por cerca de 20 años lideró la consolidación y expansión del banco y presidió el Consejo de Administración de 2016 a 2020. Sin duda, su destacada labor permitió el posicionamiento de Santander como una de las principales instituciones bancarias en México.

Estoy convencida de que en 2021 se demandará una mayor responsabilidad de las empresas hacia sus colaboradores, sus clientes, sus accionistas y hacia la comunidad en la que se desarrollan, por lo que en Santander redoblabamos nuestros esfuerzos para construir una sociedad más justa y libre, contribuir a la sustentabilidad del medio ambiente, y velar por las futuras generaciones.

**Laura Diez Barroso Azcárraga**  
Presidenta del Consejo de Administración



# Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México

(102-14, 102-15)

Sin duda 2020 fue un año de muchos retos, y en el que la pandemia puso a prueba numerosos aspectos de nuestro quehacer. No obstante, también fue un año de grandes logros, en el que demostramos estar a la altura del reto. Así, más que un obstáculo, la situación que afrontamos nos permitió transformarnos, acelerar nuestra digitalización y no detenernos en el lanzamiento de productos y servicios innovadores, en línea con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas de nuestro país.



(102-14, 102-15)

También fue un año en el que continuamos consolidándonos como el Banco Responsable que somos, con plena conciencia de la trascendencia que tiene todo 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.

Así, a raíz de la pandemia implementamos una serie de medidas nunca antes vistas, no sólo para cuidar de la salud de nuestros colaboradores y de nuestros clientes en todo el país; sino también para minimizar el impacto de la pandemia en sus finanzas, mediante pagos diferidos de créditos, reestructuraciones de deuda, así como la oferta de otros beneficios.

De igual forma, en Santander estamos muy orgullosos de las contribuciones que hicimos a nuestra sociedad de la mano de aliados estratégicos, gracias a quienes pudimos donar, por mencionar algunas iniciativas, más de 15 millones de pesos en equipos médicos, apoyar al personal de salud con más de 90 mil equipos de protección y 125 mil alimentos calientes, así como otorgar despensas a familias de escasos recursos afectadas no sólo por la pandemia, sino también a aquéllos perjudicados por las inundaciones en Tabasco.

En materia de inclusión financiera, en 2020 Santander alcanzó más de 170 mil clientes en Tuiio, nuestra iniciativa para acercar servicios financieros a personas que tradicionalmente no tienen acceso, especialmente mujeres emprendedoras que buscan un crédito para trabajar, producir y mejorar sus vidas y la de sus familias. En 2020 Tuiio también fue clave en nuestra participación como uno de los bancos que canalizó créditos del Gobierno Federal para pequeños negocios afectados por la pandemia.

Es motivo de orgullo ser la institución que más impulsa la educación superior en México y en el mundo. En 2020, Santander otorgó más de 41 mil becas y apoyos a estudiantes y emprendedores de todo el país, un número sin precedentes, gracias a la implementación de becas virtuales en respuesta al confinamiento.

A lo largo de 26 años, nuestro "Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander" ha donado más de 143 millones de pesos a 740 organizaciones enfocadas en los rubros de salud, educación y nutrición infantil, en beneficio de más de 354 mil niñas y niños de nuestro país. Sin duda, esto no sería posible sin la creciente participación y apoyo de nuestros colaboradores, que son la piedra angular del Fideicomiso.

En Santander también somos conscientes de que la diversidad e inclusión -en términos de género, edad, orientación sexual o discapacidades- nos fortalece y es crítica para conocer y entender las sociedades en las que trabajamos. Como resultado, en 2020 fortalecimos nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión y nos adherimos a Pride Connection lo que, junto con otras acciones, ha permitido al banco avanzar hacia una cultura que reconoce que todos somos "Igualmente Diferentes" y que todos tenemos algo que aportar para hacer de nuestra sociedad una más inclusiva, plural y sobre todo de mucho respeto.

Por último, en cuanto a los objetivos ambientales dentro de nuestra agenda de banca responsable, para que nuestras actividades hoy no comprometan el mañana y a las generaciones futuras, en 2020 cumplimos nuestro compromiso global de ser neutros en carbono, al obtener un Certificado de Reducción de Emisiones por un total de 67,845 toneladas de CO<sub>2</sub>. Santander también lanzó el fondo de inversión "SAM-ESG", el primero con criterios de sustentabilidad en el país; asesoramos a FIRA (Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura) en la creación de su política de sustentabilidad y participamos en la emisión del primer bono con perspectiva de género en México.

Gracias a todos los esfuerzos en materia de banca responsable, en 2020 Santander México fue incluido por primera vez en el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index; fuimos reconocidos por el International Finance Magazine como el mejor banco de inclusión financiera de México e incluidos como parte del S&P/BMV Total Mexico ESG Index, además de ser distinguidos como Empresa Socialmente Responsable.

(102-14, 102-15)



En 2020 también tuvo lugar el retiro de Marcos Martínez Gavica como Presidente del Consejo de Administración, sin cuya dedicación, profesionalismo y pasión por Santander no estaríamos en la posición de liderazgo en la que hoy nos encontramos. En su lugar, dimos la bienvenida a Laura Diez Barroso Azcárraga, quien se convirtió en la primera -y única- mujer en desempeñarse como presidenta del Consejo de Administración de una institución financiera en nuestro país.

Para Marcos, nuestro pleno reconocimiento por una trayectoria de más de dos décadas en la Institución, y por su generosidad y visión única, pues serán legado permanente para Santander México. Para Laura, nuestra mejor disposición, con la certeza de que alcanzaremos el mayor de los éxitos gracias a su gran capacidad, perspectiva innovadora y experiencia.

Agradezco también a nuestro equipo de trabajo que se distingue por su profesionalismo, compromiso y entusiasmo. En 2021 seguiremos trabajando para implementar aún más acciones que ayuden a impulsar el desarrollo del país, además de contribuir hacia la generación de economías más verdes, patrones de consumo más responsable y un mejor equilibrio social, todo esto a la vez de consolidarnos como el Banco Responsable de México y el mundo.

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

# Resultados históricos

Santander tiene un sólido historial como banco responsable...



personas beneficiadas a través de **microcréditos** desde que **Tuiio** inició sus operaciones<sup>1</sup>.



del **Premio Santander a la Innovación Empresarial (PSIE)** han participado 37,105 emprendedores y se han entregado **\$24 millones** en capital semilla a **79 proyectos ganadores**.



del Fideicomiso **Por los Niños de México** hemos donado más de **\$143 millones**, apoyando a **740** organizaciones asistidas que han beneficiado a más de **354,000 niños y niñas**.



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



**millones canalizados** en alianza con nuestros **Socios Sustentables** desde 2003<sup>2</sup>.



certificación **ISO 14001** desde 2003.



Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012.



invertidos desde 2005 al **Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES)**<sup>3</sup>.

1. Un total de 171,271 clientes acumulados 2017-2020.

2. Un total de \$ 427,444,712.33 en los últimos 18 años.

3. Un total de \$1,688, 573,240 pesos en los últimos 15 años.



# Metas y resultados

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

Nuestros compromisos como Banca Responsable son un ejemplo de nuestros esfuerzos continuos por garantizar un futuro sustentable para todos. Nuestras operaciones son llevadas a cabo de manera ética y transparente para asegurar el correcto cumplimiento de estos compromisos. Nos enfocamos en promover la inclusión financiera, la equidad, el desarrollo social de las comunidades, la educación y el cuidado del medio ambiente. A continuación, presentamos los avances que logramos para impulsar el cumplimiento de los compromisos a nivel global del Grupo:



4. Alta dirección: Promotorio, Faro y Solaruco.

5. La cifra acumulada es de 47,522 becas.

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

7. Voluntariados, donativos, colectas en cajeros y FPNM. La cifra acumulada es de 138,019 personas.

8. La cifra acumulada es de 835,159 personas.

# Nuestra respuesta frente al COVID-19

Protocolos sanitarios  
en todas **nuestras instalaciones**.

Línea de apoyo  
emocional para colaboradores.

**+3,000** PyMEs  
capacitadas de forma gratuita.

**+500 mil** clientes  
apoyados en el pago de sus créditos.

**\$4 millones**  
donados a TecSalud para la imple-  
mentación del protocolo de Plasma  
Convaleciente.

Linea Ética COVID-19  
se activó una categoría en la Línea Ética,  
a fin de que los colaboradores reportaran  
situaciones de riesgo en operaciones.

"Santander X  
Tomorrow Challenge" para buscar  
soluciones post COVID-19.

Financiación  
sin intereses en compras en farmacias,  
laboratorios y hospitales.

**6,202** despensas  
y kits de higiene entregadas a familias  
en alianza con Zurich Santander.

Portal de apoyo  
"Esto lo superamos juntos".

**125 mil** alimentos  
donados para personal médico en  
alianza con Zurich Santander.

Trabajo a distancia.

App donada al Gobierno  
federal para la detección de COVID-19 en  
conjunto con otro banco.

**+90,000** kits de protección  
entregados a miembros del personal de salud en  
27 estados "Alianza Contagia Solidaridad".

Canalización  
de créditos del Gobierno Federal para pequeños  
negocios.

● sociedad

● clientes

● colaboradores



# 03

## Las cuestiones que importan: Banca Responsable

Una sólida cultura

Modelo de Banca Responsable

Nuestros grupos de interés

Estudio de materialidad

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Premios y reconocimientos



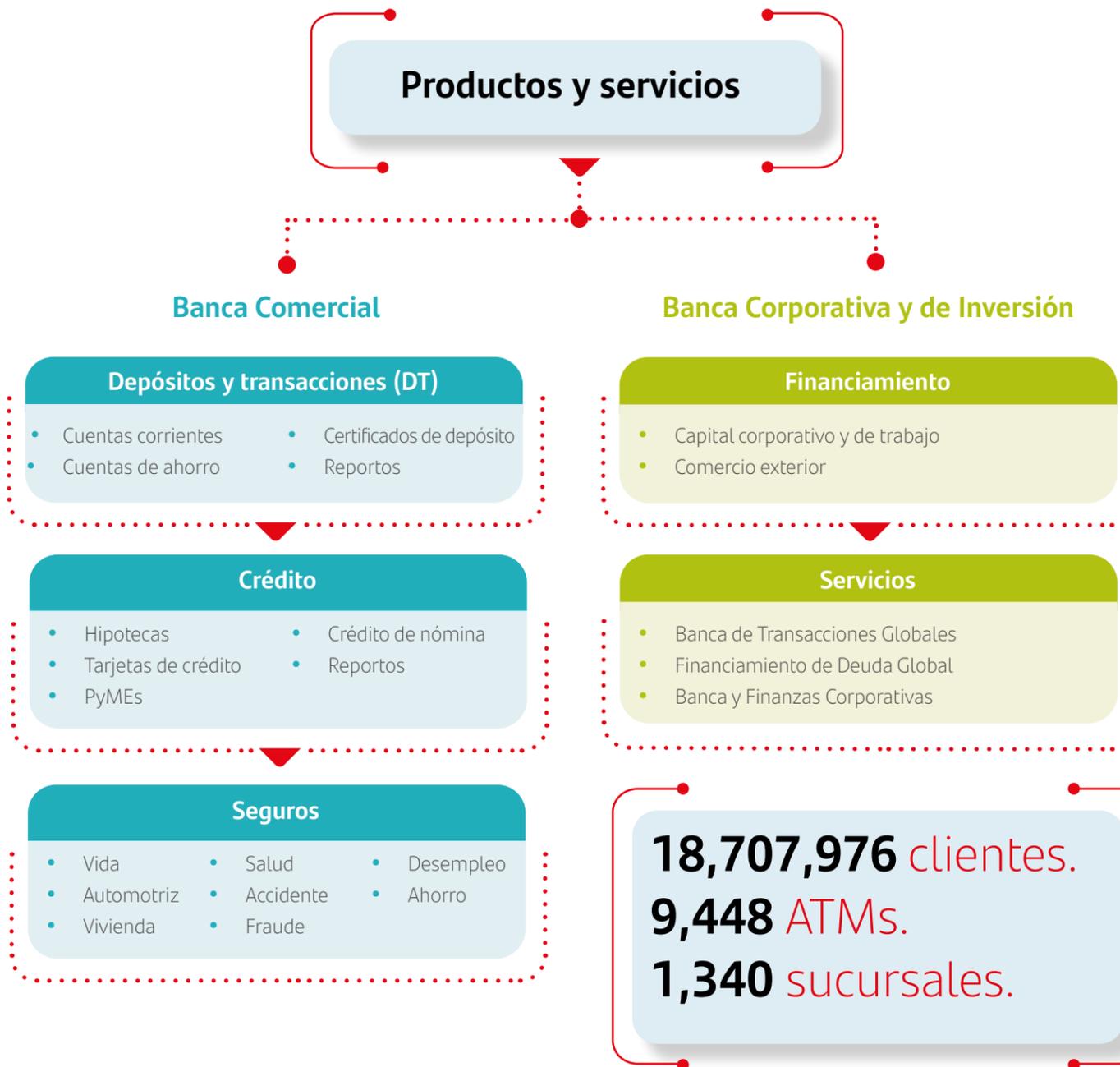
En Santander<sup>9</sup> comprendemos el papel crucial que desempeña el sector financiero, en particular la banca, en el desarrollo integral, incluyente y sustentable de las personas y de las empresas, y la responsabilidad que esto implica. Somos conscientes de que la forma de contribuir significativamente en las comunidades donde estamos presentes es mediante la coincidencia de objetivos. También somos persistentes y ambiciosos para alcanzar nuestras metas y cumplir con nuestra misión.

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

(102-2, 102-4, 102-6, 102-7)

## Productos y servicios (102-2, 102-4, 102-6)

Brindamos nuestros productos y servicios 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, en toda la República Mexicana. Llegamos aún más lejos con beneficiarios\* de nuestros programas de inversión social. 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.



### Accionistas

**1,385 accionistas** de BSMXB BMV.  
**3,025 accionistas** de BSMX NYSE.

### Capitalización\*\*

(millones de pesos)

**\$1,837,914** activos totales.  
**\$1,684,080** pasivos totales.  
**\$153,834** capital neto.  
**\$1,837,914** total.

\*\* Se compone por pasivos totales y capital.

### Operaciones

**21,183 colaboradores\*\*\*.**  
**1,350 oficinas.**

Para mayor información consultar 2oF.

\* Beneficiario es cualquier persona que recibe un beneficio económico, personal o de cualquier otra naturaleza como resultado final de un programa de inversión social financiado por el Banco, sus empleados o clientes.

\*\*\* El número total de empleados incluye a los empleados internos de Santander, es decir que no son empleados outsourcing y que se encuentran activos al 31 de diciembre de 2020, abarca las categorías: Administrativos y Operativos, Gerentes, Subdirectores y Directores.



# Una sólida cultura

Hemos asumido el compromiso de reformular estratégicamente nuestra forma de hacer negocios desde cada una de las áreas del Banco. Estamos preparados para hacer frente a los desafíos globales y contribuir así en la formación de economías más amigables con el medio ambiente, patrones de consumo más responsables y un mayor equilibrio social, sin dejar de lado la salud y estabilidad financiera de las generaciones actuales y futuras.





## Nuestra misión

es contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



## Nuestra visión

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



Nuestra cultura global, **Santander Way**, está alineada con nuestra estrategia corporativa. Engloba nuestra misión, visión y forma de trabajar. Es la piedra angular de Santander, un banco responsable.

### 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.



Nuestra cultura se engloba en ocho comportamientos corporativos. Ellos son el principal exponente de nuestra esencia y deben guiar nuestra forma de trabajar y vivir la marca Santander.

## Comportamientos Corporativos (102-16)



**Soy respetuoso:** "Muestro respeto y trato a los demás como me gusta que me traten, reconociendo y aprovechando sus diferencias".



**Escucho de verdad:** "Escucho y me pongo en el lugar del otro para entender mejor sus necesidades".



**Hablo claro:** "Hablo claro, me adapto a mi interlocutor y contexto, cuestionando las cosas constructivamente".



**Cumplo las promesas:** "Cumplo lo que prometo y soy coherente en todo lo que hago".



**Promuevo la colaboración:** "Promuevo de forma activa la colaboración para ofrecer la mejor solución para mis clientes y colegas".



**Trabajo con pasión:** "Trabajo con pasión y energía y doy lo mejor de mí para ganarme la confianza y fidelidad de mis clientes y colegas".



**Apoyo a las personas:** "Ayudo a las personas que me rodean en su desarrollo, dándoles retroalimentación y reconociendo sus esfuerzos".



**Impulso el cambio:** "Impulso el cambio en todo lo que hago aportando soluciones creativas e innovadoras, aprendiendo de los errores".



## Compromisos de liderazgo (102-16)

El liderazgo de todos es fundamental para que tenga éxito el cambio cultural.

Impulsamos una cultura de liderazgo en todos los niveles de la institución, lo que nos permite acelerar el progreso de manera firme y sostenida.

Hemos establecido los siguientes compromisos:

**1. Ser abiertos e inclusivos.**



**2. Inspirar e implementar la transformación.**

**4. Apoyar al equipo a progresar.**



**3. Liderar con el ejemplo.**

# Modelo de Banca Responsable

Los Principios de Banca Responsable, lanzados en 2019 por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), están diseñados para guiar a un banco a alinear estratégicamente su negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que el mundo se ha fijado, a nivel internacional, regional y nacional.



(102-16)

A un año de que Banco Santander se adhiriera como miembro fundador firmante en dichos Principios, refrendamos nuestro compromiso de sumar esfuerzos con las autoridades y la sociedad, así como de acompañar a nuestros clientes, en especial a los más vulnerables en los momentos difíciles, para hacer de nuestro país -y el mundo- un lugar mejor para vivir.

Contamos con una estructura de gobierno a nivel global liderada por el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura cuya labor es supervisar la estrategia de Banca Responsable del Grupo plasmada en sus dos retos: Nuevo Entorno Empresarial y Crecimiento Inclusivo y Sustentable. Además, se encarga de la implementación y análisis de políticas relacionadas al tema.

La finalidad de los retos establecidos es:

- **Apoyar** la transición de los clientes a una economía con bajas emisiones de carbono.

- **Fomentar** la inclusión financiera y el empoderamiento.
- **Mantener** una cultura sólida impulsada por una fuerza laboral capacitada, motivada y diversa para ofrecer soluciones personalizadas que cubran las necesidades de nuestros clientes.
- **Mejorar** las comunidades en las que estamos presentes.
- **Promover** la educación para aumentar la resiliencia financiera.
- **Impulsar** una transición a la economía verde.
- **Reducir** nuestra huella ambiental.

De forma integral y a partir de nuestra cultura global, el Modelo de Banca Responsable de Santander México se enfoca en la generación de valor a nuestros principales grupos de interés. Estos se definen en nuestro círculo virtuoso, que funciona a través del trabajo continuo para cumplir con la Agenda de Banca Responsable centrada en nuestros dos retos.

(102-16)

La congruencia entre nuestras operaciones y nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre el cambio climático nos permiten reportar nuestros resultados en cumplimiento con los **seis principios de Banca Responsable** que se enlistan a continuación.



### Principio 1: Alineamiento



Nuestra estrategia está enfocada en contribuir a satisfacer las necesidades y objetivos de la sociedad expresados en el Acuerdo Climático de París, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y los marcos nacionales y regionales pertinentes. Esto nos ha permitido identificar las áreas donde podemos generar un impacto más significativo.



### Principio 2: Impacto



Trabajamos en la constante identificación y evaluación de oportunidades y riesgos para las personas y el medio ambiente derivado de nuestras actividades, productos y servicios, con el fin de aumentar los impactos positivos y mitigar los negativos.



### Principio 3: Clientes



Alentamos actividades económicas sostenibles con nuestros clientes y respaldamos el desarrollo de sus habilidades para administrar sus finanzas de manera efectiva, y así generar prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.



### Principio 4: Partes interesadas



Identificamos y consultamos a nuestros grupos de interés que directa o indirectamente son afectados por las prácticas y decisiones comerciales del Banco. Con ellos participamos y colaboramos para lograr los objetivos de la sociedad.



### Principio 5: Gobierno corporativo y establecimiento de objetivos



A través de nuestro sólido gobierno corporativo hemos establecido políticas y sistemas de gestión eficaces para integrar los objetivos de sostenibilidad en todos los procesos del Banco y así fortalecer nuestra cultura de Banca Responsable.

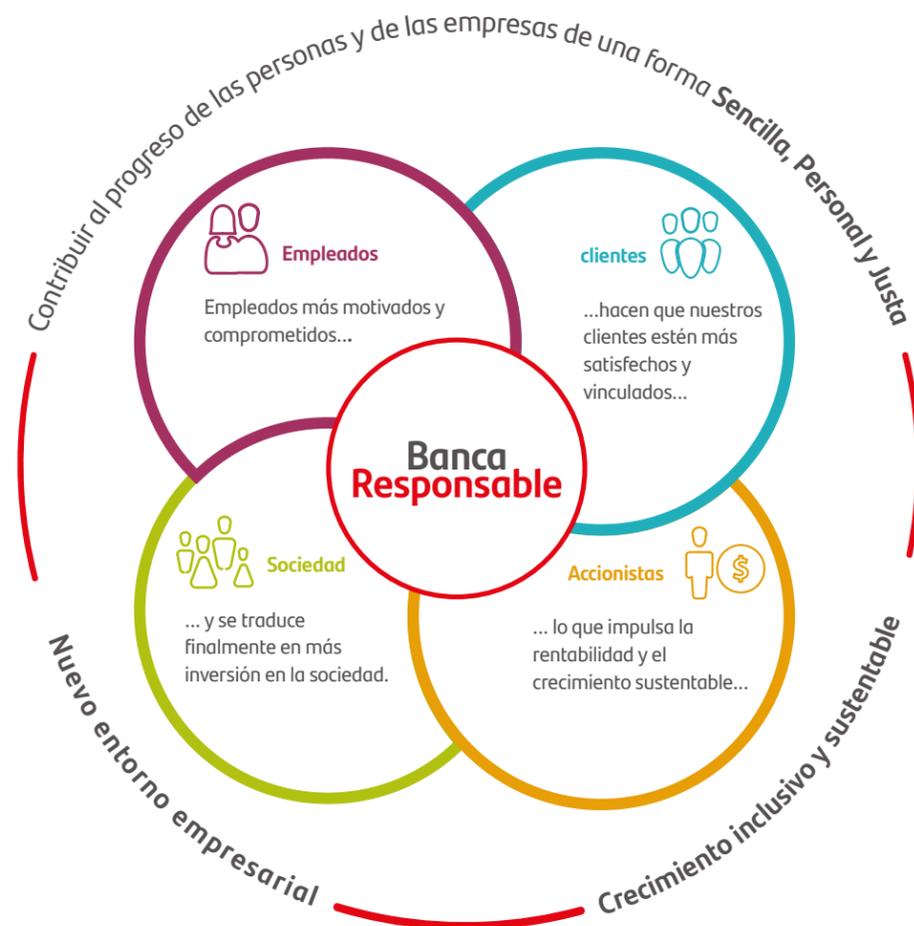


### Principio 6: Transparencia y Responsabilidad



Seguimos informando sobre la implementación de estos Principios en Santander. Somos transparentes y responsables acerca de nuestros impactos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

## Un mejor banco para un mejor mundo.



# Nuestros grupos de interés

(102-40, 102-42)

Desarrollamos nuestras actividades teniendo en mente que nuestros resultados conlleven el mayor beneficio posible a todos nuestros grupos de interés. Los hemos identificado a partir de nuestra estrategia global plasmada en la política General de Sustentabilidad y son: Empleados, Clientes, Accionistas, Inversionistas, Proveedores, Autoridades, Reguladores, Supervisores y Organizaciones de la Sociedad Civil.



lo Personal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal Justo  
nal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal  
sencillo Personal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal  
lo Personal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal Justo  
nal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo  
sencillo Personal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal  
lo Personal Justo Sencillo Personal Justo Sencillo Personal Justo

Una sólida vinculación con cada uno de ellos nos permite alcanzar nuestros objetivos. A continuación, se enlistan los diversos medios de comunicación y participación, gracias a los cuales establecemos y fortalecemos este vínculo, así como la frecuencia de contacto.

(102-43)

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
 <b>Empleados</b>	Sistema Integral de Denuncias.	
	Línea Ética.	
 <b>Clientes</b>	Medios de comunicación en sucursales, medios digitales y publicidad, atención en oficinas, Contact Center y redes sociales.	
	Defensor del Cliente Santander.	
 <b>Organizaciones de la Sociedad Civil</b>	Convocatoria del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander.	 / 
 <b>Autoridades</b>	Presentación y publicación de reportes acordes con la normativa de los mercados de valores donde se cotizan las acciones de Santander México.	

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

 **Periódica**    
  **Trimestral**    
  **Anual**  
 **Constante**    
  **Semestral**    
   **Bianual**

(102-43)

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
 <b>Accionistas / Inversionistas</b>	Informe Anual (Financiero).	
	Informe para accionistas.	 / 
	Línea de Atención a Accionistas: 55 5269 2275. Web accionistas e inversionistas: <a href="https://www.santander.com.mx/ir/home/">https://www.santander.com.mx/ir/home/</a>	
	Correo electrónico accionistas: <a href="mailto:accionistas_mx@santander.com">accionistas_mx@santander.com</a>	
	Correo electrónico inversionistas: <a href="mailto:investor@santander.com.mx">investor@santander.com.mx</a>	
 <b>Proveedores</b>	Reportes y presentaciones con información financiera.	
	Comité de Proveeduría Local.	
 <b>Reguladores/ Supervisores</b>	Central de compras (Aquanima) e información en página web.	
	Publicación de información financiera y no financiera. Respuesta a cuestionarios.	 / 



(102-43, 102-44, 102-47)

Atendiendo las recomendaciones de los Estándares GRI, se llevó a cabo el siguiente proceso:



### Identificación

de los asuntos a ser comunicados desde la perspectiva económica, social, ambiental y ética.



### Priorización

de los asuntos relevantes identificados en la primera fase, para la determinación de los asuntos materiales.



### Validación

de los resultados de las etapas anteriores con el Comité de Sustentabilidad.



### Revisión

de los temas que estamos considerando como materiales para la preparación del Informe de Banca Responsable.

El esquema metodológico de este estudio consideró los siguientes procesos:

- **Revisión** de la estrategia de Banca Responsable del Grupo.
- **Revisión** del Informe Anual y de los resultados del estudio de materialidad de Santander Global.
- **Alineación** a iniciativas internacionales, Agenda 2030 e índices de sustentabilidad internacionales.
- **Estudio comparativo** de empresas del sector financiero y líderes en sustentabilidad.
- **Revisión** de notas de prensa externas e internas.
- **Diálogo** con grupos de interés a partir de:
  - » 38 encuestas a Organizaciones de la Sociedad Civil.
  - » 549 encuestas a colaboradores.
  - » 371 encuestas a proveedores.
  - » 12 cuestionarios corporativos.
  - » 22 entrevistas corporativas.
  - » Análisis de consultas y estudios preexistentes realizados a clientes recientemente.

Se priorizaron los asuntos identificados en este estudio con base en la relevancia que tienen para la estrategia del negocio, el valor que generan en nuestros grupos de interés y su presencia en las diversas fuentes de información consultadas, lo que dio como resultado 15 asuntos materiales:

1. Satisfacción del cliente
2. Atracción y retención de talento
3. Ciberseguridad
4. Ética empresarial
5. Apoyo al emprendimiento
6. Diversidad e inclusión
7. Digitalización
8. Financiamiento sostenible
9. Cultura de riesgos
10. Gobierno corporativo
11. Huella medioambiental
12. Inclusión financiera
13. Inversión en la comunidad
14. Proveduría sostenible
15. Salud y bienestar laboral



● Nuevo Entorno Empresarial

● Crecimiento Inclusivo y Sustentable

# Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(102-12)

Nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el marco internacional que incorpora los desafíos globales a los que hacemos frente para conseguir un mejor futuro y contribuir de forma directa con la promesa central y transformadora de la Agenda 2030 de no dejar a nadie atrás.



Beneficiarios alianza Santander - Fundación ALSEA.

## Principales ODS en los que nuestra actividad e inversión 2020 tuvo un mayor impacto:

**\$177 millones**  
en inversión social.



**156,542**

microcréditos otorgados.



**64,411**

personas ayudadas.



**6,202** despensas

donadas en beneficio de **31,010 personas** en alianza con Zurich Santander.



**14**

proyectos de nutrición en beneficio de **2,344 menores** del Fideicomiso Por los Niños de México.



Banco Santander

es la **empresa privada** que más apoya la Educación Superior en el mundo.



**41,222** becas

a través de Santander Universidades.



**26** proyectos de educación

en beneficio de **5,692 menores** del Fideicomiso Por los Niños de México.



**4,764** niños, jóvenes y profesores

beneficiados a través de Béalos, Unicef y Escuela SER.



**+\$15 millones de pesos** invertidos

en equipo médico y de protección al **Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER)** en alianza con Zurich Santander.



**33** proyectos de salud

en beneficio de **5,042 menores** del Fideicomiso Por los Niños de México.



**125 mil raciones de alimentos** en

apoyo al personal del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) y del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición "Salvador Zubirán" en alianza con Zurich Santander.



**452** menores beneficiados

a través de Casa de la Amistad en sus tratamientos contra el cáncer.



**\$4 millones de pesos**

invertidos en investigación de plasma convaleciente con TecSalud.



Programa BeHealthy para empleados.



**55%** de nuestra fuerza

laboral son mujeres.



**40%** de los miembros propietarios

del Consejo Administración son mujeres.



Participamos en la

**emisión del Bono Social de Género en México** para impulsar la autonomía económica de las mujeres en el sector agrícola.



Tenemos una equidad

salarial de género del **-0.6%**, y nuestro objetivo es reducirla a cero en 2025.



Becas Santander

Mujeres en la Ciencia.



**92%** de los clientes activos

apoyados a través de Tuiio son mujeres.



Impulsamos al talento

**femenino** mediante los programas de Cross Mentoring, Mastermind Mujeres y Mujer 360°.



Ampliamos las licencias

de maternidad y paternidad.



### Participación en la emisión del Bono Sostenible: VINTE 20X

destinado para financiar proyectos para el desarrollo de comunidades sustentables que incluye la contribución a la reducción del consumo energético del sector residencial.



4,413 nuevas contrataciones.

2,307 ascensos o promociones del personal.

944,476 horas de capacitación a colaboradores.

15 ediciones del Premio Santander a la Innovación Empresarial (PSIE).

Santander X es el mayor ecosistema del mundo para el emprendimiento universitario.

Noveno lugar en la categoría de más de 3,000 empleados en el ranking Top Companies y décimo lugar en la categoría de más de 500 empleados, en el ranking Super Workplaces (Súper Espacios de Trabajo) de Top Companies.



### Mis Metas de Santander

recibió premio Platino, máximo galardón a la Innovación Financiera en México de Fintech Americas por segundo año consecutivo.

5 millones de clientes digitales.



26,769

puntos corresponsales con presencia en toda la república incluyendo zonas remotas o con baja densidad de población.

1 proyecto de infraestructura social.



66,253 clientes únicos nuevos

Tuiio en 2020.

238,184 personas impactadas a

través del programa del Gobierno Federal para acreditar microempresarios afectados por la pandemia.



Huella ambiental, reducción del:

34% consumo total de papel.

8% del consumo energético interno.

11.3% de emisiones totales de CO<sub>2</sub> en 2020.



Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental.



Re-Certificación ISO 14001:2015.



Disminución del **8%** de consumo eléctrico vs. 2019.



Compensamos nuestras emisiones de carbono en 2020.



**+\$100 millones de pesos** colocados en crédito para autos híbridos/eléctricos.



**85%** del papel que consumimos proviene de bosques sustentables.



**\$1,905,570** recaudados en cajeros automáticos para Reforestamos México.



Reconocimiento



Alianza Santander-Reforestamos 2020 por 13 años de colaboración.



Alianza con Reforestamos México.

Capacitación normativa



en Código General de Conducta, Prevención de Lavado de Dinero y Anticorrupción para todos nuestros colaboradores.

Difundimos nuestra



política de Derechos Humanos para garantizar el respeto y la integridad de todos.

Formamos parte de índices



sustentables que respaldan nuestras prácticas transparentes.



Participamos de forma activa



y formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional.

Adheridos a **17** iniciativas e



índices nacionales e internacionales para el desarrollo sostenible.



# Premios y reconocimientos



(102-12, 102-13)

## Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index

Por nuestro destacado desempeño en tareas de sustentabilidad y Banca Responsable, fuimos incluidos por primera vez como Banco Santander México en el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (DJSI MILA 2020), que es el índice de Dow Jones sobre empresas con prácticas sustentables en Latinoamérica.

Somos el único banco de México incluido en el Sustainability Yearbook 2021 de S&P Global, gracias al avance de nuestras prácticas basadas en criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Adicional, obtuvimos el emblema de Industry Mover, por superar el puntaje obtenido el año pasado y presentar la mejora más fuerte en el sector financiero.

## S&P/BMV Total Mexico ESG Index

El nuevo índice de S&P Dow Jones Indices ("S&P DJI") del cual formamos parte en conjunto con la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), tiene como objetivo proporcionar una exposición central al mercado mexicano de acciones, y al mismo tiempo impulsar de manera significativa el desempeño ESG (Environmental, Social and Governance).

## FTSE4Good Index

Por tercer año consecutivo somos parte del índice bursátil creado por la bolsa de Londres, FTSE4Good, como Santander México.

## Mejor Banca Privada, según Euromoney

Santander Private Banking ha sido reconocido por tercer año consecutivo como mejor Banca Privada en España y México. El compromiso con la Banca Responsable se ha visto refrendado al recibir el galardón de mejor Banca Privada en materia de ESG, con criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo e inversión de impacto en Latinoamérica, Chile, México, Portugal y España.

## Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)

Por decimosexta ocasión fuimos reconocidos como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE). Por primera vez, Tuiio, el brazo de inclusión financiera del Grupo, también recibió este distintivo.

## Top Ten de Súper Empresas 2020

Hemos sido reconocidos por la prestigiosa revista Expansión en la novena posición del ranking 2020 de Súper Empresas entre las empresas con más de 3,000 trabajadores, siendo el banco mejor ubicado de la lista. El "Ranking de los lugares donde todos quieren trabajar" es desarrollado por TOP Companies.

## 100 empresas con mejor reputación corporativa en México de Merco

Formamos parte del ranking de 100 empresas con mejor reputación corporativa en México de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). En 2020 subimos 3 posiciones (del puesto 16 al 13).

## Mejor Banca Privada en México, según The Banker

La revista The Banker reconoció por primera vez a la Banca Privada de Santander como la mejor de México. Además, como muestra de la fortaleza del Grupo en la región, Santander Private Banking ha sido considerado como Highly Commended en toda América Latina.

## Reconocimiento Alianza Santander Reforestamos 2020

Fuimos reconocidos por la organización Reforestamos México por nuestra alianza de 13 años que promueve el desarrollo sostenible de bosques y comunidades.

## Mejor Banco de Inclusión Financiera en México de acuerdo con International Finance Magazine

International Finance Magazine nos reconoció como el "Mejor Banco de Inclusión Financiera en México" por nuestro programa Tuiio.

## Mención Honorífica a Proyecto LINKERS por COPRED

El Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) llevó a cabo el Primer Concurso de Buenas Prácticas de Inclusión Laboral en el que nos otorgó una Mención Honorífica por nuestro Proyecto LINKERS.

## ISO 14001:2015

Obtuvimos la certificación en esta norma internacional de Sistema de Gestión Ambiental en las siguientes instalaciones:

- Edificio Corporativo Santa Fe, desde 2004.
- Los edificios de Querétaro –CTOS, Data Center II y Contact Center, desde 2018.
- En 2020, como nueva adhesión, se certificó el Corporativo Patio Santa Fe.

## Premio Platino de Fintech Americas al programa Mis Metas

Por segundo año consecutivo hemos sido reconocidos por Fintech Americas, comunidad especializada en transformación financiera en América Latina, con el premio Platino, máximo galardón a la Innovación Financiera en México, por el desarrollo de la funcionalidad tecnológica Mis Metas, primera herramienta basada en las ciencias del comportamiento para impulsar el ahorro, que es parte de la App del Banco. La plataforma fue seleccionada entre más de 100 innovaciones de bancos e instituciones financieras de 20 países que presentaron proyectos, con una gran variedad de iniciativas de innovación y transformación.

(102-12, 102-13)

Mis Metas también recibió el premio Oro en la categoría Disruptiva en la región de América de Fintech Americas por impulsar al ahorro basado en las ciencias del comportamiento.

## Contact Center fue nombrado Súper Espacios de Trabajo 2020

Por primera vez, nuestro Contact Center fue nombrado un "Súper Espacio de Trabajo", ubicándose en el top 10 de empresas con más de 500 empleados. Con este reconocimiento sumamos un Súper Espacio de Trabajo más en Santander, junto con Spotlight, nuestra Fábrica Digital, que fue premiada el año pasado. Este reconocimiento lo otorgan la revista Expansión, Top Companies y Wework.

## Héctor Mancera, uno de los 41+1 ejecutivos LGBT+

Por primera vez Santander México tiene presencia en este listado. La revista Expansión nombró a Héctor Mancera, Director de Crédito Individual y Productos Digitales en Tuiio, nuestro brazo de inclusión financiera, como uno de los 41+1 ejecutivos LGBT+ más influyentes de la comunidad.





# 04

## Gobierno Corporativo

Estructura

Asociaciones

Gestión de riesgos

Ética empresarial



La estructura de Gobierno Corporativo de Santander México cuenta con la solidez para cumplir con los requerimientos regulatorios necesarios que generan valor a nuestros colaboradores, clientes, accionistas y a la sociedad. Nos aseguramos de fortalecer y desarrollar nuestro gobierno con normas y procedimientos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos del Banco.

# Estructura

(103-2, 103-3)

A través de prácticas corporativas éticas hemos reforzado la estructura de nuestro Gobierno Corporativo, lo que nos permite enfrentar los constantes retos y cambios globales a fin de satisfacer las necesidades de los clientes actuales y futuros.



Nuestro Gobierno Corporativo tiene la encomienda de proteger eficazmente los intereses de todos nuestros grupos de interés e informar de manera precisa y transparente el desempeño y los resultados del Banco. Nos alineamos a los más altos estándares internacionales de sustentabilidad, aplicando las mejores prácticas locales y corporativas.

El Consejo de Administración y los Comités son los órganos encargados del monitoreo, autorización y seguimiento de las operaciones establecidas de acuerdo con el marco regulatorio de Santander México. Del mismo modo, se ocupan de supervisar que los recursos del Banco sean utilizados de manera responsable.



de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres.

Consejo de Administración



Asamblea de Accionistas



Comités Internos

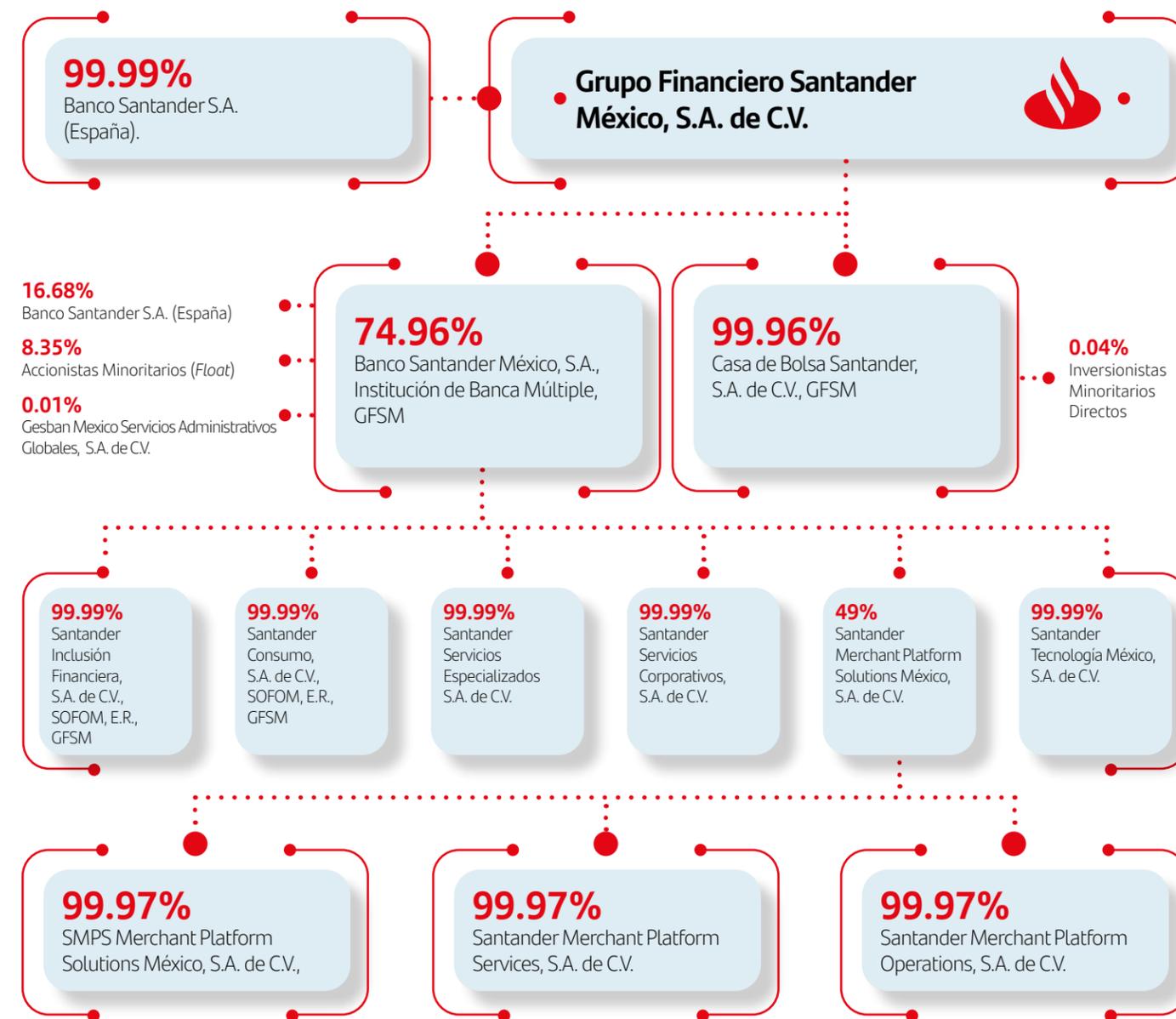


Comités Normativos



Estructura Gobierno Santander México

Estructura de Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V. donde forma parte Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México\*. (102-5, 102-10, 102-45)



\*El 13 de marzo de 2020, el Banco adquirió el 49% de las acciones del capital social de Santander Merchant Platform Solutions México, S.A. de C.V. (otora Elavon Mexico Holding Company, S. A. de C. V. o Elavon México). Santander Merchant Platform Solutions (SMPS), sociedad subsidiaria de Banco Santander Matriz adquirió el 51% restante. El valor total de la operación ascendió a Ps.1,906 millones. Ver Nota 1 a nuestros Estados Financieros para mayor detalle. Las entidades subsidiarias de Elavon México, fueron denominadas de la siguiente forma: Santander Merchant Platform Solutions México, S.A. de C.V., SMPS Merchant Platform Solutions México S.A. de C.V., Santander Merchant Platform Services S.A. de C.V. y Santander Merchant Platform Operations, S.A. de C.V. El 30 de septiembre de 2020, Banco Santander México y Santander Vivienda celebraron un convenio de fusión para la fusión por absorción de Santander Vivienda por Banco Santander México. Como consecuencia Grupo Financiero Santander México, reformó sus estatutos sociales y el Convenio Único de Responsabilidades a fin de desincorporar a Santander Vivienda como parte de las entidades que forman parte del Grupo Financiero. El 14 de octubre de 2020, recibimos la autorización de la SHCP para constituir Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada (Openbank) como subsidiaria del Banco. El 16 de noviembre de 2020, Banco Santander Matriz comenzó el proceso de obtención de las autorizaciones aplicables para operar Openbank como banco comercial. Esta entidad no opera actualmente.

(102-18)

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración se responsabiliza de la revisión de los asuntos sociales, ambientales, económicos y éticos más relevantes, así como del análisis de los impactos, riesgos, oportunidades y temas materiales. Durante cada junta del consejo se establecen actas que dan seguimiento a los acuerdos. Todo esto con el fin de identificar los temas más importantes para la sustentabilidad del Banco y garantizar su correcta operación.

El Consejo de Administración no mantiene un diálogo directo con sus grupos de interés; sin embargo, es el encargado de gestionar los asuntos relacionados con ellos, así como de la administración y de la toma de decisiones ante los riesgos y oportunidades a las que nos enfrentamos.

