

ANEXO I

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

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
CLIENTES		
Satisfacción del cliente	La creación de valor a largo plazo con nuestros clientes es fundamental para alcanzar nuestros objetivos de Banca Responsable. La oferta de diferentes productos que se adaptan a sus necesidades nos ha permitido ganarnos su fidelidad, y a la vez construir relaciones de confianza con ellos mejorando así su satisfacción con nuestros servicios. Nos esforzamos día con día en ofrecerles una excelente atención personalizada, accesible, justa e innovadora pues estamos convencidos de que al brindar un buen servicio a nuestros clientes conseguimos su satisfacción.	Contamos con diferentes estrategias y canales de atención dirigidos a nuestros clientes. Nuestro objetivo es escucharlos para mejorar su experiencia y asegurar su satisfacción. En sucursales, Contact Center y áreas centrales hemos implementado el Toque Santander para mejorar la experiencia de nuestros clientes. También ponemos a su disposición el HUB Emocional y un canal de comunicación que funciona a través de nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente.
Digitalización	Estamos convencidos del papel primordial que representan las tecnologías y la transformación digital para los negocios actuales. Por ello, nos encontramos trabajando día a día para incorporar diferentes tecnologías a nuestro negocio con el objetivo de perfeccionar los procesos e innovar nuestros productos y servicios. Esto nos permitirá mejorar nuestra competitividad, y adaptarnos a la era digital ofreciendo valor adicional, no solo a nuestros clientes sino a todos nuestros grupos de interés.	Hemos logrado mejorar la accesibilidad a nuestros canales y plataformas gracias al uso de la tecnología. Al mismo tiempo, trabajamos continuamente para ofrecer nuevos servicios mientras los mejoramos, y así satisfacemos las necesidades de nuestros clientes. Contamos con diferentes herramientas y plataformas dirigidas a nuestros clientes, como: App Santander Móvil, SANDI, Universal Onboarding, Tarjetas LikeU, Samsung Members Wallet, Mis Metas, Santander TAP, GetNet México, entre otros.
Inclusión financiera	Estamos convencidos de que para impulsar el desarrollo social es imprescindible enfocarnos en la accesibilidad de toda la población a servicios y productos financieros. Para hacerlo de manera responsable y sostenible, trabajamos en el diseño de servicios que estén al alcance de todos: que cubran las necesidades financieras de los sectores más vulnerables de la población y de cada persona que haga uso de estos servicios.	Nuestro brazo de Inclusión financiera, "Tuiio, Finanzas de tú a tú", cuenta con un servicio de microcréditos dirigido a la población con limitada o nula inclusión financiera a fin de contribuir al crecimiento social.

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
COLABORADORES		
Atracción y retención de talento	Una de nuestras prioridades como banco responsable se centra en nuestros colaboradores, y por ello ponemos en práctica una serie de estrategias y acciones para atraer y retener al mejor talento. Nuestra meta es que cada uno de ellos se sienta orgulloso de ser parte de Santander México.	Fomentamos un plan de carrera entre todos nuestros colaboradores para que cada uno de ellos pueda desarrollar diferentes aptitudes y habilidades y garantice su crecimiento profesional. Lo hemos logrado mediante diferentes capacitaciones y herramientas que potencian el desarrollo de su talento y favorecen su crecimiento dentro del Banco. Tenemos como ejemplos la Semana Santander, la cultura del Reconocimiento, procesos de evaluación como My Contribution y Talent Review, así como programas para atraer talento como Linkers y otros que tienen el objetivo de garantizar la conciliación vida-trabajo.
Diversidad e inclusión	La diversidad e inclusión son los pilares de nuestra cultura corporativa. Nos esforzamos por crear, mantener, defender y promover espacios de trabajo donde todos nuestros colaboradores se sientan incluidos, valorados y respetados. Estamos convencidos de que las diferencias de nuestro personal enriquecen los equipos y abonan a la innovación, creatividad y bienestar de cada uno de ellos.	Nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión (D&I) está conformado por colaboradores de diversas áreas y niveles dentro de la organización a fin de fomentar un ambiente de trabajo diverso e incluyente en todas las áreas del Banco. El Comité está compuesto por cuatro pilares: Equidad de Género, Talento Generacional, Discapacidad y LGBT+.