Está compuesto por 20 miembros: diez propietarios y diez suplentes. A su vez, el Consejo de Administración es quien asigna a los miembros de los Comités.

Durante 2020 el Consejo de Administración llevó a cabo ocho sesiones en las siguientes fechas: 30 de enero, 18 de marzo, 01 de abril, 08 de abril, 23 de abril, 18 de junio, 23 de julio y 25 de septiembre.

El Consejo de Administración está conformado por los siguientes Comités, que se detallarán más adelante:

### Comités del Consejo de Administración.

Comité de **Auditoría (CA)**.

Comité de **Remuneraciones (CR)**.

Comité de **Administración Integral de Riesgos (CAIR)**.

Comité de **Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones (CPSNC)**.



El nombramiento de los Consejeros es ratificado anualmente por la Junta General de Accionistas mediante un proceso regulado que acredita la capacidad técnica, honorabilidad, historial crediticio satisfactorio, conocimiento y experiencia financiera de cada integrante.

**En 2020, tras celebrar y presidir la Asamblea Anual de Accionistas, Marcos Martínez Gavica, anunció su retiro tras 23 años de trayectoria en la Institución. Fue el primer director general del Banco y quien logró consolidar lo que hoy es Grupo Financiero Santander México después de la integración de Santander Mexicano con Serfín.**

**Con orgullo se anunció el nombramiento de Laura Diez Barroso Azcárraga como miembro del Consejo de Administración y quien ahora preside este órgano; es la primera mujer en ocupar este relevante cargo en un banco en México. Cuenta con más de 25 años de experiencia en cargos directivos y forma parte del Consejo de Administración de importantes empresas. Su vasta experiencia y amplio conocimiento empresarial son esenciales para lograr nuestros objetivos de Banca Responsable.**

## Nombramiento de los Consejeros

### 1. Nombramiento

Trabajo coordinado entre los Comités de nominaciones locales y del Grupo, se integra una propuesta de México validada por el Comité de nominaciones del Grupo, con aprobación final de la Asamblea de Accionistas. Se respetan los derechos de minorías.

### 2. Integración

Entre siete y 15 Consejeros. Duración tres años Pudiendo ser reelegidos anualmente teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Política de Idoneidad del Grupo Santander.

### 3. Sesiones

Seis sesiones al año, con duración máxima de cinco horas, incluyendo una extendida para tratar el tema de estrategias del negocio.

### 4. Evaluación

Evaluar anualmente al Consejo.

### 5. Compensación

Será propuesta por el Presidente del Consejo de México, ratificada por el Comité de Remuneraciones del Grupo, validado por el Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones de México y aprobada por la Asamblea de Accionistas de México.

### 6. Temas

- Estrategias.
- Estructura y capital.
- Situación y reportes financieros y de comunicación.
- Nombramiento, remoción y remuneración de principales funcionarios.
- Riesgos y Cumplimiento y Conducta.
- Plan de sucesión del Consejo.
- Supervisión del cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo.
- Operaciones con partes relacionadas.
- Conflictos de intereses.
- Gobierno Interno.

### 7. Consejero Líder Independiente

El Consejo designará a un Consejero Líder Independiente en caso de que el Presidente del Consejo no sea Independiente. El Consejero Líder tendrá la función de actuar como "caja de resonancia" para el Presidente, servir de intermediario de confianza a los Consejeros no Ejecutivos, y asumir, además, las responsabilidades siguientes:

- Coordinar a los Consejeros Independientes.
- Garantizar que los debates y las decisiones adoptadas por el Consejo estén basadas en información y propuestas de decisión precisas y completas.
- Estar preparado y tener la voluntad de debatir de forma constructiva, y ayudar a desarrollar y a evaluar las propuestas planteadas por los ejecutivos en materia de estrategia.
- El Lead Independent Director está especialmente facultado para:
  1. Incorporar nuevos temas al orden del día de una reunión del Consejo que ya haya sido convocada.
  2. Coordinar y organizar reuniones de Consejeros Independientes.
  3. Dirigir las evaluaciones regulares del Presidente del Consejo.
  4. Participar en la coordinación del plan de sucesión del Presidente del Consejo.

El Consejo de Administración está compuesto de la siguiente manera:

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

Nombre	Edad	Ejecutivo/No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
<b>Laura Renee Diez Barroso Azcárraga</b>	69 años	No Ejecutivo Serie F	Presidenta del Consejo / Propietario Independiente	8 meses	Consejo de Administración, CAIR	F
<b>César Augusto Montemayor Zambrano</b>	61 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	11 meses	Consejo de Administración, CAIR	M
<b>Bárbara Garza Lagüera Gonda</b>	60 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	1 año	Consejo de Administración	F
<b>Juan Gallardo Thurlow</b>	73 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Suplente Independiente	7 años	Consejo de Administración	M
<b>Guillermo Jorge Quiroz Abed</b>	67 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Suplente Independiente	2 años	Consejo de Administración, CA, CAIR	M
<b>Eduardo Carredano Fernández</b>	69 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Suplente Independiente	23 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR	M
<b>Héctor Blas Grisi Checa</b>	54 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	5 años	Consejo de Administración, CAIR	M
<b>Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama</b>	63 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	1 año	Consejo de Administración	F
<b>Francisco Javier García-Carranza Benjumea</b>	49 años	Ejecutivo Serie F	Propietario No Independiente	2 años	Consejo de Administración	M
<b>Ángel Rivera Congosto</b>	54 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	5 años	Consejo de Administración, CAIR	M
<b>Didier Mena Campos</b>	50 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	2 años	Consejo de administración, CAIR	M
<b>Rodrigo Brand de Lara</b>	48 años	Ejecutivo Serie F	Suplente No Independiente	2 años	Consejo de administración	M
<b>Antonio Purón Mier y Terán</b>	68 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	11 años	Consejo de administración, CA, CPSNC, CR	M
<b>Fernando Benjamín Ruíz Sahagún</b>	77 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	17 años	Consejo de administración, CA, CPSNC, CR	M
<b>Alberto Torrado Martínez</b>	57 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	11 años	Consejo de administración, CPSNC, CAIR	M

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

Nombre	Edad	Ejecutivo/No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
<b>María de Lourdes Melgar Palacios</b>	58 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	2 años	Consejo de administración	F
<b>Jesús Federico Reyes Heróles González Garza</b>	68 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	11 años	Consejo de administración, CPSNC	M
<b>Rogelio Zambrano Lozano</b>	64 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	2 años	Consejo de administración	M
<b>Guillermo Francisco Vogel Hinojosa</b>	70 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	4 años	Consejo de administración	M
<b>Joaquín Vargas Guajardo</b>	66 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	11 años	Consejo de administración, CAIR	M

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/No Ejecutivo	Independencia	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
<b>Ricardo Alonso Fernández</b>	Ejecutivo	No Independiente	CAIR, CR	M
<b>Fernando Borja Mujica</b>	Ejecutivo	No Independiente	CAIR	M
<b>Juan Ramón Jiménez Lorenzo</b>	Ejecutivo	No Independiente	CAIR, CR	M
<b>Juan Ignacio Echeverría Fernández</b>	Ejecutivo	No Independiente	CR	M
<b>Emilio de Eusebio Saiz</b>	Ejecutivo	No Independiente	CAIR, CR	M

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



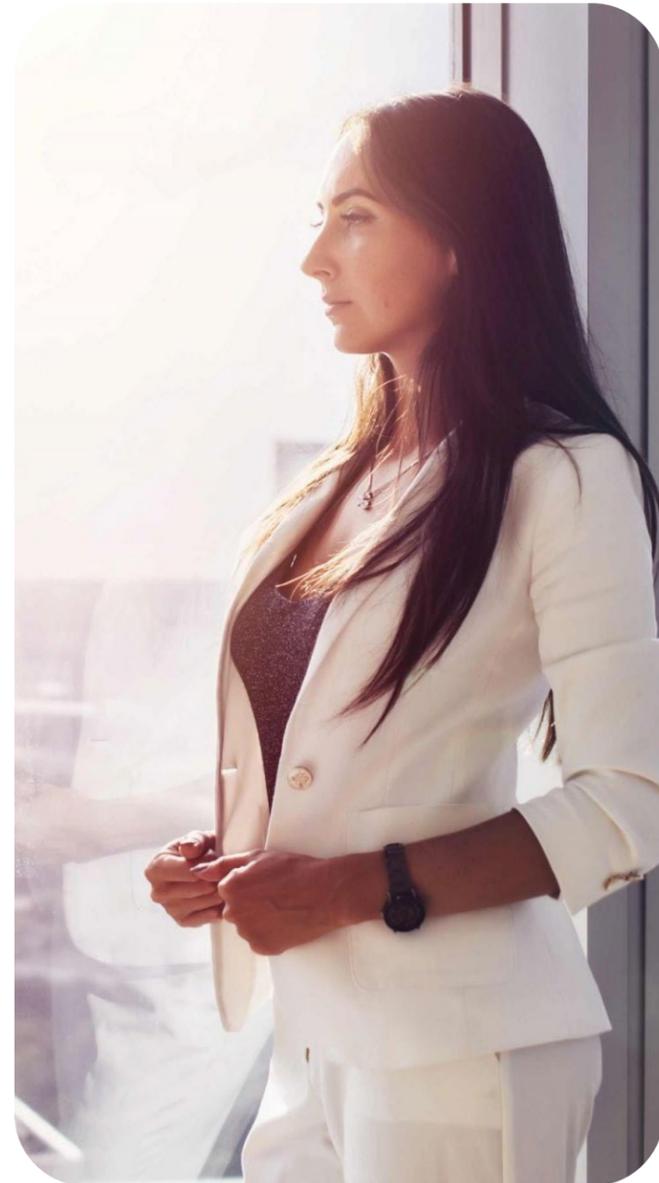
# 100%

de los Consejeros realizaron una autoevaluación.



# 100%

de nuestros Consejeros informados y capacitados en el Código General de Conducta (CGC).



## Comités del Consejo de Administración (102-18)

El Consejo de Administración designó cuatro Comités especializados en temas económicos, sociales, éticos y legales con el fin de que la operación y prácticas del Banco se realicen de manera óptima, responsable y transparente. Estos Comités se encargan de regular las actividades del Banco y asegurarse de que se cumplan nuestros objetivos como Banca Responsable.

Cada año se llevan a cabo cuatro sesiones, a las que se añade una sesión extendida para tratar las diversas estrategias de negocios y otros temas.

Los cuatro Comités se conforman de la siguiente manera:



## Responsabilidades de los Comités

La toma de decisiones en temas económicos, ambientales y sociales es llevada a cabo por los Comités conformados por el Consejo de Administración, el Comité de Remuneraciones, el Comité de Auditoría y el Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones. Del mismo modo, la identificación, análisis y seguimiento de los temas y decisiones relevantes para el grupo financiero los realizan los Comités del Consejo (Comités Normativos), quienes se apoyan en Comités Internos. Estos colaboran para vigilar la correcta operación y toma de decisiones de los Comités Normativos.



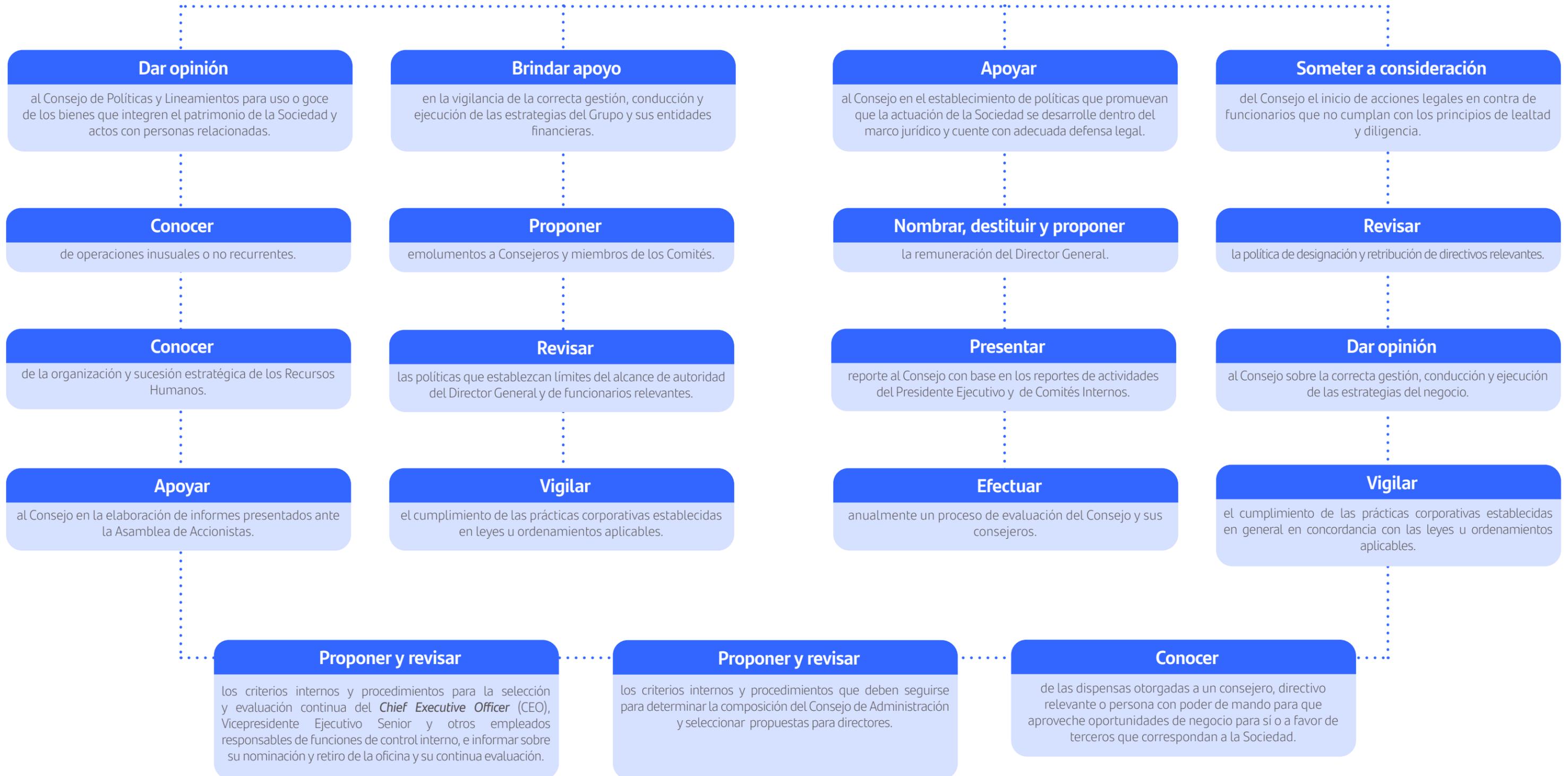
(102-18)

(102-18)

## Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones (CPSNC)

Realizó cuatro sesiones en 2020: 23 de enero, 21 de abril, 16 de julio y 10 de septiembre.

### Funciones



(102-18)

(102-18)

**Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**

Realizó una sesión mensual en 2020.

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

- Objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones realizadas 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 valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la UAIR (una vez al año).
- Metodologías para la identificación, valuación, medición y control de riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que se pretenda ofrecer al mercado.
- Acciones correctivas propuestas por la UAIR en términos de lo señalado en el Artículo 69.
- Manuales para la Administración Integral de Riesgos con base en los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo. Estos manuales deberán ser documentos técnicos que contengan, entre otros, las políticas, procedimientos, diagramas de flujo de información, modelos y metodologías necesarios para la administración de los distintos tipos de riesgo (Artículo 78).
- Evaluación Técnica de la AIR (Artículo 77) para su presentación al Consejo y a la Comisión.
- Informe de la Evaluación Técnica (Artículo 77).

**Designar (o remover)**

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

**Solicitar**

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

**Informar al Consejo**

cuando menos trimestralmente:

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

**Informar al Consejo**

cuando menos una vez al año sobre:

- 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.

# Asociaciones

Para alcanzar nuestros objetivos sustentables es indispensable generar alianzas y trabajar en equipo. Por ello, además de alinearnos a importantes iniciativas nacionales e internacionales, adoptamos una cultura ética, de transparencia y crecimiento inclusivo.



(102-12, 102-13)

En México formamos parte de las siguientes asociaciones financieras:

- **Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).**
- **Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).**
- **Asociación de Bancos de México (ABM).**
  - » Comité de Responsabilidad Social.
  - » Comité de Sustentabilidad.

Promovemos el desarrollo sustentable en el sector bancario a través de la firma del Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México, que contempla:

- Institucionalización de políticas internas de sustentabilidad.**
- Gestión de riesgos ambientales y sociales en procesos de inversión y crédito.**
- Inversión sustentable.**
- Uso eficiente de recursos en procesos internos.**
- Seguimiento y difusión de prácticas y políticas de sustentabilidad del gremio.**



(102-12, 102-13)

Somos partícipes de las principales iniciativas y grupos de trabajo internacionales:

- Adhesión voluntaria a iniciativas internacionales**
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Promueve la implementación de los principios universales de sustentabilidad y acciones para acelerar el camino hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Banking Environment Initiative (BEI)**  
Esta institución pertenece a la Universidad de Cambridge y se dedica a desarrollar soluciones y habilidades de liderazgo para impulsar una economía sostenible.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**  
Su objetivo es lograr que las empresas sustentables sean más exitosas y generen un impacto positivo para los accionistas, el medio ambiente y las sociedades.
- UNEP Finance Initiative**  
Esta iniciativa creada por las Naciones Unidas apoya las iniciativas del sector financiero global para promover la integración de la sustentabilidad en la práctica del mercado financiero.

- Grupo Wolfsberg**  
Es una asociación de 13 bancos globales que tiene como finalidad desarrollar marcos y guías para la gestión de riesgos de delitos financieros.
- Principios de Ecuador**  
Se trata de un marco de gestión de riesgos, adoptado por las instituciones financieras para determinar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social de los proyectos a financiar.
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable**  
Promueve la producción, procesamiento y comercialización responsable de la soja a nivel mundial.
- Principles for Responsible Investment (PRI)**  
Son un conjunto de principios que ofrecen posibles acciones para incorporar los aspectos ambientales, sociales y de gobierno en la práctica de inversión.
- Grupo de Trabajo de Ganadería Sustentable**  
Impulsa el desarrollo sustentable de la ganadería. Debate y formula los principios, patrones y prácticas comunes que deben ser adoptados por el sector.

(102-12, 102-13)

### Carbon Disclosure Project (CDP)

Se enfoca en la divulgación de información importante a nivel global para que los inversionistas, empresas, ciudades, estados y regiones gestionen sus impactos ambientales.

### CEO Partnership for Economic Inclusion

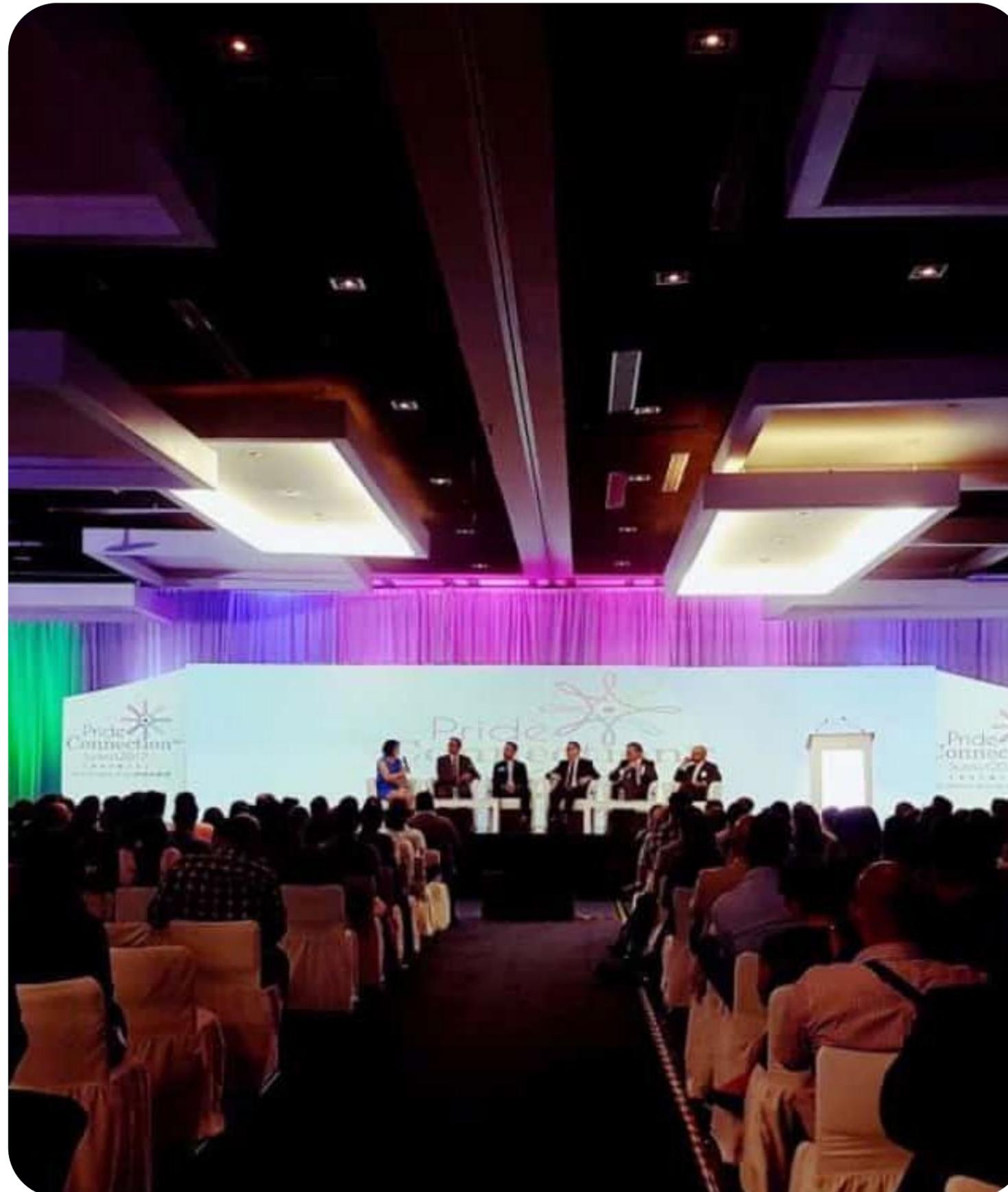
Impulsa el crecimiento de la inclusión financiera global por parte de las grandes empresas.

### Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)

Nos adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés) que tienen el objetivo de afirmar el compromiso con el empoderamiento de las mujeres en el ámbito laboral y social, e inspirar a otras empresas, gobiernos y personas a que se unan a la iniciativa.

### Pride Connection México

Es una red de empresas que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBTQ+ a las distintas organizaciones que la componen.



(102-12, 102-13)

### Índices

FTSE4Good Index (tercer año)

Dow Jones Sustainability MILA  
Pacific Alliance Index (primer año)

Dow Jones Sustainability Index  
(a nivel global)

S&P/BMV Total Mexico ESG Index

Grupo Santander apoya las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Como parte de esta iniciativa se llevan a cabo programas de capacitación implementados en Santander México mediante la divulgación de un documento explicativo de los riesgos inherentes al cambio climático y su relevancia para el sistema financiero. A nivel global, Santander es uno de los 17 bancos que ha llevado a cabo un estudio de la cartera de banca mayorista basado en la tecnología PACTA desarrollada por 2 Degree Investment Initiative (2Dii).

# Gestión de riesgos

(103-2, 103-3)

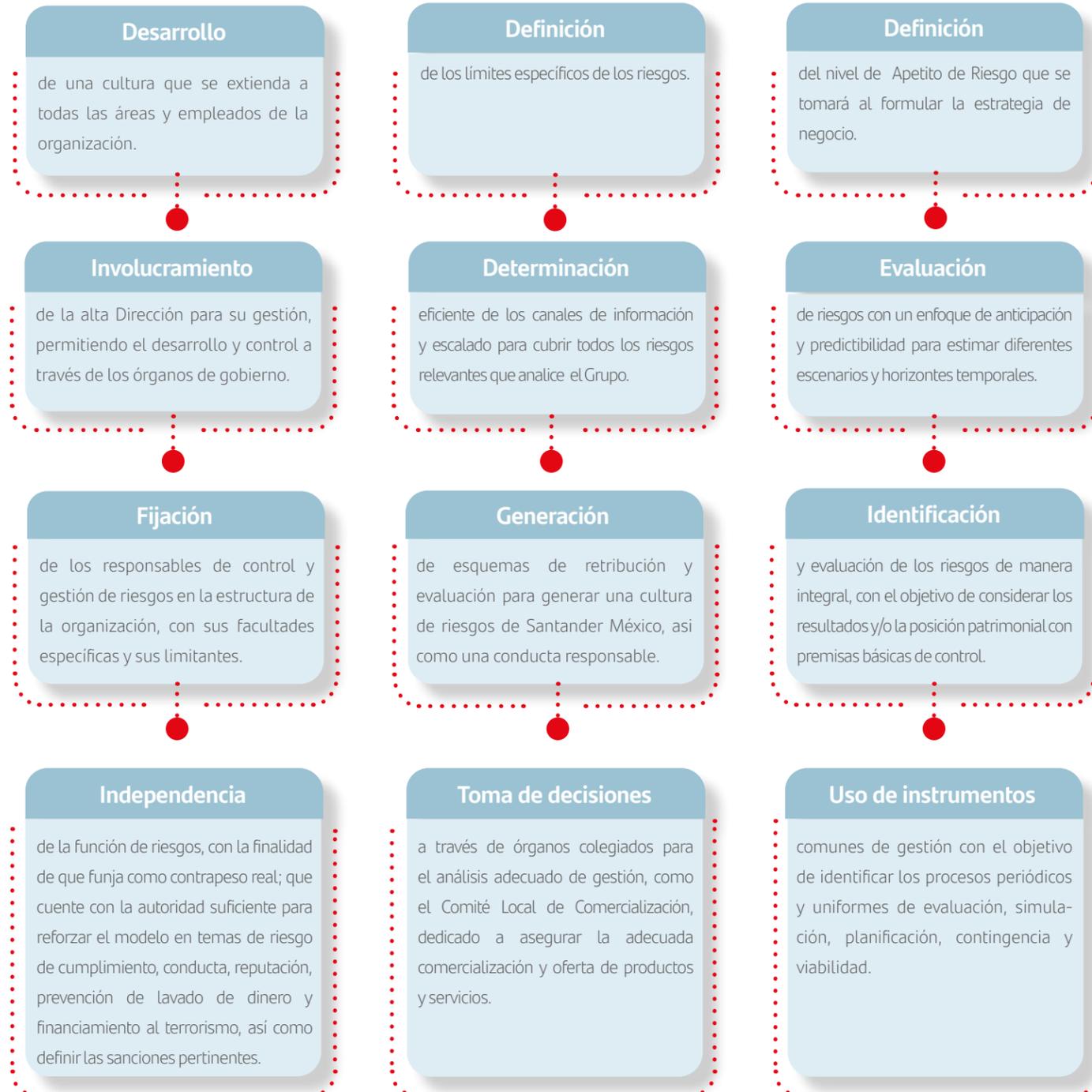
Para garantizar la seguridad y funcionalidad de nuestra organización contamos con un Modelo de Gestión de Riesgos y una metodología que nos permite identificar, evaluar y dar seguimiento a los riesgos y su posible impacto en la operación. De este modo aseguramos su cumplimiento responsable y la correcta toma de decisiones para proteger nuestras actividades y la de nuestros grupos de interés.



## Modelo de Gestión de Riesgos (FS2)

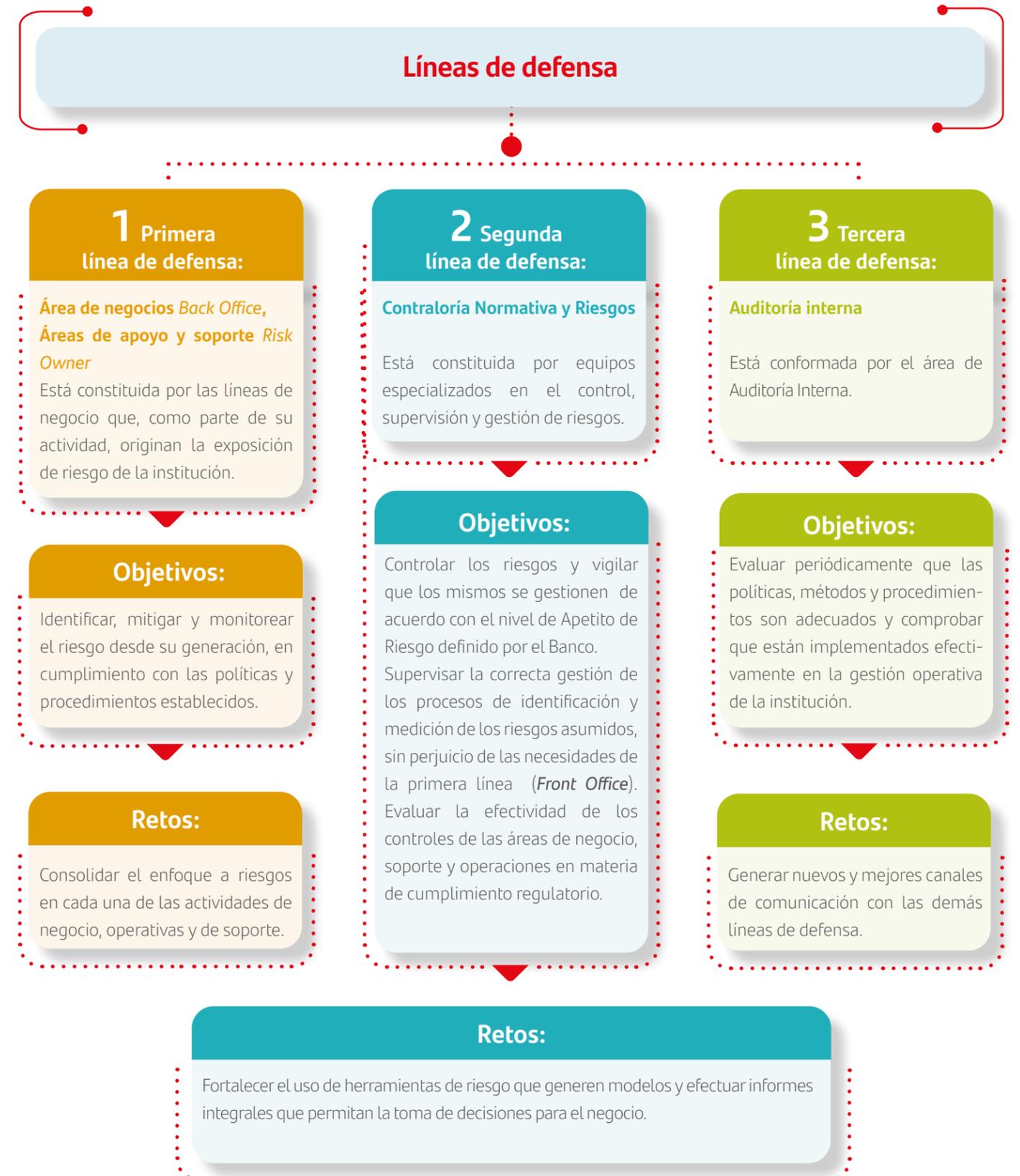
Contamos con un marco institucional que garantiza la seguridad de las operaciones del Banco y su comportamiento responsable:

### Principios de nuestro Modelo de Gestión de Riesgos:



(FS2)

El Modelo de Gestión de Riesgos es gestionado por el Comité de Administración Integral de Riesgo (CAIR), que depende del Consejo de Administración de Santander México. A continuación, se señalan las tres líneas de defensa que conforman el modelo mencionado:



(FS2)

La Escuela de Riesgos México es la encargada de diseñar las estrategias de riesgos y planes de acción de nuestro Banco, así como de la promoción de la cultura de riesgos entre todo el personal de la organización. Su difusión es posible con el apoyo de diferentes 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.

Gracias a nuestro Modelo de Gestión de Riesgos mantenemos un perfil medio-bajo y predecible ante los diversos tipos de riesgos que pueden presentarse siendo una institución financiera: de crédito, mercado, liquidez y financiamiento.

## Acciones de Cultura de Riesgos

Promovemos un comportamiento responsable y ético mediante diversas iniciativas dirigidas a quienes conformamos Santander.

Contamos con un esquema de retribución anual que consiste en la evaluación a directores, gerentes y personal operativo. Se incorporan Variables de Control de Riesgo para el cálculo para fortalecer la coherencia entre los objetivos y los riesgos asociados.

Este cálculo se realiza de acuerdo con cinco categorías que contemplan los principales riesgos. Para cada categoría hay métricas específicas que se ponderan según su importancia.

- **Riesgo crediticio**
- **Riesgo de mercado**
- **Riesgo operacional**
- **Conformidad**
- **Auditoría**

Hacemos uso de una plataforma tecnológica para la impartición de cursos dirigidos a todo el personal bancario, en los cuales se incorpora un plan de aprendizaje de Riesgos.

### Bloque 1

- **Mercado y microeconomía**
- **Riesgos, macroeconomía**
- **Sistema financiero**
- **Matemáticas de negocios**
- **Contabilidad I**
- **Análisis financiero I sobre temas de riesgo**

### Bloque 2

- **Riesgo operacional I**
- **Productos y servicios bancarios**
- **Conocimiento del cliente**
- **Productos de activos e introducción al crédito**
- **Matemáticas financieras I**

### Bloque 3

- **Negocio bancario**
- **Rentabilidad bancaria**
- **Análisis crediticio I**
- **Riesgo de crédito I**
- **Buró de Crédito**
- **Admisión, formalización, recuperación, gestión y seguimiento de personas**

### Bloque 4

- **Riesgos del entorno económico y bancario**
- **Admisión, formalización, recuperación, gestión y seguimiento de empresas (PyMEs)**
- **Crédito comercial**



Del mismo modo, Recursos Humanos incluye una serie de criterios de gestión de riesgos en las evaluaciones de los colaboradores. Los criterios incluidos son:

- Resultados de la autoevaluación de riesgos: Cada uno de los empleados realiza una autoevaluación de su gestión de riesgos durante el año.
- Porcentaje de cumplimiento de los controles de gestión: Es el resultado de una evaluación del cumplimiento de Riesgos y Controles (según el área en la que está asignado).

Además, diseñamos un plan para tratar la cultura de riesgo como una marca interna. A través de estrategias de marketing, dirigidas hacia el interior del Banco, se aplican tácticas como campañas, actividades dinámicas y promocionales; así como la colaboración con áreas estratégicas que visibilicen la cultura del riesgo como eje de la cultura corporativa entre todo el personal.

Ejecutamos un plan de comunicación basado en la identificación de riesgos "del día a día" donde se ha permeado la responsabilidad de la gestión de riesgos, promoviendo así que "todos somos riesgos" e identificando a nuestros líderes como los verdaderos gestores de riesgos.

(FS2)

# Ética empresarial

(103-2, 103-3)

Nuestros principios y valores son los cimientos de una operación responsable. Si algo tenemos claro es que desempeñamos nuestras actividades de manera ética y transparente a fin de fortalecer el crecimiento sustentable y la confianza de nuestros grupos de interés.



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

Nuestras prácticas y comportamientos están regidos por un marco normativo plasmado en el Código General de Conducta (CGC) que a su vez está integrado por la misión, visión y valores de Santander México. Este conjunto de normas éticas determina nuestra manera de operar y nuestro comportamiento como institución financiera.

**Nuestros principios son los siguientes:**

**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.**

(103-2, 103-3)

Para garantizar que nuestros colaboradores actúen de manera responsable y ética, brindamos capacitación y formación integral sobre el cumplimiento del Código General de Conducta (CGC) y las medidas de Anticorrupción.



## Decálogo de Buena Conducta

**debido a la contingencia elaboramos este documento enfocado a colaboradores que trabajan vía remota para asegurar la correcta operación de Santander.**

	Hombres	Mujeres	Total de horas	
<b>Horas de capacitación en Código General de Conducta (CGC).</b>	Directores	1,371.79	986.58	2,358.37
	Subdirectores	553.92	393.12	947.04
	Gerentes	660.93	614.72	1,275.65
	Administrativos y Operativos	2,213.17	3,572.73	5,785.90
	<b>Total</b>	<b>4,799.81</b>	<b>5,567.15</b>	<b>10,366.96</b>



(102-17)

## Línea Ética

Para garantizar la seguridad y funcionalidad de nuestras prácticas y operaciones pusimos a disposición de nuestros colaboradores la Línea Ética, un mecanismo que permite alzar la voz ante posibles incumplimientos de los lineamientos establecidos por Santander.

Es gestionada por un tercero, la compañía externa EthicsGlobal, a fin de generar mayor confianza entre los colaboradores y evitar posibles conflictos de intereses.

Permite el acceso a diversos canales: una aplicación, una plataforma de chat online, un e-mail, un sitio web y una línea telefónica.

Por medio de estos canales es posible denunciar de manera anónima y confidencial cualquier irregularidad relacionada con asuntos éticos. Asimismo, permite el envío de evidencias y la consulta del estado de atención.

La denuncia se realiza de manera segura y sin que exista ningún tipo de repercusión social o profesional hacia la persona que la hizo. Del mismo modo, funciona para promover la participación de empleados, exempleados y proveedores de Santander México.

Al contar con este sistema de denuncias cumplimos con uno de los vectores de la Norma 035 de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y con uno de los requisitos del Padrón de Integridad Empresarial.

Debido a la crisis sanitaria, nuestros colaboradores hicieron uso de la **Línea Ética** como herramienta de denuncia en caso de incumplimiento a protocolos e instrucciones sobre el COVID-19, falta de medidas higiénicas o cualquier acto que pusiera o incrementara el riesgo de contagio al interior de la empresa. Además, les proporcionamos a cada uno de ellos y sus familias, una **Línea de Apoyo** para brindarles orientación emocional, legal y financiera respaldada por nuestro equipo de psicólogos, abogados y economistas profesionales.



# 1,227

denuncias recibidas a través de la Línea Ética en 2020.

## Prevención de la corrupción

Promovemos prácticas honestas y operaciones transparentes entre todos los integrantes de Santander. Llevamos a cabo diversas estrategias, como la rendición de cuentas, un valioso método que nos ayuda a combatir la corrupción interna.

Rechazamos cualquier acto relacionado con prácticas ilegales, tales como hurto de fondos públicos, sobornos, pago de contribuciones, tráfico de influencias o cualquier otra forma relacionada con la corrupción. En Santander México nuestra Política de Prevención de la Corrupción es la norma que nos ayuda a fortalecer las prácticas honestas y transparentes del Banco y regula los asuntos en materia de anticorrupción, así como del área de Contraloría Normativa y de los demás Comités encargados.



(205-2)

Informamos y capacitamos sobre nuestras políticas y procedimientos para la lucha contra la corrupción a:



# 20

miembros del Órgano de Gobierno.



# 100%

del Órgano de Gobierno.



# 19,761

colaboradores.



## Política de Prevención de la Corrupción

1. Tipificación de la corrupción.
2. Norma de recepción de regalos recibidos por los colaboradores de Santander.
3. Funciones de la Contraloría Normativa y demás controles sustentables.
4. Vinculación con instituciones públicas y privadas.
5. Canal de denuncias.
6. Comité para la Prevención de la Corrupción (se reúne sólo en casos no previstos en la política).

## Prevención de lavado de dinero

Uno de nuestros objetivos prioritarios es la prevención de lavado de dinero en nuestras operaciones, y para erradicar toda actividad relacionada con él y con el financiamiento al terrorismo hemos adoptado diversas medidas y procedimientos.

Contamos con el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT), que se fundamenta en el Manual General de Política y Procedimientos y fue diseñado con el objetivo de determinar las políticas, lineamientos, directrices, flujos y controles del origen de los fondos.

El sistema es revisado de manera permanente con el fin de acatar las normas nacionales vigentes y asegurar su cumplimiento. Además, cuenta con un programa de certificación de riesgos y controles que se lleva a cabo cada seis meses.



### Conformación del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

- **Apoyo** institucional y soporte a todas las áreas de la organización.
- **Marco normativo** robusto que obedece a requerimientos corporativos por encima de la regulación local.
- **Desarrollo e implementación** de proyectos locales y corporativos, tales como *Risk Assessment* Jurídico, Sanciones, Corresponsalía Bancaria, etcétera.
- **Políticas de identificación y conocimiento del cliente**, sustentadas en procesos de validación, para asegurar que los expedientes están integrados correctamente.
- **Procesos periódicos** de actualización de expedientes.
- **Monitoreo, análisis y reporte** de operaciones.
- **Procesos** para prevenir y mitigar riesgos legales y operativos.

### Marco institucional del Sistema PLD/FT

1

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

2

**La Unidad de Prevención de Lavado de Dinero (UPLD):** constituida por seis subdirecciones: Monitoreo, Monitoreo de Clientes de Alto Riesgo, Análisis, Gestión del Riesgo, Estrategia y Vinculación e Implementación del Sistema Corporativo Norkom.

3

**El Oficial de Cumplimiento:** responsable de la implementación del sistema de PLD/FT y certificado por la autoridad reguladora.

	Hombres	Mujeres	Total de horas	
Horas de capacitación en Prevención de Lavado de Dinero.	Directores	9,354.53	6,157.41	15,511.94
	Subdirectores	2,838.61	2,100.71	4,939.32
	Gerentes	3,784.64	3,540.92	7,325.56
	Administrativos y Operativos	13,698.78	22,583.74	36,282.52
<b>Total</b>	<b>29,676.56</b>	<b>34,382.78</b>	<b>64,059.54</b>	



horas de capacitación impartidas en Prevención de Lavado de Dinero durante 2020.



y colaboradores fueron informados y capacitados sobre las políticas existentes en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo:

**20** miembros del Órgano de Gobierno.

**100%** del Órgano de Gobierno.

**19,652** colaboradores.

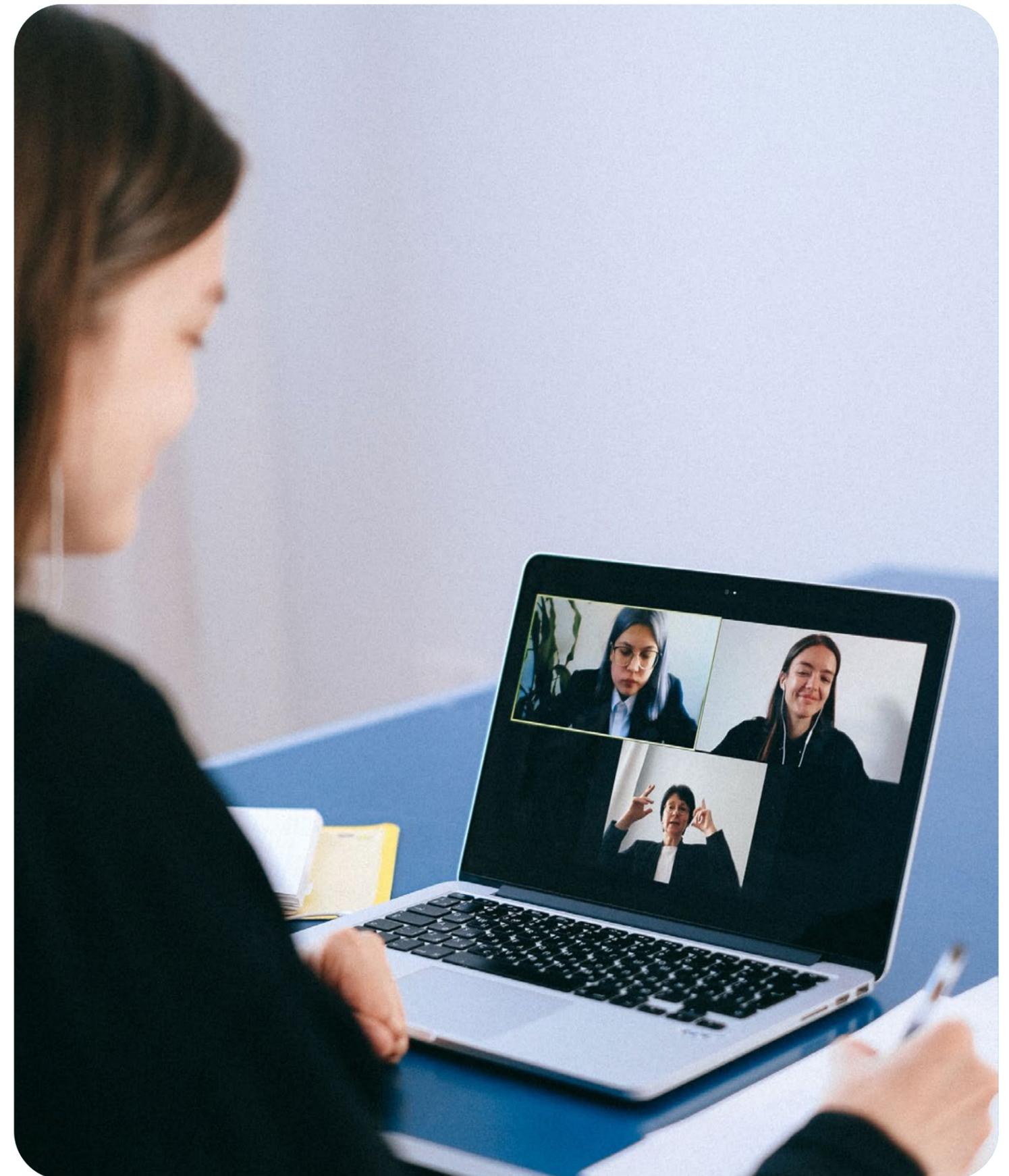
### Conflictos de intereses

Todas nuestras operaciones son llevadas a cabo de acuerdo con los lineamientos presentes en el Código General de Conducta (CGC), a fin de promover entre nuestros colaboradores, directivos y Consejeros la adecuada toma de decisiones y a actuar siempre en interés de Santander, sin anteponer intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos que afecten al Banco o a los clientes en temas relacionados con la adquisición o arrendamiento de bienes y activos, transacciones, y contratos de productos y servicios.

Asimismo, la Contraloría Normativa es responsable de recibir cualquier denuncia relacionada con estos temas y posteriormente identificarla, analizarla y registrarla para presentarla ante el Comité de Cumplimiento Normativo.



En 2020 llevamos a cabo el Ciclo de Conferencias de Riesgos para la Prevención de Lavado de Dinero e identificación del cliente.





05

## Agenda de Banca Responsable

Nuevo Entorno Empresarial

Crecimiento Inclusivo y Sustentable



## Nuevo Entorno Empresarial

Mejores prácticas

Un equipo talentoso y  
motivado

Prácticas responsables con  
nuestros clientes

Transformación digital



Hoy en día estamos inmersos en mercados globales cambiantes y para destacar cada vez se hace más necesaria la generación de valor adicional. En Santander México lo hemos conseguido pues gracias a nuestros extraordinarios colaboradores somos capaces de entender las necesidades de nuestros clientes.

Estamos convencidos de nuestro personal son la pieza fundamental para el cumplimiento como un banco responsable. Agradecemos el gran esfuerzo de nuestro equipo a través de diversas prácticas, programas y beneficios que buscan desarrollar su crecimiento personal y profesional.



Nos encontramos en un entorno que cambia constantemente y al que debemos adecuarnos para optimizar nuestro desarrollo como un banco responsable. Por ello contamos con dos desafíos en nuestra Agenda de Banca Responsable y uno de ellos se enfoca en el Nuevo Entorno Empresarial, el cual consiste en contar con colaboradores preparados y comprometidos para generar valor adicional y cubrir las expectativas de nuestros clientes mediante el uso de las diferentes tecnologías.



21,183

colaboradores.



56%

de los colaboradores promovidos en 2020 fueron mujeres.



26,769

puntos corresponsales en beneficio a nuestros clientes.



+1.5 millones

de clientes impactados por las iniciativas del HUB emocional.



5 millones

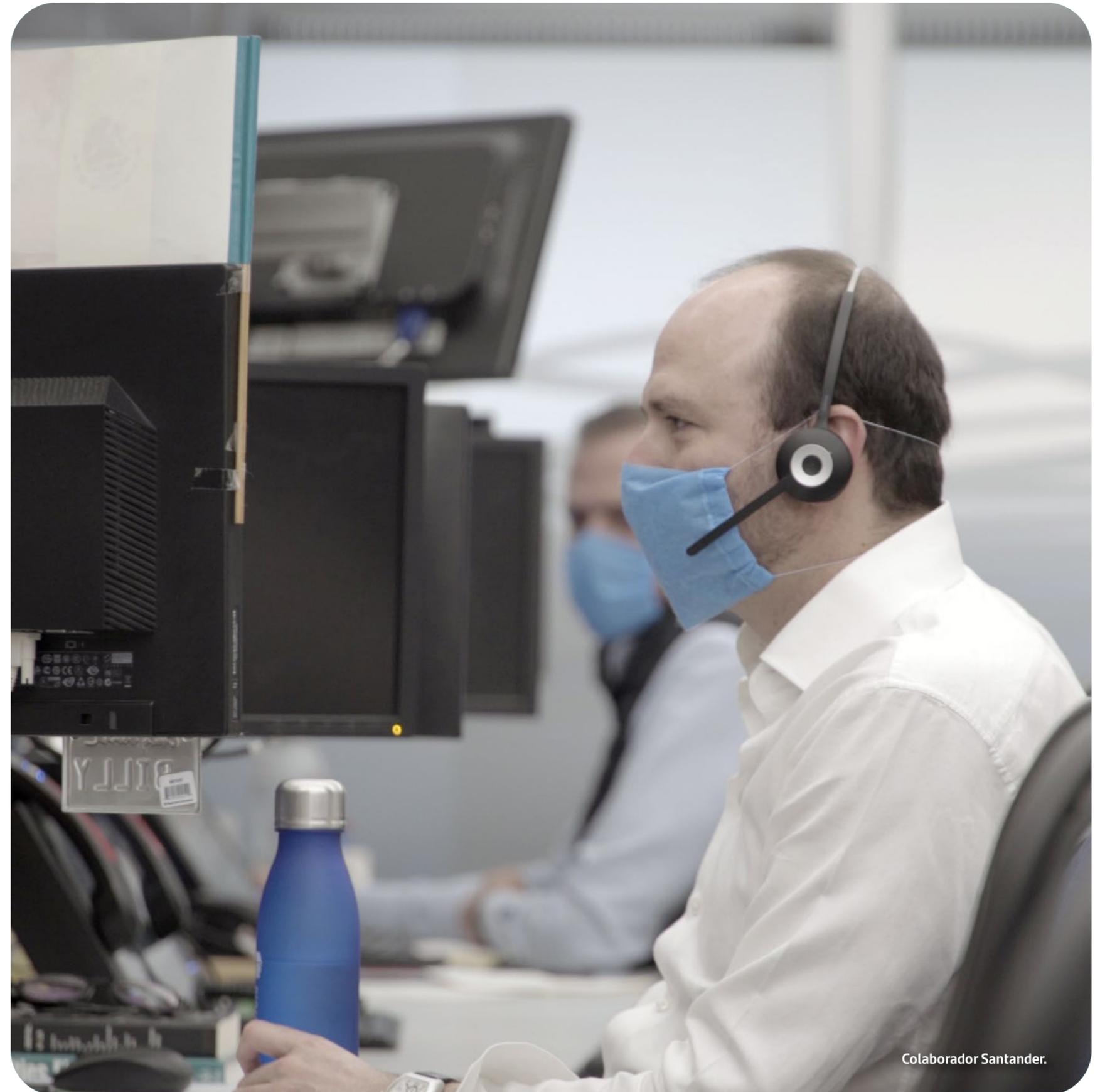
de clientes digitales durante 2020 siendo App SuperMóvil el principal canal con mayor interacción.



944,476

horas de capacitación a colaboradores.

# Mejores prácticas



Colaborador Santander.

(103-2, 103-3)

## Consejo de Diversidad e Inclusión

Para promover la estrategia y cultura en este tema contamos con el Consejo de Diversidad e Inclusión, compuesto por 13 colaboradores de diversas áreas y niveles organizacionales. El Comité se conforma de cuatro pilares: Talento Femenino, Talento Generacional, Discapacidad y LGBT+, todos sobre una base de Liderazgo Incluyente.

Trabajamos  
en cuatro  
ejes  
estratégicos



Colaboradores campaña "Each for Equal".



"Diversidad e Inclusión es una palanca que nos permite contar con el mejor talento en las organizaciones a través de la eliminación de los sesgos inconscientes que nos limitan a ver a las personas por su valor real. Es una muestra de evolución humana y espero realmente el día en que esto no sea un tema en el que debamos trabajar."

**Ana F. López**  
Directora Ejecutiva de Atracción y Desarrollo de Talento



“A lo largo de mi vida profesional he ocupado diferentes posiciones de liderazgo y ser sponsor de Talento Femenino es de las más importantes que he tenido. En mi experiencia laboral he liderado equipos conformados por mujeres talentosas y como madre de dos hijas, estoy convencida de que empoderarlas brindándoles igualdad de oportunidades potencia su desarrollo profesional. Es una tarea de hombres y mujeres construir y contribuir, por ello los invito a formar parte de esta red de género para que juntos podamos lograr y acelerar esta transformación, alcanzar la igualdad de género, tener un mundo más justo, diverso e inclusivo.”

**Norma Castro**  
Sponsor de Talento Femenino

“La diversidad generacional es fundamental para tener la representación de nuestra sociedad, mezcla de experiencia, talento y aprendizaje, un coctel que permite innovar, desarrollar y colaborar para satisfacer las necesidades y gustos de nuestros clientes. Nuestra cultura en Santander genera las condiciones óptimas para que a través de un liderazgo inclusivo logremos atraer y retener al mejor talento de todas las edades y experiencias.”

**Juan Ignacio Echeverria**  
Sponsor de Talento Generacional

“Para mí es vital que en nuestra manera de trabajar permee la premisa de que un equipo plural siempre contribuirá a un mejor desempeño. En este sentido, en Santander reconocemos que las personas con discapacidad contribuyen a una plantilla diversa, enriquecen las discusiones y robustecen la toma de decisiones para hacer frente a los retos a los que nos enfrentamos diariamente. Es por esto que estoy orgulloso del trabajo de Santander para que nuestro banco sea más diverso e incluyente en beneficio de nuestros colaboradores, de nuestros clientes y de la sociedad mexicana.”

**Rodrigo Brand de Lara**  
Sponsor de Discapacidad

“Santander México debe ser un lugar seguro para todos los que laboramos en él. Un lugar donde se valoren nuestras diferencias; donde estas diferencias sumen para alcanzar nuestros objetivos. Un entorno que no limite el potencial profesional ni personal de ningún colaborador pues su desarrollo se basa en las aptitudes y habilidades para hacer el trabajo. Un ambiente donde todos los colaboradores puedan sentirse respetados y aceptados; donde puedas ser tú mismo en todas tus dimensiones, incluyendo tu orientación sexual.”

**Héctor Chávez**  
Sponsor de LGBT+



“Dentro del Consejo D&I hemos impulsado nuestros esfuerzos hacia generar una cultura incluyente. Un líder en Santander, es aquella persona que vive los comportamientos que nos distinguen. Aquel que es respetuoso con su equipo, valora y escucha sus opiniones, trabaja con pasión y promueve la colaboración. Sabe cumplir sus promesas y es claro al hablar. Este liderazgo reconoce la importancia de la equidad de oportunidades, el balance entre la vida personal y profesional, así como la importancia de contar con un ambiente laboral sano, en donde todos nos sintamos respetados, aceptados y valorados”.

**Fernando Quesada**  
Sponsor Liderazgo Incluyente

## Consejo de Diversidad e Inclusión

# Un equipo talentoso y motivado

(103-2, 103-3)



(401-1)



## Empleo

Somos una empresa responsable que está comprometida con el bienestar y crecimiento de sus colaboradores al brindarles empleo digno y oportunidades de desarrollo a futuro. Mediante la implementación de diversas estrategias hemos logrado atraer y retener al mejor talento, así como hacerlos sentir motivados y orgullosos de adoptar nuestra cultura.

Al cierre de 2020 nuestra plantilla estaba formada por un total de 21,183 colaboradores y 1,708 colaboradores *outsourcing*.

El número total de empleados incluye a los empleados internos de Santander, es decir que no son empleados *outsourcing* y que se encuentran activos al 31 de diciembre de 2020, abarca las categorías: Administrativos y Operativos, Gerentes, Subdirectores y Directores.



nuevas contrataciones en 2020.



Mujeres: **11,634**

**33.7** años edad media.

**5.8** años antigüedad media.

**2,502** nuevas incorporaciones.

**43.6** promedio de horas de capacitación\*.

**942** son personal de *outsourcing*.

**11.24%** tasa de rotación<sup>10</sup>.

\* El número total y promedio de horas de formación no forma parte del alcance de verificación de PwC.  
10. La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 262 del Índice de Contenidos GRI.



# 55%

del total de colaboradores son mujeres.



# 27%

del total de los puestos directivos son ocupados por mujeres.

(405-1)	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50	Total	%
Directoras	4	183	42	229	2.0%
Subdirectoras	91	777	86	954	8.2%
Gerentes	739	1,753	133	2,625	22.6%
Administrativas y Operativas	4,473	3,070	283	7,826	67.2%
<b>Total</b>	<b>5,307</b>	<b>5,783</b>	<b>544</b>	<b>11,634</b>	<b>100%</b>

Tipo de contratación (102-8)		
Fijos	Temporales	Total
11,255	379	11,634

Tipo de contratación (102-41)	
Sindicalizadas	No sindicalizadas
4,530	7,104
<b>Total</b>	<b>11,634</b>

Altas de colaboradoras (401-1)		
Edad	Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones
Menores de 30	1,721	32.43%
31-40	554	13.19%
41-50	178	11.24%
Mayores de 50	49	9.01%
<b>Total</b>	<b>2,502</b>	<b>21.51%</b>

En 2020 se registraron 1,558 bajas de mujeres:

- 814 eran menores de 30 años.
- 528 tenían entre 31 y 40 años.

- 148 entre 41 y 50 años.
- 68 eran mayores de 50 años.



Hombres: **9,549**

**35.1** años edad media.

**6.3** años antigüedad media.

**1,911** nuevas incorporaciones.

**40.6** promedio de horas de capacitación\*.

**766** son personal de *outsourcing*.

**12.99%** tasa de rotación<sup>11</sup>.



(401-1)\*

También promovemos el sentido de pertenencia y una cultura del reconocimiento. Esto lo hemos logrado mediante un plan de carrera y durante 2020 se pudo observar en la promoción o ascensos de 2,307 colaboradores, de los cuales 1,293 fueron mujeres y 1,014 hombres.



**2,307**

colaboradores promovidos.

### Capacitación al personal

Nuestro propósito es promover el desarrollo de habilidades y aptitudes para garantizar el crecimiento de nuestros colaboradores. A través de múltiples capacitaciones y herramientas nos enfocamos en impulsar su talento.

(405-1)	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50	Total	%
Directores	3	409	205	617	6.4%
Subdirectores	133	995	206	1,334	14.0%
Gerentes	842	1,894	193	2,929	30.7%
Administrativos y operativos	2,936	1,527	206	4,669	48.9%
<b>Total</b>	<b>3,914</b>	<b>4,825</b>	<b>810</b>	<b>9,549</b>	<b>100%</b>

Tipo de contratación (102-8)		
Fijos	Temporales	Total
9,366	183	9,549

Tipo de contratación (102-41)	
Sindicalizados	No sindicalizados
2,240	7,309
<b>Total</b>	<b>9,549</b>

Altas de colaboradores (401-1)		
Edad	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones
Menores de 30	1,289	32.93%
31-40	468	13.73%
41-50	111	7.83%
Mayores de 50	43	5.31%
<b>Total</b>	<b>1,911</b>	<b>20.01%</b>

#### En 2020 se registraron 1,528 bajas de hombres:

- 706 eran menores de 30 años.
- 519 tenían entre 31 y 40 años.
- 170 entre 41 y 50 años.
- 133 eran mayores de 50 años.

Tasa de rotación general	
Edad	Porcentaje
Menores de 30	14.11%
31-40	12.26%
41-50	7.57%
Mayores de 50	5.60%
<b>Total rotación general</b>	<b>12.03%</b>

Fomentamos un lugar de trabajo profesional en donde cada uno de nuestros colaboradores tiene la oportunidad de demostrar sus aptitudes para crecer dentro del Banco.

Promedio de horas de capacitación		
	Mujeres	Hombres
Directores	65.6	62.9
Subdirectores	35.3	35.0
Gerentes	29.0	23.3
Administrativos y operativos	44.4	41.4
<b>Total</b>	<b>43.6</b>	<b>40.6</b>
<b>Total promedio de horas de formación</b>	<b>42.1</b>	



**944,476**

horas en total de capacitación durante 2020.

\*La verificación de PwC respecto al contenido 401-1 abarca únicamente el número total de bajas. El resto de la información incluida en esta página no fue validada por PwC.

\* El número total y promedio de horas de formación no forma parte del alcance de verificación de PwC.  
11. La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 262 del Índice de Contenidos GRI.

**Enfocamos nuestra capacitación en:**

**Capacitación técnica:** se refiere a la implementación de herramientas para mejorar día a día las funciones de nuestros colaboradores.

**Capacitación normativa:** se refiere a la certificación y cursos avalados por una autoridad.

**Capacitación de Management:** se refiere al desarrollo de competencias de gestión para promover el trabajo en conjunto para el cumplimiento de metas.



# \$93,494,352

**de inversión en capacitación.****Academia MX**

Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través del uso de dispositivos móviles y nuevas tecnologías, herramientas que les ayudan a profesionalizar su carrera dentro de Santander. Cuentan con distintos e innovadores espacios virtuales a los que pueden acceder en el momento y lugar que ellos decidan.

Las plataformas a las que tienen acceso son: Santander Knowledge, Learning Cloud, Zoom, Suite Office 365, Workday y otras de proveedores externos: Game Learn, Coursera, LinkedIn Learning, Consultable, Rosseta Stone. Asimismo, complementamos su formación por medio de cursos sobre múltiples temas que les proporciona Banco Santander.

Actualmente seguimos robusteciendo la oferta e integrando contenidos que estén al alcance de todos a fin de fortalecer la cultura del Banco y potenciar, entre otras, las habilidades de nuestros colaboradores en la adquisición de competencias digitales, de gestión y liderazgo, así como habilidades sociales para trabajar mejor en su entorno y con los demás.

**Sprints**

En 2020 se lanzaron alrededor de 130 sprints con contenidos diversos y al alcance de todos, y entre ellos estuvo el **primer sprint de Banca Responsable**.

**AMX Talks**

Se realizaron más de 90 AMX Talks, transmisiones en vivo desde cualquier parte del mundo en temas de cultura, BeHealthy, diversidad e inclusión, liderazgo y *banking*, con participación de expertos locales e internacionales.

**Transformación digital**

Durante 2020 se generaron varias iniciativas enfocadas en el desarrollo de habilidades y competencias que contribuyen a la transformación digital del Banco. Entre ellas destacaron actividades formativas orientadas a metodologías ágiles, así como adaptación y uso de nuevas herramientas elementales para el entorno actual, como Office 365.

Además, se lanzaron retos gamificados a través de una app para promover el conocimiento y uso de los canales digitales. Se impulsó una oferta abierta dentro del ecosistema de Academia MX en contenidos como cultura digital, fundamentos Agile, Office365, Design Thinking, entre otros.

Otro punto destacado es que en este periodo concluyó la primera generación del Diplomado de Transformación Digital y Analytics, un programa en el que 30 colaboradores aprendieron nuevas tendencias de cambio del negocio como metodología Agile y Big Data, entre otros temas. En noviembre arrancó la segunda generación completamente en línea enfocada en temas de Machine Learning y Deep Learning, a fin de que los participantes cuenten con los conocimientos necesarios para desarrollar proyectos estratégicos dentro de la organización.

**De la formación**

**impartida, el 11% fue en modo presencial; el 47% a través de clase virtual y el 42% en e-learning.**

## Red Comercial

Se transformaron todos los programas de inducción dirigidos a la Red Comercial y a la Banca de Empresas e Instituciones en formatos en línea, lo que garantizó la continuidad de los programas impactados por la pandemia. Se generaron programas estratégicos para la Red Comercial como la Certificación en Seguros y en Gestión de Cobranza. Además, se lanzaron planes de formación de impacto transversal como el Plan de Rentabilidad y el de Educación Financiera, y de convocatoria dirigida como el Plan de Desarrollo para la Banca de Empresas e Instituciones.

## Compliance

En temas de Compliance se incrementó la currícula normativa con la finalidad de incorporar temas de gran criticidad como la ciberseguridad y el riesgo reputacional, y se lanzó el Canal Compliance, un medio con el que se busca fomentar la cultura del cumplimiento en la organización.

## Desarrollo de Habilidades Directivas para la toma de decisiones Programa de Formación Directiva IPADE

En noviembre concluyó un programa dirigido a la alta dirección impartido por una de las instituciones líderes en América Latina, IPADE, que se especializa en el desarrollo de las habilidades directivas. El foco principal fue desarrollar los conocimientos y competencias que requiere el líder Santander. Se contó con una participación de alrededor de 60 directivos.

## Learning Technologies Awards

La trayectoria y los esfuerzos de Academia MX fueron reconocidos al ganar, en conjunto con Netex Knowledge Factory, el segundo lugar en el Learning Technologies Awards como mejor plataforma de aprendizaje. Esto nos ubica como una institución que está a la vanguardia y que busca mejorar día a día la experiencia de aprendizaje de nuestros colaboradores.

## Retención y desarrollo de talento

Nos esforzamos por retener al mejor talento y generar sentido de pertenencia hacia el Banco.



Y porque apreciamos el esfuerzo que cada uno de nuestros colaboradores invierte en sus prácticas diarias para que el Banco funcione correctamente, ofrecemos iniciativas para motivarlos y garantizar su desarrollo a futuro. Esto permite que nuestras operaciones sean sustentables y seamos capaces de contribuir al progreso de la sociedad.

Entre estas iniciativas se encuentran:

### Maestría Anáhuac

En 2020 iniciamos la generación 22° de la Maestría en Banca y Mercados Financieros impartida por la Universidad Anáhuac Campus Norte y la Universidad de Cantabria en colaboración con Santander. El Banco apoya económicamente con un 35% del costo de la colegiatura de 12 colaboradores al año. Al momento se han graduado 20 generaciones.

El objetivo de la maestría, con duración de 21 meses, es formar directivos y consejeros de instituciones del sector financiero que con liderazgo, responsabilidad y visión internacional promuevan la transformación positiva de las organizaciones y la sociedad a partir del conocimiento especializado y con un sentido de compromiso y servicio.

### Plan Becas Corporativas 2020

Santander Skills for Professional Development (ESADE): Esta beca tiene como finalidad fomentar y desarrollar las competencias transversales de jóvenes que empiezan su vida laboral para ayudarles a dar un salto cualitativo en su trayectoria profesional mejorando su empleabilidad.

Los conocimientos académicos que ofrece esta beca parten de tres grandes –y actualmente necesarias– áreas de

conocimiento: la inteligencia emocional, la inteligencia social y los procesos cognitivos.

## Mundo Santander 2020

Este programa de movilidad internacional con duración de uno a tres meses busca desarrollar a nuestros talentos y potenciar sus conocimientos. Al darles una experiencia internacional y conocer cómo se llevan a cabo proyectos en otros países, a su regreso pueden implementar buenas prácticas en su área de origen.

La forma como funciona es la siguiente: se lanza una convocatoria dirigida a los colaboradores contratados por Banco Santander y para poder participar deben cumplir con algunos requisitos como antigüedad mínima de dos años, desempeño extraordinario, y haber seleccionado el proyecto en el que quieren tomar parte considerando los requisitos que cada uno pide. Estos proyectos se publican en las diferentes geografías en donde tiene presencia Banco Santander, lo que permite ofrecer intercambios entre países.

La convocatoria también se lanza a nivel dirección (Directores Generales Adjuntos, Directores Ejecutivos y Directores de Área) para que ellos postulen a sus talentos. Una vez que se han definido los candidatos en conjunto con Reclutamiento Global, se lleva a cabo el proceso de selección para determinar a los finalistas.

## Encuesta Top Companies

Cada año aplicamos la Encuesta Top Companies, que nos permite conocer nuestro clima y cultura organizacionales, así como la posición en el Ranking "Súper Empresas" publicado por la Revista Expansión.



del ranking 2020 de Súper Empresas, siendo el banco mejor ubicado en la lista.

## Procesos de evaluación

Con el objetivo de fomentar en nuestros colaboradores su crecimiento y hacer más eficientes los procesos, contamos con diversas herramientas y prácticas que evalúan el desempeño de nuestro personal. Esto nos permite monitorear y dar seguimiento a su trayectoria, así como identificar áreas de oportunidad que no dificulten el camino de su desarrollo dentro del Banco.

### Política de evaluación de desempeño

La política se actualiza cada año o cuando haya modificaciones en la medición del proceso de desempeño. Antes de su publicación se notifica de los cambios al Comité de Remuneraciones y con su aprobación se publica y se carga en Intranet para que los colaboradores puedan consultarla. Dentro de la política se mencionan las etapas que conforman la evaluación, la escala de calificación, y lo que se mide.

### My Contribution 2020

La gestión de desempeño en Santander se aplica de igual manera para todos los colaboradores, y es uno de los impulsores más importantes de la transformación cultural. Mediante My Contribution es posible evaluar el desempeño de nuestro personal, así como su contribución individual a los objetivos del área a la que pertenecen y sus comportamientos demostrados. Esto nos permite no solo motivarlos ya que cuentan con objetivos fijos, sino también promover el trabajo en equipo y la eficiencia en sus operaciones.

El procedimiento de evaluación de desempeño se realiza cada año, y se divide en tres momentos específicos:

- Fijación de objetivos (febrero - marzo).
- Revisión a mitad de año (julio).
- Revisión final (noviembre - diciembre).



# 4,688

colaboradores fueron evaluados en 2020 a través de My Contribution.

	Mujeres	Hombres	Total
Directores	134	303	437
Subdirectores	532	707	1,239
Gerentes	837	1,012	1,849
Administrativos y Operativos	664	499	1,163
<b>Total</b>	<b>2,167</b>	<b>2,521</b>	<b>4,688</b>

### Retroalimentación de la evaluación del desempeño anual

Durante el mes de enero los colaboradores pueden descargar su documento final de desempeño y, de acuerdo con los resultados, el supervisor comentará con su equipo los logros obtenidos durante el año, las actividades que tendrán que mejorar y por qué se obtuvo esa calificación. Este paso no está señalado como obligatorio, pero se busca motivar a los supervisores a que lo practiquen constantemente con sus equipos.

### Skill Model

Consiste en establecer un lenguaje común para definir las competencias críticas requeridas para cada puesto. Contamos con una biblioteca global que concentra los *skills* funcionales y *cross*-funcionales, así como los niveles para identificar el grado de conocimiento / experiencia requerida.

Las posiciones que realizan las mismas tareas tienen los mismos requisitos de competencias. Cada colaborador es responsable de autoevaluar las competencias (nivel de *expertise*) previamente asignadas en su puesto para finalmente recibir una retroalimentación del supervisor y trabajar en los *skills gaps*.

### Talent Review

El objetivo de esta práctica es medir el talento de los colaboradores a través de su motivación, aspiración, habilidades y movilidad sin dejar de lado dos aspectos fundamentales:

potencial y desempeño. Se trata de homologar la valoración del potencial en toda la organización.

Este proceso evalúa el nivel de potencial, nivel alcanzable, riesgo de abandono de empresa y efecto de pérdida. La evaluación nos ayuda a visualizar la distribución de los equipos dentro de una matriz de talento y posteriormente se tiene una conversación de retroalimentación con cada colaborador evaluado para definir un plan de desarrollo que impulse su crecimiento profesional dentro de la organización.

### Cultura de Feedback

Por medio de acciones formativas y de comunicación estamos impulsando una cultura de retroalimentación en la organización bajo un modelo multidireccional abierto a dar, recibir y solicitarla en el día a día por parte de cualquier colaborador del Banco.

La metodología de gestión de cambio a través de la cual nos basamos para cumplir nuestro objetivo es ADKAR:

- **Awareness:** Generar conciencia de la importancia de la retroalimentación. Durante el primer mes de campaña se lanzaron cuatro comunicados enfocados en las conversaciones asertivas.
- **Desire:** Inspirar a través de los beneficios de la retroalimentación. Durante el segundo mes de campaña se enviaron comunicaciones con información para conocer cómo dar y recibir retroalimentación.
- **Knowledge:** Cómo hacer el cambio. Durante la tercera etapa de campaña se compartieron *snacks* de aprendizaje con información relevante sobre retroalimentación y un *sprint* en Academia MX para reforzar la importancia de las conversaciones continuas.
- **Ability:** Aplicar el conocimiento. En esta etapa se busca aplicar lo aprendido e invitar a los colaboradores a dar retroalimentación de forma continua.
- **Reinforcement:** Mantener el cambio. En esta etapa se aclaran las dudas que hayan quedado acerca de la cultura de conversaciones continua y se invita a documentar la retroalimentación dentro de Workday.

## Reconocimiento a colaboradores a partir de los 25 años de antigüedad

Cada año realizamos una ceremonia para celebrar la trayectoria de nuestros colaboradores que han trabajado en el Banco durante 25 años o más, y reconocer la lealtad, compromiso y trabajo que han demostrado día a día.

## Una sólida cultura de inclusión

En Santander promovemos una cultura de diversidad e inclusión. Estamos convencidos de que a través de ella no solo empoderamos a las personas al respetar y apreciar sus cualidades; también desarrollamos en ellos un sentido de pertenencia. Contar con personal diverso nos permite enriquecer nuestros niveles operativos, contribuir a la innovación y alcanzar con éxito nuestros objetivos.

### Transformación Cultural

Ante un entorno cada vez más complejo y competitivo, la única manera de enfrentar el futuro es tener un enfoque diferente. De esta necesidad de cambio nace la Transformación Cultural, fundamentada en cuatro pilares:

- ### 1 Propósito:

Queremos que toda persona que tenga contacto con Santander nos vea como un vehículo que la acerca a su fin último: ser feliz.
- ### 2 Experiencia de colaboradores:

Queremos ser el mejor lugar para trabajar en México y que los colaboradores estén orgullosos de ser parte de Santander.

### 3 Experiencia de clientes:

Queremos que nuestros clientes vengan, se queden y nos recomienden por nuestro nivel de servicio y cercanía; por escuchar y priorizar sus necesidades.

### 4 Agilidad organizacional:

Necesitamos ser más flexibles y adaptarnos al mercado más rápidamente; repensar nuestros procesos en función del cliente y transformar nuestras palabras en acciones.

En 2020 se llevaron a cabo varios *town halls* a nivel nacional para dar a conocer los avances que se han tenido en los pilares señalados.

#### Semana Santander

Esta iniciativa, dirigida a nuestros colaboradores, se realizó del 21 al 25 de septiembre de 2020. Su objetivo es enaltecer los valores y la cultura del Banco, motivar e incrementar el sentido de orgullo y pertenencia hacia la organización. Por la contingencia COVID-19 se efectuó de manera virtual contando con la participación de los colaboradores para generar los contenidos difundidos por comunicación interna.

La agenda incluyó *webinars*, cuyos ponentes fueron colaboradores internos de diferentes niveles y áreas que compartieron temas de liderazgo Santander, RiskPro, calidad y ciberseguridad. Esta dinámica virtual generó una alta participación de colaboradores de corporativos, sucursales y Contact Center.

#### Boletín "Personal"

Esta publicación quincenal de alcance nacional aborda temas sobre las iniciativas y programas enfocados en el equipo de Santander México.

El contenido está relacionado con las cuatro prioridades estratégicas de Recursos Humanos:

- **Cultura:** impulsamos el Santander Way.
- **Súper experiencia:** compartimos momentos emocionantes e importantes dentro de Santander (logros de los equipos, buenas prácticas, casos de éxito) a fin de convertirnos en el mejor lugar para trabajar.
- **Talento y Desarrollo:** damos a conocer las Iniciativas y programas para potenciar el talento y facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores.
- **Accountability/Empoderamiento:** exponemos diversos temas para ayudar a fortalecernos como personas y Grupo.

Los integrantes del Comité de Dirección se comprometieron a liderar la Transformación Cultural para mejorar la experiencia de colaboradores y clientes. Se nombraron Embajadores que se convirtieron en los principales promotores, y la voz, de la Transformación Cultural.

Durante 2020 los Embajadores visitaron 60 sucursales y llevaron a cabo más de 50 sesiones que iniciaron de forma presencial y se fueron adaptando al formato virtual debido a la contingencia sanitaria, hasta conseguir que más de 9,000 colaboradores compartieran sus inquietudes y los retos que enfrentan en su día a día.

#### Programa Embajadores

Este programa de transformación cultural se enfoca en tres pilares fundamentales: experiencia del colaborador, experiencia del cliente y agilidad organizacional. Tiene como objetivo que los Faros (Directores Generales) sean los principales promotores de la cultura y a su vez se sensibilicen sobre las necesidades de los colaboradores. Cada Faro es embajador de una regional.



Colaboradores Santander.



## Consejo de Diversidad e Inclusión (D&I) (103-2, 103-3)

Para promover la estrategia y cultura en este tema contamos con el Consejo de Diversidad e Inclusión, compuesto por 13 colaboradores de diversas áreas y niveles organizacionales. El Comité cuenta con 4 pilares: Talento Femenino, Talento Generacional, Discapacidad y LGBT+, todos sobre una base de Liderazgo Incluyente.

Trabajamos en cuatro ejes estratégicos:

**Sensibilización**  
hacia el liderazgo para hombres y mujeres por igual.

**Cambios**  
en la política de promoción y selección de talento.

**Programas**  
de formación dirigidos a mujeres.

**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 éstos. También impulsan la correcta ejecución 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.



Colaboradores campaña "Each for Equal".

Contar con una política de Diversidad e Inclusión nos permite desarrollar una estrategia enfocada en tres medios de acción: aumentar conciencia, promover balance y fomentar la participación de los líderes. Esto nos ha permitido avanzar hacia una cultura cada vez más abierta e inclusiva. Sumar los esfuerzos de las distintas mesas de trabajo, en conjunto con el equipo de Recursos Humanos y el apoyo de los sponsors, ha hecho posible la implementación de las iniciativas de cada pilar de D&I con el compromiso y responsabilidad requeridos para permear un cambio positivo en la organización.

## Programas de Diversidad e Inclusión (D&I)

Durante 2020 hemos alcanzado grandes logros en diversidad e inclusión: sus avances y esfuerzos han sido reconocidos y son escalables en todo el Banco. Hemos logrado llevar a cabo programas, pláticas, capacitaciones, conferencias y actividades

que han abierto el diálogo y la reflexión hacia un actuar más incluyente en todos sentidos, no solo como organización sino también como individuos. En 2020 continuamos promoviendo nuestra cultura de D&I a través de múltiples programas:

## Nuevas temáticas a través de la oferta formativa de Academia MX:

- **LGBT+ Stonewall:** La noche que cambió la historia.
- **Discapacidad:** El libro de la fama, por Merrie Sullivan.
- **Canal de Diversidad e Inclusión:** Espacio de aprendizaje con cerca de 20 nuevos contenidos en los diferentes temas de diversidad e inclusión orientados a descubrir, aceptar y celebrar las diferencias individuales para convertirnos en un Banco que fomenta la diversidad.

El objetivo de este programa es desarrollar líderes y colaboradores que abracen las diferencias y sean incluyentes, haciendo sentir a todas las personas bienvenidas, valoradas y respetadas. Hoy en día más de 4,000 participantes han aprovechado los contenidos referentes a la oferta de diversidad e inclusión.

## Biblioteca Humana

La Biblioteca Humana nos ayuda a conocer a profundidad algunas dimensiones de la diversidad. Invitamos a los participantes a entablar con nuestros invitados –personas que viven distintas dimensiones de la diversidad– un diálogo abierto y directo a través de preguntas y respuestas sobre la importancia de la inclusión, lo que nos permite sumarnos a las estrategias de sensibilización para alcanzar una sociedad más inclusiva.

Esta dinámica busca romper prejuicios y cualquier tipo de estereotipo con la finalidad de acercarnos desde la comprensión y empatía para fomentar el respeto, la diversidad y la inclusión.

## Decálogo del buen aliado

Desarrollamos diez puntos clave a seguir por nuestra red de aliados de la comunidad LGBTIQ+ para asegurar la convivencia basada en el respeto. Por otra parte, este decálogo sirve de guía para que las personas puedan abrir el debate en sus espacios de trabajo y se fomente la educación acerca de temas como la orientación sexual, la identidad de género y la importancia de la diversidad.

## Encuesta Spirit Day LGBTIQ+

Elaboramos una encuesta para conocer la percepción del Banco en cuanto a inclusión, y también para comprender la perspectiva de la comunidad LGBTIQ+, a fin de planear una estrategia que nos permita generar el cambio cultural necesario para consolidarnos como un banco incluyente.

## Focus Group LGBTIQ+

Estructuramos dos *focus groups* para conocer directamente las opiniones de personas LGBTIQ+ sobre el trabajo que hemos realizado para fomentar la inclusión dentro del Banco y conocer cuáles son las barreras detectadas por ellos para poder expresarse libremente.

Se llevó a cabo un piloto de capacitación en la Región Noroeste a modo de aprender sobre la misma y migrar hacia otras regiones con capacitaciones similares.

## Programa de conferencias Liderazgo positivo

Este programa consta de una serie de conferencias abiertas a todo el público, con el fin de abordar las temáticas actuales más importantes relacionadas con el liderazgo inclusivo enfocado en la igualdad de género.

Potenciar el liderazgo inclusivo dentro del Banco es fundamental para maximizar el aporte de equipos con diversos *backgrounds*, formas de pensar, estilos de vida e identidades. Y también para aportar con sus puntos de vista únicos a una mayor productividad, resultados comerciales, innovación y toma de decisiones de alta calidad para todas las personas dentro de la organización. De igual manera, un entorno inclusivo y participativo contribuye a un ambiente laboral más favorable que repercute tanto en beneficios emocionales para los colaboradores dentro de los equipos, como en económicos para Santander.

## Festival Virtual Love 4 All

Para conmemorar el mes del orgullo LGBT+ realizamos un ciclo de conferencias, actividades, *pools* con *influencers* y contenido de calidad enfocado en mejorar la calidad de vida de la comunidad LGBTIQ+.



Héctor Mancera

**La Revista Expansión nombró a Hector Mancera, Director de Crédito Individual y Productos Digitales en Tuiio –nuestro brazo de inclusión financiera– como uno de los 41+1 ejecutivos LGBT+ más influyentes de la comunidad. Es la primera vez que Santander México tiene presencia en este listado, lo que nos llena de satisfacción.**

## Adhesión a Pride Connection México

Pride Connection México es una red de empresas que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos que faciliten la atracción de talento LGBT a las distintas organizaciones que la componen. En Santander decidimos unirnos a esta gran red para colaborar y mejorar nuestras prácticas hacia la comunidad LGBTIQ+.

## Ciclo de círculos Todos juntos hacia la igualdad y el liderazgo inclusivo

Este ciclo, organizado junto con la empresa Miracle y el Instituto para el Desarrollo de Masculinidades Anti Hegemónicas (IDMAH), se dirige a hombres y se enfoca en la potenciación del liderazgo inclusivo, la igualdad sustantiva, la inclusión y la diversidad.

El programa consiste en una serie de reuniones grupales durante las cuales los asistentes se comprometen a lograr juntos una mejora y un cambio colectivo.

Los temas abordados fueron:

- Masculinidades positivas. No existe una única forma de ser hombres.
- Hakea tu man box.
- No es no.
- Cuestiona tus privilegios.
- Cómo ser un buen aliado.

## Talento Femenino

Tenemos el firme compromiso de promover la competitividad de nuestro talento femenino mediante diversos programas que impulsan el desarrollo de sus habilidades y conocimientos a fin de lograr un cambio estructural que garantice la equidad de género dentro de nuestra Institución.

## Connect To Inspire

Consiste en una serie de encuentros que buscan presentar a las Directoras Ejecutivas y de Área como líderes del Banco para conocer en primera persona sus historias y experiencias, su recorrido personal y profesional, su balance vida-trabajo y algunos consejos y aprendizajes.

Se llevan a cabo una vez al mes en todo el país con una duración de 30 minutos para la plática y 30 minutos dedicados a preguntas y respuestas.

## Mastermind Mujeres

Un grupo Mastermind es un foro donde se crea una comunidad segura de mujeres para intercambiar retos y sugerencias sobre temas específicos que se definen antes de la sesión. Las participantes descubren que no están solas, que pueden recibir apoyo y que pueden intentar lo que ha funcionado a sus compañeras en sus propios retos.

Este grupo consta de entre ocho y 12 sesiones al año y se tratan distintos temas. Para algunas sesiones se manejan dos opciones de horarios con el fin de que pudiera participar un número mayor de mujeres.

## Mujer 360°

Este programa de desarrollo para mujeres de alto potencial se dirige a Subdirectoras y Directoras de Área. Se lleva a cabo en alianza con la empresa Dalia Empower, experta en formación para mujeres.

El objetivo del programa es identificar los desafíos que enfrentan las mujeres y desarrollar habilidades y herramientas directivas para solucionarlos. Que puedan reconocer su propio poder interior y mejorar su capacidad de trabajar en conjunto con otros en la búsqueda de un interés común.

## Cross Mentoring

Este programa de seis meses en alianza con Accenture tiene el propósito de generar conversaciones entre líderes mujeres (aprendices) y directivos inter empresas (mentores) que, por medio de experiencias y perspectivas distintas, les ayuden a identificar habilidades a desarrollar que apoyen el alcance de sus objetivos profesionales y solidifiquen su liderazgo. Entre los temas vistos se encuentran: autoconocimiento, liderazgo efectivo e inteligencia emocional.

## Plan Becas Corporativas 2020

Santander W50 – *Emerging Leaders (London School of Economics)*: Es una oportunidad única para convivir con una comunidad diversa de mujeres de todo el mundo y participar en un programa de aprendizaje y desarrollo en línea de siete

semanas centrado en el desarrollo de habilidades de negociación que impulsan la capacidad de liderazgo de las participantes.

Estas habilidades son aplicables a cualquier nivel de la organización y gama de sectores. Además, el programa busca establecer una red de mujeres, futuras líderes en sus sectores fomentando el *networking* y el diálogo continuo.

## Diversidad generacional

Si hay algo que enriquece nuestra operación es la diversidad de nuestro personal, y estamos convencidos de que las diferencias de edades representan una gran oportunidad para nutrirnos entre todos. Para asegurar que siga siendo así, impulsamos diferentes iniciativas:

### Talento Joven

A través de este programa potenciamos el desarrollo de los jóvenes para que tengan la posibilidad de convertirse en colaboradores de Banco Santander y así promover un equipo de trabajo diverso. Lo hacemos mediante las siguientes estrategias:

**Sensibilización en materia de diversidad generacional.**

**Concientización sobre Responsabilidad Social en la empresa.**

**Motivación y liderazgo a partir de mentorías bidireccionales, *exposure* y fortalecimiento de *role models*.**

**Acompañamiento y seguimiento de plan de carrera.**

## Inroads – Inclusión social

Este programa está dirigido a jóvenes de escasos recursos para brindarles oportunidades de crecimiento personal y profesional. Con gran satisfacción podemos decir que somos la institución que contrata más Inroads en México. Durante 2020 recibimos a un total de 21 jóvenes.

### Young Leaders

Esta iniciativa tiene como finalidad la formación de jóvenes a nivel global impulsando conocimientos y técnicas que son vitales para su desarrollo profesional. Tiene una duración de 18 meses y en ella participan 280 jóvenes empleados de Santander en todo el mundo. Durante este periodo, los jóvenes talentos contribuyen al desarrollo de nuestra estrategia como banco y diseñan su propio programa de formación. Durante 2020 participaron en este programa 12 mujeres y 13 hombres.

### Jóvenes Construyendo el Futuro

Impulsada por el Gobierno Federal, esta iniciativa se dirige a jóvenes de entre 18 y 29 años que no estudian ni trabajan con el objetivo de darles una oportunidad para desarrollar y reforzar habilidades útiles en su desarrollo profesional dentro de empresas, talleres, instituciones o negocios en todo el país, y que les servirá de apoyo para mejorar su empleabilidad. A través de este programa, durante 2020 contamos con la participación de 463 mujeres y 298 hombres.

### Linkers

Esta práctica busca atraer y retener al talento joven con el objetivo de identificar a jóvenes estudiantes con alto potencial, contribuir con su formación profesional y desarrollar líderes de alto desempeño que puedan ser integrados a las distintas áreas de negocio como talentos clave.

El programa tiene una duración de nueve meses, en tres ciclos de tres meses, donde se evalúa el desempeño y el cumplimiento de los comportamientos del grupo. Los Linkers son asignados a un proyecto de un área de negocio específica en el que reciben *coaching* de su guía (supervisor de nivel directivo asignado).



La convocatoria es anual y en ella buscamos a jóvenes que estén en su penúltimo y último semestre de la carrera para que al concluir tanto la carrera como el programa puedan ser contratados de tiempo completo en Banco Santander.