Salud y bienestar laboral	Nuestro propósito es garantizar espacios de trabajo seguros para todos nuestros colaboradores y promover una cultura de prevención en todas las áreas del Banco.	Contamos con la política de Prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable que nos permite identificar las condiciones del ambiente laboral que puedan afectar la integridad física de nuestros colaboradores y, en consecuencia, tomar acciones, medidas preventivas y correctivas que eviten riesgos de trabajo. Además, fomentamos diversos mecanismos para salvaguardar la salud de nuestro personal, como son: el programa BeHealthy, exámenes periódicos preventivos de salud, promoción del deporte y actividades culturales, difusión de hábitos saludables, entre otros.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
ESTRATEGIA DE NEGOCIO		
Cultura de riesgos	Promovemos una cultura y gestión de riesgos, algo que no solo es necesario para la correcta función de nuestros procesos y operaciones, sino también para garantizar la seguridad de nuestras actividades y las de nuestros grupos de interés.	Contamos con un Marco Corporativo General de Riesgos cuyo objetivo es establecer principios comunes para la gestión y el control de riesgos en el Banco. El Marco define roles y responsabilidades y establece los requisitos para un adecuado gobierno; cuenta con tres líneas de defensa: 1) gestión del riesgo, 2) Control y supervisión de riesgos y 3) aseguramiento del riesgo.
Ética Empresarial	Estamos regidos por una serie de normas, valores y principios que seguimos con rigor de manera ética y responsable. Esto nos ha permitido fortalecer nuestro modelo de Banca Responsable para garantizar el crecimiento sostenible y las relaciones transparentes con nuestros grupos de interés.	Como parte de nuestra estrategia para garantizar operaciones responsables y éticas, contamos con nuestro Código General de Conducta (CGC) y llevamos a cabo una serie de capacitaciones y programas de formación integral para asegurar su cumplimiento, así como medidas de anticorrupción dirigidas a todos los colaboradores del Banco. También contamos con la Línea Ética, un sistema de denuncias que ofrece diversos canales para que nuestros colaboradores alcen la voz de manera anónima ante cualquier irregularidad que afecte el correcto funcionamiento del Banco.
Ciberseguridad	Estamos conscientes de la importancia que tienen las tecnologías en un mundo que cambia constantemente. Es por ello que nos esforzamos en hacer un uso óptimo de ellas para alcanzar nuestros objetivos de manera exitosa. También sabemos que el uso de estas herramientas conlleva una gran responsabilidad ante diversos riesgos y peligros.	Para salvaguardar la información y los datos sensibles de nuestros clientes y del Banco en general, trabajamos día con día a fin de fortalecer nuestra ciberseguridad. Contamos con una serie de políticas enfocadas en los riesgos tecnológicos que establecen los lineamientos y pautas que debe seguir todo el personal de Santander. Además, hemos establecido que octubre sea el mes de la sensibilización en ciberseguridad. Durante este periodo llevamos a cabo diferentes actividades para que nuestros colaboradores tengan oportunidad de desarrollar sus conocimientos sobre cómo defenderse de las amenazas cibernéticas.
GOBIERNO CORPORATIVO		
Gobierno corporativo	La solidez de nuestro gobierno corporativo nos ha permitido cumplir con nuestros objetivos de manera ética y transparente de acuerdo con la normatividad aplicable. Gracias a esta fortaleza también ha sido posible integrar la sostenibilidad a nuestro negocio, de manera consciente, para alcanzar exitosamente nuestros objetivos de Banca Responsable.	La estructura de nuestro gobierno corporativo está regida por un conjunto de políticas, normas y procedimientos que aseguran su funcionamiento correcto. Es el encargado de dirigir y controlar la administración de los órganos de gobierno y las relaciones con nuestros grupos de interés de manera ética. El Consejo de Administración y los Comités tienen la encomienda de aprobar el Modelo de Gobierno y los Marcos Corporativos que conforman el sistema de Gobierno interno del Grupo de acuerdo con la legislación y la regulación local.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
IMPACTO AMBIENTAL		
Huella medioambiental	El medio ambiente y los recursos naturales juegan un papel importante para garantizar la sostenibilidad del Banco y de las generaciones futuras, por ello, aseguramos su protección a través de diferentes acciones, como la promoción del ahorro de agua y papel, el uso de energías limpias, una óptima gestión del tratamiento de los residuos y la eliminación de plásticos de un solo uso.	Santander se convirtió en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance para acelerar la transición hacia una economía de cero emisiones. Continuamos fomentando la eliminación del plástico de un solo uso en todas nuestras oficinas.