**36** mujeres y 68 hombres participaron en Linkers durante 2020.

**En 2020 el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) llevó a cabo el Primer Concurso de Buenas Prácticas de Inclusión Laboral en el que otorgó una mención honorífica a nuestro proyecto Linkers.**

## Balace de vida (103-2, 103-3)

Sabemos que el bienestar de nuestros colaboradores es clave para alcanzar el éxito. Es por ello que contamos con diversos programas dirigidos a ellos para promover el equilibrio vida-trabajo. Cada día nos esforzamos en ofrecerles un lugar y ambiente de trabajo óptimo que les permita desempeñar sus funciones de la mejor manera.

### Flexiworking

Este programa se enfoca en la productividad del colaborador fomentando horarios de trabajo flexibles que facilitan la conciliación de los compromisos laborales con otras actividades de carácter personal.

### Salas de lactancia

Contamos con un área asignada y con el equipamiento necesario para que las mujeres en periodo de lactancia puedan amamantar o extraer y conservar adecuadamente su leche durante su jornada laboral.

### 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 dediquen tiempo a sus familias o a actividades personales.

### FlexFriday

Brinda la opción de entrar a las 8:00 h los viernes para terminar la jornada laboral a las 15:00 h.



Colaboradores Santander.

### Trabajo desde casa

Debido a la pandemia por COVID-19 en 2020 se nos presentaron grandes retos, de los que aprendimos mucho. Derivado de la contingencia, hemos implementado nuevas formas de trabajo a distancia e incorporado herramientas tecnológicas (VPNs, laptops, celulares, entre otros), lo que nos permitió crear accesos a la información segura desde las casas.

También incorporamos herramientas de comunicación y de apoyo emocional que han facilitado la cercanía y comunicación con los equipos para mantener nuestras rutinas y trabajar de una mejor manera.

### Horario de trabajo

En 2020 hubo un cambio en el horario de trabajo en áreas centrales: de las 9:00 h a las 18:00 h.

### Ser Padres Santander

A través de esta iniciativa buscamos atender la necesidad de conciliar vida y trabajo de los colaboradores que tienen hijos. Para apoyarlos, contamos con diferentes iniciativas:

- **Escuela para Padres:** Junto con la experta Julia Borbolla se imparten conferencias en todo el país donde se habla de diferentes temáticas en torno a la paternidad y la maternidad.
- **Padres Mentores:** Se trata de un acompañamiento entre empleados de Santander que son papás o mamás para que se ayuden entre sí con consejos y no se sientan solos.
- **Guarderías:** Buscamos ayudar 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.

### Estimulación oportuna

Nos hemos asociado con el Proyecto DEI de la reconocida pedagoga Ana Serrano para apoyar a los padres de bebés entre tres y 30 meses durante el complicado periodo que ha causado la crisis sanitaria. Sabemos que el contexto actual dificulta el aprendizaje de los más pequeños y por ello, mediante sesiones virtuales hechas por Zoom, los padres de familia aprendieron a mantener estimulado a su bebé de acuerdo con su edad de la mano de una maestra experta en enseñanza.

Además, en apoyo a nuestros colaboradores que son madres y padres, se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- Otorgamiento de becas para hijos de colaboradores.
- Descuento exclusivo con profesionales de Homeschooling Ser padres Santander.
- 13 conferencias sobre diferentes temas de maternidad y paternidad con la participación de más de 2,000 personas.
- Lanzamiento de revista Ser Padres, con 15 ediciones publicadas.

**En 2020, se lanzó la nueva política de maternidad y paternidad global. La iniciativa beneficia a todos los papás y mamás del Banco.**

- **Licencia de maternidad de 14 semanas**
- **Licencia de paternidad de 4 semanas.**

## Discapacidad

Como una manera muy relevante de promover nuestra cultura D&I, trabajamos en diversos programas dirigidos a personas con discapacidad, no solo para terminar con los prejuicios y discriminación que existen en torno a ellas, sino también para fomentar un espacio de trabajo inclusivo que les permita crecer profesionalmente.

Los equipos que trabajan con una persona con discapacidad tienen una capacitación más profunda. Sin embargo, es importante también difundir estos temas a todo el Banco con el fin de ir promoviendo un liderazgo y trabajo en equipo inclusivo.

### Sensibilización en temas de discapacidad

#### Conferencias

A modo de poder aumentar la contratación de personas con discapacidad y permear una cultura más abierta e inclusiva, se llevaron a cabo una serie de conferencias, pláticas y capacitaciones sobre el tema. Su objetivo fue sensibilizar a los equipos de trabajo y acercarnos de manera creciente a una cultura más receptiva, más empática y más humana. Se trata de integrar el talento de las personas sin que su condición sea una barrera para incorporarse al Banco, aportar sus conocimientos, habilidades y formas de trabajo a los distintos proyectos y desarrollarse plenamente.

#### Piloto de capacitación a personas con discapacidad

En 2020 dio inicio una prueba piloto en la Región Noroeste para determinar y definir las mejores formas de reclutar y contratar a personas con discapacidad, aprender sobre los procesos y migrar hacia otras regiones. Se han realizado reuniones con las universidades de la región a fin de colaborar juntos y contar con una mayor base de datos de alumnos preparados que puedan unirse a la fuerza laboral del Banco.

### Linkers

En 2020 se contrataron tres Linkers con alguna discapacidad como parte de la plantilla fija del Banco.

### Semana de discapacidad

En diciembre de 2020 celebramos en Santander la primera Semana de discapacidad en el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Mediante pláticas, conferencias y paneles se buscó sensibilizar a los colaboradores en este tema.

Estas son algunas de las acciones llevadas a cabo:

- Conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Sprint de sensibilización en Academia MX.
- Sucursales incluyentes.
- Contratación de Linkers.
- Incorporación de nuevos Linkers.
- Programa Aliados.

## Prestaciones y beneficios

La seguridad, educación y salud de nuestros colaboradores es primordial para cumplir nuestros objetivos de banca responsable. De esta manera, les ofrecemos prestaciones y beneficios que cubran sus necesidades, y al mismo tiempo les motive a mejorar su desempeño.

### Prestaciones de ley mejoradas

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

### Permisos

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

### Seguros

- Seguro de vida básico.
- Seguro de vida voluntario y voluntario cónyuge.
- Seguro de vida y daños créditos hipotecarios.
- Seguro de vida créditos de consumo.
- Seguro de automóvil.
- Seguro de defunción.

### Créditos

- De consumo (nómina, en línea, corto plazo).
- Hipotecario, para el que se requiere 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.

### Valoración integral médica:

- Cada año a Directores Ejecutivos y cónyuge.
- Cada año a Directores de área.
- Campaña a empleados mayores a 45 años.

### Adicionales

- Apoyo económico para lactancia.
- Uniformes para el personal.
- Descuento en instalaciones deportivas.
- Gympass.
- Vale navideño.
- Caja de ahorro para el retiro.
- Plan de pensiones.
- Bono de desempeño.
- Subsidio zona cara.
- Comedor.
- Transporte (oficinas corporativas en Santa Fe, Contact Center Querétaro y Centrum Park).
- Estacionamiento (oficinas corporativas).
- Ayuda de lentes.
- Apoyo para gastos de defunción de familiares directos.
- Apoyo de relocalización.
- Convenios para descuentos con escuelas, universidades y compra de diversos artículos.

## Salud y seguridad laboral (403-1, 403-3, 403-6, 403-7)

Nos esforzamos por brindar espacios de trabajo seguros y adecuados a nuestros colaboradores a fin de minimizar posibles riesgos laborales (físicos, psicológicos y/o emocionales). También promovemos hábitos saludables que reduzcan el estrés y el agotamiento, y así procurar en todo momento el bienestar de nuestro personal.

### Salud

En Santander contamos con BeHealthy, el programa de bienestar integral para los colaboradores del Banco que les brinda herramientas y contenido práctico para conseguir un balance entre la vida profesional y la personal. Se enfoca en cuatro pilares: conócete, aliméntate, muévete y equilibrate.

(403-7)



## Conóctete

Para reforzar este pilar se promueve la realización de *checkups*, programas de vacunación, brigadas de salud, así como las Semanas de Salud y de Salud Infantil.



## Aliméntate

Con la mira puesta en la prevención de enfermedades cardiovasculares, este pilar convoca a los colaboradores a llevar un régimen alimenticio más saludable.



## 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 mediante el logro de un mayor balance con la salud física. Esto se logra con planes de acción personalizados y capacitaciones en inteligencia emocional, control de estrés y resiliencia. También ponemos a disposición de los colaboradores la atención de un *coach de wellness* en la Red de Sucursales y en los edificios corporativos.



<p>Meditación grupal</p>  <p>Coral del Vega</p> <p>7:30 hrs.</p>	<p>Clase funcional</p>  <p>Lu Tellez</p> <p>8:00 hrs.</p>
<p>Cocina en vivo: Prepara una comida saludable</p>  <p>Andrea Alverde</p> <p>14:00 hrs.</p>	<p>Niños: Show navideño de magia</p>  <p>Mago Huffman</p> <p>15:30 hrs.</p>
<p>Niños: Cuenta Cuentos con P</p>  <p>Paola Villanueva</p> <p>17:30 hrs.</p>	<p>Aprende a preparar Snacks saludables</p>  <p>Maria Hudson</p> <p>18:00 hrs.</p>

No olvides hacer tu registro.

# ¡Te esperamos!

(403-4, 403-6)



## Portal BeHealthy

A través de este portal digital y de un *sharepoint* en Microsoft 365 compartimos información relacionada con los cuatro pilares del programa. Asimismo, lo realizado en el año:

Más de 45 *webinars* con temas relacionados con bienestar, salud física y emocional de nuestros colaboradores y sus familiares.

En conjunto con Gympass organizamos 18 *clases digitales* de ejercicio en vivo con diferentes estudios del país y lanzamos la comunicación de la plataforma de bienestar integral Gympass Wellness para incentivar al uso de aplicaciones de salud, nutrición y ejercicio.

Lanzamos el *Reto BeHealthy*, en el que desarrollamos una rutina de tres semanas que incluyó cápsulas de ejercicio diarias, recetas, tips nutricionales y meditaciones.

Dentro del *portal de internet* contamos con encuestas de salud, pausas activas, planes de acción enfocados en objetivos de salud y más de 100 contenidos específicos de cada pilar.

Adicionalmente llevamos a cabo *otras iniciativas* para promover el bienestar de nuestros empleados:

- Clases de ejercicio en línea (yoga, baile, pilates, HIIT).
- Alianza con Santander Universidades para la realización de *webinars* impartidos por profesores de diferentes universidades.
- Desarrollo de curso básico de meditación para los colaboradores.
- Comunicación de pausas activas y tips ergonómicos para lograr un trabajo más efectivo desde casa, y además apoyarlos con la desconexión digital.
- Con el objetivo de cerrar el año de manera saludable se desarrolló el evento Behealthy Day con más de diez pláticas online (salud, meditaciones, clase de ejercicio, show navideño) para los colaboradores y sus familiares.

## NOM 035

Por disposición oficial, a partir de 2018 se implementó la Norma 035, que tiene como objetivo cuidar la integridad, salud física y mental de los trabajadores mexicanos, aspectos que benefician a las organizaciones y generar un buen ambiente laboral.

En 2020 aplicamos las encuestas solicitadas por la ley, que incluyen: cuestionario de acontecimiento traumático severo (ATS- Guía de referencia I); cuestionario para identificación de factores de riesgo psicosocial (FRPS-Guía de referencia II), y cuestionario de evaluación del entorno organizacional (EEO- Guía de referencia III).

(403-5)

Para la guía de referencia II y III, que son obligatorias, conseguimos una participación 4.2 veces superior a lo que solicita la ley con un alcance a 1,816 centros de trabajo en 12 días laborales.

La población mínima necesaria para las encuestas era de 4,825 personas, y nosotros obtuvimos la participación de 20,438 colaboradores.

## Seguridad laboral

Con el fin de prevenir, reducir y aminorar posibles riesgos desarrollamos diversos programas de protección civil. De esta manera proporcionamos a nuestros colaboradores espacios de trabajo seguros y promovemos una cultura de prevención.

Debido a la crisis sanitaria por COVID-19, 2020 significó un año de enormes retos. No obstante, trabajamos para asegurar la continuidad de las operaciones del Banco y, al mismo tiempo, cuidar del bienestar de nuestro personal.

Al inicio de la pandemia se alertó a la alta dirección del Banco por los altos niveles de propagación del virus y por esta razón se determinó que casi el 85% de los colaboradores de Santander México trabajaran en modalidad virtual y dejaran de asistir presencialmente a las oficinas.

Por recomendación de las autoridades sanitarias las capacitaciones presenciales quedaron suspendidas. Para tal efecto, el personal de Protección Civil implementó una estrategia para atender el tema de los programas internos de protección civil en los diferentes edificios corporativos. El área de Protección Civil de la Dirección Ejecutiva de Prevención y Seguridad diseñó una estrategia en materia de protección civil a distancia en la que participaron los empleados de los diferentes edificios corporativos.



personas capacitadas en protección civil.



horas de capacitación en protección civil.

## 8 comportamientos para salvar una vida en Santander (403-1, 403-2, 403-7)

A fin de mantener viva la cultura de la prevención y la protección civil entre los colaboradores, se implementó una estrategia de capacitación a distancia denominada "8 comportamientos para salvar una vida en Santander". Tuvo un alcance de 2,732 colaboradores, que se replicó en igual número de hogares.

Este taller formó parte fundamental de las actualizaciones 2020 de los programas internos de protección civil en los edificios corporativos de Banco Santander México. La capacitación consistió en llevar a cabo sesiones a distancia de 90 minutos cada una a través de una aplicación digital. Esta técnica evitó la presencia de los colaboradores en sitio, y por tanto el contacto entre los empleados, coadyuvando con las autoridades para minimizar las cadenas de contagio. La invitación a la capacitación se hizo extensiva a los familiares de nuestros colaboradores.

El contenido de "8 comportamientos para salvar una vida en Santander" incluyó los siguientes temas:

### 1 Activar el servicio de urgencias:

Se mostró la manera adecuada de proporcionar la información para solicitar el apoyo e intervención de los servicios externos de urgencia. Se dieron recomendaciones sobre la mejor manera de hablar, explicar lo ocurrido y aprender a contestar a las preguntas del "qué", "cómo" "cuando" y "dónde" que haga el operador del 911.

### 2 RCP (Reanimación cardiopulmonar)

Se enseñó la técnica de la reanimación cardiopulmonar, parte del soporte básico de vida. Se habló de la prevención de un infarto, la diferencia de un infarto y un paro cardio respiratorio, y el uso y manejo del desfibrilador externo automático (DEA). También se explicó lo que es el reconocimiento primario, a fin de comprobar si la persona tiene pulso y respira. Se enseñó con maniqués cómo dar las compresiones torácicas y la posición anatómica ideal para realizarlas cuando la persona no respira o no tiene pulso en diez segundos.

### 3 Obstrucción de vía aérea

Se explicaron las principales causas de la obstrucción de la vía aérea, cuando un alimento u objeto queda atrapado de forma accidental en las vías respiratorias, impidiendo el paso de aire a los pulmones. Lo más importante, se mostró la manera de atender una emergencia médica de este tipo, diferenciando una obstrucción parcial de una obstrucción total y la importancia de la utilización de la maniobra de Heimlich para salvar una vida.

### 4 Medidas de Seguridad ante el COVID-19

Se brindó el conocimiento de las medidas de salud para un mejor desarrollo de actividades en el centro de trabajo como son: técnicas adecuadas de lavado de manos, desinfección de manos, colocación y retiro del cubrebocas, uso de los guantes y tiempo útil de los mismos, así como la forma de colocárselos y retirárselos para depositarlos en la basura. También se compartieron recomendaciones para desinfectar los productos del supermercado, suelas de zapatos, etc.

### 5 Atención de heridas y hemorragias

De manera general, se mostraron los tipos de heridas, así como su tratamiento y la manera de prevenir una infección, al evitar contaminar la herida; cómo limpiar la herida, el uso de guantes, cómo contener la hemorragia y la aplicación de un vendaje.

### 6 Control de un incendio (uso del extintor)

Se dieron a conocer las medidas de prevención de incendios, los tipos de fuego y los agentes extinguidores que existen para su combate. Se les instruyó sobre cómo utilizar el extintor y controlar un incendio.

### 7 Repliegue y evacuación

Los participantes conocieron el protocolo de actuación en caso de sismo, así como la manera adecuada de replegarse en las zonas de menor riesgo. También se les enseñó a identificar los señalamientos en su área de trabajo y las recomendaciones para hacer una evacuación segura y ordenada.

### 8 Plan familiar de protección civil

Se hizo conciencia sobre la importancia de que la familia cuente con un plan de auto protección que podría ser útil y necesario en situaciones de emergencia. La idea es que la información se difunda exponencialmente hacia toda la comunidad de Santander México.

(403-5, 403-7)

(403-5)

También se ha brindado capacitación específica a brigadas de atención de emergencias ambientales: por derrame de sustancias peligrosas, fugas de gas y por incendios.

A raíz de la pandemia se acordó que el Comité donde participa el personal de Protección Civil sesionara cada semana durante el tiempo que durara la implementación de los lineamientos técnicos específicos emitidos por el Gobierno Federal para hacer frente a la situación generada por la pandemia.

La naturaleza de este Comité consiste en determinar las acciones, lineamientos y protocolos de actuación para minimizar las cadenas de contagio que pudieran presentarse en los centros de trabajo y cumplir con los ordenamientos legales estipulados por las autoridades.

### Simulacros vía remota

Una parte fundamental e innovadora en la actualización 2020 de los programas internos de protección civil consistió en la ejecución de los simulacros a distancia a través de un vídeo interactivo. Alcanzamos a un total de 2,125 colaboradores conectados en los diferentes simulacros a distancia llevados a cabo en nueve edificios corporativos.



simulacros realizados.



personas participantes.



# 849

sucursales involucradas.

## Acciones para colaboradores durante la pandemia por COVID-19

Desde que comenzó la crisis sanitaria a inicios de 2020, nuestra prioridad ha sido salvaguardar la salud y bienestar de todos nuestros colaboradores y de sus familias. A fin de prevenir la propagación del virus pusimos en marcha protocolos de seguridad sanitaria acatando estrictamente las disposiciones oficiales del Gobierno de México. Del mismo modo, pusimos a disposición de nuestros colaboradores múltiples programas, plataformas y herramientas para cuidar su bienestar integral.

### Trabajo desde casa

Sin duda, la principal medida para prevenir los contagios fue el fortalecimiento del trabajo desde casa. Ha sido un gran reto, pero también una enorme oportunidad para hacer uso de las tecnologías como nuestras aliadas mientras trabajamos. Como es lógico, a cada uno de nuestros colaboradores se les otorgaron las herramientas necesarias para llevar a cabo desde sus casas todas sus actividades de manera óptima.

### Desconexión

Ante la inquietud por ayudar a nuestros colaboradores a no pasar todo el tiempo ante las pantallas (computadora, celular, tablets, TV) les sugerimos algunos temas: cómo lograr una verdadera desconexión digital, tips para trabajar mejor desde casa, cómo alimentarnos de forma saludable y cómo reforzar nuestro sistema inmune, entre otros.

## Curso Redefiniendo la Humanidad-Virus respiratorios

Una de las acciones que se implementaron para promover la prevención y cuidado de la salud de las personas frente a la pandemia fue el lanzamiento del curso "Redefiniendo la Humanidad-Virus respiratorios" dirigido a toda la población del Banco. Se capacitó a más de 25,000 personas en aspectos que ayudan a la prevención del contagio del COVID-19, protocolos de actuación para mantenerse seguros y acciones generales para evitar la propagación del virus.

### Medidas para evitar contagios

Se implementaron diferentes medidas para evitar contagios en las distintas áreas:

- Atención domiciliaria a personas sospechosas o enfermas de COVID-19.
- Aislamiento domiciliario.
- Plan operativo de Contingencia Unidad Médica Interna Fase 2.
- Plan operativo de Contingencia Unidad Médica Interna Fase 1.
- Protocolo para utilización de guantes y cubrebocas en sucursales y oficinas.
- Protocolo de actuación en la recepción de edificios.
- Plan operativo en caso de paciente sospechoso COVID-19.
- Plan operativo en caso de paciente con antecedente de viaje.
- Protocolo de sesión informativa en presencia de caso positivo con el resto del equipo.
- Protocolo post contagio y monitorización de empleados al regreso.
- Seguimiento diario de casos nuevos y empleados contagiados para vigilancia de estado de salud.
- Dotación de gel en alcohol en las entradas de los inmuebles y sitios de trabajo.
- Invitación al uso correcto de cubrebocas, guantes y caretas.
- Filtros en las entradas para toma de temperatura y detección de posibles personas enfermas.
- Rondines en lugares de trabajo por parte de Servicio Médico y Seguridad.

- Instalación de Túnel Sanitario NBELYAX en CTOSS.
- Personal médico para detección oportuna.
- Toma aleatoria de pruebas rápidas en centros de trabajo para detectar portadores asintomáticos.
- Acciones de desinfección por área de servicios después de los informes de casos.
- Entrega de kit personal para traslados, en caso de ser usuarios de transporte público.
- Separación de las áreas con acrílicos.
- Información sobre cómo limpiar y desinfectar paquetes (supermercado, comida preparada, etc.).

## Prórroga en el pago de créditos para colaboradores

Ofrecimos a los colaboradores una prórroga en el pago de sus créditos de prestación por un periodo de cuatro meses, a fin de apoyar la economía de sus familias. Se beneficiaron 2,215 personas con esta medida.

### Apoyo económico por defunción

Durante 2020 se apoyó con gastos de defunción a aquellos colaboradores que lo necesitaron.

### Línea de apoyo servicio médico

Se ha apoyado con una línea en AsisMed para colaboradores y familiares con riesgo de contagio por COVID-19. Disponible las 24 horas del día.

### Rutas de transporte

Se asignaron más rutas de transporte para los colaboradores y colaboradoras del *Contact Center*.

### Línea Ética COVID-19

El reporte de irregularidades es una herramienta efectiva para prevenir la propagación del COVID-19. Por tal motivo, a inicios de la pandemia se activó una categoría en la Línea Ética, a fin de que los colaboradores reportaran situaciones como:

- Incumplimiento de los protocolos e instrucciones sobre el COVID-19.
- Falta de medidas higiénicas.
- Cualquier acción que incremente el riesgo de contagio.

### Línea de apoyo COVID-19

Se implementó una línea de apoyo emocional para los colaboradores y sus familias con atención las 24 horas del día. Tienen a su disposición información sobre diversos temas relacionados con el virus, mientras que nuestro equipo de psicólogos, abogados y economistas profesionales brindan:

- Orientación emocional para el manejo de ansiedad y preocupación.
- Orientación legal y financiera.
- Recomendaciones de las autoridades sanitarias y medidas de prevención.
- Números de teléfonos de orientación sobre posibles casos de COVID-19 a nivel nacional.
- Información de instancias del sector salud que brindan atención médica.
- Consejos de actividades que pueden realizarse durante la estadía doméstica.

### Comunicas y Newsletter COVID-19

Durante la pandemia, en 2020 se llevó a cabo una campaña de comunicación interna vía *mailing* para reforzar nuestras medidas precautorias en todos los aspectos y proporcionar información oportuna a colaboradores sobre asuntos relacionados con el COVID-19. Entre los temas tratados estuvieron:

- Alternativas de vestimenta.
- Consejos para mejorar el estilo de vida y fortalecer el sistema inmunológico.
- Línea de Apoyo.
- Medidas de higiene.
- Programa de asistencia médica.
- Reglamento para el control de pandemias.
- Recomendaciones BeHealthy.
- Decálogo de medidas de prevención ante COVID-19.

## Otras iniciativas durante la pandemia por COVID-19

### Creación de COVID-News-143 con ediciones de marzo a noviembre 2020

Este boletín exclusivo para abordar temas relacionados con COVID-19 y la contingencia se publicó diariamente con alcance nacional.

De gran valor para los colaboradores, el boletín concentra datos relevantes sobre cuidados, protocolos, actualizaciones, retornos, reglamentación, información lúdica, etc. proporcionada por la Presidencia Ejecutiva, y las áreas de Recursos Humanos, Comunicación Corporativa, Reglamentación y Procedimientos y Servicios Médicos.

### Préstamo de sillas de oficina

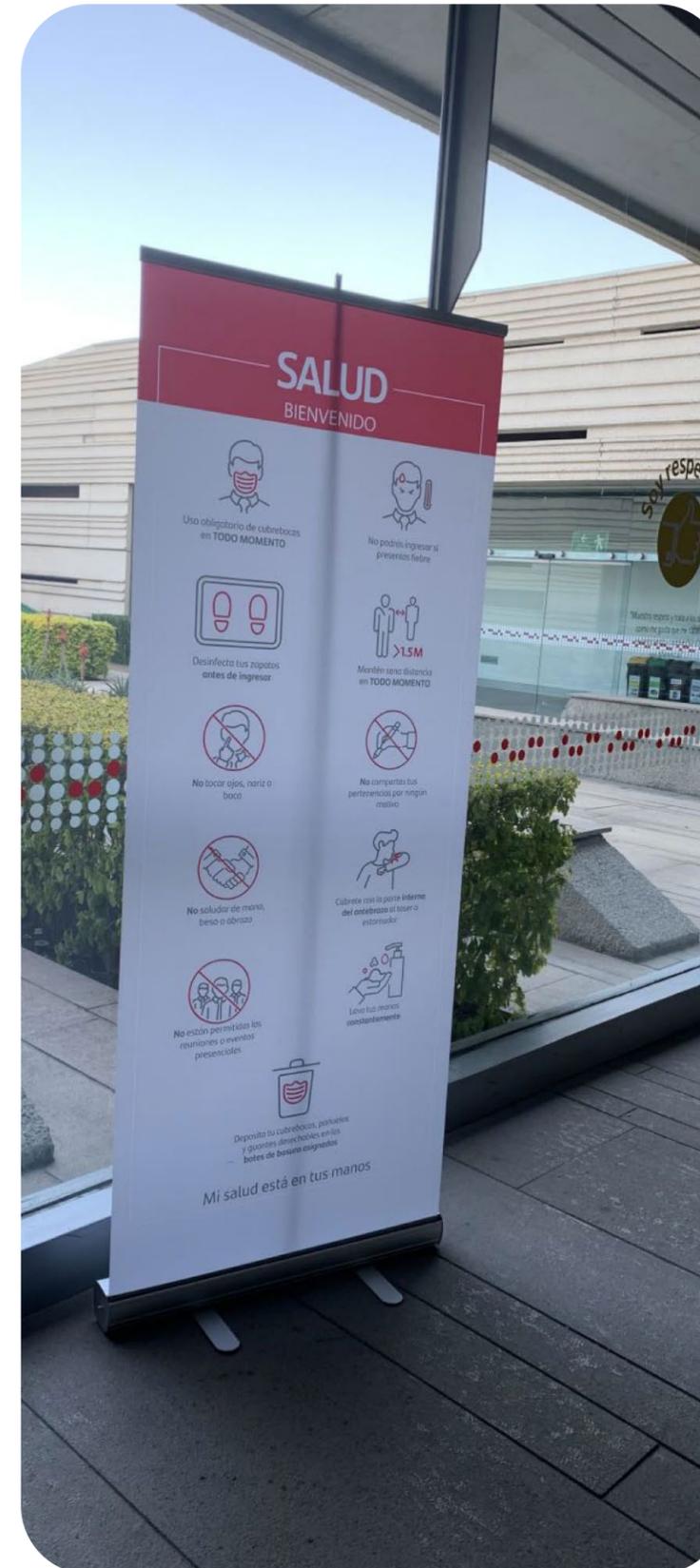
Los colaboradores en modalidad de *home office* pudieron solicitar préstamo de sillas de oficina para mejorar su experiencia de trabajar desde casa, cuidar su postura y sentirse más cómodos.

### Aplicación de vacuna contra la influenza

Ante el desabasto de vacunas contra la influenza, Aquanima, nuestra central de compras, se ha mantenido en contacto con los laboratorios que las fabrican en México, Estados Unidos y Europa en apoyo a nuestros colaboradores. Asimismo, se realizó una campaña de información sobre la importancia de aplicarse la vacuna como medida de prevención.

### Plan de retorno

Se puso en práctica la estrategia y plan de retorno del 10% de personal ubicado en oficinas del Corporativo Santa Fe y Torre Diamante, siguiendo protocolos de salud y seguridad.



## Campana SALUD

Se lanzó la campaña SALUD enfocada en garantizar la salud y seguridad de nuestros colaboradores. El acrónimo de SALUD significa: Seguridad, Apoyo, Limpieza, Unión y Distancia Sana.

### App MiVuelta

Se implementó el sitio/app MiVuelta como principal medida de prevención y monitoreo sobre la salud de nuestros colaboradores.

### Pruebas PCR

A nuestros colaboradores en fase de retorno a oficinas se les realizó la prueba rápida de detección de COVID-19. También se apoyó con el pago de la prueba a aquellos que presentaron riesgo de exposición al virus.

### Señalética

Instalamos la señalética correspondiente a COVID-19 en el 100% de nuestros edificios de cara al regreso paulatino de los colaboradores a las oficinas.

### Otras medidas implementadas:

- Limpieza de instalaciones.
- Kits de protección a las personas que siguen asistiendo a trabajar.
- Atención y asistencia médica.
- Phishing ético para evitar ciberdelitos.
- Instalación de VPNs.
- Uso de herramientas Office 365.
- Presentación semanal en Foro Silver de estadísticas nacionales relacionadas con la pandemia

# Prácticas responsables con nuestros clientes

(103-2, 103-3)

Nuestros clientes son una parte esencial de nuestra estrategia de negocio. Por ello nos esforzamos en conocerlos, y así ofrecerles prácticas comerciales responsables y transparentes que reflejan nuestro compromiso con ellos y con cada uno de nuestros grupos de interés.





## Interacciones con nuestros clientes

Día a día escuchamos la voz de los clientes para conocer sus necesidades y preferencias. Esto nos permite diseñar estrategias de negocio que cubran sus expectativas y tomar mejores decisiones relacionadas con nuestros servicios financieros. Mejorar la calidad de nuestros servicios significa mejorar su experiencia con nosotros.

### Atención al cliente

La satisfacción al cliente es sinónimo de una excelente atención brindada. Y porque creemos firmemente en ello, nos caracterizamos por ofrecer una atención personalizada, accesible, justa e innovadora cada vez que uno de nuestros clientes hace uso de los servicios de Santander.

Contamos con una Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente que funciona como canal de comunicación con nuestros clientes y está conformado por las siguientes áreas:

## "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 filial)

- 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

Nuestros clientes son una pieza fundamental para la prosperidad del negocio, y para ello contamos con diversas estrategias y canales de atención que pretenden conseguir el mayor nivel de satisfacción. Nuestro compromiso es conocer necesidades de los clientes y satisfacerlas mediante diversos productos y servicios de calidad.

## HUB emocional

Nuestro HUB emocional, implementado desde 2019, nos permite crear experiencias únicas entre nuestros clientes. Trabajamos con una metodología de siete pasos con la que se desarrollan los proyectos de Mejora de Experiencia de Clientes:

1. Datos: fase de descubrimiento y exploración de los datos.
2. Empleados: investigación con empleados.
3. Clientes: investigación con clientes.
4. eCJM: mapeo de la experiencia del cliente basada en la investigación.
5. Iniciativas: Design Thinking, Creación y co-creación.
6. Priorización y selección de iniciativas basadas en el impacto al cliente y la facilidad de implementación.
7. Desarrollo y Medición: implementación de iniciativas. Definición y monitoreo de KPI's.

Como parte de nuestra estrategia para mejorar la experiencia del cliente y conocer su opinión, contamos con el indicador de Recomendación NPS (Net Promoter Score, por sus siglas en inglés). Durante 2020 monitoreamos el NPS de nuestras operaciones, canales y productos, lo que nos permitió ampliar la capacidad de escucha de nuestros clientes y contar con información en línea. De este modo pudimos dar seguimiento a nuestro rendimiento para reaccionar oportunamente a las quejas de los clientes.



**+1.5 millones**

**de clientes impactados por las iniciativas del HUB Emocional.**

Además, contamos con diversas iniciativas para cubrir las necesidades de cada uno de nuestros clientes: créditos hipotecarios, tarjetas de crédito, y atención personalizada en sucursales, entre otras.

## Crédito Hipotecario

Llevamos a cabo mejoras en el modelo de atención a nuestros clientes de Hipotecario mediante sinergias con los equipos de *brokers* que ofrecen atención directa de especialistas en el ramo hipotecario. Asimismo, mejoramos nuestros procesos de fábrica logrando con ello tiempos óptimos en la evaluación y respuesta a nuestros clientes.

También hemos incorporado Experiencias WOW (*welcome kit* y llave dorada en la firma de la hipoteca) como parte del esmero por mejorar la relación con nuestros clientes y lograr que su interacción con nosotros sea memorable.



**88%**

**de NPS<sup>12</sup> en nuestros canales móviles, lo que nos ubica en el Top 3 del mercado.**



**81%**

**de NPS<sup>13</sup> en nuestros canales por Internet, lo que nos coloca en el Top 3 del mercado.**

12. Net Promoter Score.  
13. Net Promoter Score.



## Tarjeta de crédito

Hicimos un mapeo de los *Emotional Customer Journey* del cliente, tanto para las contrataciones físicas como para las digitales, a fin de identificar sus puntos de dolor, emociones, expectativas e importancia. Implementamos distintas líneas de mejora en la experiencia de nuestros clientes al hacer uso de sus tarjetas, orientadas a optimizar la entrega, aceptación y la gestión de rechazos al utilizarla.

## Toque Santander

Contamos con un procedimiento para brindar a cada uno de nuestros clientes una experiencia única cuando visitan nuestras sucursales. Nuestros colaboradores participan activamente durante todo el proceso. Antes de abrir la sucursal deben preparar las instalaciones a fin de que todo esté "en su punto" para recibir a los clientes.

A continuación, nuestros colaboradores reciben, escuchan, solucionan y despiden a nuestros clientes. Para mejorar la

experiencia del cliente deben averiguar su nombre y llamarlo así mientras lo atienden, identificar su relación con el Banco y hacerlo sentir como parte de la familia, y finalmente lo invitan a hacer uso de nuestros canales digitales.

También sensibilizamos al equipo de cada sucursal por medio de sesiones, *webinars*, premiaciones y comunicación directa.

## Premios Toque Santander

Se llevan a cabo trimestralmente en cada una de las sucursales y se ganan al obtener los mejores resultados de NPS en el Ranking NPS.

## Premiaciones Elite Santander

Durante los dos primeros trimestres de 2020 se realizaron dos premiaciones con las diez mejores sucursales, que resultó en 163 personas premiadas. En el tercer trimestre del año premiamos a 115 personas de 10 sucursales.

A cada integrante de sucursal se le entregó una insignia, un diploma personalizado, stickers para Whatsapp y una tarjeta de Amazon.

También se desarrolló un curso en Academia MX y se impartieron *webinars* y capacitaciones sobre Toque Santander/ NPS y su importancia para el Banco.

### Capacitaciones:

- Curso en línea de NPS para ejecutivos nuevos en sucursal.
- Material de capacitación para curso de inducción de todas las áreas.
- Material para ADN (Pasión por el Servicio) con capacitación al equipo sobre NPS.
- Se "vistieron" cuatro corporativos con publicidad de NPS.
- Pantalla fija en corporativo para mostrar NPS.
- Comunicación constante en pantallas de CCS sobre NPS y detractores.
- Comunicas acerca de NPS y su importancia.
- Videos de ¿Qué es NPS y cómo se mide? publicados en Patio Santa Fe y corporativo.
- Cada lunes se publicó en la Intranet el indicador de NPS.
- 30 capacitaciones sobre Qualtrics.
- 29 visitas a sucursales para levantar tiempos y sensibilizar sobre NPS.

Escuchamos la voz de más de 650 mil clientes a través de encuestas, entrevistas a profundidad, focus group, facial coding, UX testing, entre otros, a fin de conocer su opinión sobre nosotros y detectar algunas áreas de oportunidad. Seguiremos redoblando esfuerzos para mejorar la experiencia, tanto de nuestros clientes como de nuestros colaboradores.

### Experiencia para nuevos colaboradores

Para que nuestros colaboradores de nuevo ingreso se sientan parte de Santander desde el primer momento, nos enfocamos en brindarles diversas vivencias que hagan de su estancia en el Banco una experiencia memorable.

Durante el primer día que se lleva a cabo el curso de inducción, cada uno de ellos recibe la credencial que les da acceso a su lugar de trabajo, comedor, estacionamiento y transporte, acompañados en todo momento por un amigo Santander. Asimismo, reciben un kit de bienvenida, guías de *onboarding* y



un equipo de cómputo. Se les da la bienvenida con distintivos (Mi lugar de trabajo) y mediante un video por parte del Presidente del Banco, que reciben por correo.

La crisis sanitaria vivida en 2020 nos ayudó a evolucionar la forma de llevar la actividad comercial de nuestros colaboradores, para lo que se les habilitaron herramientas a través de su celular para que pudieran continuar su trabajo desde casa. Con este modelo enrolamos hasta al 96% de la plantilla comercial.

Se elaboraron guías con los lineamientos a seguir para cada una de las figuras durante el teletrabajo, con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio y la atención eficiente y oportuna a nuestros clientes.

Una de las prioridades y acciones que llevamos a cabo para minimizar los impactos de la cobranza y recuperaciones fue efectuar sesiones de capacitación con todo el equipo de la red.

Nuestro objetivo es fomentar un ambiente de trabajo favorable para que nuestros colaboradores desarrollen un sentido de pertenencia hacia el Banco. La motivación es la pieza clave para ellos pues es así como muestran su compromiso con nuestros clientes y se esfuerzan por brindar una atención óptima. Día a día nos esforzamos para que nuestro personal se sienta parte de Santander y esto se vea reflejado en el servicio hacia nuestros clientes.

### Gafetes en sucursales

Como método para mejorar la satisfacción del cliente y la calidad en el servicio, se implementó el uso de gafetes en sucursales a fin de que los clientes pudieran identificar a la persona que los atendía. Se entregaron 12,000 gafetes en todo el país para el personal de sucursal. De este modo, se logró que en las verbalizaciones de los clientes vertidas en las encuestas mencionaran más el nombre del colaborador que los atendió

### Instalación de direccionadores

Con el objetivo de fomentar la derivación transaccional a canales alternos se llevó a cabo un proyecto de instalación de direccionadores, acompañado de una mampara que separa el patio de las ventanillas. Su finalidad es incrementar la privacidad y seguridad de nuestros colaboradores y clientes. Durante 2020 se instalaron en 335 puntos (aproximadamente 32% de la red), llegando a un total de 590 sucursales (57% de la red) con un modelo *smart*.

También mejoramos la atención en nuestras sucursales, lo que se ha visto reflejado en la mejora del indicador de recomendación. También mejoró la disponibilidad de ATMs y multicajeros ubicados en sucursales mediante protocolos para la atención de fallas de primer nivel. El seguimiento a la instalación de direccionadores y contadoras contribuyó a mejorar el tiempo de atención cuando los clientes acudieron a sucursal.

### Modelo Ágil

Hemos consolidado nuestro Modelo Ágil llegando a un total de seis puntos operativos. Estos se concentran en zonas de alta transaccionalidad y número de nóminas, llegando a niveles de derivación de hasta un 75%. Lo anterior nos ayuda a mejorar la calidad en la atención a nuestros clientes en las sucursales satelitales y así enfocarnos en la creación de negocio.

### Pláticas digitales Work Café

Durante la pandemia, en Work Café se elaboró un protocolo de atención a clientes, evolucionando las pláticas a un canal digital, tanto para clientes como para no clientes. Durante 2020 se ofrecieron 78 pláticas, 66 de éstas fueron virtuales. Hemos contado con una asistencia de 89,000 personas, en su mayoría por Zoom o Facebook Live.



# 89,000

personas asistieron a las pláticas digitales Work Café.

### Accesibilidad

Somos un banco responsable que promueve la inclusión financiera y se esfuerza para que cada vez más personas tengan acceso a nuestros servicios financieros. Ofrecemos accesibilidad a nuestros clientes para que puedan realizar transacciones bancarias básicas sin necesidad de acudir a una sucursal. Esto lo hemos logrado mediante nuestra red de corresponsalías.



# 26,769

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



43,169

clientes vulnerables, a quienes brindamos accesibilidad a través de nuestras corresponsalías bancarias.



51,668,738

transacciones realizadas a través de nuestros corresponsales: 6.7% más que en 2019.

Corresponsales	
Total de sucursales	
OXXO	19,446
Telecomm	1,690
7 Eleven	1,873
Circle K	
K	1,212
Tiendas Extra	
Súper 7/24 MiX 1	136
Farmacias Guadalajara	2,300
Woolworth	
Tiendas del Sol	112
<b>Total</b>	<b>26,769</b>

Corresponsales	
Total de transacciones	
OXXO	46,261,403
Telecomm	2,829,184
7 Eleven	1,496,886
Circle K, Tiendas Extra, K	112,914
Súper 7/24 MiX	36,729
Farmacias Guadalajara	912,544
Woolworth	
Tiendas del Sol	19,078
<b>Total</b>	<b>51,668,738</b>

### Sucursal Inclusiva

Inauguramos nuestra primera Sucursal Inclusiva, un nuevo formato que apoya a nuestros clientes de la tercera edad o aquellos con alguna discapacidad, facilitando su operativa y estancia en la sucursal. Cuenta con espacios para sillas de ruedas, amplias zonas de espera, escritorios y ventanillas especiales para el cliente y su acompañante, e incluso un área para resguardo de mascotas de acompañamiento.

### Protección al cliente

#### Protección de datos personales

La Política de Protección de Datos Personales define los criterios que debe observar todo el personal del Grupo Financiero Santander México en el desarrollo de sus funciones para la prevención, gestión y control del riesgo de cumplimiento de protección de datos de carácter personal que podrían afectar a Santander México. Adicionalmente, fija los criterios a aplicar, por el mismo banco, para la correcta gestión del riesgo de cumplimiento de protección de datos.

Nuestra responsabilidad como institución financiera es cumplir con estándares de seguridad de la información a fin de salvaguardar los datos personales e información sensible del cliente.

Cada vez se hace más necesario contar con leyes de protección y privacidad de datos, por lo que mediante la Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información y el Aviso de Privacidad aseguramos el tratamiento correcto de la información del cliente, así como la comunicación oportuna de sus derechos.

Además, para fortalecer la protección de datos personales de nuestros clientes llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Creación de áreas de Compliance dentro del Banco para identificar responsables en materia de protección de datos personales.
- Clasificación de la información y elaboración de inventarios de datos sobre la información que se trata.
- Creación de cursos y manuales de formación en materia de protección de datos, accesibles a todos nuestros colaboradores.



13,328

horas de capacitación en materia de protección de datos personales.

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

Esta política actúa en dos escenarios:

1. Describe los posibles incidentes que podrían ocurrir y la forma adecuada de reportarlos.
2. Presenta las medidas y actividades de diversa índole que deben implementarse para resarcir, mitigar o sancionar el daño. Estas son, entre otras: investigación, propuestas de mitigación y planes correctivos. La Oficina de Seguridad de la Información (OSI) se encarga de elaborar y ejecutar este estatuto.

#### Aviso de Privacidad

Este documento, alineado a los requerimientos legales, se encuentra disponible para los usuarios y determina la posición del Grupo con respecto a la protección de datos personales. Describe, entre otros, los siguientes conceptos: definiciones, datos del responsable, información proporcionada por el titular, finalidad del tratamiento de datos, limitación del uso y divulgación de los datos, y medios para ejercer los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

El cuidado de los datos personales de los clientes es un asunto de suma importancia y se supervisa a nivel global en todas las geografías donde está presente Grupo Financiero Santander. Por ello, se cuenta con un plan anual de trabajo con el cual se califica el cumplimiento de las obligaciones, y una evaluación anual en la que se realiza un desafío de los riesgos en esta materia.

Del mismo modo estamos trabajando cada vez más en la difusión de una cultura de protección de datos personales encabezada por el área de Recursos Humanos y la Contraloría Normativa mediante capacitaciones a todos nuestros colaboradores.

### Principios de protección al consumidor

Nuestra política de Protección al Consumidor tiene como objetivo fijar los criterios específicos para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los derechos de los clientes en su relación con nosotros, así como establecer los criterios concretos para el control y supervisión de su cumplimiento.

Desde 2018 implementamos Los Principios del Consumidor Financiero a nuestras operaciones para asegurar prácticas comerciales éticas. Se dividen en diez indicadores:

1. Transparencia en la comunicación.
2. Trato justo y respetuoso.
3. Precios responsables.
4. Diseño de productos y servicios con visión cliente.
5. Salvaguarda de activos.
6. Gestión de reclamaciones.
7. Clientes vulnerables.

8. Educación financiera.
9. Innovación responsable.
10. Protección de datos personales.

Desde la primera línea de defensa contamos con diversas políticas y canales de atención al cliente en distintos niveles:

- Redes sociales.
- Aclaraciones.
- Reclamaciones y defensor del cliente.
- Sucursales.
- Correo electrónico.
- Banca digital

Como una segunda línea de defensa, desde 2019 el área de Cumplimiento y Conducta adhirió a sus funciones el área de Protección al Consumidor, la cual vigila el cumplimiento de estos diez indicadores encaminados a la salvaguarda de los intereses de los clientes en el Banco en materia de transparencia en la comunicación, trato justo y respetuoso, y protección de datos personales.

A través del análisis de encuestas de calidad y redes sociales, fortalecemos constantemente la metodología de los diez Principios del Consumidor Financiero para así documentar planes de acción que mejoren la experiencia de los clientes. Durante 2020 hemos recorrido un 70% del camino y seguiremos redoblando esfuerzos para perfeccionar nuestra metodología con el establecimiento de umbrales de riesgo y la puesta en marcha de diversos planes de acción.

Nuestro objetivo es continuar con la generación mensual de estos indicadores y que cada uno de los principios que miden la protección al consumidor permanezca en verde, sin tener temas que pudieran trascender de un riesgo de conducta a un riesgo reputacional o la imposición de multas administrativas por parte de las autoridades.

Continuamos reforzando la cultura de protección de datos a través de campañas de comunicación interna dirigidas a todo el personal del Banco y fomentamos el uso correcto de estos indicadores con el objetivo de salvaguardar la información de nuestros clientes en todo momento.

## Ciberseguridad (103-2, 103-3)

Día con día, las tecnologías están más presentes en nuestro entorno, lo cual nos ha permitido el uso de nuevas herramientas para facilitar el uso y la administración de nuestros procesos, así como la comunicación con nuestros grupos de interés.

Creemos que la tecnología es una pieza clave para alcanzar el éxito y optimizar nuestros procesos, sin embargo, estamos conscientes de los peligros que existen al hacer uso de estas herramientas, por ello nos esforzamos en fortalecer cada vez más nuestra ciberseguridad.

Contamos con una política enfocada en los riesgos tecnológicos establecidos en Grupo Financiero Santander México (GFSM) y establecemos las buenas prácticas para proteger la información. Sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la importancia y el uso responsable de la información y de las tecnologías de la información que tienen disponibles.



### Nuestras cinco normas de conducta de Ciberseguridad de GFSM son:

1. **Protege tu información y tu equipo.**
2. **Sé discreto online y en público.**
3. **Piensa antes de dar clic y responder.**
4. **Mantén tus contraseñas seguras.**
5. **Si sospechas, repórtalo.**

La finalidad de la Política de Gestión de Vulnerabilidades de Ciberseguridad es definir, identificar y gestionar las vulnerabilidades que pueden comprometer la información de los activos tipo web o aplicación móvil de GFSM, con el fin de minimizar el riesgo que pueden representar. Para ello se establece una metodología, métricas e indicadores específicos que guían la actuación de la seguridad de la información y mitigan el riesgo de ciberataques con impacto operativo, reputacional y de fraude electrónico.



Como complemento, el Banco cuenta con la Política de Gestión de Incidentes Cibernéticos y un Plan y Proceso de Respuesta a Incidentes Cibernéticos que determinan ante qué y cómo responder a un incidente cibernético. Los eventos de seguridad son detectados por Global SOC (Security Operation Center) y realizan un primer análisis para descartar falsos positivos.

Si se trata de un evento de seguridad, Global SOC envía la alerta al equipo local de respuesta a incidentes cibernéticos y, de acuerdo con la categoría del evento, se analiza siguiendo un libro de jugadas específico. Como resultado de este análisis, el equipo local podría declarar un ciberincidente y llevar a cabo las actividades consiguientes establecidas en el Proceso de Respuesta a Ciberincidentes.

A través de capacitaciones, campañas de comunicación interna y otras actividades, sensibilizamos a nuestros colaboradores en materia de ciberseguridad para evitar que caigan ante correos electrónicos, llamadas, mensajes de texto o mensajes en redes sociales con intenciones maliciosas, acción conocida también como *phishing*, que es usado por delincuentes para el robo de información. El Programa de Sensibilización incluye:

- Campañas de *phishing* ético para todos los empleados (al menos cuatro campañas por año).
- "Hacktober", seminario web como parte de la formación continua.
- "Cyber Heros", una recertificación en materia de ciberseguridad.
- Comunicación corporativa sobre controles de seguridad de la información, comportamientos y eventos externos de ciberseguridad.

Contamos con un canal para que nuestros colaboradores reporten cualquier caso que consideren sospechoso a los siguientes correos: [csirt@santander.com.mx](mailto:csirt@santander.com.mx) o [cybersecurity@gruposantander.com](mailto:cybersecurity@gruposantander.com) añadiendo una captura de pantalla.

Los casos a reportar incluyen:

- Robo o pérdida de información relacionada con Santander, Sistemas de TI Santander o dispositivos personales que contengan información sobre Santander, incluyendo computadoras, dispositivos portátiles, dispositivos de almacenamiento y documentos.

- Llamadas sospechosas o solicitudes de información acerca de Santander.
- Dispositivos externos sospechosos conectados a su computadora.
- Señales de acceso no autorizado; por ejemplo, ventanas emergentes inexplicables o solicitudes de credenciales.
- Extorsiones o demandas de rescate que afecten sistemas tecnológicos, servicios, infraestructura, información o amenazas para difundir información a través de medios u otros canales públicos que puedan afectar la reputación de Santander.
- Cualquier correo electrónico sospechoso de *phishing*.

## Defensor del Cliente

La opinión de nuestros clientes es un elemento fundamental para ayudarnos a mejorar el servicio que prestamos como institución financiera, y por ello contamos con un mecanismo institucional para escucharlos.

El modelo del Defensor del cliente se ha ido perfeccionando desde su implementación hace más de diez años. Su gestión es responsabilidad de terceros, lo que permite que el proceso para la resolución de conflictos sea objetiva, precisa y transparente.

### Herramientas del Defensor del Cliente

#### Corporate Tableau

ofrece el historial para el seguimiento puntual de los asuntos tratados y resueltos por el Defensor del Cliente.

#### NeoJúpiter

permite que los colaboradores de la Banca Comercial y de Particulares conozcan el estatus de sus clientes y cuántos están siendo atendidos por el Defensor del Cliente.



# 77.5%

de los casos atendidos fueron resueltos a favor de los clientes.

2020	
Casos recibidos	3,878
Casos cerrados	3,288
Casos resueltos a favor del cliente	2,549

Medios de denuncia	Número de casos
Teléfono	82*
Correo electrónico	2,796
Persona	30*
Web	663
Otros medios	307**

\*Derivado de la pandemia por COVID-19, el Defensor del Cliente inició su trabajo remoto en el mes de marzo, por lo que los 82 casos recibidos vía telefónica corresponden a los meses de enero, febrero y 13 días de marzo.

\*\*En este rubro están incluidas las recomendaciones internas y externas, el direccionamiento de otras áreas y las redes sociales, entre otros medios.

Debido a la crisis sanitaria, el Defensor del Cliente –que pertenece a la Dirección Ejecutiva de Atención al Cliente– tuvo que modificar su operación: se alineó a la nueva forma de trabajo a distancia, por lo que dejó de recibir clientes de forma personal, poniendo mayor énfasis en la atención por correo electrónico y a través de las redes sociales.

## Prácticas comerciales

Como parte del mundo globalizado, la economía y las prácticas comerciales se encuentran en constante evolución. Al ser un banco responsable, mantenemos un firme compromiso con la sociedad y el medio ambiente para contribuir a un futuro mejor, pero también tenemos el deber de cumplir con prácticas comerciales competitivas.

En Santander trabajamos continuamente para que nuestros productos y servicios no solo sean innovadores, sino también sustentables, y que nuestros colaboradores brinden la atención óptima que merecen todos nuestros clientes.

En nuestra estrategia para acercarnos a los clientes hacemos uso de mercadotecnia responsable y patrocinios con conciencia, además de que medimos los impactos sociales y ambientales de nuestras operaciones.

## Marketing responsable

El marketing es una herramienta de gran relevancia para cualquier negocio pues asegura que sus clientes tengan presentes sus productos y servicios. Como banco socialmente responsable desplegamos una mercadotecnia que permite hacer visibles nuestras iniciativas sociales y ambientales, así como nuestro compromiso con las personas, las empresas y el medio en el que nos desarrollamos.

Durante 2020 llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Reducción del número de impresos en sucursales. A raíz de la crisis sanitaria, los materiales impresos fueron mínimos e incentivamos a los clientes a usar la banca digital.
- Los proveedores de las carteleras impresas en exteriores utilizan tintas biodegradables.
- Mayor contratación de carteleras digitales en lugar de impresas.

En nuestro Tracking de Imagen y Marca 2020 tuvimos los siguientes resultados:

- Top 3 de bancos en el indicador de notoriedad de marca entre las ocho principales marcas de bancos del país.
- Top 3 en notoriedad publicitaria en primera mención.
- Uno de los bancos con el menor rechazo entre los no clientes.
- En indicadores de imagen "Sencillo, Personal y Justo" nos ubicamos en el top 3 como un banco con el que es fácil trabajar, que tiene procesos ágiles y sencillos.

En indicadores de imagen y posicionamiento con impacto en la construcción de marca, nos mantenemos en el top 3 en los indicadores:

- Banco líder.
- Banco en el que se puede confiar.
- Banco innovador.

Durante la contingencia, de acuerdo con el Barómetro Global, nuestros clientes nos percibieron como:

- El banco que más está haciendo por ayudar a la sociedad durante la pandemia.
- Una institución que está implementando medidas para que pueda continuar con las transacciones de los clientes de manera habitual.

Hemos presentado un mejor desempeño en:

- La seguridad del uso de tarjetas de crédito y débito en compras online.
- Experiencia en canales digitales (Supermóvil/Supernet).
- La comunicación brindada a los clientes.

## Redes sociales

El uso de las redes sociales como canal de comunicación y difusión nos ha permitido interactuar con nuestros grupos de interés de una manera más constante y activa. A través de Facebook, Twitter y YouTube compartimos videos, infografías y noticias relacionadas con temas como educación financiera y protección de datos, entre otros, además de campañas sociales.

Debido a la pandemia por COVID-19, durante 2020 promovimos diferentes campañas para hacerle frente a la crisis. Entre ellas se encuentran:

- #YoMeQuedoEnCasa: La primera campaña de concientización sobre la necesidad de guardar cuarentena fue desplegada en marzo, y con ello fuimos pioneros en la comunicación del COVID-19 en la banca mexicana. Tuvo un alcance de 950,854 usuarios.
- Apoyos de tres meses a clientes: Esta campaña se realizó para que los clientes conocieran los apoyos brindados a los diferentes segmentos a raíz de la pandemia. Tuvo un alcance de 5,587,175 usuarios.
- Apoyos a médicos: Se hizo la entrega de equipos de protección y diversos insumos al personal médico de primera línea. Tuvo un alcance de 881,603 usuarios.

	Total de seguidores 2020	Incremento vs 2019
 YouTube Banco Santander	86,100	96.32%
 Facebook Santander México	2,329,401	7.12%
 Twitter @SantanderMx	301,651	11.50%
 Instagram santander_mex	27,182	101.65%
 LinkedIn Banco Santander México	132,483	114.20%

## Campañas y patrocinios

En años anteriores hemos escuchado la voz de nuestros clientes para responder a sus intereses a través de diversos convenios de patrocinio en eventos culturales, deportivos o de entretenimiento. No obstante, a raíz de la crisis sanitaria, durante 2020 no fue posible llevar a cabo patrocinios. Es claro que seguiremos atentos a las necesidades e intereses de nuestros grupos de interés.

### En 2020 llevamos a cabo las siguientes campañas:

#### Temporada de ratas

Buscó sensibilizar e informar a los clientes sobre los diferentes tipos de fraude.

#### Tarjeta Infoless

Se dio a conocer a nuestros clientes información sobre la tarjeta más segura al no contar con números ni código de seguridad y cómo aplicarlo a su tarjeta personal/convencional.

#### “El mundo digital”

Su objetivo fue posicionar nuestra banca digital como la más completa del mercado, promocionando SuperMóvil, Súper Wallet y SuperNet.

### Debido a la crisis sanitaria se realizaron las siguientes campañas:

#### Campaña institucional Volver

Buscó transmitir un mensaje de optimismo y esperanza dirigido a los usuarios para demostrar lo que hacemos por el futuro de México.



#### Héroes con Bata

Se reconoció la labor del personal de salud durante la pandemia.

## Transparencia y comercialización de nuevos productos

Sabemos que la transparencia en el lanzamiento de nuevos productos para su comercialización supone un gran reto, pero estamos convencidos de que es nuestra obligación enterar a nuestros clientes sobre sus beneficios y posibles inconvenientes.

Contamos con un Comité Local de Comercialización (CLC) que se encarga de evaluar y mitigar los riesgos de conducta, reputacionales y operacionales que pudieran existir en las etapas de diseño, venta y postventa durante la comercialización

de los productos. Este Comité también se encarga de garantizar que los productos o servicios contengan los requerimientos del mercado y de los clientes.

También hay un Comité Local de Seguimiento de Productos y Servicios a través del cual se da seguimiento al comportamiento de los productos y servicios aprobados. En caso de que alguno incumpla con los términos estipulados, se da de baja.

Actualmente existen varios grupos de trabajo que desarrollan iniciativas para considerar a la voz del cliente como centro del negocio y acoplar los procesos y productos a las recientes necesidades, cambiando con esto el concepto de comercialización de productos y servicios y poniendo a los clientes antes que al negocio y las condiciones de mercado. Una de estas iniciativas es la creación de una figura que concentre las necesidades de clientes internos y externos del Banco y que busque soluciones a los procesos más deteriorados y se renueven con la visión de los clientes.

Toda la comunicación que se tiene con los clientes debe cumplir con la normativa establecida en las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, sociedades reguladas, supervisadas por la CONDUSEF.

Asimismo, se ha establecido un procedimiento para que la comunicación sea revisada antes de su publicación por Jurídico y Cumplimiento, específicamente el área de Protección al Consumidor, que vela por que lo dicho a los clientes sea ético, transparente, legal y se apegue a los criterios establecidos por el Principio de Transparencia en la Comunicación, documentado en la política publicada de Protección al Consumidor.

Durante 2020:

- Se trabajó en un protocolo de atención para clientes vulnerables y diversos en sucursales.
- Implementamos estándares de conducta en la función de recuperaciones y cobranza.
- Difundimos el canal Compliance, a través del cual se busca una formación continua de los empleados en temas de cumplimiento y conducta.



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

- Hacer cumplir la norma aplicable.
- Verificar que el riesgo de comercializar un producto o servicio vaya de acuerdo con el nivel de apetito de riesgo que tiene el Grupo.
- Definir un estudio de viabilidad para cada producto y servicio, incluyendo el análisis de todas las dotaciones y desarrollos tecnológicos requeridos para garantizar su desarrollo.
- Revisar que el producto o servicio encaje en el catálogo de la organización.
- Determinar que los productos financieros estén clasificados adecuadamente según la metodología acordada con la corporación.
- Establecer claramente el público objetivo, atendiendo sus características y necesidades.
- Definir controles claros para que el producto/servicio no se comercialice a clientes que no pertenecen al público objetivo.
- Definir los canales aptos para la comercialización de cada producto/servicio garantizando que su práctica sea ética y transparente.
- Asegurar que en el proceso de aprobación se determine la documentación (publicitaria, comercial, precontractual, contractual y postcontractual) 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.



## Acciones para clientes durante la pandemia por COVID-19

### Programa de apoyo a deudores

Escuchamos la voz de 130,000 de nuestros clientes que se inscribieron al programa de apoyo, para conocer su situación emocional y financiera, así como sus necesidades derivadas de la pandemia. Con la colaboración de más de 30 áreas del Banco logramos gestionar el impacto en las renovaciones y en la cobranza de este grupo de clientes, estableciendo mejores prácticas de comunicación y de gestión para mejorar su experiencia.

### Sucursales

Debido a la contingencia algunas de nuestras sucursales en todo el país han operado de manera intermitente. Trabajamos siguiendo los protocolos señalados por las autoridades y con todas las medidas de higiene y seguridad. Se entregaron 25,000 kits de sanitización (gel antibacterial, cubrebocas y bolsa) y 100,000 (cubrebocas) para el personal y para los clientes.

Durante la pandemia se redujo la capacidad de atención en sucursales, iniciando con 50% de la plantilla disponible en sucursal y subiendo paulatinamente hasta llegar al 75%. Se hizo con el objetivo de garantizar la seguridad de nuestros clientes y colaboradores. También creamos un protocolo de atención de 10X10, debido a que el aforo permitido solo es de diez personas a la vez en sucursal.

### Lanzamiento de e-SPUG

Otra medida para mitigar el impacto ocasionado por la crisis sanitaria y apoyar a los negocios nacionales, fue el lanzamiento de una app que permite hacer cobros inmediatos sin necesidad de una terminal ni un motor de cobros en línea. Es tan sencillo que únicamente se necesita tener un celular o una computadora, acceder al sitio web y afiliarse, ya sea con cuenta Santander o la de cualquier otro banco. A continuación, [e-SPUG](#) genera un link de cobro que puede ser compartido mediante cualquier app de mensajería instantánea. Este proceso se lleva a cabo con las mayores medidas de seguridad y permite agilizar el proceso de ventas de los comercios e impulsar las ventas a distancia.

# Transformación digital

(103-2, 103-3)

Una de nuestras prioridades es adaptarnos a los constantes cambios tecnológicos de la era digital. La integración de nuevas tecnologías a nuestro negocio nos permitirá optimizar procesos, mejorar nuestra competitividad y ofrecer valor adicional a nuestros clientes mediante la mejora de los productos y servicios.



Sabemos que la transformación digital ya no puede considerarse una opción, y es necesario adaptarse a las innovaciones tecnológicas para perdurar. Hemos estado trabajando para que la digitalización sea parte de nuestro negocio y de nuestra cultura.

Sin duda, nuestro personal es la pieza fundamental para la transición a la era digital, y estamos muy orgullosos de su esfuerzo y entusiasmo. Esto nos ha permitido mejorar nuestro desempeño como banco y nuestros procesos a fin de ofrecer productos y servicios novedosos que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

## Digitalización de canales y plataformas

La tecnología ha sido nuestra mejor aliada para mejorar la experiencia de los clientes. Nos ha permitido optimizar la accesibilidad a nuestros canales y plataformas y así satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Sin embargo, trabajamos sin tregua para continuar perfeccionando nuestros servicios.

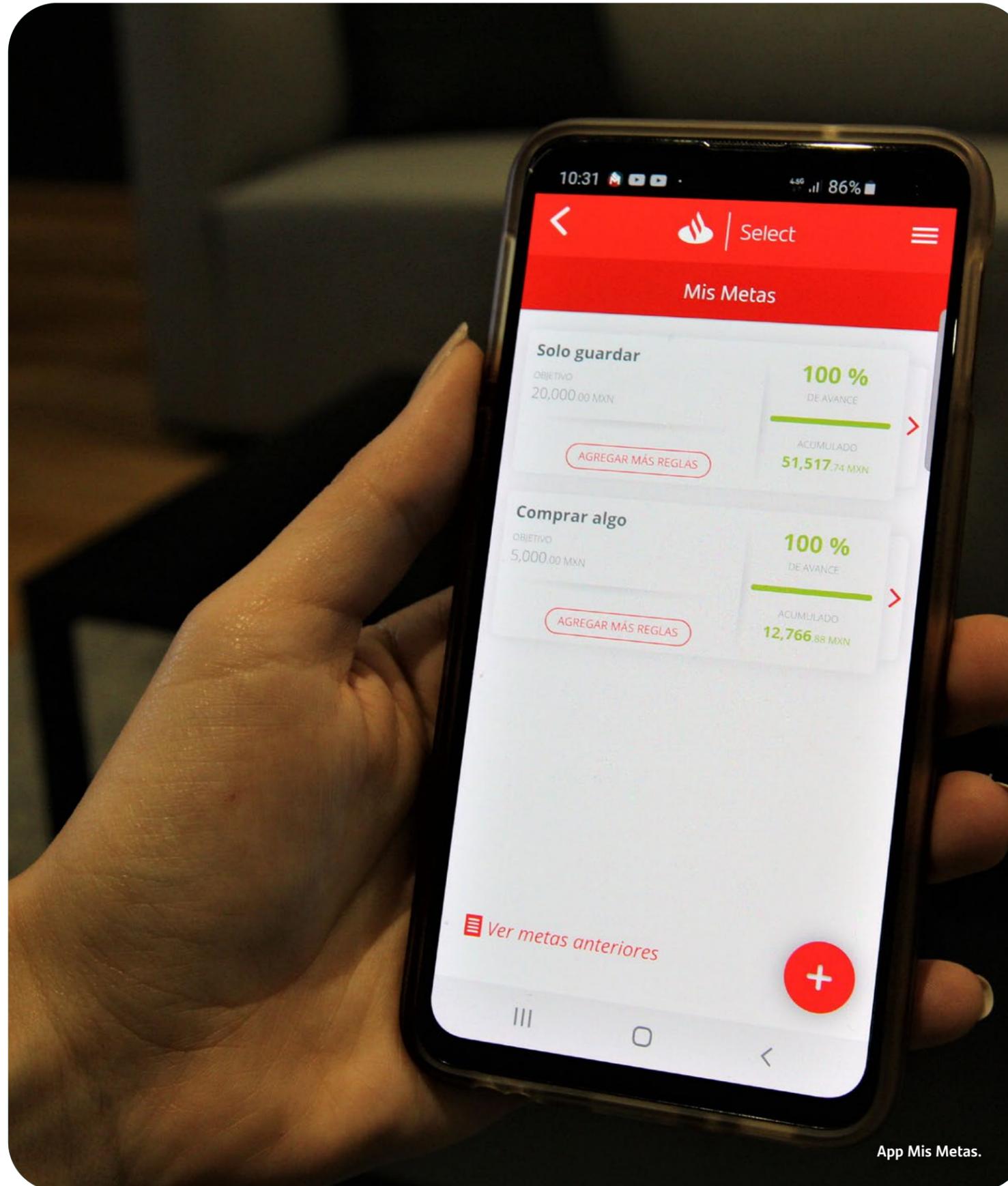
Santander Personal: Este canal de atención remota nos acerca a nuestros clientes digitales mediante una plataforma de comunicación activa con gestores especializados.

## Inversión en innovación y tecnología

Estamos seguros de que tener acceso a las mejores herramientas tecnológicas no solo nos convierte en un banco competitivo; también fortalece la relación con nuestros clientes.

Hoy contamos con la fábrica digital Spotlight que representa una inversión en tecnología mediante la implementación de diferentes proyectos para optimizar nuestra transformación digital.

En 2020 tuvimos grandes aciertos. Algunas de nuestras apps fueron reconocidas por su gran valor en el sector financiero, implementamos nuevas plataformas para mejorar la experiencia de nuestros clientes y continuamos apoyando a la sociedad mexicana mediante la creación de una app para mitigar los efectos ocasionados por la pandemia de COVID-19. Entre nuestras plataformas más importantes se encuentran:



App Mis Metas.

**Santander TAP:** Esta herramienta permite a los clientes realizar pagos en cuestión de segundos desde su aplicación de mensajería preferida (CHAT) a cualquier banco, sin necesidad de conocer la cuenta bancaria del destinatario y desde diez pesos. Los clientes han valorado esta solución asociando a Santander como un banco muy innovador. A 19 meses de su lanzamiento, más de 400,000 clientes se han suscrito al servicio, y se han realizado 1.6 millones de pagos por un monto total de \$820 millones.

**Mis metas:** Para fomentar el ahorro y la educación financiera, en 2020 desarrollamos "Mis Metas", primera herramienta basada en las ciencias del comportamiento para impulsar el ahorro que permite al cliente establecer sus propios objetivos de ahorro de acuerdo con sus necesidades. Los clientes pueden programar y automatizar metas de ahorro dividido en siete categorías disponibles: Monto Fijo, Redondeo, Disfruta y Guarda, Apartanómina, Reto 52, Ahorra TAP y Pasión Futbolera.

**Durante 2020 Mis metas fue reconocida en dos ocasiones por Fintech Americas, comunidad especializada en transformación financiera en América Latina. En mayo recibió el premio Platino, máximo galardón a la Innovación Financiera en México y en noviembre con el premio Oro en la categoría Disruptiva en la región de América. La plataforma fue seleccionada entre más de 100 innovaciones de bancos e instituciones financieras de 20 países que presentaron proyectos, con una gran variedad de iniciativas de innovación y transformación.**

**CoDi:** Es un esquema de pagos digitales a través de Códigos QR, regulado por el Banco de México y obligatorio para todos los bancos. Santander fue el primer banco certificado por Banxico para utilizar CoDi, liberando el servicio en tiempo y participando en los pilotos en Tulancingo, La Paz y Progreso. En 2020 se realizó una inversión de \$17.8 millones para este proyecto.

**SuperRED:** Diseñamos el concepto de Digital Merchant a través de SuperRED, una plataforma tecnológica que brinda servicios financieros integrados a pequeños comercios. La innovación para impulsar la inclusión financiera es nuestra prioridad estratégica.

En la fase 1 del piloto, ejecutada durante todo el año 2020, se instaló esta solución en más de 1,700 tiendas de conveniencia, donde el tendero accede a una cuenta bancaria, mejora su negocio con herramientas digitales (inventarios, control de productos, etc.), acepta pagos con tarjetas, pagos con CoDi, pago de servicios y obtiene puntos con cada venta. En 2020 se realizó una inversión de \$16 millones para este proyecto, y se encuentra en evaluación la continuidad de la fase dos.

**COVID-19 App:** En colaboración con otra institución financiera desarrollamos y entregamos al Gobierno de México una plataforma digital para ayudar a implementar mejores prácticas en la gestión del impacto del COVID-19 entre la población mexicana. Los objetivos fueron:

- Brindar información oficial y transparente.
- Desarrollar una herramienta simple, intuitiva y escalable.
- Entregar al Gobierno información en tiempo real para la toma de decisiones.

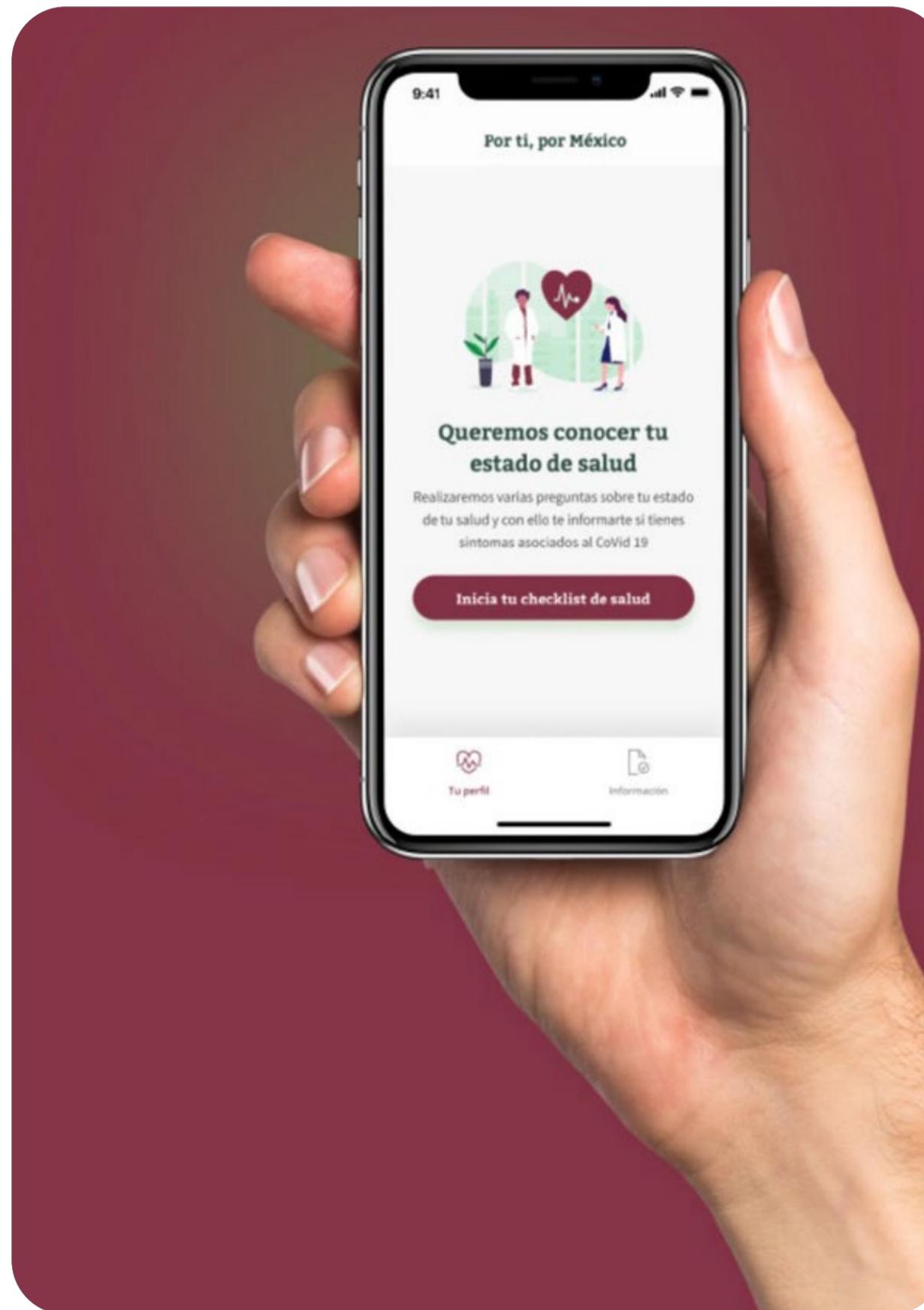
Las apps para el Gobierno Federal y el Gobierno de la Ciudad de México fueron liberadas en mayo de 2020 con cuatro funcionalidades básicas: auto diagnóstico; recomendaciones, noticias y FAQs; Centros de Salud, y notificaciones Push. Al cierre del año 2020 se registraron más de 1.4 millones de descargas.

**App Santander Móvil:** Con el objetivo de brindar una experiencia sobresaliente a nuestros clientes implementamos esta nueva App transaccional, bajo BaaS, que permite hacer la mayoría de las operaciones con un par de clics. También simplifica la forma de interactuar con nuestra banca móvil al tener en una sola pantalla todas las funcionalidades e información relacionada con la vida financiera de nuestros usuarios.

Es una fusión de las dos apps más importantes del Banco: Super Móvil y Super Wallet. Esto supone los primeros pasos para proveer al cliente una experiencia social y personalizada.

**App Santander Universidades:** Cuenta con las mismas funciones que App Santander Móvil, pero con un look moderno y enfocado en nuestros clientes universitarios.

**BaaS:** Esta nueva plataforma digital abierta con APIs permite habilitar un servicio omnicanal a los clientes; la posibilidad de construir transversalmente productos digitales, reutilizables y escalables brindando una experiencia consistente para el cliente. Esto nos permite competir con las grandes tecnologías y estar preparados para la regulación "Open Banking".



**Apertura de cuenta 100% digital:** Se trata de un nuevo canal para captar clientes, 100% remoto, digital y sin tener la necesidad de acudir a una sucursal. Esto es un hito en el camino a la transformación digital de nuestro Banco. Nos permite ser el primer contacto con el cliente y estar disponibles en cualquier momento para abrir una cuenta.

**Asistente virtual para SuperNET:** Nuestro nuevo asistente virtual llamado "Sandi" busca ser un apoyo financiero para nuestros clientes. Su función inicial es resolver las dudas y eventualmente evolucionará para ayudar a realizar operaciones transaccionales. Desde 2020 "Sandi" está disponible en SuperNET y en la Red de Sucursales, sumando entre ambos más de 134 conversaciones disponibles.

**App SuperMóvil:** Es el producto clave de la banca digital y el principal canal de ventas, así como el de mayor interacción digital de nuestros clientes.

 **5 millones**

**de clientes digitales durante 2020: un millón más que en 2019.**

**En abril de 2020 anunciamos con orgullo que IT Masters Magazine premió a Carlos Marmolejo, nuestro D.E. de Innovación, como el IT Master 2019.**

**Este reconocimiento evalúa el desempeño, liderazgo, trayectoria, empuje al negocio e impacto social. Es un hecho que productos como SuperRED, Santander TAP y Mis Metas nos han diferenciado en el mercado.**



Alianza Santander - Fundación AMA

## Crecimiento Inclusivo y Sustentable

Inclusión y empoderamiento  
financiero

Huella ambiental

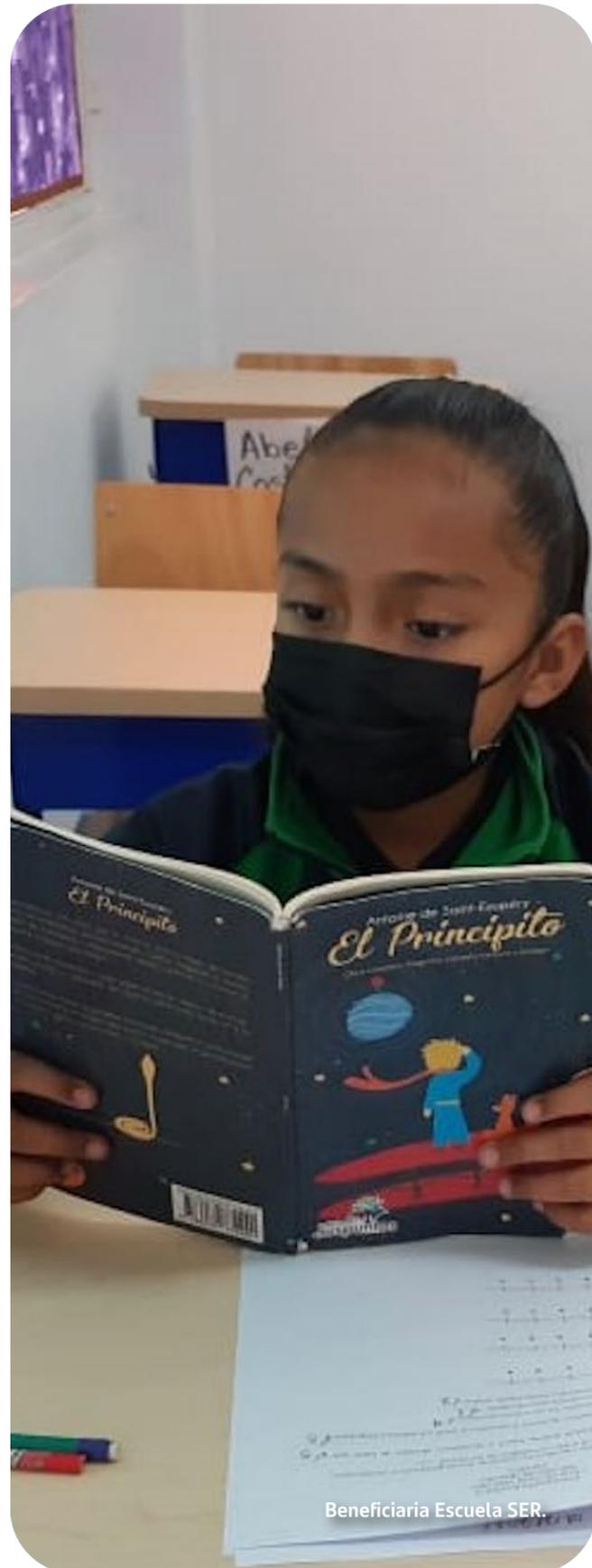
Apoyo a la educación  
superior

Nuestro compromiso con la  
sociedad



Beneficiarios FPNM.

Para contribuir al crecimiento inclusivo y sustentable de las comunidades en las que operamos, y atender las necesidades de nuestros clientes, contamos con iniciativas que impulsan la inclusión financiera, el emprendimiento, la creación de empleo, la educación y la transición a una economía baja en carbono. Para lograrlo, tomamos en cuenta riesgos y oportunidades sociales y medioambientales. Todo con el fin de garantizar el bienestar social.



Beneficiaria Escuela SER.

Como parte de nuestros objetivos de banca responsable ponemos en práctica diversos programas para contribuir al progreso de la sociedad y al bienestar del medioambiente y así garantizar un mejor futuro para todos. Esto lo hemos logrado a través de iniciativas que apoyan a la educación superior, el emprendimiento, la creación de empleo y la inclusión financiera.



millones de inversión social.

\* Total: 177,167,060.18 del cual 51% corresponde a Universidades, 26.6% al Banco, 14.8% a clientes y 7.6% a colaboradores.



iniciativas de inversión social<sup>14</sup> que beneficiaron a 64,411 personas en el año.



la primera emisión de un Bono Social de Género en México para FIRA<sup>15</sup>.



microcréditos otorgados a través de Tuiio.



becas otorgadas a jóvenes universitarios del país.

14. Voluntariados, donativos, colectas en cajeros y FPNM.  
15. Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura.



SAM ESG, el primer Fondo de Inversión de Renta Variable con criterios de sustentabilidad en México.



de las compras totales se hacen con proveedores nacionales.



personas beneficiadas con programas de educación financiera.



millones invertidos en el Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES).

# Inclusión y empoderamiento financiero

(103-2, 103-3)

Contribuimos al desarrollo y progreso de nuevos negocios a través del otorgamiento de créditos y financiamientos con enfoque socioambiental e iniciativas que promueven la internacionalización y conectividad, y a la vez impulsan la creación de empleo y profesionalización. Acciones así nos posicionan como uno de los principales aliados para que los emprendedores mexicanos se sientan respaldados para alcanzar sus objetivos.



Stand virtual Semana de Educación Financiera 2020.



**Después de que la pandemia la dejó sin trabajo, Mercedes Cruz inició su negocio de venta de comida de puerta en puerta junto a su suegra. Tuiio le dio un préstamo y le proporcionó educación financiera para iniciar su emprendimiento, El Sazón de Ángel, y generar ingresos para mantener a su familia.**

“Lo que más nos gusta de Tuiio es que nos dieron una tarjeta de débito para que podamos ahorrar, comprar bienes y seguir avanzando. Sabiendo que tengo dinero en la tarjeta, no tengo que preocuparme. Sin este préstamo no habríamos podido despegar el negocio. Empezamos de cero con ese dinero. Me gustaría agradecerles por ayudarnos a construir algo y seguir adelante”.

Mercedes Cruz,  
**Ciente Tuiio.**

## Historia de éxito El Sazón de Ángel

Tizayuca, Hidalgo, México



PARA SABER  
**MÁS**

## Programas para las PyMEs

Nuestro propósito es convertirnos en un actor líder que contribuya al progreso de las personas y las empresas mexicanas, pues sabemos que solo haciéndolo juntos será posible crecer de manera inclusiva y sustentable. Es por ello que ofrecemos diversos servicios para PyMEs que les ayuden a seguir coadyuvando en la generación de empleo y el desarrollo económico de la comunidad.

Con el fin de impulsar a las pequeñas y medianas empresas que apenas inician, Santander PyME opera de acuerdo con cinco pilares: Talento y formación, Empleo, Internacionalización, Conectividad y Financiamiento.

También ofrecemos créditos con enfoque socioambiental:



### Emprendedores:

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



### Crédito Agro:

Financiamientos dirigidos a clientes que se dedican a actividades primarias y de comercialización, a la agricultura, ganadería o servicios del sector rural. Los pagos están alineados al ciclo agrícola.



### Impulsos comerciales:

Apoyo económico a sectores especializados para promover el emprendimiento en México.



### Mujeres empresarias:

Financiamientos otorgados a mujeres para impulsar el crecimiento y modernización de sus negocios lo que permite eliminar barreras de acceso. Creados en alianza con NAFIN.



### Mujer crezcamos juntas:

En conjunto con el Gobierno de la República, ofrecemos créditos exclusivamente para mujeres empresarias que desean renovar, modernizar, equipar, arreglar y/o expandir su negocio.



# 8,700

clientes con créditos agro.



# 29

préstamos otorgados a PyMEs y emprendedores individuales con características socioambientales.



Pláticas PyME en Work Café.

A fin de impulsar el crecimiento de las PyMEs locales, apoyamos la generación de alianzas comerciales con algunos de los socios con quienes colaboramos. Lo hacemos mediante programas de vinculación y atención empresarial a nivel internacional para que las pequeñas y medianas empresas tengan la posibilidad de exportar e importar sus productos. Los programas son los siguientes:

**Santander Trade:** Este servicio apoya a nuestros clientes para que logren con éxito su expansión internacional mediante el acceso a información del mercado internacional, bases de datos mundiales, directorios internacionales y servicios personalizados.

**International Desk:** Este centro de atención personalizada promueve la internacionalización de los clientes PyME al poner a su disposición nuestra red internacional de bancos comerciales e información oportuna de productos financieros.

### PyME Advance

Ponemos al alcance de las PyMEs una serie de cursos online que abarcan diversos temas. Durante 2020 y a consecuencia de la pandemia, no se otorgaron becas para formación presencial puesto que la oferta no financiera migró a la modalidad remota mediante webinars. Los temas se enfocaron en cuestiones puntuales de gran interés para nuestros clientes: plan de supervivencia para PyMEs, perspectiva de las PyMEs en México, entre otros.



### Los webinars

se realizaron en alianza con Work Café Santander, fundación Wadhvani y la Universidad Anáhuac.



# +2,900

## usuarios impactados en 15 eventos digitales.

### Economía inclusiva

Como parte de nuestra estrategia para generar un mayor impacto en el sector PyME, conformamos diversas alianzas:

**Avanttia:** Ofrece una forma de cobranza a través de la nube mediante cualquier dispositivo con acceso a internet, lo que permite que los dueños gestionen de manera óptima la cobranza de sus empresas y el cumplimiento de los procesos fiscales en México.

**Cívico:** A través del *crowdsourcing*, este servicio digital permite que las PyMEs mapeen información de negocios y comercios a nivel local para identificar posibles clientes, lograr una conexión entre ellos y potenciar juntos su desarrollo económico.

### Crédito Digital Santander PyME

Como parte de nuestros esfuerzos para optimizar los procesos y trámites ahora nuestros clientes PyMEs y empresarios jóvenes tienen la facilidad de solicitar créditos de manera digital. Esto mejora la respuesta al cliente de 48 horas a solamente 60 minutos después de la aprobación. Contamos con dos esquemas de crédito digital:

- 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.

Así, es posible recibir de manera rápida y sencilla la solicitud de un crédito, evaluar la información recibida y determinar si el solicitante cumple con los requisitos.



Pláticas PyME en Work Café.

### a55: fintech de préstamos para PyMEs

A través de nuestro fondo de capital emprendedor, Santander InnoVentures, desde 2014 hemos invertido en más de 30 empresas para apoyar el crecimiento de los emprendedores y sus negocios. En 2020 invertimos en la iniciativa a55, una fintech latinoamericana que otorga créditos a las PyMEs con el respaldo de los ingresos de las empresas. Esto funciona por medio de una plataforma tecnológica que conecta cuentas bancarias, soluciones de custodia, facturación, medios de pago, inteligencia crediticia e información sobre ingresos de las empresas, y ofrece una gestión y control de cartera en tiempo real.

### App Digital PyMEs

Santander Móvil PyMEs permite que las PyMEs realicen transferencias masivas, pagos de nómina y de impuestos, además de la apertura de cuenta digital y el *cross selling* de productos digitales.

### Sitio web PyMEs

Creamos un nuevo sitio web con la mejor experiencia de usuario (UX), en donde incorporamos todos los productos que brinda a sus clientes nuestro segmento PyME.



### Nuestra amplificación

digital de posts en redes sociales incluyen instituciones como WeWork y Better Business Bureau México.

### Sociedad por Acciones Simplificada (SAS)

Con el fin de potenciar nuestro Onboarding Digital PyME, establecimos un acuerdo estratégico con la Secretaría de Economía, el cual consiste en ser el primer banco en México que reconoce en sus sistemas la información de las empresas dadas de alta como Sociedad por Acciones Simplificada (SAS).

Fue creado para promover la creación digital de empresas por parte de jóvenes emprendedores, impulsando la atención y apoyo del sector financiero para las mismas. Algunos objetivos del esquema son:

- Brindar facilidades a los emprendedores para abrir su cuenta bancaria con beneficios por parte de la institución financiera.
- Facilitar al emprendedor su operación mediante el aprovechamiento de las tecnologías en esquemas seguros y sencillos.
- Consolidar a las empresas mediante la simplificación de trámites asociados a su vida corporativa.