IMPACTO SOCIAL		
Inversión en la comunidad	Contribuimos al progreso económico y al bienestar de las comunidades donde estamos presentes a través de programas de inversión social en conjunto con diferentes organizaciones. De este modo, promovemos la inclusión social de los sectores más desfavorecidos e impulsamos un futuro sostenible para todos.	Santander Universidades cumplió 25 años de reforzar la educación y la formación profesional de miles de estudiantes universitarios. Por otra parte, el Fideicomiso Por los Niños de México (FPNM) apoya a la niñez que se encuentra en situación de desventaja económica y social a través del financiamiento de proyectos que buscan mejorar su educación, salud y nutrición. También llevamos a cabo campañas de recolección de donativos voluntarios dirigidos a nuestros clientes y usuarios a través de nuestra red de cajeros automáticos, en apoyo a diversas causas sociales y ambientales. Brindamos donaciones dirigidas a niños y niñas de escasos recursos. Promovemos el voluntariado corporativo y la ayuda humanitaria para contribuir al progreso de las personas.
Apoyo al emprendimiento	Sabemos que la economía nacional se apoya en gran parte en las PyMEs, y es por ello que tenemos un claro interés en apoyar a los emprendedores y empresas mediante el otorgamiento de créditos como: Crédito Agro, Mujeres empresarias, Impulsos NAFIN, entre otros.	Pusimos a disposición de las PyMEs una serie de pláticas digitales, <i>webinars</i> y cursos gratuitos que les ayudan a adaptarse a los cambios en las necesidades y hábitos de consumo a raíz de la pandemia. Del mismo modo, en conjunto con GetNet, lanzamos G Store, una plataforma que permite que cualquier emprendedor o PyME pueda tener una tienda en línea armada por un equipo profesional que incluye la página con catálogo, el proceso de venta, el cobro por medio de GetNet de Santander, y el esquema de envíos ya en funcionamiento.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Financiamiento sostenible	Alineados a nuestras metas para combatir el cambio climático, apoyamos decididamente los financiamientos sostenibles con criterios ASG, pues queremos contribuir al desarrollo social y a la protección del medio ambiente. También apoyamos la transición a una economía libre de carbón, financiar proyectos para el desarrollo de fuentes renovables y contribuir a combatir el cambio climático.	A través de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) México, el encargado de gestionar el financiamiento de los bonos sostenibles, se creó un equipo especializado en temas ASG, ESG Solutions México, con el objetivo de promover la sostenibilidad a través de financiamientos de proyectos verdes y el asesoramiento a clientes. En 2021 participamos en la emisión del Crédito Sindicado Vinculado a la Sostenibilidad (Coppel). Además, a través de SAM, la gestora de Fondos de Inversión de Banco Santander que promueve el enfoque sostenible, se lanzó el segundo Fondo de Renta Variable con criterios de sostenibilidad (ASG): Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG).
PROVEEDORES		
Proveeduría sostenible	Dentro de nuestra cadena de valor se ubican de manera muy importante nuestros proveedores, que son seleccionados siguiendo nuestros principios de banca responsable para garantizar relaciones éticas y transparentes. Para ello, es imprescindible que se alineen a nuestros valores y criterios éticos, legales, sociales, ambientales y económicos.	Al momento de firmar contrato con nosotros, los proveedores con homologación completa se comprometen a cumplir con la cláusula de Responsabilidad Social Corporativa en términos de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción, salud, requisitos de seguridad y diversidad e inclusión en el entorno laboral de los proveedores.