 **2,000**

**nuevas cuentas abiertas en 2020 para SAS a través de Onboarding Digital PyME.**

Debido a la pandemia por COVID-19, apoyamos a las PyMEs mediante iniciativas para aliviar el impacto ocasionado e impulsarlas para superar la crisis. Entre estas se encuentran:

### Programa Gremial de Apoyo a Deudores (PGAD)

En abril de 2020 implementamos el Programa Gremial de Apoyo a Deudores (PGAD) como medida de ayuda para nuestros clientes durante la contingencia por la pandemia de COVID-19. Estimamos una recuperación de la cartera de crédito a partir del segundo trimestre de 2021 con foco en sectores que apuntan a una recuperación más acelerada, como es el caso de agronegocios, salud, Import/Export (por el TMEC), manufacturas y maquiladoras principalmente.



Colaboradores Tuiio.

### Capacitación gratuita a PyMEs

En conjunto con la Universidad Anáhuac y Wahdwani Foundation, se capacitó de manera gratuita a más de 3,000 PyMEs. Esto se llevó a cabo de manera digital a través de webinars que abordaron temas de transformación digital, recursos humanos y resiliencia, y recursos necesarios para afrontar la crisis derivada de la pandemia.

### Inclusión financiera

El acceso a los servicios bancarios básicos es uno de los factores indispensables para impulsar el desarrollo social. Es por ello que nos comprometemos a garantizar el acceso a servicios financieros de calidad a los sectores más vulnerables de la población. Se trata de servicios adaptados a las necesidades de cada persona que promuevan la planificación de sus recursos financieros a través de una educación financiera oportuna y eficaz.

**tuiio**<sup>®</sup>  
FINANZAS DE TÚ A TÚ

### Microcréditos (FS13)

Tenemos el objetivo de generar un impacto social sustentable y rentable que impulse el crecimiento económico y promueva la inclusión financiera. Mediante nuestros microcréditos dirigidos a emprendedores contribuimos a fomentar el éxito de sus negocios. Este servicio se otorga a través de nuestro brazo de Inclusión Financiera "Tuiio, Finanzas de tú a tú".

Tuiio ofrece productos y servicios financieros a la población de bajos ingresos en México. La mayoría de sus clientes son mujeres emprendedoras que no tienen una actividad formal y generalmente están excluidas de las instituciones financieras formales.

El modelo de atención de Tuiio está constituido por 83 sucursales y dos kioscos, donde brindamos asesorías a nuestros clientes de manera directa, lo que genera cercanía con ellos cuando realizan la contratación de algún producto.



Beneficiarias Tuiio.

Durante 2020:



clientes atendidos desde 2017.



de los clientes activos son mujeres.



créditos otorgados.



pólizas de seguro activas.



microempresarios con un crédito activo.



asistencias médicas activas.



de pesos invertidos en desarrollo de sistema para atender al segmento de microfinanzas.

A fin de ofrecer servicios financieros y no financieros a sus clientes, Tuiio se basa en cuatro puntos principales:

- Crecimiento inclusivo.
- Revolución digital.
- Accesibilidad.
- Protección del cliente.

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.



clientes únicos nuevos.

A todos nuestros clientes les ofrecemos:

**Cuentas de ahorro** 100% digitales y libres de comisiones.

**Tarjeta de débito** vinculada a la cuenta.

Realizamos mediciones de impacto social de Tuiio mediante indicadores de corto, mediano y largo plazo con una perspectiva de generación de valor responsable y compartido.

**Productos**

Las líneas de productos que Tuiio ofrece son las siguientes:

**Ahorro**

Nuestros clientes adquieren una cuenta de ahorro digital abierta por nuestros asesores vía remota, con el objetivo de brindarles una herramienta de ahorro a través de la banca electrónica y la banca móvil. Pueden acceder a esta mediante su tarjeta de débito asociada.

**Seguros**

Contamos con una oferta de seguro de vida por enfermedades graves y protección por gastos funerarios. Con el fin de brindar la mayor protección a nuestros clientes y reducir el impacto ocasionado por algún imprevisto. En 2020 se hicieron algunas modificaciones en nuestro seguro de vida. Entre ellos se incrementó la edad de cobertura y la cobertura del saldo deudor, así como el anticipo para enfermedades terminales, ahora a través de Zurich Santander.

También se lanzó una nueva oferta de asistencias médicas que contribuye a la cultura de la prevención y facilita el acceso de nuestros clientes a médicos especialistas, dentistas y laboratorios. Estas asistencias consideran a todo el núcleo familiar y se tiene acceso a consultas médicas con especialistas, check ups y limpiezas dentales.



Conoce más sobre la experiencia de uno de nuestros clientes con ["Tu Cuidado Médico"](#).

### Además, con Tuiio ofrecemos:

**Afiliación al directorio digital Anuncio Tuiio**  
Con más de 19,000 comercios afiliados, se ofrece de manera gratuita a nuestros clientes para promocionar sus negocios.

**Campaña de herramientas digitales**  
Brindamos asesorías en la descarga de las aplicaciones móviles y en su uso para que en el contexto de la pandemia los clientes pudieran realizar transacciones desde casa.

**Aplicación Tuiio Móvil**  
Se habilitó la segunda versión de la app donde se pueden realizar pagos con tarjetas de débito de cualquier banco y consultar los saldos de los créditos grupales e individuales.

## Alianzas Tuiio

### CEOP Partnership for Economic Inclusion

Tuiio participa activamente en la creación de sinergias para catalizar la inclusión y el empoderamiento financiero de las personas. Entre los grupos de trabajo en los que participamos se encuentra el proyecto 365 en el marco del CEO Partnership for Financial Inclusion, iniciativa en la que también participan Axa, MasterCard, PepsiCo y Unilever.

El equipo de Tuiio también participó en conferencias internacionales, entre las que destacan la conferencia virtual "Financiamiento innovador y empoderamiento de las mujeres", organizada por ONU Mujeres e IE School of Global and Public Affairs, así como el panel "Inclusión financiera: más importante hoy que nunca" que se llevó a cabo en la Conferencia de Fintech Americas.

### Apoyo Tuiio - Créditos del Gobierno Federal

Tuiio lanzó un programa de apoyo a sus clientes en el contexto de la pandemia que incluyó:

- Prórrogas para el pago
- Desplazamientos
- Periodos de gracia
- Condonación de intereses

El Gobierno de México lanzó un programa a través del cual acreditó a un millón de microempresarios afectados por la pandemia, principalmente aquellos situados en zonas urbanas que han sido afectados por la disminución de actividad derivada de las precauciones tomadas ante la propagación del virus.

A través de Tuiio administramos a un tercio de esos beneficiarios, a quienes como servicio de valor agregado les habilitamos el pago de los créditos a través de la aplicación Tuiio Móvil. También desarrollamos materiales de educación financiera para ellos y les dimos acceso al directorio digital "Anuncio Tuiio", así como a un grupo exclusivo de Tuiio que ofrece descuentos y promociones.

Este programa desde su lanzamiento ha impactado a 238,184 personas directamente.

## Educación financiera (FS16)

Tenemos el firme propósito de contribuir para que las familias mexicanas, y sobre todo los integrantes más jóvenes, cuenten con suficiente información y herramientas que les permitan administrar sus recursos de manera óptima y tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar económico.

El Banco ha enfocado sus esfuerzos en materia de educación financiera basándose en medios audiovisuales y redes sociales, convencido por un lado de que de esta forma se aprende de manera efectiva y, por el otro, considerando que la educación a distancia se volvió una herramienta esencial durante la contingencia ocasionada por la pandemia del COVID-19.

Las principales acciones en educación financiera durante 2020 fueron:

### Sitio web de Educación Financiera Santander

Durante 2020 continuó el trabajo para mejorar el contenido del [sitio web de Educación financiera](#) del Banco. La página incluye un curso sobre conceptos básicos de finanzas personales, a través del programa institucional "ABC de tus Finanzas", elaborado en conjunto con la ABM y el MIDE, el cual ha sido aprobado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Adicionalmente, el sitio incluye contenidos de la iniciativa de inclusión financiera, Tuiio, enfocados en personas no bancarizadas, emprendimientos, así como materiales para niños, como juegos o audiocuentos y otros contenidos que ayudan a los universitarios a comenzar su vida financiera.

Finalmente, se proveen materiales novedosos e interactivos como calculadoras y simuladores, así como contenidos para fomentar el conocimiento y adopción del sistema de pagos "Cobro Digital" (CoDi).

### Educación Financiera Bobashi

A través del curso ¿Qué onda con mis finanzas?, durante los meses de julio y agosto de 2020 brindamos orientación financiera a las personas de la comunidad Mazahua-Otomí.

### Sitio Educación Financiera Tuiio

Tuiio fortaleció su estrategia de educación financiera al generar su propio contenido y lanzar un [portal](#) para este tema. Esto permitió que en el contexto de la pandemia se pudieran desarrollar materiales con consejos para las finanzas en tiempos de crisis, así como tips de salud.

Además se realizaron podcasts (audiocuentos) para niños, los cuales fueron difundidos por WhatsApp, en los que se compartió información acerca del coronavirus, dinero digital, entre otros. El contenido está disponible en sus redes sociales para la población en general.

### Educación Financiera para PyMEs

En alianza con Work Café Santander, fundación Wadhvani y la Universidad Anáhuac, pusimos a disposición de las PyMEs una serie de *webinars* con el objetivo de darles herramientas para realizar un plan de supervivencia sobre los ejes de comercialización, Finanzas y R.H. Las pláticas virtuales se centraron en los siguientes temas:

- Escenarios macro y micro económicos.
- Cómo llevar las finanzas en momentos de crisis.
- Puntos legales y contables a tomar en cuenta para seguir operando en medio de una crisis.
- Introducción al comercio en línea, recomendaciones para digitalizarse.

## Capacitación Tuiio a colaboradores

Tenemos como prioridad brindar los mejores servicios y la mejor atención a nuestros clientes, y por ello capacitamos a nuestros colaboradores en el desarrollo de habilidades y conocimientos en asuntos financieros y relacionados con la atención al cliente que no solo son de utilidad en el ámbito laboral, sino también en el personal.

(FS16)

### Semana Nacional de Educación Financiera

Cada año el Gobierno Federal, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y en alianza con la Asociación de Bancos de México (ABM), organiza la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF). El evento provee un lugar para que las instituciones públicas, privadas, sociales y educativas de todo el país realicen conferencias, juegos y actividades relacionadas con la educación financiera, sin costo alguno para el público.

A la luz de la pandemia por COVID-19 la SNEF 2020 se realizó por primera vez de manera virtual, y la participación de Santander incluyó un stand virtual con material de educación financiera; contenidos en el sitio de CONDUSEF dirigidos a niños, jóvenes, adultos, personas mayores y emprendedores. Asimismo, del 4 al 18 de noviembre se llevó a cabo una serie de 16 conferencias virtuales con expertos sobre temas de educación financiera a través del Work Café de Santander.

### Capacitación en Educación Financiera para colaboradores

Así como nos enfocamos en contribuir a ampliar la educación financiera de nuestros clientes y de la comunidad en general, también lo hacemos con nuestros colaboradores.

Durante el mes de septiembre 2020, desarrollamos e implementamos un curso de tres módulos sobre educación financiera. El curso es en línea a través de la plataforma Academia MX e incluye contenidos acerca de conceptos básicos sobre gestión de finanzas personales, créditos y seguros.

Del mismo modo, mediante campañas de comunicación interna, invitamos a los colaboradores a unirse al Programa de Educación Financiera Santander a fin de que tomen el control de sus finanzas y estén preparados para el futuro mediante asesorías con un coach financiero, cursos en Academia, AMX Talks y diversas iniciativas de formación.



Stands virtuales SNEF 2020.

**En 2020 la CONDUSEF y Tuiio hicieron una invitación a nuestros colaboradores al Diplomado de Educación Financiera. El objetivo fue fortalecer sus competencias y adquirir conocimientos sobre los servicios y productos financieros, así como promover un mejor manejo del dinero.**

### Finanzas sustentables

Como parte de nuestra Agenda de Banca Responsable, apoyamos a los financiamientos sustentables tomando en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés). Nos enfocamos en promover proyectos que tienen el objetivo de beneficiar al medio ambiente y contribuir al progreso de la sociedad.

### Bonos verdes, sociales y sustentables

En los bonos sustentables los fondos se aplican exclusivamente a financiar una combinación de proyectos de carácter social y ambiental, los cuales están alineados con los Principios de los Bonos Verdes y de los Principios de los Bonos Sociales de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA).

Para impulsar proyectos que impacten de manera positiva al medio ambiente y a la sociedad lideramos la colocación de bonos sustentables a través de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) México. En estos instrumentos de deuda, los emisores nos proporcionan información relevante y evidencias sobre sus proyectos:

(103-2, 103-3)

- Cuál ha sido el uso de los recursos.
- Reporte de porcentaje invertido.
- Resultados.

El área de Debt Capital Markets (DCM), dentro de SCIB México ha participado en su mercado local con formato ESG en las siguientes transacciones públicas:



### Bono verde FEFA 20V

En conjunto con el Fondo Especial para Financiamientos Agropecuarios (FEFA) actuamos como *joint bookrunner* para lograr la emisión de este bono que tiene el objetivo de financiar proyectos que busquen generar beneficios ambientales asociados con el cambio climático: reducción de emisiones GEI, ahorro de agua, menor uso de agroquímicos, mejores condiciones de trabajo, conservación del suelo y mejora en productividad.



### Bono sostenible: Rotoplas AGUA 17-2X (segunda reapertura)

La emisión de este bono tuvo como propósito la obtención de recursos para financiar iniciativas sustentables que mejoran el acceso y saneamiento del agua. El marco de referencia de esta emisión está alineado con los Principios de Bonos Verdes y Sociales, así como con las directrices de Bonos Sustentables, y fue calificado por Sustainalytics como tercero independiente.



### Bono sostenible: VINTE 20X

Es el primer bono corporativo a nivel de América Latina y el Caribe alineado a los estándares para Bonos ODS del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), verificado por Pacific Corporate Sustainability (PCS), empresa del Grupo Pacific Credit Rating (PCR). Los recursos netos de la emisión están destinados para financiar proyectos para el desarrollo de comunidades sustentables por parte de Vinte en México, en línea con el Marco de Referencia de Bonos Sustentables Vinte.



## Bono social FEFA 20G



Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) anunció el lanzamiento de su Portal ESG que consolida sus esfuerzos en la adopción de objetivos sustentables. Hemos fungido como aliados y asesores en la construcción de este marco en políticas de sustentabilidad.

Los esfuerzos incluyen la emisión del primer Bono Social de Género en México el 19 de octubre de 2020 para impulsar la autonomía económica de las mujeres en el sector agropecuario bajo los principios de las mejores prácticas internacionales. Esto les permite la obtención de recursos en tres categorías: inclusión financiera, iniciativa laboral y productiva, y emprendimiento.

### Fondo de Inversión de Renta Variable SAM-ESG



Creado por SAM Asset Management, la Gestora de Fondos de Inversión de Banco Santander, es el primer Fondo de Inversión de Renta Variable con criterios de sustentabilidad en México que incorpora elementos no financieros en su gestión, con lo que propone un vehículo para una estrategia de inversión socialmente responsable. Se lanzó a finales del mes de agosto 2020 en la red de Banca Privada.

El principal diferenciador de este fondo es que a través de una robusta metodología desarrollada por Santander Asset Management a nivel global, se realiza un análisis para conocer si las empresas en las que se invertirá se apegan a criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la administración de sus negocios. Así se obtiene un Score ESG que determina el grado de compromiso con las inversiones sustentables del fondo.



## Otros financiamientos verdes

Contamos con diversos financiamientos de índole sustentable; por ejemplo, para autos híbridos y eléctricos. Durante 2020 tuvimos grandes aciertos, y seguiremos trabajando en futuros proyectos que beneficien al medio ambiente y a la sociedad.

### Model Y

Desde 2019 hemos trabajado de la mano con Tesla y nos hemos consolidado como la financiera preferente de este importante fabricante de automóviles en México, impulsando la innovación y la sustentabilidad, con más de 100 millones de pesos colocados en crédito para autos eléctricos de la marca. Con gran satisfacción estaremos acompañando la llegada a México del Model Y de la marca, con un plan especial de crédito automotriz.

El Model Y de Tesla es un SUV de tamaño medio que por sus características ha levantado altas expectativas en el mercado mexicano.

### Plan Autos verdes

Con apenas tres años desde nuestro primer crédito, nos encontramos en el segundo puesto en financiamiento de autos verdes y somos la financiera exclusiva de tres marcas de auto, una preferente, y de tres marcas de motocicletas. Hemos otorgado 131 créditos, \$114 millones de pesos, a autos verdes a través de marcas como: Tesla, Volvo, Infiniti, Toyota, Land Rover/Jeep, BMW, entre otras.



# 16%

**de incremento** en el número de autos verdes financiados, lo que se tradujo en un **incremento del 38%** al monto financiado.

# Huella ambiental

(103-2, 103-3)

Nuestra consolidación como Banco Responsable se formalizó aún más con la firma de los Principios de Banca Responsable de la UNEP FI en 2019. Bajo estos principios, hemos incorporado la sustentabilidad en las áreas del negocio con el fin de que sus actividades hoy no comprometan el mañana y a las generaciones futuras mediante la promoción de energías renovables, una economía baja en carbono y el financiamiento verde.



Contact Center, Querétaro.

## Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Nuestro consumo de recursos naturales como agua, papel y energía está monitoreado por el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que garantiza un uso responsable en todas nuestras operaciones, así como el control del tratamiento y disposición de residuos y emisiones.

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 que resultan 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 generar un impacto positivo en el desempeño ambiental de la organización.

Por medio del SGA, que es validado por certificaciones y servicios de auditoría, hemos implementado diversas certificaciones que avalan nuestras operaciones responsables:

**Certificación** expedida por la **Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** desde 2013.

Norma internacional **ISO 14001: 2015**.

Certificado **ISO 14001** en nuestros **centros de trabajo**:

- Desde 2004 Edificio Corporativo Santa Fe.
- Desde 2018 los edificios de Querétaro (CTOS, Data Center II y Contact Center).
- En 2020 el Corporativo Patio Santa Fe.

Para mantener estas certificaciones cada año se realiza una auditoría externa de seguimiento por parte de AENOR.

### Política Ambiental ISO 14001: 2015

Todos los colaboradores de las instalaciones del Centro Corporativo Santa Fe y del Corporativo Patio Santa Fe se han comprometido a:

- Adoptar prácticas enfocadas al uso eficiente y responsable de los recursos naturales y materiales con el fin de disminuir la cantidad de residuos, emisiones contaminantes y agua residual.
- Cumplir con los requisitos de la legislación ambiental aplicables a nuestros procesos productivos, administrativos y de servicios de soporte, o cualquier otro.
- Mantener la responsabilidad de mejora continua del sistema de gestión ambiental de la organización.



### Operaciones internas responsables

A raíz de la crisis sanitaria, parte de nuestros colaboradores comenzaron a trabajar desde sus casas, lo que ocasionó una disminución notable en el consumo de agua, energía y generación de residuos como papel y plástico. Durante 2020 llevamos a cabo diversas acciones para mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones en materia de emisiones, consumo y ahorro de recursos, así como en el tratamiento de residuos.

Está claro que esto no sería posible sin nuestros colaboradores: ellos son la clave para garantizar la sostenibilidad del negocio. Por ello, contamos con actividades de sensibilización ambiental que fomentan su participación activa.

Impartimos el curso normativo del sistema de gestión ambiental (SGA) el cual es aplicado a todo el personal administrativo que labora en el área metropolitana en las oficinas de Centro Corporativo Santa Fe y Patio Santa Fe. El objetivo fue informar sobre medidas para generar la menor cantidad de residuos y disminuir el impacto ambiental derivado de las actividades que realiza la organización.

### Emisiones (305-1, 305-2)

El cambio climático es uno de los principales riesgos que afrontamos como sociedad. Para ello nos hemos enfocado en la optimización de nuestras operaciones diarias para aminorar la producción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y así contribuir a su mitigación.

En 2020 el total de emisiones de alcance 1 y alcance 2 fue de 67,257.50 tCO<sub>2</sub>e.



**menos emisiones\*** de alcance 1 en comparación con 2019.

\* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.

(302-1, 305-1, 305-2)

(302-1)

Emisiones <sup>16</sup> Santander México (tCO <sub>2</sub> e)		
	2019	2020
Alcance 1	2,414.10	1,393.15
Alcance 2	73,463.38	65,864.35
<b>Total</b>	<b>75,877.48</b>	<b>67,257.50</b>

## Consumos

### Consumo de energía

Uno de los temas fundamentales para conseguir un bajo impacto medioambiental es el ahorro energético. Hemos implementado diversos instrumentos de medición del consumo de energía, lo que nos permite identificar las operaciones con mayor consumo y así establecer acciones de corrección y aumentar la eficiencia.

### Diseño de Índice Energético

Para optimizar el consumo eléctrico de nuestras sucursales hemos establecido un índice fundamentado en su parametrización y regionalización, que mide el consumo energético anual por unidad de área útil (kWh Anual / m<sup>2</sup> útil de sucursal) de cada sucursal, identifica desviaciones puntuales y genera curvas de comportamiento energético y tendencia de consumo. Esto nos permite determinar cuáles sucursales consumen más electricidad y así aplicar medidas correctivas específicas.

### Uso de energías limpias

Seguimos redoblando esfuerzos para adoptar más acciones que involucren el uso de energía renovable como la compra de energía alternativa al proveedor SKY EPS, cuya generación es a través de cogeneración eficiente. Durante 2020 se han comprado

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

16. El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2020, 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 2020 (CRE). El cálculo considera un enfoque operacional. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), óxido nítrico (N<sub>2</sub>O) y metano (CH<sub>4</sub>).

17. El proyecto no ha podido desarrollarse por los cambios de normativa nacional, que evitan que los generadores que obtuvieron sus permisos bajo la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, puedan incorporar más socios. Hasta 2020 Santander México no cuenta con generación de energía renovable.

70,230,802 kWh, los cuales representan un 53% de energía limpia dentro del total del Banco por cogeneración eficiente.

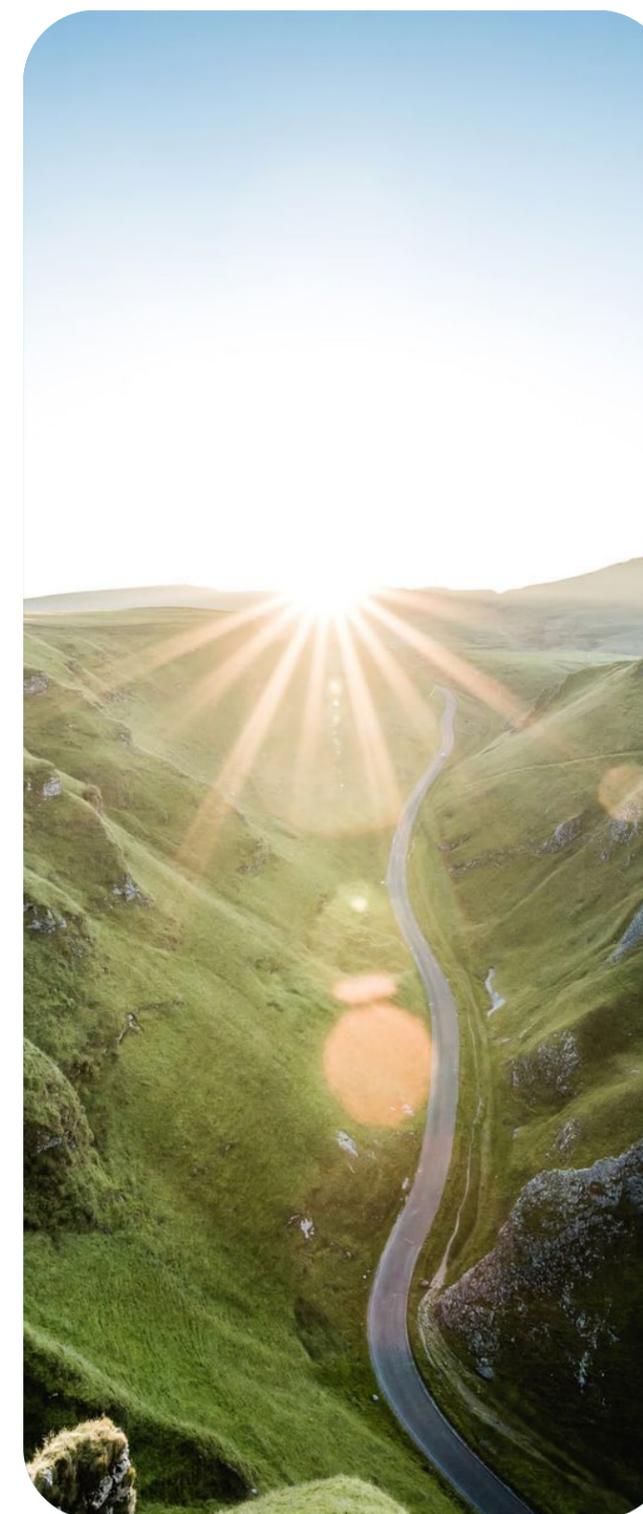
Alineados al compromiso Corporativo de utilizar el 100% de energía renovable en nuestras operaciones, nos encontramos analizando alternativas de compra de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables<sup>17</sup>.

**Materializamos nuestro compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático compensando nuestras emisiones de carbono en 2020. Para lograrlo invertimos en proyectos para disminuir la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI). Realizamos la compra de un Certificado de Reducción de Emisiones (CER) con el cual compensamos nuestra huella de carbono\*.**

**El 5 de noviembre obtuvimos el CER por un total de 67,845 toneladas de CO<sub>2</sub> emitido por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. La compensación de emisiones se realiza mediante un proyecto de energía eólica en Oaxaca (CDM Project 5676: Oaxaca III Wind Energy Project).**

 **70,230,802 kWh**

**de energía limpia por cogeneración eficiente.**



 **8%**

**menos de consumo eléctrico\*** comparado con 2019.

Fuente <sup>18</sup>	Consumo en MJ	
	2019	2020
Consumo eléctrico	523,699,344	479,983,104
Gas natural	3,957,572	1,110,206
Gas LP	4,465,074	1,953,800
Combustibles (diésel y gasolina)	26,373,095	16,622,259
<b>Total</b>	<b>558,495,085</b>	<b>499,669,369</b>

 **58,825,716 MJ**

**menos de energía total\*\* consumidos en comparación con 2019. Esto equivale a 9,225 hogares mexicanos iluminados al año\*\*\*.**

### Eficiencia energética

Para reducir nuestro consumo energético llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Contamos con equipo de control automático de iluminación en la mitad de nuestras sucursales.
- La iluminación y el aire acondicionado del Edificio Corporativo Santa Fe se controla de forma horaria.

\* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.

\*\* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.

\*\*\*Para obtener el cálculo de la equivalencia se consideraron datos 2015 de INEGI y SENER que pueden ser consultados en: consumo de energía en 2015 en los sectores residencial, comercial y público (Petajoules). Balance Nacional de Energía 2016. SENER [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/288692/Balance\\_Nacional\\_de\\_Energ\\_a\\_2016\\_\\_2\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/288692/Balance_Nacional_de_Energ_a_2016__2_.pdf) y viviendas particulares habitadas. INEGI 2015 [https://www.inegi.org.mx/temas/vivienda/#Informacion\\_general](https://www.inegi.org.mx/temas/vivienda/#Informacion_general)

18. El consumo de gas natural, gas LP, diésel, gasolina y energía eléctrica se determinó a partir de las facturas y se convirtieron los consumos a MJ utilizando los poderes caloríficos publicados por la CONUEE [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/619062/Lista\\_Combustibles\\_2021\\_26feb2021.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/619062/Lista_Combustibles_2021_26feb2021.pdf)

## Consumo de agua (303-1, 303-2)

En Banco Santander México consideramos que el cuidado del medio ambiente refleja una actitud ética en la empresa, estamos conscientes de nuestros consumos como Grupo y analizamos cómo podemos tener el mejor uso de los recursos que empleamos a través de iniciativas para mejorar nuestras operaciones y sentar precedentes.

Es por esto que llevamos a cabo diversas campañas de comunicación interna para sensibilizar a nuestros colaboradores y demás grupos de interés sobre la importancia del cuidado del agua.

En Banco Santander México el suministro se realiza mediante la red de agua potable municipal; así mismo para Corporativo Santa Fe se emplea agua tratada en áreas verdes y sanitarios. La descarga de agua residual se realiza a la red de alcantarillado municipal, estas descargas cumplen con los LMP establecidos en la normatividad ambiental mexicana.

Debido al sector al que pertenecemos y a las características de nuestros productos y servicios, nuestras operaciones no generan un impacto ambiental significativo en este recurso; así como dentro de nuestra relación con proveedores y clientes no hay impactos ambientales significativos en la gestión del agua como recurso compartido.

Sin embargo, hemos establecido una Política Ambiental que promueve el uso eficiente de los recursos naturales, la cual nos sirve como referencia para establecer lineamientos que nos ayudan a regular el consumo y gestión de los recursos a fin de evitar impactos ambientales logrando un desarrollo sostenible.

En este sentido contamos con un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma internacional ISO 14001: 2015, el cual nos ayuda a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales.

Obtuvimos la certificación en esta norma internacional de Sistema de Gestión Ambiental en las siguientes instalaciones:

- Edificio Corporativo Santa Fe, desde 2004.
- Los edificios de Querétaro –CTOS, Data Center II y Contact Center, desde 2018.
- En 2020, como nueva adhesión, se certificó el Corporativo Patio Santa Fe.

Además, contamos con un procedimiento para el control de consumo de agua potable cuyo objetivo es controlar el consumo de agua en los procesos operativos, administrativos y de servicios que se realizan en todas nuestras instalaciones.

Entre las principales medidas se encuentran:

- Toma de lecturas en medidores de agua.
- Atención inmediata a fugas de agua.
- Revisión continua del sistema de riego (aspersores y mangueras) para dar mantenimiento.
- Rutinas de revisión de equipos hidrosanitarios tales como equipos de cocina, lavabos, cocinetas W.C./mingitorios, llaves de servicio, para detectar cualquier fuga.
- En temporada de lluvias, uso de agua pluvial para el servicio de W.C. y mingitorios.
- Uso de productos de limpieza biodegradables en el área de comedor y limpieza.
- Instalación de sensores en los grifos de agua, sanitarios ahorradores de agua y mingitorios secos.

Monitoreamos nuestro consumo a partir de:

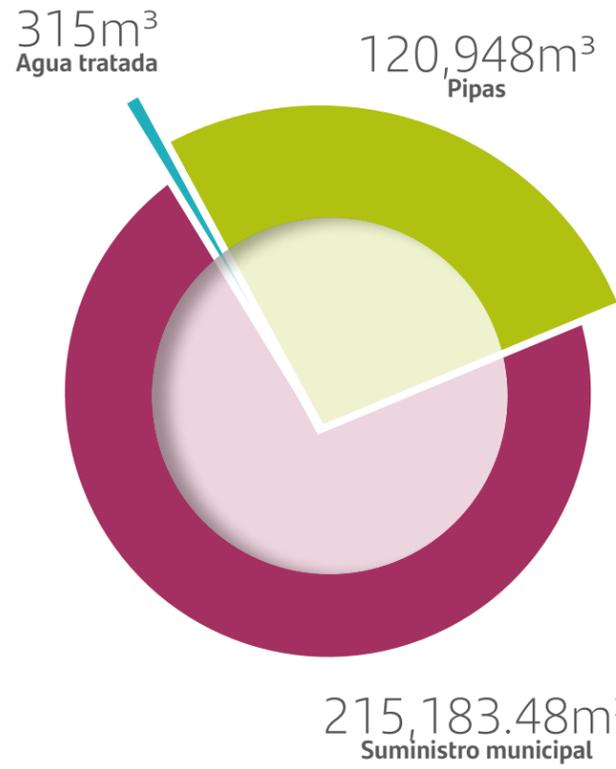
- Recibos bimestrales emitidos por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Rutina semanal de inspección visual a equipos de bombeo.
- Programa de mantenimiento a equipo de bombeo.
- Gráficas de consumo de agua.



(303-5)

Durante 2020 gracias a las medidas implementadas y derivado de la crisis sanitaria, el consumo total del agua disminuyó de 461,258.75 m<sup>3</sup> en 2019 a 336,446.48 m<sup>3</sup>, es decir, un 27% menos.

315m<sup>3</sup> proviene de agua tratada suministrado al Corporativo Santa Fe CDMX, 120,948m<sup>3</sup> de pipas y 215,183.48m<sup>3</sup> del suministro municipal.



### Consumo de papel (301-1)

Para garantizar el futuro sustentable que todos deseamos, es necesario tomar en cuenta el consumo del papel. Es por ello que hemos establecido pautas sustentables al momento de adquirir este recurso, y hemos difundido campañas internas *paperless* para que nuestros colaboradores únicamente impriman lo necesario, reciclen hojas e impriman a doble cara.



de papel consumido en 2020.



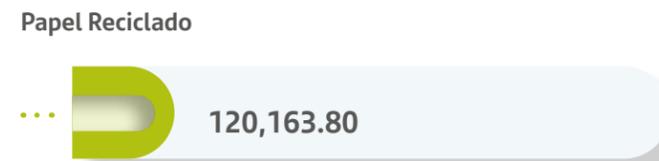
menos de consumo total de papel\* en comparación con 2019.

### Consumo de papel 2020

Consumos por tipo de papel (kg)	Santander México
Papel certificado	701,027.49
Papel reciclado	120,163.80
<b>Total kg</b>	<b>821,191.29</b>

\* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.

Uno de los beneficios del trabajo a distancia fue la reducción del uso de papel lo cual nos ayudó a disminuir el impacto ambiental.



(306-2)



de nuestro papel es reciclado.



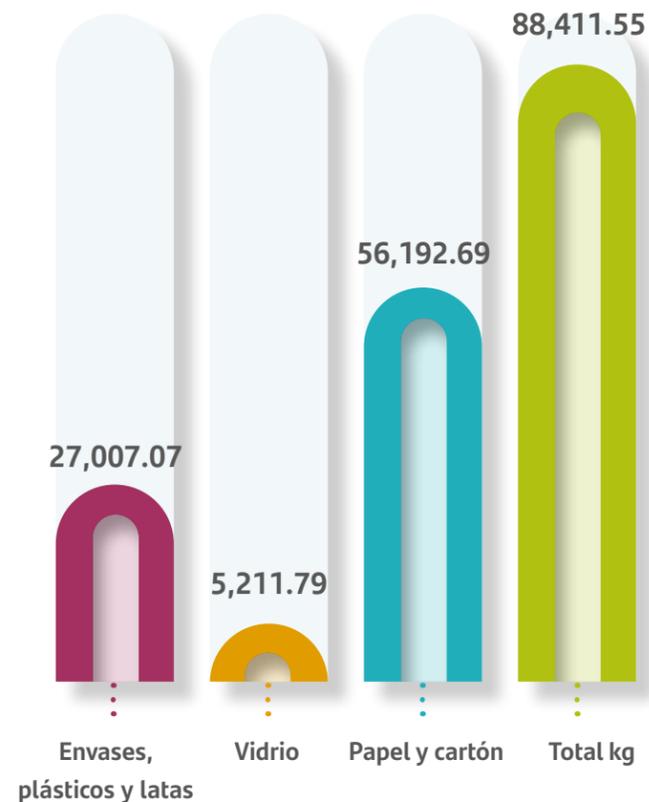
del papel que consumimos proviene de bosques sustentables.

En 2020 continuamos invitando a nuestros usuarios a unirse a [Paperless en SuperNet](#), la banca digital, para disminuir el consumo de papel utilizado en la impresión de sus estados de cuenta.

### Tratamiento de residuos

Hemos realizado diversas campañas internas que buscan concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de separar los residuos dentro de las oficinas. De este modo, hemos logrado la separación de los residuos desde la fuente y con ello disminuir su disposición final a los rellenos sanitarios. Por otro lado, los proveedores asignados para el servicio en los inmuebles, separan y clasifican los residuos. Una vez clasificados, los trasladan en sus transportes para su reciclaje o desecho.

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

**Residuos (kg) Santander México****Eliminamos bolsas**

**de plástico en la tintorería y las pajillas de las bebidas calientes en la cafetería del Corporativo Santa Fe.**

**Sustituimos**

**popotes, contenedores y vasos de plástico por artículos biodegradables.**

Estamos trabajando para que las mismas medidas de cuidado del medio ambiente se apliquen también en Patio Santa Fe.

Asimismo, durante 2020 llegamos a un 83% del cumplimiento de la meta de eliminación de plásticos a través de iniciativas como:

- Incluir productos cuyo empaque no sea de plástico de un solo uso.
- No introducir a los inmuebles productos de plástico de un solo uso.
- Incentivar el *refill* en la cafetería.
- Restringir la venta de agua embotellada al interior de los edificios y utilizar empaques biodegradables en sus comedores.
- Eliminar el servicio de agua en botellas en la sala de juntas y colocar jarras de agua.
- Impulsar la instalación de filtros y bebederos e implementar un sistema de mantenimiento de los existentes.
- Eliminar envases plásticos de sus máquinas *vending*.
- Retirar la caja plástica de las tarjetas de presentación y cambiar por caja de cartón reciclado para su entrega.

**Proveedores**

A fin de alcanzar nuestros objetivos sustentables es indispensable el apoyo de nuestra cadena de valor, conformada por nuestros proveedores. Para trabajar con nosotros, ellos deben estar alineados a nuestros valores y criterios éticos, legales, sociales, ambientales y económicos.

Esto significa que en su contrato establecen el compromiso de contar con un marco regulatorio y procesos para el cuidado del medio ambiente como:

- Capacitación a su personal en materia de gestión ambiental y elementos de concientización que les proporciona Grupo Santander.
- Implementación, ejecución y mantenimiento del programa de orden y limpieza que se enfoca en organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener (5S).
- Establecimiento de parámetros de referencia de consumo de agua potable, detergentes, limpiadores, artículos de limpieza, materiales peligrosos, entre otros.

Al momento de firmar contrato con Santander México, los proveedores, salvo los exceptuados, se comprometen a cumplir con la cláusula de Responsabilidad Social Corporativa y con 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.
- **Lucha contra la corrupción**
  - » Prevención de prácticas de extorsión y soborno.

En los contratos y convenios con nuestros proveedores hemos podido mitigar impactos ambientales y reducir riesgos gracias

a la integración de indicadores en materia de calidad, gestión ambiental, relaciones laborales, prevención de riesgos y responsabilidad corporativa. En 2020 contamos con:

**Aquanima**

Aquanima es nuestra central de compras, y junto con el área de Gestión Integral del Gasto del Banco se encargan de definir, monitorear y evaluar los procesos de compras y pago de terceros. También cuenta con un área de gestión de riesgos, *Vendor Risk Assessment Center* (VRAC), que se encarga de la aplicación de cuestionarios del nivel de compromiso de nuestros proveedores sobre Derechos Humanos, medioambiente y responsabilidad social y sustentabilidad.

**100%**

**de nuestros proveedores formalizados\* por Aquanima cuentan con contratos con cláusulas sobre derechos humanos.**

Para ello, se les pregunta si se les ha otorgado alguna certificación en materia de calidad, gestión ambiental, relaciones laborales, prevención de riesgos laborales, responsabilidad social corporativa, entre otros. Posteriormente, se les solicitan evidencias para determinar su cumplimiento en dichos temas para finalmente hacer la selección.

Todos los proveedores conocen el Código General de Conducta. Además, se realiza una evaluación anual por parte de VRAC, en la que responden a un cuestionario que, entre otros temas, contiene preguntas sobre el Código de Conducta o Ética, anticorrupción, protección de datos, canales para reportar actividades sospechosas y programas de cumplimiento o controles sobre la actividad. Esto se solicita para evaluar el nivel de cumplimiento de los proveedores, lo que incide en su aprobación como proveedores de Santander.

\*519 proveedores formalizados por Aquanima en 2020.

**Reducción de plásticos de un solo uso**

Como parte importante de nuestros objetivos ambientales nos alineamos a la iniciativa de Santander Global de eliminar el uso de plásticos innecesario de un solo uso en todas nuestras oficinas para 2021.

En 2020 cumplimos con la norma ISO 14001 en el Corporativo Santa Fe; esto quiere decir que, como medida para cuidar el medio ambiente, eliminamos los artículos de plástico y los sustituimos por materiales biodegradables. Llevamos a cabo las siguientes acciones:

Durante 2020 se llevaron a cabo diversas acciones para continuar mejorando los procesos operativos:

### Capacitación

Por primera vez se brindó capacitación a proveedores que regularmente no estaban alineados con temas de Banca Responsable. Se llevaron a cabo jornadas de entrenamiento donde se difundió información sobre:

- La importancia de la Sustentabilidad en las empresas.
- Qué es La Responsabilidad Social Empresarial.
- Ventajas de ser una empresa socialmente responsable.
- Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y cómo integrarlos a la empresa.
- Qué es un Código de Conducta y qué debe contener.
- Normativa Internacional ISO (14001, 26000 y 45000).

### Acciones de Aquanima durante la pandemia por COVID-19

Aquanima ha trabajado de la mano con el Banco para hacer frente al COVID-19. En esta labor se han invertido miles de horas hombre en las siguientes acciones:

#### Insumos sanitarios

Para asegurar la continuidad de la operación, desde el inicio de la pandemia hemos trabajado para conseguir los insumos esenciales, como cubrebocas, gel, guantes y toallas sanitizantes, así como servicios y productos especiales.

#### Pruebas COVID-19

Hemos realizado análisis profundos y contactado con los fabricantes directamente en China y otros países para tener a la mano pruebas para detectar COVID-19.



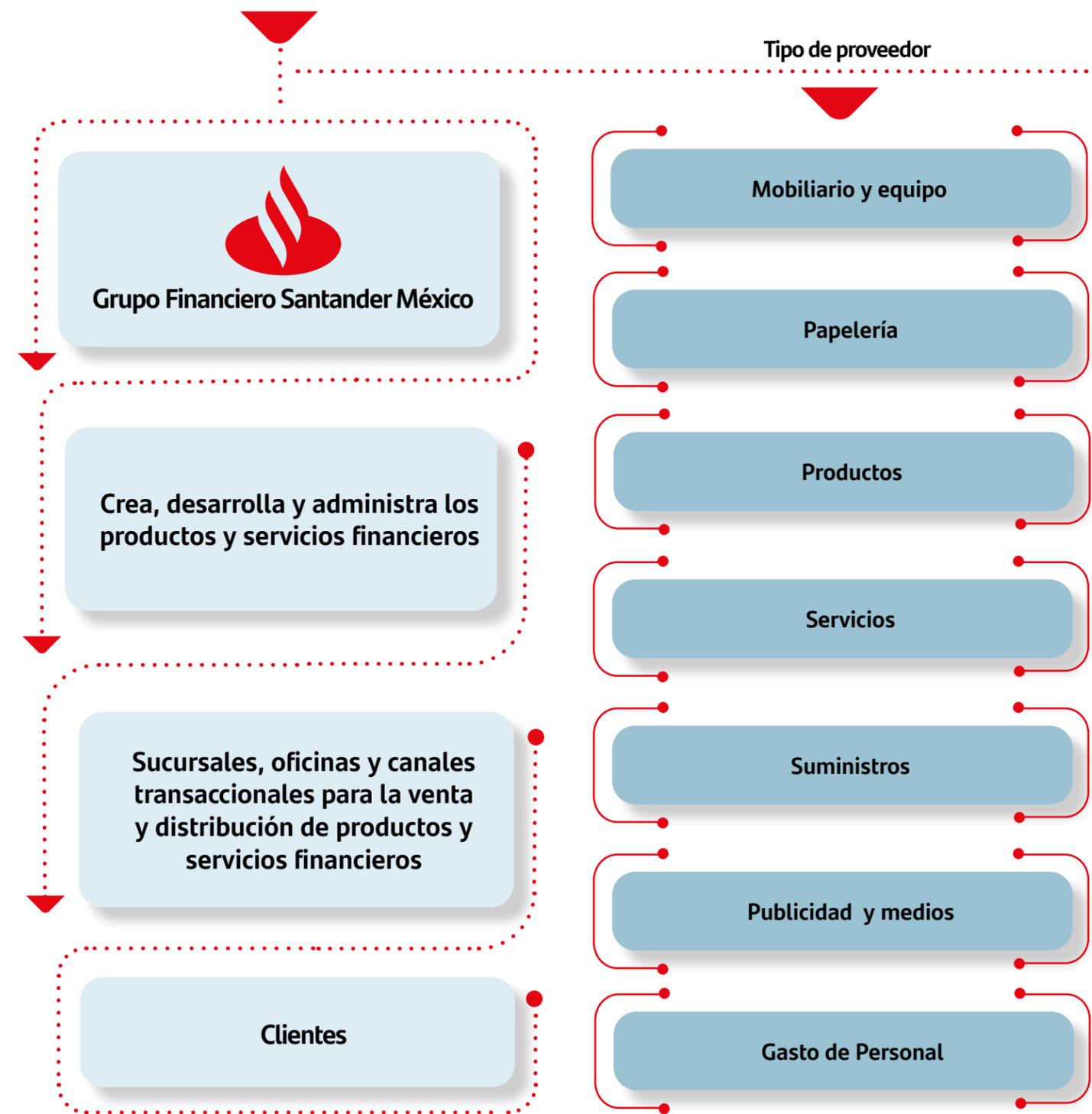
## Financiamiento sustentable y evaluación de riesgos ESG

Para impulsar el desarrollo inclusivo y sustentable del país apoyamos proyectos y obras mediante el otorgamiento de créditos apegados a lineamientos sustentables. Para ello, analizamos los riesgos de estos proyectos financieros bajo criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés) siguiendo estrictamente los mecanismos de los Principios de Ecuador.

### Modelo de externalización y gestión de proveedores

Este modelo establece la aplicación de calculadoras de riesgos para identificar los servicios relevantes y críticos, los cuales son alimentados en un inventario para su seguimiento y control. Esto nos permite evaluar a los proveedores para asegurar que cumplan con los requerimientos adecuados en materia de manejo de información, plan de continuidad de negocio para servicios que soportan un proceso crítico, seguimiento del acuerdo de nivel de servicio, entre otros, y así tomar medidas de manera oportuna.

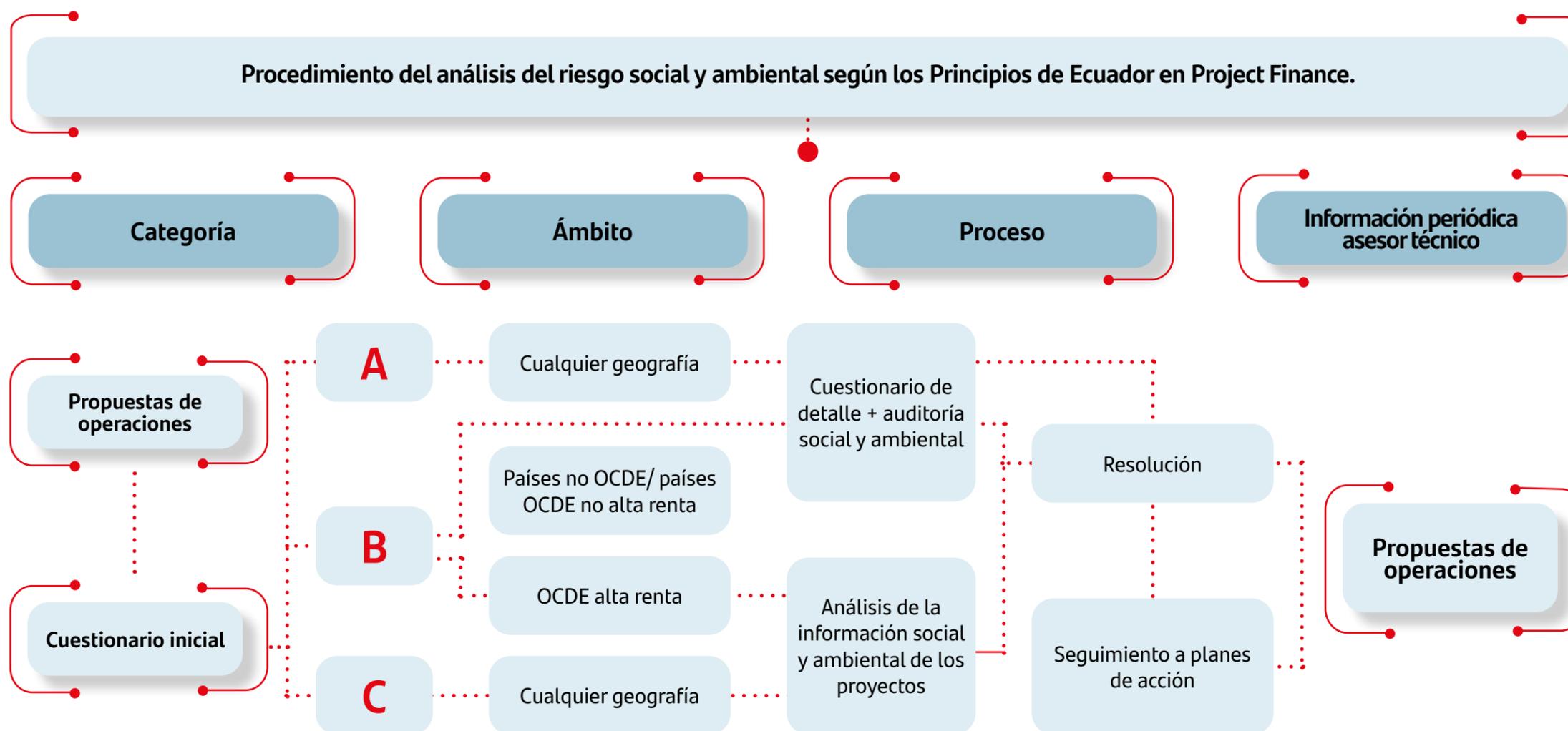
## Estructura de la cadena de valor (102-9)



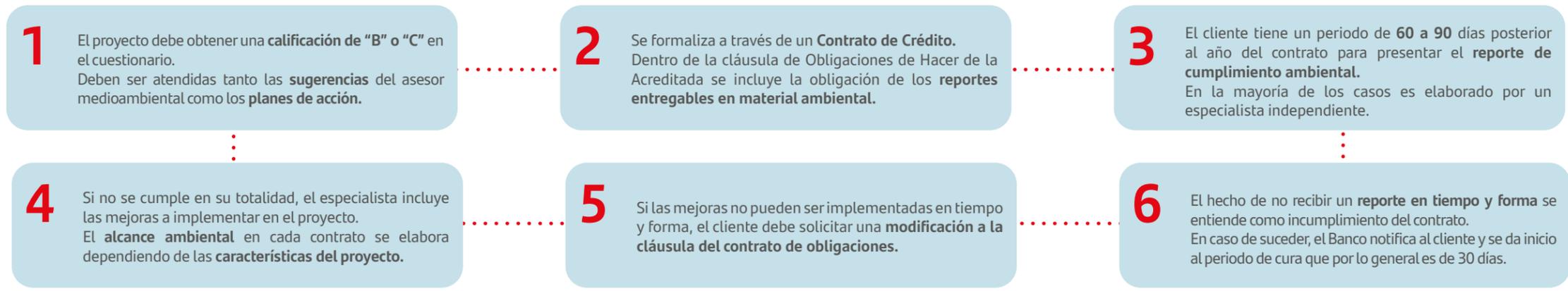
### Evaluación de riesgos sociales y ambientales

En nuestra Política General de Sustentabilidad se establece que respetamos las mejores prácticas internacionales en materia social y ambiental, en concreto los Principios del Ecuador. Cualquier proyecto que rebase los diez millones de dólares (USD) tiene que estar apegado a los Principios de Ecuador.

Para ser aprobado, cualquier proyecto de financiamiento tiene que seguir los pasos descritos a continuación:



- 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:

- 1** **Servicios de asesoramiento financiero de proyectos**  
cuando los costos totales de capital del proyecto asciendan a 10 millones de dólares o más.
- 2** **Financiamiento de proyectos,**  
cuando los costos totales de capital del proyecto sean de 10 millones de dólares o más.
- 3** **Préstamos corporativos vinculados a proyectos**  
(incluido Financiamiento a la exportación en forma de crédito comprador), cuando se cumplan los cuatro criterios siguientes:
  - 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.
- 4** **Préstamos puente con un plazo inferior a dos años**  
que vayan a refinanciarse mediante Financiamiento de proyectos o con un Préstamo corporativo vinculado a proyectos, que previsiblemente cumplan los criterios relevantes.



Participamos en el financiamiento de un proyecto de Infraestructura social:

#### Autopista Urbana Norte

Es una autopista de 9.8 km de longitud sobre Periférico que cruza las alcaldías Miguel Hidalgo, Álvaro Obregón y Benito Juárez, siendo la entrada por Viaducto Bicentenario y la salida por San Antonio. Su innovador diseño de un solo cuerpo estructural y en un segundo piso, permitió dejar la vía libre en su mismo trazo y capacidad. Asimismo, protegió las áreas de alto valor ambiental y urbano deprimiendo la vía libre en la zona del bosque de Chapultepec y Fuente de Petróleos.

### Políticas de Riesgos Socioambientales (102-11, FS1)

Nuestra Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático establece los criterios del Grupo Santander en relación con la inversión en entidades, la prestación de productos o servicios financieros en los sectores de petróleo y gas, generación eléctrica y minería y metalurgia, así como los derivados de negocios de "soft commodities". La política establece criterios para la identificación, evaluación, seguimiento y gestión de los riesgos medioambientales y sociales y otras actividades relacionadas con el cambio climático con base en el principio de precaución. En ella se definen actividades específicas que el Grupo Santander no financia, como por ejemplo nuevos clientes con plantas de generación de energía por carbón, o nuevos clientes o proyectos de carbón térmico.

Bajo los criterios de esta política, evaluamos nuestros créditos y otros productos o servicios financieros como: deuda, seguros, servicios de asesoramiento, equity y gestión de activo.

El proceso de análisis de riesgos socioambientales se divide en tres fases:

1. Recopilación y envío de información.
2. Evaluación de riesgos socioambientales.
3. Integración en el flujo de trabajo de riesgo de crédito.

Además, nuestra política Sector Defensa establece que todas las operaciones en las que participamos en relación con la fabricación, el comercio o la distribución de material de defensa o tecnologías de doble uso deben ser evaluadas para determinar la existencia de riesgos pues pueden ser una amenaza para la paz, la seguridad, la defensa y la estabilidad de ciertos países, así como causar graves daños de carácter económico y ambiental.

Analizamos, en particular, los siguientes riesgos:

- Si los bienes son susceptibles de provocar o agravar conflictos armados o incrementen las tensiones existentes en el país de destino final.
- Si existe un riesgo para la seguridad, la paz, la defensa y la estabilidad de los países.
- Si existen motivos serios para creer que el producto puede desviarse de su destino.
- Si el producto financiado podría ser utilizado para agredir a otro país o imponer por la fuerza una reivindicación territorial, todo ello, teniendo en cuenta la actitud del país con respecto al terrorismo, la naturaleza de sus alianzas y el respeto al derecho internacional.

De acuerdo con los valores y principios fundamentados en el respeto de los Derechos Humanos y en interés de empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general, no nos comprometemos a realizar ninguna operación con empresas que fabrican, comercializan o distribuyen los siguientes materiales definidos como prohibidos:

- Minas antipersonas.
- Municiones en Racimo.
- Armas químicas o biológicas.
- Armas nucleares.
- Munición que contenga uranio empobrecido.



Para saber más sobre nuestras políticas da [click aquí.](#)



**\$1,900 millones**

de euros financiados bajo los Principios de Ecuador en 2020.

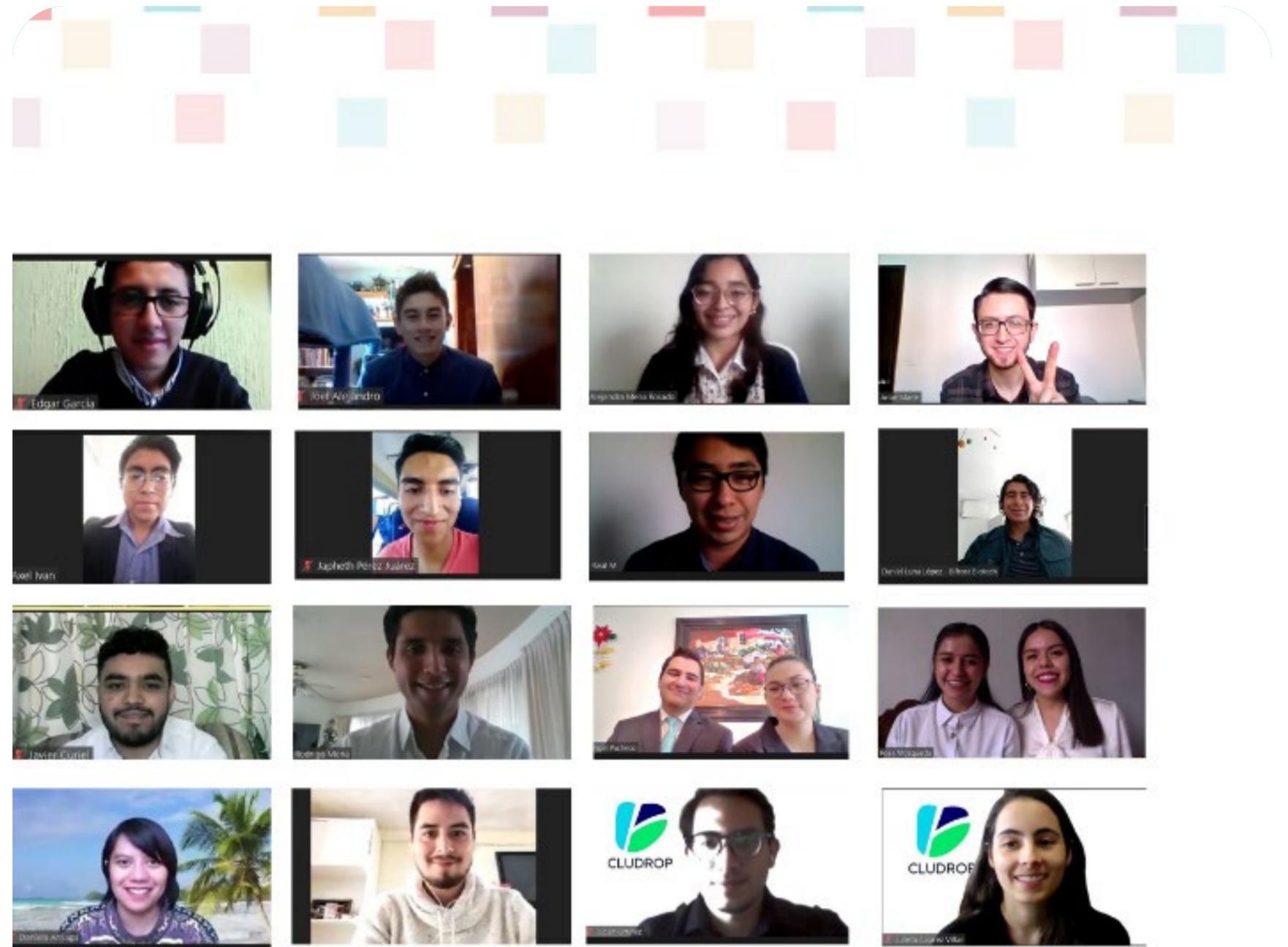


Todos los créditos

de la cartera de Structured Finance obtuvieron una calificación mínima de B.

# Apoyo a la educación superior

La educación superior desempeña un papel fundamental en la sociedad del conocimiento, ya que guía hacia una sociedad innovadora, contribuye al progreso económico y al bienestar social. Para garantizar un futuro más brillante para todos invertimos en la educación superior mediante diversos programas de apoyo que fomentan avances científicos y tecnológicos.



Premio Santander a la Innovación Empresarial

Nuestros principales ejes de acción se centran en orientar académicamente a jóvenes universitarios para el desarrollo de habilidades digitales que faciliten su inserción en el mundo laboral y mejoren su empleabilidad.

 **41,222**

becas de estudios otorgadas, **654%** más que 2019<sup>19</sup>.

 **\$10,000,000**

invertidos en programas de acceso a la educación y desarrollo académico a través de **48** convocatorias a nivel nacional.

 **\$11,936,129**

invertidos y **19,631** beneficiados en programas de empleabilidad y desarrollo profesional.

19. Debido a las circunstancias derivadas de la pandemia, tuvimos la oportunidad de brindar un mayor número de becas digitales.



Beneficiarios becas Santander.

 **\$90,328,310**

invertidos durante 2020 en el **Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES)**.

 **Colaboramos con**

**más de 800 universidades** en todo el país y contamos con convenios específicos con **139 instituciones** a nivel nacional.

### Santander Universidades

Enfocamos nuestros esfuerzos a que más jóvenes mexicanos tengan acceso a una educación óptima y cuenten con las herramientas necesarias. Mediante Santander Universidades generamos alianzas con las instituciones de educación superior más importantes del país a fin de contribuir con la correcta preparación de estudiantes universitarios en todo el país.



Esta área especializada, única en el mundo, apoya el desarrollo de las universidades y estudiantes a través de una oferta de valor que incluye becas, cátedras, proyectos colaborativos y desarrollo de productos y servicios financieros.



## Becas digitales

Derivado de la crisis sanitaria, transformamos la oferta de becas de movilidad académica a becas digitales. Estas convocatorias se enfocaron 100% a certificaciones online con universidades e instituciones de renombre. También contamos con programas en formación de perfiles para la economía digital y desarrollo web. Se dividieron en tres líneas estratégicas.

- **Emprendimiento**

Apoyamos a consolidar las ideas de aquellos estudiantes universitarios que buscan crecer personal y profesionalmente y generar un impacto social positivo. Contamos con diversos programas enfocados en innovación, internacionalización, colaboración e investigación académica.

### Becas Santander TrepCamp

El curso presencial fue sustituido por formación en línea en conjunto con expertos en emprendimiento instalados en Silicon Valley. Los participantes se enfocaron en la elaboración de un modelo de negocios a partir de una solución de alto impacto a un problema global y crearon su pitch, en donde fueron acompañados por mentores e instructores de talla internacional.

### Assessment Center X

Evaluación integrada por 42 escenarios de la vida real, que se deberá resolver con el conocimiento empresarial del participante. Al finalizarlo, se recibirá un reporte sobre su perfil y áreas de oportunidad.

### Becas Santander de Emprendimiento Avanzado

Curso de cuatro semanas enfocado en el estudio de las metodologías emprendedoras más importantes para que los alumnos aprendan sobre el proceso de creación de una *startup* y levantamiento de capital, terminando con el conocimiento de tecnologías emergentes y herramientas que ayudarán a potenciar sus habilidades como emprendedores de alto impacto.

### Becas Santander ANUT

Programa enfocado en la formación de habilidades blandas y emprendedoras para la comunidad universitaria de la Asociación Nacional de Universidades Tecnológicas (ANUT). Se encuentran:

- Becas Santander ANUT Generación I EST
- Becas Santander ANUT Generación I PDA
- Becas Santander ANUT Generación II EST
- Becas Santander ANUT Generación II PDA
- Becas Santander ANUT Generación III EST
- Becas Santander ANUT Generación III PDA
- Becas Santander ANUT Generación IV
- Becas Santander ANUT Generación V

### Becas Santander Innovación Ciencia y Tecnología (SICyT) y Becas Santander SICyT Jalisco 1.2

Programa de formación en habilidades blandas y emprendimiento, para la comunidad universitaria y emprendedora del Estado de Jalisco.

### 100 Proyectos sin Miedo

*Workshop* Virtual Intensivo para emprendedores que tienen un proyecto en mente y que, por miedo, no lo han hecho realidad. Programa enfocado en el cambio de paradigmas para la obtención de nuevos conceptos para que logren hacer su proyecto realidad.

### INC Monterrey

Festival de emprendimiento más grande de Latinoamérica, con ponentes internacionales, *workshops* y *networking* entre emprendedores.

### MOOC "De la Idea a la Empresa"

Curso con duración de 30 horas enfocado en el desarrollo de competencias y habilidades para la innovación y el emprendimiento, así como en conocer y aplicar las principales metodologías y herramientas para desarrollar un plan de negocios exitoso. Realizado en conjunto con la Universidad Nacional Autónoma de México.

### Diplomado Formación Emprendedora X

Biblioteca digital de Santander X, plataforma de Emprendimiento de Banco Santander, en la cual se dispondrá de materiales educativos sobre las principales metodologías de emprendimiento entre ellas: *Design Thinking*, *Business Model Generation*, *Lean Startup*, Metodología Agile y Financiamiento del *Startup*.

### Reto Agua x Nosotros. Categoría Prototipo, Ideas Probadas y en el Mercado

Buscamos talento cuyas ideas y propuestas de productos, servicios, o sistemas integrales nos ayuden a resolver los problemas de disponibilidad, reúso y aprovechamiento de agua en poblaciones con rezago hídrico.

### Comeback Stories by Santander

Evento online realizado con Fuckup Nights, en donde tres emprendedores exitosos compartieron su historia de fracaso, para fomentar que equivocarse es una de las mejores formas de aprender y de crear una mentalidad de innovación y resiliencia.

### Las dos Caras de la Moneda con Moris Dieck

Un evento realizado por Santander Universidades, en donde además de hablar del aspecto negativo que ha traído la pandemia por el COVID-19, Moris Dieck, compartió también la otra cara de la moneda. Una cara en la que podemos rescatar lo positivo de la crisis para un mejor uso de nuestros talentos, de nuestras finanzas, y crear oportunidades a nuestro favor.

Santander X Global Award



En 2020 Santander X, nuestra plataforma global de emprendimiento, realizó una competencia internacional con el fin de impulsar a emprendedores universitarios. Participaron jóvenes de cinco países: Argentina, Brasil, Chile, España y México. Se presentaron 100 iniciativas y se eligió a 11 finalistas: cuatro de ellos eran mexicanos. Los proyectos se clasificaron en dos categorías: Startup y Scaleup.

Categoría Startup

**Totolines**

Proyecto para reducir la obesidad infantil mediante snacks hechos de insectos con proteínas sustentables.  
Presentado por: **Alejandra Álvarez y Andrea Gómez**

**Cuéntame**

Plataforma online para procurar el bienestar de los colaboradores de empresas mediante videollamadas con psicólogos certificados.  
Presentado por: **Regina Espinoza, Omar García, Fernando Chávez y Enrique Jiménez**

Categoría Scaleup

**Finloop**

Aplicación de préstamos personales entre amigos y parientes para eliminar intermediarios.  
Presentado por: **Juan Diego Espina y Miguel Agustín Espina Álvarez**

**PIXZA**

Apoyo a la reinserción de jóvenes con perfil de abandono social mediante empleo digno en una pizzería que ofrece pizzas hechas de maíz azul con ingredientes naturales.  
Presentado por: **Alejandro Souza**

• **Estudio**

Apoyamos a estudiantes universitarios a tener acceso a diversas becas para continuar con sus estudios o adquirir nuevas habilidades y contar con una mayor preparación profesional a futuro.

**Becas Santander Slang**

Programa en línea para el estudio de inglés profesional, con duración de seis meses, que ofrece a los beneficiarios 75 cursos distintos de inglés enfocado a sus campos de estudio. Entre estos cursos se encuentran: inglés para ingeniería industrial, inglés para administradores, inglés para política, inglés para agricultura, entre otros.



Ganador de proyecto categoría Scaleup.

**Becas Líderes en Desarrollo Santander FUNED**

Programa de acompañamiento, formación y asesoría durante un año, en temas como Graduate Records Examinations (GRE), Graduate Management Admission Test (GMAT), perfeccionamiento del idioma inglés y otros requisitos indispensables para que los jóvenes logren su aceptación en una de las 100 universidades líderes a nivel mundial para realizar sus estudios de posgrado.

**Becas Santander TECH**

Curso en formación de talento en temas relevantes para la transformación digital, incluyendo Data Science, Marketing Digital y Project Management, en donde los mejores perfiles podrán acceder a formación especializada y obtener una certificación.

**Becas Santander UIN y Becas Santander TecNM/TecNM II**

Programa que busca apoyar la formación de habilidades blandas de la comunidad de la Universidad Insurgentes y del Tecnológico Nacional de México a través del curso "Habilidades y competencias clave para el mundo profesional", con duración de ocho horas, realizado en conjunto con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) a través de la Fundación Educación Superior Empresa (FESE).

**Becas Santander Mujeres STEM**

Cursos de formación para mujeres en emprendimiento STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) a través del programa en línea creado por la Universidad Austral con duración de 40 horas, para brindar a las alumnas que se encuentren estudiando en estas áreas herramientas para la generación de una idea innovadora que pueda convertirse en una empresa exitosa.

**Becas Santander ECO**

Cursos de formación avanzada en especialidades sobre el cuidado del medio ambiente con duración de 40 horas, ofrecido a través de Coursera e incluye una certificación por el Banco Mundial.

**Becas Santander Eres Tú**

Curso de formación enfocado en el desarrollo de habilidades profesionales a través de una formación en línea con la Universidad de California y formación en inglés profesional con Slang. Convocatoria exclusiva para hijos de empleados internos del Banco.

**Becas Santander Legacy**

Programa para impulsar y fortalecer la formación de estudiantes mexicanos en las artes y la cultura a nivel nacional e internacional.

**Becas Santander de Investigación UCSJ**

Apoyo económico hasta del 25%, aplicable directamente a las colegiaturas del ciclo 21-1, periodo en el que se realizará un Proyecto de Investigación.

**Becas Santander UACAM FESE**

Curso enfocado en la formación de habilidades blandas y digitales de la comunidad estudiantil de nivel Licenciatura de la Universidad Autónoma de Campeche.

- **Empleo**

Programas dirigidos a jóvenes universitarios para el desarrollo de habilidades, conocimiento y competencias con el objetivo de contar con una mayor preparación y facilitar su inserción en el mercado laboral, mejorando así su empleabilidad.

**Becas Santander OUI IGLU**

Programa de formación en gestión y liderazgo universitario realizado en conjunto con la Organización Universitaria Interamericana (OUI), para potenciar competencias directivas de líderes universitarios en temas claves de gestión a través



del análisis y reflexión de la realidad de las Instituciones de Educación Superior.

**Becas Santander De Formación Digital - Habilidades Profesionales**

Iniciativa enfocada en la formación de habilidades blandas y profesionales a través de una alianza con Coursera, plataforma líder en educación virtual. A través de este programa los participantes podrán obtener certificaciones por universidades extranjeras que se encuentran en el top 100 a nivel mundial.

**Becas Santander de Formación Digital - Habilidades Tecnológicas**

El objetivo del programa es apoyar la formación de habilidades tecnológicas de los universitarios mexicanos e impulsarlos en su pronta inserción en el mercado laboral. A través de este programa, los alumnos contarán con un certificado profesional de Soporte de Tecnologías de la Información de Google.

**Becas Santander - BEDU - Disruptive Innovation: 3 caminos para impulsar tu carrera**

Este programa es una iniciativa enfocada en apoyar el aprendizaje de las tecnologías de la información en Desarrollo Web, Data Science y UX/UI, para que los jóvenes mexicanos adquieran las habilidades necesarias para enfrentarse a los nuevos retos de la economía digital.

**Becas Santander - BEDU - Data Science**

Este programa es una iniciativa enfocada en apoyar el aprendizaje de Data Science para que los jóvenes mexicanos adquieran las habilidades necesarias para enfrentarse a los nuevos retos de la economía digital.

**Becas Santander CASE**

Convocatoria realizada en conjunto con el Council for Advancement and Support of Education (CASE) enfocada en la capacitación de procedimientos y técnicas de procuración de fondos de las Instituciones de Educación Superior.

**Becas de Formación en Habilidades y Competencias Clave para el Mundo Profesional**

Curso básico con duración de ocho horas, enfocado en el desarrollo de habilidades blandas indispensables para la inserción al mundo laboral, integrando tres módulos principales: Comunicación, Trabajo en Equipo y Liderazgo. Realizado en conjunto con la ANUIES a través de la Fundación Educación Superior Empresa (FESE).

**Becas de Formación en Habilidades Digitales**

Curso básico con duración de ocho horas, enfocado en formación en las principales tecnologías de la Cuarta Revolución Industrial o Industria 4.0, y los cambios que se presentan en la educación y el empleo. Realizado en conjunto con la ANUIES a través de la Fundación Educación Superior Empresa (FESE).

**Entre otras:****¿Cómo hacer emprendimiento de alto impacto y no morir en el intento?**

En este evento organizado por Work Café y Santander Universidades, Fernando Sepúlveda, platicó acerca del emprendimiento de alto impacto, de los retos y del camino que los emprendedores pueden seguir para que su emprendimiento trascienda.

**Transformación de la Educación Superior by Santander Universidades y Work Café**

En este evento organizado por Work Café y Santander Universidades, Arturo Cherbowski, Director Ejecutivo de Santander Universidades y Fernando León García, Rector de CETYS Universidad, platicaron de los retos a los que se ha enfrentado la educación superior y que la han llevado a transformarse de cara al futuro.

**Mujeres en la Ciencia by Santander Universidades y Workcafé**

En este evento organizado por Work Café y Santander Universidades, Lorena Macías, habló del papel de las mujeres en la ciencia, los retos a los que se enfrentan y las oportunidades que pueden crearse en un entorno competitivo.



Estamos orgullosos

de ser la institución bancaria que más apoya a la educación superior y al gran talento mexicano que se anima a emprender.

### Premio Santander a la Innovación Empresarial (PSIE)

Nos sentimos muy orgullosos porque el Premio Santander a la Innovación Empresarial cumplió 15 años en 2020. A través de este concurso de emprendimiento universitario hemos presenciado grandes momentos al lado de universitarios que presentaron iniciativas innovadoras de gran valor para el crecimiento del país.

La competencia se divide en dos categorías, Prototipo e Idea, y en 2020 se designaron los ganadores para cada una. El premio fue de \$500,000 para los dos mejores proyectos de la categoría Prototipo, y en la categoría Idea, \$300,000 para el primer lugar, \$200,000 para el segundo y \$100,000 para el tercero.

En 2020:



3,796

participantes de 188 instituciones de educación superior (IES).



Ganadores categoría "Prototipo" PSIE.



1,298

proyectos registrados, de los cuales se eligieron 5 proyectos ganadores.

Durante los 15 años del Premio Santander a la Innovación Empresarial:



37,105

emprendedores han participado.



12,003

proyectos registrados.



\$24 millones

en capital semilla entregados a 79 proyectos ganadores.

## Ganadores 2020

Los ganadores de los mejores proyectos de cada categoría, Idea y Prototipo, son los siguientes:

### Categoría Idea

1º

Primer lugar:  
**Bifrost Biotech:**



Desarrollo de un equivalente de córnea mediante técnicas de biotecnología e ingeniería de tejidos. El equivalente de córnea será implantable y cumplirá con las funciones de una córnea convencional, ayudando a satisfacer la demanda de córnea para trasplante.

**Ganadores de \$300,000 pesos en capital semilla.**

2º

Segundo lugar:  
**PhytO:**



Biorreactor marino que optimiza la absorción de CO<sub>2</sub> para mitigar los efectos de la acidificación en zonas arrecifales y produce un biomaterial que puede ser utilizado para la fabricación de diversos productos sustentables y la creación de una economía circular.

**Ganadores de \$200,000 pesos en capital semilla.**

3º

Tercer lugar:  
**Carbon Power Mexico:**



Tecnología de captura de dióxido de carbono para transformación en etanol, etileno y sustancias químicas sustentables. Los gases contaminantes se transforman en energía y sustancias para productos consumibles.

**Ganadores de \$100,000 pesos en capital semilla.**

### Categoría Prototipo

1

Prototipo 1.  
**Thermy:**



Dispositivo médico y método para la detección temprana de anomalías de temperatura relacionadas con el crecimiento de tumores cancerosos, desde sus primeras etapas, combinando imágenes termográficas con inteligencia artificial para generar un estudio indoloro y preciso.

**Ganadores de \$500,000 pesos en capital semilla.**

2

Prototipo 2.  
**MEDU:**



Producción de indumentaria médica sustentable para el profesional de la salud. El material de esta indumentaria resiste hasta 50 lavadas, cuenta con máxima resistencia en penetración de virus, líquidos y ofrece protección anti flama. Este producto reduce el impacto ambiental de la indumentaria médica y genera ahorros en los servicios de salud públicos y privados en México.

**Ganadores de \$500,000 pesos en capital semilla.**

## Acciones para la educación superior durante la pandemia por COVID-19

Nadie duda que los jóvenes universitarios y el personal académico son indispensables para el desarrollo de México. Por ello, a pesar de las dificultades que se han presentado derivadas de la pandemia por COVID-19 hemos logrado continuar siendo la institución bancaria que más apoya a la educación superior.

## ¡Felicitamos a los ganadores mexicanos del Santander X Tomorrow Challenge!



**Categoría Re-Work**  
**Luis Fernando, Woke**



**Categoría Re-Skill**  
**Moís Cherem, BEDU**



### Santander X Tomorrow Challenge

Este reto global se enfoca en soluciones que ayuden a mitigar las consecuencias socioeconómicas derivadas del COVID-19. El premio fue de 20,000 euros para el desarrollo de cada proyecto ganador. Los proyectos se enfocaron en: *re-skill*, *re-work*, *re-invent* y *re-launch*. Se registró un total de 4,497 proyectos, de los cuales 1,470 fueron registrados por mexicanos, lo que nos colocó como el país con más proyectos inscritos. Dos de los proyectos ganadores fueron de México: BEDU y Woke.

### TecSalud



Santander Universidades realizó un donativo de 4 millones de pesos a la Fundación TecSalud para garantizar el desarrollo, investigación y aplicación del protocolo de Plasma Convaleciente. Esto permitió a la fundación avanzar en los esfuerzos para contener la pandemia por COVID-19.

### Asociación Nacional de Universidades Tecnológicas (ANUT)

En conjunto con la Asociación Nacional de Universidades Tecnológicas (ANUT), Santander hizo una donación de láminas de acetato y filamento de plástico PLA para fabricar 2,000 caretas de protección dirigidas al sector salud, lo que se consiguió en menos de 30 días.

También se otorgaron 100,000 becas a través del programa Becas Santander-ANUT a estudiantes, profesores y administrativos de 120 Universidades Tecnológicas de todo el país que forman parte de la ANUT con la finalidad de impulsar sus habilidades interpersonales y de emprendimiento.

## Universidad Anáhuac Puebla

Santander firmó un convenio con la Universidad Anáhuac Puebla para refrendar el compromiso de ambas instituciones con la sociedad a través de dos proyectos de corresponsabilidad. En el Centro de Respuesta Anáhuac COVID-19, creado con la experiencia en proyectos de compromiso social de la Anáhuac Puebla, destaca la contribución de Santander Universidades en beneficio de más de 8,000 profesionales de la salud y 400 familias que viven en condiciones de pobreza mediante la implementación de los proyectos "Ningún médico sin protección" y "Donación de despensas".

## FIMPES

La Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) y Santander definieron nuevos rumbos para la educación superior en el Foro sobre "Digitalización en el Futuro de la Educación Superior", cuyo objetivo fue replantear las estrategias conjuntas a favor del sistema educativo mexicano y de las universidades particulares de México, así como seguir trazando los planes a futuro, una vez superada la crisis generada por el COVID-19.

## IAUP

Santander Universidades y la Asociación Internacional de Presidentes Universitarios (IAUP) presentaron la primera encuesta aplicada a más de 700 rectores y directivos de instituciones de educación superior públicas y privadas. El estudio reportó presiones globales en sus modelos financieros y de atracción de nuevos alumnos, implicando a la vez el potencial para cambios permanentes en sus modelos educativos y en la educación internacional, como respuesta a los retos presentados por la pandemia de COVID-19.

## Ponte la Verde COVID-19

Se trata de una iniciativa social apoyada por más de 50 empresas y asociaciones civiles, en la que participaron más de 5,800 jóvenes de toda la República. Ellos propusieron proyectos en diferentes categorías: salud, alimentación y educación, para contrarrestar las afectaciones causadas por la pandemia. A los proyectos seleccionados se les apoyó con acompañamiento profesional y con 10 millones de pesos de capital semilla. Asimismo, a los participantes que quedaron en primer lugar se les otorgaron becas online de Banco Santander con certificación por universidades de reconocimiento internacional.

## Programa de becas #YoMeQuedoEnCasa

Santander Universidades en conjunto con la Fundación IE, de la IE University, otorgó 20,000 becas a jóvenes universitarios y profesores con el programa #YoMeQuedoEnCasa. El objetivo fue ayudar a desarrollar sus competencias digitales, en idiomas, e impulsar sus habilidades de liderazgo para que cuenten con una mejor preparación profesional y formación académica a futuro post COVID-19. Esto con el objetivo de facilitar su inserción en el mercado laboral.



Alianza Universidades - Anáhuac Puebla.

# Nuestro compromiso con la sociedad

(103-2, 103-3)

Es nuestra prioridad propiciar un entorno de bienestar y crecimiento mutuo con las comunidades donde operamos. Es por esto que hemos suscrito alianzas estratégicas con diferentes organizaciones, con las cuales llevamos a cabo programas que permitan generar un impacto positivo en la sociedad y así construir un mejor futuro para todos.



Entrega de equipo médico INER.



## Santander: Banca Responsable

Ante la pandemia de COVID-19, hemos estado presentes como Banca Responsable en apoyo a los sectores que más lo han necesitado. En 2020 estas fueron nuestras principales acciones:

 **+\$15 millones**  
en equipo médico donado al INER<sup>20</sup>.

 **125,000**  
comidas para personal de salud.

 **\$4 millones**  
al TecSalud para avance en la investigación del tratamiento de COVID-19.

 **90 mil**  
equipos de protección para personal médico.

 **6,202**  
familias afectadas recibieron despensas.

 **App de COVID-19**  
para autodiagnóstico.

 PARA SABER  
**MÁS**

20. Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias.

(103-2, 103-3)

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas<sup>21</sup>



Personas ayudadas.



Personas ayudadas.



Personas ayudadas.



Personas ayudadas.



Personas ayudadas.

21. Ver Anexo II página 253.



Beneficiarios Casa de la Amistad.

Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander



En 26 años:



de pesos donados.



niños y niñas beneficiados.



organizaciones asistidas.

Una de las acciones que llevamos a cabo para ser un Banco Responsable es apoyar el desarrollo integral de la infancia mexicana en situación de desventaja económica y social. A través del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) se han financiado numerosos proyectos con

alto impacto social en las esferas de educación, nutrición y salud y con ello hemos contribuido a crear entornos seguros para el desarrollo de los niños.

Cada año el FPNM emite una convocatoria para conocer a las OSC que formarán parte del programa. Dadas las circunstancias derivadas por la pandemia de COVID-19, en 2020 y por primera vez, este proceso se llevó a cabo de manera virtual involucrando no solo al Comité de trabajo y a la Academia, sino también a las OSC y a los colaboradores de Banco Santander México directamente. La convocatoria 2020 continuó con las dos estrategias de inversión social impulsadas desde 2019: Convocatoria Anual y Convocatoria Trienal.



## Durante 2020

**73** proyectos aprobados con una inversión de **\$11,100,293** de pesos<sup>22</sup>.

**13,078** niñas, niños y adolescentes beneficiados.

**313** profesionistas capacitados de las OSC apoyadas.

**73** colaboradores Santander fueron padrinos en la convocatoria 2020.

**11,867** colaboradores participaron en el Fideicomiso durante el 2020.

22. Incluye la inversión en capacitación a las OSCs.

## Resultados 2020:



### Iniciativas de salud:

- **60%** de los niños atendidos en esta área recibió rehabilitaciones.
- **6%** de los niños han recibido apoyo para honorarios médicos.
- **20%** de los niños atendidos en esta área recibieron cirugía.
- **40%** de los niños han recibido atención psicológica.
- **2** trasplantes.

**5,042** beneficiados a través de **33** proyectos.



### Iniciativas de educación:

- **1,238** evaluaciones académicas.
- **52** maestros recibieron honorarios.
- **765** niños han retomado sus estudios.
- Se apoyaron a **886** niños y niñas desde primaria hasta la carrera técnica.

**5,692** beneficiados a través de **26** proyectos.



Beneficiaria FPNM.



### Iniciativas de nutrición

- **860** niñas y niños apoyados para el combate de la desnutrición por bajo peso.
- **145** niñas y niños apoyados para el combate de la desnutrición por obesidad.
- **\$ 938,936** destinados para la compra de alimentos.

**2,344** beneficiados a través de **14** proyectos.

El trabajo en equipo mediante alianzas estratégicas es de gran importancia para impulsar el apoyo a la niñez mexicana que da el FPNM. Para ello trabajamos de la mano con las siguientes organizaciones:

**1. Fundación Merced:** se encarga de dar seguimiento y monitoreo al proceso de la Convocatoria Trienal.

**2. Escuela Nacional de Trabajo Social UNAM:** esta alianza nos permite integrar a la academia al proceso de seguimiento y dictaminación de proyectos sociales del FPNM.

**3. Universidad Anáhuac:** brinda asesorías para el proceso de medición de los resultados del FPNM a través de talleres y orientaciones puntuales.

**4. Medio Ambiente Acuvita A.C.:** se desarrolló el Taller de Plan de Contingencia para analizar los riesgos en la ejecución de los proyectos ante el contexto post COVID-19.



Beneficiarios Casa de la Amistad.



156

empleos generados a través del monto asignado a las 73 organizaciones.



13,078

niños apoyados de los cuales 6,762 fueron niñas y 6,316 niños.

### Jurado Voluntario Fideicomiso por los Niños de México

Durante el mes de octubre de 2020, 65 colaboradores del Banco, en una labor de voluntariado, ayudaron a evaluar los proyectos que participan por el financiamiento del FPNM en 2021. En total se realizaron 40 sesiones de evaluación en donde se evaluaron 119 OSC y sus proyectos. Junto con los colaboradores voluntarios se contó con el apoyo de 11 jóvenes universitarios practicantes. Se invirtieron 271 horas de voluntariado con el objetivo de apoyar a niños y niñas en situación vulnerable, lo cual resultó en 215 beneficiarios directos.

### Socios sustentables

Nuestra estrategia de sustentabilidad se enfoca en el trabajo conjunto con organizaciones reconocidas que comparten la misma finalidad del Banco: contribuir al crecimiento económico y bienestar del país.

Apoyamos causas de educación, salud, cuidado medioambiental, bienestar social y cualquier otra acción que garantice la prosperidad de las comunidades. Desde hace más de 16 años nuestra red de cajeros automáticos ha sido habilitada para que nuestros clientes y usuarios realicen donativos voluntarios como apoyo a estas causas, y así contribuir al desarrollo social.

Hemos canalizado más de \$427.4 millones de pesos desde que iniciamos con esta iniciativa, lo que nos ha permitido apoyar a los grupos más vulnerables en la construcción de un hogar decente y en su formación académica, así como en la protección a la niñez mexicana y el cuidado del medio ambiente.

### Bécalos y Capital Semilla

Se trata de una iniciativa de la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa dirigida a estudiantes de bajos recursos para que no abandonen sus estudios y a maestros mediante el otorgamiento de becas de diversos tipos en diversos niveles educativos:

- Becas de ciclos completos en los niveles básico, medio superior y superior.
- Becas de excelencia académica.
- Becas para carreras técnicas y científicas.
- Becas para capacitación de docentes y directivos de escuelas.

Esto se ha logrado mediante colectas en nuestros ATMs, sin embargo, derivado de la crisis sanitaria, en 2020 no fue posible llevarla a cabo. Aun así, pudimos aportar \$4,634,019 en capital semilla y beneficiar a 1,268 personas.

### Casa de la amistad

Esta organización ofrece apoyo a niños y jóvenes en estado vulnerable que padecen cáncer. Por cuarto año consecutivo, en 2020 se llevó a cabo la colecta a través de nuestros ATMs. La cifra recaudada fue de \$3,114,693, monto destinado al tratamiento de 452 niños y jóvenes mediante asistencia integral y medicamentos sin costo.

### UNICEF

Desde hace varios años habilitamos nuestros ATMs para apoyar a esta organización de las Naciones Unidas que vela por los derechos de los niños en todo el mundo, especialmente por el derecho a la educación. Durante 2020 recolectamos \$1,665,558 que beneficiaron a 290 docentes de los cuales 64% fueron mujeres.

### Reforestamos México

Cumplimos 13 años de alianza con esta organización que se ocupa de proteger los bosques para garantizar el desarrollo sustentable de las comunidades. En 2020 reunimos \$1,905,570 que beneficiaron a 5,202 personas, de los cuales 859 fueron mujeres y 4,343 hombres.

### Escuelas SER

La Escuela de Superación, Excelencia y Resultados (SER) se encarga de brindar una educación de calidad a niños en situación vulnerable. En nuestro segundo año de alianza se recaudaron \$1,464,534 a través de nuestros cajeros automáticos con un beneficio a 3,206 estudiantes y docentes.

### Alsea - Va por mi cuenta

Con el objetivo de erradicar la pobreza alimentaria, nos unimos al movimiento "Va por mi cuenta", la ayuda se realizó mediante la recaudación de \$1,577,358 para la operación del comedor "Las Golondrinas" que benefició a 3,985 niños en situación vulnerable.



14,403

personas beneficiadas mediante los \$9,727,713 recolectados en cajeros automáticos y el donativo semilla a Bécalos.

## Donativos

Proyecto/ Programa	Descripción	Beneficiarios
<b>Fundación Quiera</b>	Entregamos un donativo en apoyo a niños y jóvenes en riesgo de calle, pertenecientes a 54 Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs) en 18 estados de la república mexicana.	<b>1,391</b>
<b>Quiera #NoPodemosParar</b>	En apoyo con Fundación Quiera llevamos a cabo una campaña de recolección de recursos para apoyar a la red de Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs) durante la contingencia ocasionada por COVID-19.	<b>1,311</b>
<b>Dalia Women</b>	Promocionamos la equidad de género y apoyamos el desarrollo del talento femenino en las comunidades de Santander y en todo el público mexicano, a través de 4 programas: Mujer Líder Santander, Patrocinio de eventos de Dalia Empower, Promoción activa de Santander y Beneficios para la comunidad.	<b>1,339</b>
<b>Operación de riñón para Carmen Domínguez</b>	Banco Santander México hizo entrega de \$50,000 pesos y una beca a Carmen Domínguez, universitaria en Ciudad Victoria, Tamaulipas, quien había iniciado en redes sociales la rifa de un chivo a fin de obtener los recursos necesarios para una operación urgente de riñón.	<b>1</b>
<b>Imaginalco</b>	Donamos 20 balones de fútbol al proyecto "Imaginalco" del Laboratorio de Imaginación y Acción Social A.C. Los balones beneficiaron a niños, niñas y adolescentes que actualmente participan en la Escuela Formativa de Fútbol Yaotécatl.	<b>70</b>
<b>Ser Padres-Proyecto DEI</b>	Llevamos a cabo una serie de sesiones virtuales debido a la contingencia por COVID-19 para promover la auto regulación emocional de las familias inscritas a los grupos de DEI, por medio del acompañamiento en la crianza, la identificación emocional y la canalización del estrés en el entorno familiar y de este modo prevenir disciplina con violencia.	<b>150</b>
<b>Comidas Casa Hogar y Futuro</b>	Realizamos un donativo en especie de 100 comidas semanales para los niños y niñas beneficiados, las cuales hacen un total de 1,100 comidas durante el año de 2020.	<b>160</b>
<b>Donación despensas alimentarias para el programa Alimentos Saludables para Cada Niño de UNICEF</b>	Mediante una recaudación en línea con colaboradores del Banco aseguramos el aporte básico de alimentos con calidad nutricional a familias con niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad que se vieron afectadas por la crisis económica derivada del COVID-19 en el municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México, a través de la entrega de 153 tarjetas de alimentos.	<b>612</b>
<b>Total</b>		<b>5,034</b>



Asimismo, entregamos donativos para:

**Cruz Roja:** en apoyo a la situación ocasionada por la pandemia, decidimos apoyar al personal médico de la Cruz Roja que lucha día con día en salvar la vida de las personas.

**Those Who Inspire:** para contribuir al progreso de la sociedad nos unimos a esta iniciativa que tiene por objetivo presentar figuras de inspiración a jóvenes mexicanos.

**Consejo de la Comunicación 2020:** nos aliamos a esta iniciativa para brindarle a la sociedad mexicana, campañas de comunicación que generen valor adicional en beneficio social y mejora continua.

**Women on Boards México 2020:** estamos comprometidos con la equidad de género y por ello apoyamos esta campaña cuya finalidad es promover el incremento del porcentaje de mujeres en puestos altos dentro de las empresas.

**Fundación Albeniz:** La Escuela Superior de Música Reina se creó con el fin de apoyar a los jóvenes de mayor talento en su desarrollo musical y acercar la música de alta calidad a todas las personas. Debido a la pandemia por COVID-19, otorgamos nuestro apoyo para que continúen con su educación musical.

## Voluntariado corporativo

Hemos avanzado en el cumplimiento de nuestra misión – contribuir al progreso de las personas y de las empresas– gracias al esfuerzo y dedicación que han demostrado nuestros colaboradores con las comunidades en situación vulnerable. Año con año llevamos a cabo acciones de voluntariado para fomentar una cultura de solidaridad entre nuestros colaboradores, para que puedan poner en práctica este y otros valores necesarios para un desarrollo personal integral.

Lo hacemos sensibilizando a nuestros colaboradores sobre las necesidades tanto sociales como medioambientales presentes en la vida cotidiana, y los invitamos a participar en la resolución de estas, en la medida de sus posibilidades. Durante 2020, debido a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, algunos de los voluntariados se llevaron a cabo de manera remota. En 2020, nuestro voluntariado tuvo:



**9,145**

horas de voluntariado.



**13,320**

voluntarios.



**25,548**

beneficiados.

Nuestras principales actividades de voluntariado en 2020 fueron las siguientes:

### Jurado Voluntario Fideicomiso por los Niños de México

En octubre de 2020, 65 colaboradores del Banco, en una labor de voluntariado, ayudaron a evaluar los proyectos que participan por el financiamiento del FPNM en 2021. En total se realizaron 40 sesiones de evaluación en donde se evaluaron 119 OSC y sus proyectos.

### Voluntariado Virtual RRHH

En colaboración con el Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander, se transmitieron nueve webinars a las organizaciones apoyadas por el FPNM.

Estas transmisiones han beneficiado a los niños y adultos sobre temas relacionados con cuidado de la salud y bienestar; hábitos saludables en los niños; la importancia del cuidado del medio ambiente; COVID-19 y cuidado infantil; manejo de las emociones en niños, y manejo de pérdidas.

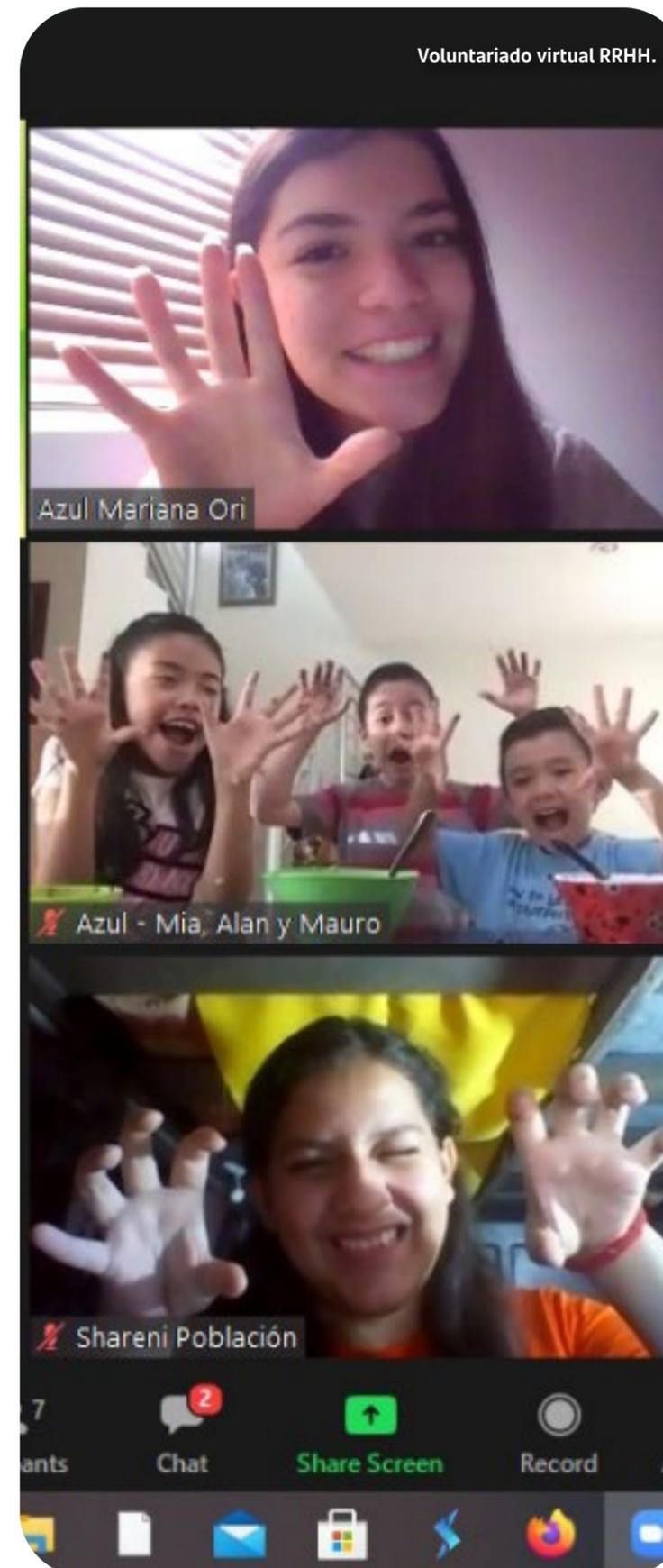
De los webinars transmitidos hubo en total 8,220 beneficiarios: 2,985 niñas, 2,351 niños y 2,884 adultos.

### Voluntariado Pro Bono Santander - ITAM

Se llevaron a cabo dos cursos sobre la estrategia, innovación y transformación en el sector de servicios financieros. El primer curso se realizó en junio y fue dirigido a 54 profesores, 16 mujeres y 38 hombres, de ocho departamentos académicos del ITAM. El segundo curso se efectuó de agosto a diciembre y fue dirigido a 43 estudiantes, 14 mujeres y 29 hombres, en sus últimos semestres de licenciatura.

Ambos cursos fueron impartidos por un grupo distinguido de ejecutivos del Banco con responsabilidad directa sobre las distintas áreas de negocios y sus procesos de transformación y mejora continua, respectivamente.

Desde 2019 a la fecha, el Programa Profesional Santander en el ITAM ha beneficiado de manera directa a un total de 139 participantes, incluyendo profesores y estudiantes.



## Voluntariado Tuiio - Bobashi

En enero de 2020 se consiguió la donación de 700 kits nutricionales que beneficiaron a 700 niños y niñas de 14 comunidades mazahua-otomí. Por su parte, en las instalaciones de la Fundación Bobashi se llevó a cabo una dinámica (rally temático), a fin de fortalecer en forma lúdica el conocimiento de los derechos de niñas y niños. En él participaron colaboradores del corporativo y se entregaron obsequios para 100 niñas y niños.

En junio y derivado de la crisis sanitaria por COVID-19, se llevó a cabo una colecta que se materializó en la entrega de 500 kits nutricionales a 500 familias mexicanas de comunidades mazahua-otomí que beneficiaron a un total de 2,763 personas.

## Voluntariado Tuiio - Apoyo a adultos mayores

La pandemia representa un alto riesgo principalmente para los adultos mayores. A través del Programa Tuiio para la comunidad nuestro objetivo fue ayudar a 18 asilos que forman parte de nuestras comunidades, involucrando a todos los colaboradores de Tuiio para generar mayor impacto. Participaron 772 colaboradores y se apoyaron a 402 abuelitos con kits de insumos para las necesidades básicas.

## Voluntariado Risk Pro Charity

Se llevaron a cabo tres voluntariados en conjunto con Risk Pro para mejorar la calidad de vida de la niñez mexicana, que es apoyada por las instituciones beneficiadas por el FPNM.

- Risk Pro Reyes Magos: se recolectaron del 1 al 5 de enero 2021, \$48,000 en juguetes que fueron entregados el día 6 del mismo mes a 60 niños con cáncer y niñas en orfandad para cumplir la ilusión de un día de reyes.
- Risk Pro Ton: se llevó a cabo una colecta masiva de aportaciones voluntarias entre el 9 y 13 de noviembre 2020. El objetivo fue apoyar a las instituciones adscritas al FPNM. Se logró recaudar un total de \$72,380.
- Subasta Risk Pro Charity: a través de una subasta de diversos productos realizada en Corporativo Santa Fe el 12 de febrero 2020, se recaudaron \$98,650 que se destinaron al FPNM.

## Ayuda humanitaria

### Inundaciones en Tabasco

Como parte del compromiso del Banco con la comunidad, comenzamos la entrega de paquetes de asistencia humanitaria para beneficiar a más de 36,000 personas afectadas por las inundaciones en diez municipios de Tabasco durante el mes de noviembre 2020.

### Apoyo Santander en las inundaciones en Tabasco

Santander México ha sido siempre solidario ante situaciones de emergencia en el país y por ello acudimos con apoyo directo a 36 mil afectados por las inundaciones en Tabasco con paquetes alimentarios y sanitarios.

Nuestra ayuda alcanzó a algunas de las comunidades con mayores condiciones de vulnerabilidad, ubicadas en zonas particularmente afectadas por las inundaciones, y fue posible por una coinversión con World Vision México y Fundación Gigante (19,915 beneficiarios), una alianza con el Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres (CENACED), y con el apoyo logístico de las organizaciones Juntos X México y Por Tabasco (16,190 beneficiarios).

### Voluntariado Tuiio Tabasco

#### Apoyo a colaboradores de Tabasco

Monitoreamos a los colaboradores afectados en esta entidad para saber su estado de salud y cualquier otra necesidad. Por esta razón lanzamos una convocatoria para realizar una colecta en la regional Sureste. Durante el tiempo que duró la campaña se recaudaron \$27,222.80, cantidad que duplicamos, sumando un total de \$54,445.60.

#### Apoyo a la sociedad

Tuiio apoyó a las zonas afectadas de Tabasco por las inundaciones con 249 despensas, con un valor de \$27,790, esta ayuda fue posible gracias a la participación de 62 colaboradores. Las despensas se dividieron y entregaron de la siguiente manera:



Beneficiaria alianza Santander - Fundación AMA.

- Villahermosa: 157 despensas para 157 clientes (20 grupos).
- Kiosko Macuspana: 78 Despensas para 78 clientes (9 grupos).
- Colaboradores: 14 despensas entregadas a colaboradores.

## Acciones para las comunidades durante la pandemia por COVID-19

La crisis sanitaria llegó sin avisar en 2020 y su rápida propagación afectó a todos los sectores en México y el resto del mundo. A pesar de las adversidades, llevamos a cabo diversas medidas de apoyo dirigidas a la sociedad mexicana para aliviar el impacto ocasionado por la pandemia de COVID-19 en todos los aspectos posibles.

### Apoyo a comunidades

#### Comedores CMR

Trabajamos con Fundación CMR, A.C. y el Comedor Santa María, A.C para combatir la desnutrición y anemia infantil. Apoyamos a 120 niños y niñas en situación vulnerable de Santiago Tlapanaloya, Tepeji del Río, Hidalgo.

Cada uno de los niños inscritos en el comedor recibió alimento diario. Debido a la pandemia estas comidas fueron entregadas para llevar siguiendo los protocolos de salud establecidos. Además, se les brindaron herramientas para la correcta toma de decisiones, reducir la violencia intrafamiliar y formar personas resilientes.

#### Donativos a Fundación AMA en colaboración con Zurich Foundation

Como medida para mitigar el impacto económico ocasionado a familias vulnerables por la crisis sanitaria, entregamos despensas y kits de higiene a 6,202 familias de los estados de México, Puebla, Guanajuato y la Ciudad de México. Este donativo, que supuso una inversión de \$2,139,690 pesos, se hizo a través de la Fundación AMA y en colaboración con Zurich Foundation. Solo Santander hizo una inversión de \$1,069,845.

En total, se benefició a 31,010 personas, 15,505 apoyadas por Santander, entre las cuales hay trabajadoras domésticas, así como familias campesinas, migrantes que han quedado varados en México, y personas que venden en vías públicas, laboran en ferias populares o perdieron su empleo formal.

### Portal Esto lo superamos juntos

A fin de apoyar a los sectores más vulnerables durante la crisis por la pandemia, lanzamos el portal "Esto lo superamos juntos". Es de libre acceso para personas y empresas, sean o no clientes de Santander, y su objetivo es contrarrestar el impacto ocasionado por la crisis sanitaria. En el portal hay información valiosa para emprendedores y PyMEs, así como para la comunidad en general que incluye información oficial por parte del gobierno; recomendaciones para la salud y el bienestar; opciones de entretenimiento y teletrabajo; un directorio de voluntariados para apoyarnos entre todos, y una sección con todas nuestras iniciativas para combatir la adversidad causada por la llegada del COVID-19.

### App para la detección de COVID-19

Mediante una alianza con BBVA México, desarrollamos una plataforma digital de uso gratuito para que la población pueda hacer un autodiagnóstico personal y familiar sobre COVID-19. La app, entregada al Gobierno de México, permite también conocer la ubicación de los centros de salud y hospitales COVID-19, acceder directamente a las conferencias de prensa, así como consejos y preguntas frecuentes. A la iniciativa se unió Telcel permitiendo que el acceso a la aplicación sea gratuito, ya que ni los datos al usarla ni los mensajes de texto tienen costo alguno.

### Apoyo al personal médico

#### Donativo de alimentos para el personal de salud en colaboración con Fundación Gigante y Zurich Santander



Junto con Fundación Gigante y Zurich Santander, hicimos una donación al personal médico y administrativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán y del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER), que atienden pacientes contagiados de COVID-19, consistente en 125,000 alimentos calientes preparados por Grupo Presidente

y Grupo Restaurantero Gigante, con sus marcas Toks, Panda Express, El Farolito y Beer Factory, bajo estrictas medidas de higiene y empaquetado. El paquete incluyó una carta donde Santander agradece el enorme esfuerzo del personal de salud durante esta crisis sanitaria.

La ayuda se entregó durante los meses de junio y julio 2020 y benefició a 3,800 personas con una inversión de \$3,886,000 distribuido en 20,600 desayunos, 31,500 comidas y 14,900 cenas.

### Donación de equipo médico al Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER)



Con una inversión de \$15 millones, a mediados de 2020 contribuimos a equipar al Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) con 1,250 circuitos para ventiladores, 38 camas de hospital, 100 monitores de signos vitales y 50 unidades calefactoras para ventilador. Por su parte, Zurich Santander, en conjunto con Zurich Foundation, se sumó a esta entrega con 10,068 cubrebocas 3M N95 y 4,000 batas quirúrgicas.

### Alianza Contagia Solidaridad

A través de la iniciativa Contagia Solidaridad, promovida por Grupo Coppel, Fundación FEMSA, Santander, Soriana, Fundación Televisa y OXXO, entregamos más de 9.3 millones de insumos para protección de más de 90 mil miembros del personal de salud en más de 150 centros hospitalarios, así como a 16 delegaciones de la Cruz Roja. Las empresas se unieron a finales de abril convocando a los ciudadanos a participar durante mayo y junio por distintas vías, superando la meta de apoyo inicial de la alianza, con lo que se ha llegado a proteger a casi el 20% del personal de salud del país.

Las donaciones se recibieron directamente a la cuenta del fondo a través de nuestros cajeros automáticos ubicados en todo el país y en tiendas Oxxo participantes. Nuestra inversión fue de \$23,000,000 y las generosas contribuciones realizadas en cajeros Santander y en la cuenta Ayuda Santander durante mayo y junio, así como las aportaciones al programa Redondeo Clientes OXXO sumaron poco más de \$10 millones de pesos, mismas que fueron multiplicadas por cuatro gracias a las aportaciones de Grupo Coppel, Fundación FEMSA, Santander y Soriana.



Entrega de insumos médicos INER.



# 06

## Nuestro Informe

Acerca de  
este informe

Temas  
materiales

Anexos

Índice de Principios de  
Banca Responsable

Índice de  
contenidos GRI



## Acerca de este informe

(102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

En esta décima edición de nuestro Informe de Banca Responsable mostramos los resultados más importantes de Santander México en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo.

Refrendamos nuestro compromiso de ser una institución transparente reportando el progreso en los diez principios del Pacto Mundial, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, el desempeño en los criterios ESG (Environmental, Social & Governance) y en los Principios de Banca Responsable de la UNEP FI.

La información proporcionada corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 y contempla los temas más relevantes para nuestros diferentes grupos de interés, resultado de nuestro estudio de materialidad. Asimismo, cumplimos con los principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido y la calidad del informe de los Estándares GRI.

"Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI". La información contenida fue determinada por Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.

No hubo re expresión de información ni cambios significativos en la lista de temas materiales y coberturas de los temas con respecto al Informe de Banca Responsable 2019 (publicado el 30 de abril del 2020). Se realizó la actualización del contenido 303-1 de la versión 2016 a la 2018 de acuerdo a los Estándares GRI, sin embargo este tema material se ha mantenido en los reportes anteriores.

El Informe de Banca Responsable 2020 es verificado externamente por PricewaterhouseCoopers (PwC) quien mantiene una relación como proveedor para llevar a cabo este proceso en Santander México, brindando confianza y transparencia a la información reportada en el alcance de verificación de contenidos.

El Comité de Auditoría es el encargado de proponer al auditor externo, analizar su dictamen y evaluar su desempeño. El área encargada de solicitar la verificación es la Dirección Ejecutiva de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Banca Responsable, cuyo Director General Adjunto de Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia Ejecutiva es Rodrigo Brand de Lara quien también pertenece al Consejo de Administración. Para conocer más acerca del Informe de Banca Responsable 2020 o acerca de las acciones de sustentabilidad del Banco puede escribirnos a:

[responsabilidadsocial@santander.com.mx](mailto:responsabilidadsocial@santander.com.mx)  
[bancaresponsable@santander.com.mx](mailto:bancaresponsable@santander.com.mx)

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

(102-44, 102-47)

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

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

(102-44, 102-47)

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

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

(102-44, 102-47)

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

## ANEXO I

### Semblanzas de Consejeros (102-22)

#### CONSEJEROS SERIE "F" NO INDEPENDIENTES

##### Doña Laura Renne Diez Barroso Azcarrága

Desde el 2007 a la fecha, funge como Directora General de LCA Capital en el cual, participa en Comités de inversión internos para analizar potenciales adquisiciones, toma decisiones de inversión y desinversión a través del portafolio de inversiones y es miembro del Consejo de Administración en Hotel Secrets Puerto Los Cabos, Cross Border Xpress y Self Storage Development. También es Presidenta del Consejo de Administración de Grupo Aeroportuario del Pacífico, atendiendo los principales proyectos e iniciativas estratégicas, es miembro del Comité de Compensación para promover la retención de talento y el desarrollo del personal, colabora en el Comité de Adquisición para analizar los proyectos de inversión y en el Comité Operativo para analizar el desempeño mensual y sucesos relevantes de cada aeropuerto. Fue Consejera Independiente del Consejo de Administración, por casi 16 años de Grupo Financiero Inbursa

y Teléfonos de México. La Sra. Laura Diez Barroso participa activamente en Fundación Centro Histórico, Fundación LCA Capital, Patronato Antiguo Colegio de San Ildefonso, Fundación GAP (Escuelas SER), UDEM-Centro Roberto Garza Sada y Fideicomiso Pro-Bosque de Chapultepec.

##### Don Cesar Augusto Montemayor Zambrano

Es empresario e inversionista privado. Trabajó 14 años en la gestión de inversiones globales en Nueva York en la Tesorería de JP Morgan, y más tarde manejando fondos globales a través de su empresa. En Monterrey funda lo que es ahora InverCap AFORE, la cual presidió y dirigió por 20 años. Actualmente es accionista, consejero, fundador y presidente honorario de InverCap. Fungió como Presidente de COPARMEX Nuevo León del 2015 al 2017 y

(102-22)

continúa como Consejero Nacional. Actualmente participa como Consejero de la Escuela Superior de Música y Danza, Universidad de Monterrey, Museo MARCO y Universidad Tec Milenio. Es también miembro del Consejo Directivo y preside el Comité de Auditoría del Tec de Monterrey. Es uno de los fundadores y actual Presidente de Hagámoslo Bien. Preside la Comisión de Finanzas Públicas del Consejo Nuevo León. Es Ingeniero Químico y de Sistemas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey en 1980. Con Postgrado en Ingeniería Química y Administración de Negocios en la Universidad de Columbia en Nueva York donde obtuvo el grado de Maestría en Ciencias.

#### Doña Barbara 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 Gallardo Thurlow

Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Grupo GEPP (Grupo de Embotelladoras de Pepsicola y sus marcas en la República Mexicana) y de Grupo Azucarero México, S.A. de C.V. Es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar, Inc. y de Lafarge, S.A., del consejo asesor internacional de Bombardier Inc. Es miembro del Consejo Mexicano de Hombres de Negocio, A.C. y del Consejo de Negocios de América Latina. Es Coordinador General de COECE (Coordinadora de Organismos Empresariales de Comercio Exterior para las negociaciones con los Tratados de Libre Comercio de México). De 1978 a 1989 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Babcock de México, S.A. de C.V. De 1974 a 1988 fue presidente del Consejo de Administración de Clevite de México, S.A. de C.V. De 1981 a 1983, fue administrador general adjunto de Grupo Industrial Minera México, S.A. De 1976 a 1980 fue Director General de la división internacional y de banca de inversión del Multibanco Comermex, S.A., Institución de Banca Múltiple. Es licenciado en

Derecho por la Escuela Libre de Derecho, cuenta con Programa AD II en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

#### Don Guillermo Jorge Quiroz Abed

Se desempeñó como Director Corporativo de Administración y Finanzas en Grupo Bimbo en los últimos 18 años. De 1997 a 1999 estuvo a cargo de la Dirección de Finanzas de Grupo Santander Serfin, involucrado en la reestructura del banco y posterior venta al Grupo Financiero Santander. Inició su carrera profesional como Director de Finanzas en Grupo Condumex de 1978 a 1992 y posteriormente tuvo la dirección en esa misma área en Aeroméxico, Mexicana de Aviación y Cintra hasta 1997. Fue profesor de tiempo completo en el área de finanzas en el IPADE. Es Actuario por la Universidad Anáhuac y la Universidad Autónoma de México y cuenta con estudios de Maestría en Dirección de Empresa por el IPADE.

#### Don 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.

#### CONSEJEROS SERIE "F" NO INDEPENDIENTES

#### 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, desempeñó 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.

#### 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), Maestría 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).

(102-22)

#### 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 Merlin Properties y Consejero de Santander Capital Desarrollo SGEIC SA. Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Carlos III de Madrid.

#### 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

(102-22)

(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 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.

#### 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.

(102-22)

#### 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.

(102-22)

**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 M.B.A. 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.



Beneficiario FPNM

**ANEXO II**

**Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)**

Las personas beneficiadas en 2020 pertenecen a los siguientes programas:



**ODS 1. Fin de la pobreza**

- Fideicomiso Por los Niños de México
- Donativo - Quiera #NoPodemosParar
- Donativo - Fundación Quiera
- Voluntariado - FPNM Jurado Voluntario
- Voluntariado - Tabasco Empleados
- Voluntariado - Riesgos Subasta Risk Pro
- Voluntariado - Riesgos Risk Pro Ton
- Voluntariado - Riesgos Reyes Magos



**ODS 2. Hambre cero**

- Voluntariado - Tuio Bobashi
- COVID - AMA Despensas Familias Vulnerables
- Colecta ATMs - ALSEA
- Donativo/Especie- Comidas Casa Hogar y Futuro
- Donativo/Voluntariado - Canastas UNICEF RRHH
- COVID - Fundación CMR
- Voluntariado Tuio - Adultos Mayores
- Voluntariado Tuio - Tabasco



**ODS 3. Salud y bienestar**

- Colecta ATMs - Casa de la Amistad
- Donativo - Carmen
- Donativo- Cruz Roja
- COVID - Fundación Gigante Alimentos Personal Salud
- COVID - Equipo Médico INER
- COVID- Alianza Contagia Solidaridad EPP Personal Salud
- Donativo - CENACED/Juntos X México (Tabasco)
- Donativo - World Vision Mexico (Tabasco)
- Voluntariado virtual - RRHH



**ODS 4. Educación de calidad**

- Bécalos y Capital Semilla
- Donativo - Imaginalco
- Donativo - Ser Padres-Proyecto DEI
- Voluntariado - Pro Bono Santander-ITAM
- Colecta ATMs - Escuela SER
- Colecta ATMs - Unicef
- Donativo - Those Who Inspire Ltd
- Donativo-Patrocinio Fundación Albeniz



**ODS 5. Equidad de género**

- Donativo - Dalia Women
- Donativo-Patrocinio Women on Boards México 2020



**ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres**

- Colecta ATMs - Reforestamos



**ODS 17. Alianzas para los objetivos**

- Donativo-Consejo de la Comunicación 2020

# Índice de Principios de Banca Responsable

## Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

	PRINCIPIO	PÁGINA
	<b>Principio 1: Alineamiento</b> <b>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.</b>	
	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.	20-23
	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.	30-33, 42-49, 52-53
	<b>Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos</b> <b>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.</b>	
	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.	94-239

	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.	12-15, 44-49
	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.	12-15, 44-49
	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).	12-15, 44-49
	<b>Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)</b> <b>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.</b>	
	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.	102-107
	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.	102-107

	PRINCIPIO	PÁGINA
	<p><b>Principio 4: partes interesadas</b> Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.</p> <p>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 cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.</p>	34-37, 40-41
	<p><b>Principio 5: Gobierno y cultura</b> Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.</p> <p>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> <p>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> <p>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>	54-71  54-71  54-71
	<p><b>Principio 6: Transparencia y responsabilidad</b> 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.</p> <p>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>	12-15, 44-49

# Índice de contenidos GRI

(102-55)



Para el Materiality Disclosures Service, 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.

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>			
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>			
<b>1. Perfil de la organización</b>			
102-1	Nombre de la organización	p.21 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.	✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	p. 22 Ningún producto o servicio ofrecido por Santander está prohibido. Las actividades prohibidas se encuentran en la Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-politica-de-gestion-de-riesgos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico-es.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-politica-de-gestion-de-riesgos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico-es.pdf</a> p. 7-8	✓

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
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. 22, 23 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 VIII.		✓
102-5 Propiedad y forma jurídica	p. 61 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-6 Mercados servidos	p. 22-23		✓
102-7 Tamaño de la organización	p. 23 iii. 85,698 millones de pesos. De acuerdo con lo publicado en el 20F, Santander se refiere a operaciones al número total de colaboradores y oficinas.		✓
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	p. 111-112 Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. 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. No se presentó ninguna variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c. Los datos fueron recopilados a través de extracción de sistemas de Recursos Humanos.		✓
102-9 Cadena de suministro	p. 199, 201		✓

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	p. 61 Se presentaron cambios en la estructura, sin embargo no representan un cambio significativo ya que durante el ejercicio 2020 no representó un impacto en número de colaboradores, operaciones, consumos, etc. Adicionalmente, no se presentaron cambios significativos en las operaciones de la cadena de suministro.		✓
102-11 Principio o enfoque de precaución	p. 205 Con el fin de proteger el medio ambiente, aplicamos el principio de precaución a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental para evitar un impacto negativo al ambiente por nuestras operaciones. Adicionalmente, utilizamos criterios sociales y ambientales para la financiación de proyectos de manera responsable, ética, transparente con conciencia ambiental y social; y así impedir la degradación del medio ambiente como lo establece nuestra Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático (esta entra en vigor en febrero del 2021 y sustituye a las políticas sectoriales de energía, minería y metales y soft commodities).		✓
102-12 Iniciativas externas	p. 42, 52-53, 74-77		✓
102-13 Afiliación a asociaciones	p. 52-53, 74-77		✓
<b>2. Estrategia</b>			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	p. 4, 6, 8, 10-11 La verificación por parte de PwC fue sobre las declaraciones de los más altos responsables en la toma de decisiones en apego con el estándar 102-14, las cifras y otros datos informativos, incluyendo el certificado de reducción de emisiones, no fueron validadas en éste contenido en específico.		✓
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	p. 4, 6, 8, 10-11 La verificación por parte de PwC fue sobre las declaraciones de los más altos responsables en la toma de decisiones en apego con el estándar 102-15, las cifras y otros datos informativos, incluyendo el certificado de reducción de emisiones, no fueron validadas en éste contenido en específico.		✓

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>3. Ética e Integridad</b>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	p. 27-29, 32-33, 86	✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	p. 86-87	✓
<b>4. Gobernanza</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	p. 62, 64-71	✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus Comités	p. 64-65, 247-252 El número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos, su afiliación a grupos sociales infrarrepresentado se encuentran en el Anexo 1 "Semblanzas de Consejeros" p. 247-252. Se cuenta con una representación de los grupos de interés a través de un Consejero Líder Independiente quien tiene la función de actuar como apoyo para el Presidente, asimismo sirve de intermediario de confianza a los Consejeros no Ejecutivo. Se entiende por Consejero Independiente a la persona ajena a la administración de la institución, y que cumpla con los requisitos y condiciones que determine la CNBV en las disposiciones generales a que se refiere el artículo 45 K de la Ley de Instituciones de Crédito, que también establecerá los casos en los que se considerará que un Consejero deja de ser independiente. El Director Ejecutivo es aquel empleado de la empresa que tiene una función ejecutiva (por ejemplo, Director Ejecutivo, Director Financiero, etc.).	✓
<b>5. Relación con Grupos de Interés</b>			
102-40	Lista de grupos de interés	p. 34 En cumplimiento a la Política General de Sustentabilidad, existen canales de interlocución y consulta con accionistas, a través del área de relación con inversionistas, misma que participó en las entrevistas realizadas durante el estudio de materialidad, por lo que se integra a este grupo de interés como diálogo indirecto a través de los inputs del área.	✓

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	p. 111-112 El 31.9% de nuestros colaboradores cuenta con un contrato colectivo de trabajo; es decir, son trabajadores sindicalizados.	✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	p. 34	✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 36, 37, 40	✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	p. 40, 244-247	✓
<b>6. Práctica de Informes</b>			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	p. 61 a. La lista de entidades que forman parte del 20F son: Banco Santander México, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México Santander Consumo, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada Centro de Capacitación Santander, A.C. Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. Santander Servicios Corporativos, S.A. de C.V. Santander Servicios Especializados, S.A. de C.V. Santander Tecnología México, S.A. de C.V. Fideicomiso Irrevocable F/00361 Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada b. Las subsidiarias que forman parte del 20F y que no aparecen en el informe son: Centro de Capacitación Santander, A.C. Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. Fideicomiso Irrevocable F/00361 Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada	✓
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	p. 243	✓
102-47	Lista de temas materiales	p. 40, 244-247	✓
102-48	Reexpresión de la información	p. 243	✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	p. 243	✓
102-50	Periodo objeto del informe	p. 243	✓

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
102-51	Fecha del último informe	p. 243	✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.	✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	p. 243	✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	p. 243	✓
102-55	Índice de contenidos GRI	p. 257-271	✓
102-56	Verificación externa	p. 243, 272-275	✓

**TEMAS MATERIALES**

**Satisfacción del cliente**

**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 244 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 140- 157	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 140- 157	

**Atracción y retención de talento**

**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 244 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 108-139	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 108-139	

**GRI 401: EMPLEO 2016**

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	p. 111-113 La rotación general fue de 12.03%, en menores de 30 años fue de 14.11%, de 31 a 40 años fue de 12.26%, de 41 a 50 años fue de 7.57% y mayores de 50 años fue de 5.60%. Tasa de rotación mujeres: 11.24% hombres: 12.99%. La metodología utilizada para el cálculo de tasa de rotación es la siguiente: Rotación anual = $\frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas del mes } i \text{ HC activo } 2 \text{ da } q \text{ na del mes } i}{2i-1} \times 100$ . Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región.	✓
-------	---	--	---

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Ciberseguridad</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 245 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 150-152	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 150-152	

**GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016**

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	19,576 reclamaciones asociadas al principio de protección al consumidor de datos personales. En su mayoría se relacionan con temas de robo de identidad y phishing. Resolución: En su mayoría son a favor del Banco toda vez que realizadas las investigaciones pertinentes se identifica que fue el Cliente el que pudo proporcionar la información a los defraudadores. Tiempo de resolución: En promedio 25 días, tiempo acorde a la Ley. No se ha identificado ninguna reclamación fundamentada de las de autoridades regulatorias a la organización ni casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	
-------	---	---	--

**Ética empresarial**

**GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 245 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 84-93	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 84-93	

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>			
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p. 89 Inciso b y e: Informamos y capacitamos sobre nuestras políticas y procedimientos para la lucha contra la corrupción a 93.28% de nuestros colaboradores, es decir: 19,761 colaboradores, de los cuales, en la categoría de directores: 597 (3.02%) fueron hombres y 212 (1.07%) mujeres; subdirectores: 1,196 (6.05%) hombres y 901 (4.56%) mujeres; gerentes: 2,730 (13.82%) hombres y 2,523 (12.77%) mujeres; administrativos y operativos: 4,294 (21.73%) hombres y 7,308 (36.98%) mujeres. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. Las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización no se han comunicado a alguna otra persona u organización. Se consideran empleados informados aquellos que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción y se consideran empleados capacitados a aquellos que completaron el curso de formación al respecto.	Inciso c información no disponible: el número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, no está disponible ya que actualmente el Banco está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.	✓

**Apoyo al emprendimiento**

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	p. 246 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 170-184		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 170-184		

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Diversidad e inclusión</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	p. 245 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 104-107, 122-127		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 104-107, 122-127		
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p.64-65, 111-112 Tres de nuestros consejeros, es decir, el 15% pertenecen al grupo de edad entre 30 y 50 años, y el resto (85%) son mayores de 50 años. Del total de consejeros 20% son mujeres y 80% hombres.	Inciso a. iii y b. iii: No proceden otros indicadores de diversidad para órganos de gobierno ni para empleados.	✓
<b>Digitalización</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	p. 244 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 158-163		

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 158-163	
<b>Financiamiento sostenible</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 247 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 185-187	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 185-187	
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: CARTERA DE PRODUCTOS</b>			
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	p. 205	
<b>Cultura de riesgos</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 245 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 78-83	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 78-83	
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: CARTERA DE PRODUCTOS</b>			
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	p. 80-83	

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Gobierno corporativo</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 246 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 58-93	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 58-93	
<b>Huella medioambiental</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 246 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 188-205	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 188-205	
<b>GRI 301: MATERIALES 2016</b>			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 196	No procede el inciso a. ii ya que no utilizamos materiales renovables. ✓

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	p. 192-193 b. No consumimos combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización. c. No consumimos calefacción ni vapor. d. En Santander no vendemos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor.	Inciso c iii consumo de refrigeración, no procede ya que los responsables de reportar los CyGEI provenientes del consumo de aires acondicionados y uso de refrigerantes serán las empresas que lleven a cabo la carga o mantenimiento de los mismo, aplicando la metodología establecida en el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones y CyGEI. ( Ver documento Guía de Usuario Registro Nacional de emisiones RENE, pag.50 <a href="https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf">https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf</a> ) Esto se estableció así para evitar la duplicidad de datos reportados en el RENE. Por lo anterior y dado que en Santander México la recarga y mantenimiento al aire acondicionado se realiza por empresas contratistas no somos sujetos a reportar estos consumos.	✓
<b>GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018</b>			
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	p.194 b. Nuestra Política Ambiental establece los lineamientos para monitorear el consumo del agua y verificar tendencias. A partir de este seguimiento, implementamos acciones que nos permitan regular y reducir su consumo dentro de un margen óptimo sin un <i>target</i> de reducción específico establecido de forma global.		✓
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	p.194		
303-5 Consumo de agua	p.196		

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>			
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 191-192 c. No tenemos emisiones biogénicas de CO <sub>2</sub> iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. El enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional, por lo que no afecta a la comparación con lo reportado en el año anterior. Se considera el año inmediato anterior (2019) como año base para los consumos de todos los contenidos.	El inciso a y b no contempla las emisiones fugitivas provenientes de refrigerantes en aires acondicionados, es decir, no procede ya que los responsables de reportar los CyGEI provenientes del consumo de aires acondicionados y uso de refrigerantes serán las empresas que lleven a cabo la carga o mantenimiento de los mismo, aplicando la metodología establecida en el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones y CyGEI. ( Ver documento Guía de Usuario Registro Nacional de emisiones RENE, pag.50 <a href="https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf">https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf</a> ) Esto se estableció así para evitar la duplicidad de datos reportados en el RENE. Por lo anterior y dado que en Santander México la recarga y mantenimiento al aire acondicionado se realiza por empresas contratistas no somos sujetos a reportar estos consumos.	✓
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p. 191-192 a. Se aplica el factor de energía eléctrica publicado por la CRE. b. N/A por falta de disponibilidad de información del proveedor. iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. El enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional, por lo que no afecta a la comparación con lo reportado en el año anterior. Se considera el año inmediato anterior (2019) como año base para los consumos de todos los contenidos.		✓
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016</b>			
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	p. 197		

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>Inclusión financiera</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 244 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 170-184	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 170-184	
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: COMUNIDADES LOCALES</b>			
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	p. 179 Las sucursales se aperturan en las regiones con base en el análisis de nivel socioeconómico determinado por el AMAI. De un total de 85 puntos de acceso (83 sucursales y 2 kioskos) en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente, el porcentaje de aumento de puntos de acceso fue de 2.4% durante el periodo de reporte. El 100% de las sucursales y kioskos Tuiio están disponibles en áreas de baja población o en zonas económicamente desfavorecidas. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región.	✓
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización financiera por tipo de beneficiario	p.183-184	✓
<b>Inversión en la comunidad</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 246 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 222-239	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 222-239	
<b>Proveeduría sostenible</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 247 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 199-200	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 199-200	

(102-55)

Contenido	Página / Respuesta Directa	Omisión	Verificación
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016</b>			
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 199 Contamos con 519 proveedores significativos con contratos con cláusulas sobre derechos humanos. Los acuerdos y contratos de inversión significativa dentro de la cadena de suministro son los proveedores estratégicos para el Banco (formalizados por Aquanima).	✓
<b>Salud y bienestar laboral</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 245 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 128-139	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 128-139	
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 131, 134	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 134	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	p. 131	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 133	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 134-136	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	p. 131, 133	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	p. 131-132, 134-135 Los trabajos de verificación se realizaron sobre los requerimientos de GRI para este contenido, no se validaron cifras ni se realizaron trabajos adicionales por los otros contenidos que se incluyen en esa página.	✓
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 futuros reportes.	

# Carta de Verificación

(102-56)



## Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sustentabilidad de 2020 identificados en el Informe de Banca Responsable 2020 de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

### A la Dirección de Banco Santander México

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre si los indicadores de sustentabilidad abajo señalados e identificados con ✓ en el “Índice de contenidos GRI” del Informe de Banca Responsable 2020 (en adelante “los indicadores de sustentabilidad”), los cuales fueron preparados por Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (en adelante Banco Santander) por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, han sido presentados de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción “Esencial” de dichos Estándares.

### Indicadores de sustentabilidad

Los indicadores de sustentabilidad por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 se resumen a continuación:

102-1	Nombre de la organización
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
102-3	Ubicación de la sede
102-4	Ubicación de las operaciones
102-5	Propiedad y forma jurídica
102-6	Mercados servidos
102-7	Tamaño de la organización
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
102-9	Cadena de suministro
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
102-11	Principio o enfoque de precaución
102-12	Iniciativas externas
102-13	Afiliación a asociaciones
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
102-18	Estructura de gobernanza
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
102-40	Lista de grupos de interés



102-41	Acuerdos de negociación colectiva
102-42	Identificación y selección de grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-47	Lista de temas materiales
102-48	Reexpresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes
102-50	Periodo objeto del informe
102-51	Fecha del último informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
102-55	Índice de contenidos GRI
102-56	Verificación externa
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
302-1	Consumo energético dentro de la organización
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
Guía Sectorial Servicios Financieros	
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.

(102-56)

(102-56)



Nuestro trabajo de aseguramiento se llevó a cabo con respecto a la presentación de los indicadores de sustentabilidad, por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2020 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

#### Criterio

El criterio utilizado por Banco Santander para preparar los indicadores de sustentabilidad son los Estándares del GRI y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción “Esencial” de dichos Estándares (en adelante “el Criterio”) y se describen en la sección “Índice de contenidos GRI”, en la página 257 del Informe de Banca Responsable 2020.

#### Responsabilidades de la Administración de Banco Santander en relación con los indicadores de sustentabilidad

La Administración de Banco Santander es responsable de la preparación de los Indicadores de sustentabilidad y su presentación de conformidad con el Criterio. 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.

#### Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos 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 ISQC1 (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.

#### Responsabilidades de los Profesionales Independientes en relación con el trabajo de aseguramiento

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre la presentación de los indicadores de sustentabilidad de conformidad con el Criterio, basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y la evidencia que hemos obtenido. Hemos ejecutado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board de la International Federation of Accountants. Esta norma 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, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en la presentación los indicadores de sustentabilidad, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las circunstancias y evaluar la presentación general



de los indicadores de sustentabilidad. 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, pruebas sobre bases selectivas, así como comparar y conciliar los registros de soporte

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 substancialmente 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 fueron presentados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Criterio.

#### Conclusión de Aseguramiento Limitado

Con base en los procedimientos realizados y la evidencia que hemos obtenido, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio. <sup>1</sup>

PricewaterhouseCoopers, S.C.

C.P.C José Vicente Guendulain

Ciudad de México

23 de abril de 2021

<sup>1</sup> El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México es responsabilidad de (los) sus directores. Nuestro trabajo no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier diferencia entre los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander sobre la cual se emitió el informe de aseguramiento o el informe de aseguramiento que se emitió y la información presentada en el sitio web.

