






Índice de Contenidos GRI





Santander México ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.




GRI 1 GRI 1: Fundamentos 2021







Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
GRI 2: Contenidos Generales 2021								
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes								
2-1	Detalles organizacionales	a y b. Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México. c. 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. d. 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 4.						Principio 5: Gobierno y cultura

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	p. 125 a. La lista de entidades que forman parte del Informe de Banca Responsable son: -Banco Santander México, S. A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander -Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada -Santander Servicios Corporativos, S.A. de C.V. -Santander Servicios Especializados, S.A. de C.V. -Santander Tecnología México, S.A. de C.V. b. Las subsidiarias que forman parte del 20F y que no aparecen en el informe son: -Santander Consumo, 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. -Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada c. La información reportada se consolida de todas las entidades listadas anteriormente incluyendo indicadores como: la plantilla laboral, operaciones, indicadores ambientales, entre otros. c. i. No se presentaron ajustes de la información para participaciones minoritarias. c. ii. No se presentaron fusiones, adquisiciones y escisiones de entidades o partes de dichas entidades durante el periodo objeto del Informe. c. iii. No hubo cambios en el enfoque durante el periodo objeto del Informe.						Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Anual. b. El informe financiero es anual y reporta el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.						Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-4	Actualización de la información	p. 98 i y ii. No se presentaron actualizaciones de la información de periodos de informes anteriores, ya que no hubo errores que corregir ni se incorporaron cambios en los métodos de medición o en la naturaleza del negocio.				✓		Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-5	Verificación externa	p. 98				✓	 	Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2. Actividades y trabajadores								
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	p. 9, 95-96, 110 a. Nuestros productos y servicios están presentes en todo el territorio mexicano y se dirigen a diversos sectores de la sociedad: las industrias manufactureras, agropecuarias, de comunicaciones y transporte, de construcción, de comercio, turismo y minería, así como a entidades gubernamentales y cartera de menudeo, entre otros. b. i. 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: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-politica-de-gestion-de-riesgo-socioambiental-y-climatico-es.pdf b. ii. Para más información, p. 96 de este Informe. b. iii. Nuestras entidades "downstream" son nuestros clientes que reciben nuestros productos y/o servicios del Banco. Más información p. 110 de este Informe. c. No se presentaron otras relaciones comerciales pertinentes que no se hayan mencionado en la cadena de valor. d. No se presentó ningún cambio significativo durante el periodo objeto del Informe.				✓		Principio 4: partes interesadas
2-7	Empleados	a. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. b. ii. Santander cuenta con 337 empleadas y 330 empleados de jornada temporal. b. iv. 14,184 empleadas y 11,806 empleados a tiempo completo. c. Los datos fueron recopilados a través de extracción de sistemas de Recursos Humanos. e. No se presentaron fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe.	b. iii y v.	No procede	En Santander México no contamos con empleados por horas no garantizadas ni empleados a tiempo parcial.			Principio 5: Gobierno y cultura







Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-8	Trabajadores que no son empleados		a, b y c	No procede	En cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ya no cuentan con trabajadores contratados por outsourcing.			Principio 5: Gobierno y cultura
3. Gobernanza								
2-9	Estructura de gobernanza y composición	p. 17-18, 74, 77-78, 81-83, 116-120 C. iv y vi. El número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos, su afiliación a grupos sociales infrarrepresentados se encuentran en el Anexo III Semblanzas p. 116-120. C. vii. Las competencias relevantes para los impactos de la organización se encuentran en el Anexo III Semblanzas p. 116-120. C. viii. Se cuenta con una representación de los grupos de interés a través de un Consejo Líder Independiente quien tiene la función de actuar como apoyo para el Presidente, asimismo sirve de intermediario de confianza a los Consejeros no Ejecutivos. Se entiende por Consejo 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 las 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.).				✓		Principio 5: Gobierno y cultura
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	p. 75-76 b. i. Para la designación de los Consejeros se cuenta con la participación de los grupos de interés relevantes para este proceso como: la Asamblea de Accionistas.				✓		Principio 5: Gobierno y cultura
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	a y b. Laura Diez Barroso, Presidenta del Consejo, únicamente ocupa ese cargo y no ocupa ningún otro puesto ejecutivo dentro de la organización.				✓		Principio 5: Gobierno y cultura






Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	p. 12-13, 75 b i y ii. El Presidente del Comité de Banca Responsable debe informar sobre los acuerdos y avances de las sesiones de dicho comité en el Comité de Prácticas Societarias del Consejo de Administración. El Comité de Banca Responsable tiene las siguientes facultades: 1. Cuidar la reputación corporativa y la comunicación no financiera/comercial del Banco. 2. Crear la narrativa y el relacionamiento con los grupos de interés y las audiencias clave. 3. Preparar el reporte semestral a Prácticas Societarias y Consejo de Administración. Por otra parte, la elaboración de algunas políticas, como la Política General de Sostenibilidad, es responsabilidad de la Función de Banca Responsable cuyo titular es el Consejo de Administración de Banco Santander. Antes de su aprobación, esta política ha sido revisada por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura.				✓	 Principio 5: Gobierno y cultura	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	p. 17-18, 75 a. i. El Presidente del Comité de Banca Responsable debe informar sobre los acuerdos y avances de las sesiones de dicho comité en el Comité de Prácticas Societarias del Consejo de Administración.	a. ii.	No aplica.	El Comité de Banca Responsable de Santander México tiene la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, por lo que no se ha delegado la responsabilidad sobre otros empleados.	✓	 Principio 5: Gobierno y cultura	
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	p. 17-18 a. La Dirección Ejecutiva de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Banca Responsable debe coordinar las acciones necesarias con áreas internas, proveedores y Auditores Externos, para comunicar los resultados de la estrategia de sostenibilidad del Banco mediante la publicación del Informe Anual de Banca Responsable. Es obligación de las áreas internas proveedoras de información para la elaboración del Informe Anual de Banca Responsable, y en general para toda aquella información requerida por el "Calificador", proporcionarla en tiempo y forma para asegurar su publicación oportuna.					 Principio 5: Gobierno y cultura	




Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-15	Conflictos de interés	p. 90	b i, ii, iii y iv.	Información no disponible.	Nuestra Política de Conflicto de interés determina de qué manera deberá informarse el conflicto de interés al grupo de interés afectado. Los posibles tipos de conflicto de interés que pueden surgir en la actividad del Banco se enlistan a continuación de manera ilustrativa más no limitativa: Conflictos de interés entre clientes. Conflictos de interés entre el Grupo y sus clientes. Conflictos de interés entre entidades de GFSM y miembros del Consejo de Administración. Conflictos de interés entre el Grupo y sus empleados. Conflictos de interés entre el Grupo y sus principales socios de negocio, terceros y proveedores. Conflictos de interés entre la Corporación y sus filiales. Conflictos de interés entre operaciones vinculadas con administradores y Directivos. Conflictos de interés entre otras entidades de GFSM. Conflictos de interés entre líneas de negocio y/o Unidades de Negocio.	✓	  Principio 6: Transparencia y responsabilidad	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	p. 90 b. Ninguna inquietud crítica fue comunicada al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe.					  Principio 5: Gobierno y cultura	
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	p. 79				✓	 Principio 5: Gobierno y cultura	
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	p. 80					 Principio 5: Gobierno y cultura	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-19	Políticas de remuneración	p. 126						Principio 5: Gobierno y cultura
2-20	Proceso para determinar la remuneración	p. 81, 84 a. iii. No participan consultores especialistas en remuneraciones en la determinación de la remuneración.	a. ii. y b.	No procede.	Las prácticas en materia retributiva de Santander México siempre deben estar alineadas con los intereses de los accionistas, empleados, clientes y la sociedad, sin embargo, el proceso para la determinación de la remuneración no incluye los votos de los grupos de interés.			Principio 5: Gobierno y cultura
2-21	Ratio de compensación total anual		a, b y c	Restricciones de confidencialidad	De conformidad con la legislación mexicana, no estamos obligados a revelar de manera individual la remuneración de nuestros Funcionarios Ejecutivos, Consejeros o miembros de Comités. Asimismo, revelar la compensación total anual del CEO, representa un alto riesgo debido a cuestiones de seguridad en el país.			Principio 5: Gobierno y cultura
4. Estrategia, políticas y prácticas								
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p. 6-7 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 2-22, las cifras y otros datos informativos no fueron validadas en éste contenido en específico						Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-23	Compromisos y políticas	p. 34, 45, 50 a. ii. Nuestras políticas de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático, de Derechos Humanos y de Prevención de Riesgos Psicosociales, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable, establecen el proceso de debida diligencia, para identificar, prevenir y mitigar los riesgos e impactos del Banco. a. iii. 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. b. i. y c. La Política de Derechos Humanos reportada en este Informe fue vigente al 2022. En febrero 2023 se fusionó la Política General de Sostenibilidad y la Política de Derechos Humanos, para mejorar la integración en los procesos existentes de los objetivos recogidos en ambas políticas. Para mayor información: https://servicios.santander.com.mx/comprometidos/politicas.php d. La elaboración de la política de Derechos Humanos es responsabilidad de la unidad de Banca Responsable. El titular de esta política es el Consejo de Administración de Banco Santander. Previa a su aprobación, la política ha sido revisada por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura. e. Nuestras políticas Corporativas son de aplicación en la corporación y, toda vez que recoge las mejores prácticas, se considera un documento de referencia y sirve de guía para otras unidades a la hora de realizar el desarrollo de la materia en cuestión. f. Mediante campañas de comunicación interna y Newsletters comunicamos nuestros avances de nuestros compromisos, así como las políticas de interés para nuestros colaboradores y socios comerciales.						Principio 5: Gobierno y cultura
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	p. 18, 34, 45, 89, 91						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos








Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	p. 90 b. No contamos con otro mecanismo de quejas y reclamaciones. c. No contamos con procesos adicionales a lo reportado en p. 90 para la remediación de los impactos negativos.	d y e.	Información no disponible	Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.	✓		Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	p. 90				✓		Principio 5: Gobierno y cultura
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	a y c. Durante el periodo objeto del informe no se presentó ningún incumplimiento significativo. Significativo entiéndase como cualquier multa cuyo monto sea superior al 0.01% de la utilidad operativa (20F).	b y d.	Restricciones de confidencialidad	Al tratarse de información sensible, no es posible revelar estos datos.	✓		Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-28	Afiliación a asociaciones	p. 23-24				✓		Principio 1: Alineamiento
5. Participación de los grupos de interés								
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 102 En cumplimiento a la Política General de Sostenibilidad, 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. a. iii. La participación de los grupos de interés resulta provechosa, ya que contamos con una comunicación bidireccional, responsiva y continua. Proporcionamos información comprensible y accesible a los grupos de interés a través de canales de comunicación señalados en la p. 102.				✓		Principio 4: partes interesadas
2-30	Convenios de negociación colectiva	p. 106 a. 31% de nuestros colaboradores es sindicalizado (5,295 mujeres y 2,754 hombres). b. Las prestaciones y beneficios de los empleados que no estén cubiertos por los convenios de negociación colectiva, se aplican indistintamente que las de los empleados que sí están sindicalizados o cubiertos por los convenios de negociación colectiva.				✓		Principio 5: Gobierno y cultura

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
GRI 3: Temas Materiales 2021								
2. Contenidos sobre los temas materiales								
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	p. 99-101				✓		Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
3-2	Lista de temas materiales	p. 99-101				✓		Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 99-101						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
GRI Estándares temáticos								
Ambiental								
Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 28-31, 115						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
Suplemento Sectorial de Servicios Financieros 2013 Tema G4: Cartera de Productos								
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	p. 32						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
Huella ambiental								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 36-39, 114						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
GRI 301: Materiales 2016								
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 104	a. ii	No procede	No procede ya que no utilizamos materiales renovables.	✓		Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
GRI 302: Energía 2016								
302-1	Consumo energético dentro de la organización	p. 104 b. No consumimos combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización. c. ii y iv. No consumimos calefacción ni vapor. d. En Santander no vendemos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor. f. El consumo de electricidad de CFE se obtiene de una base centralizada, el consumo de SKY EPS se obtiene de un archivo detalle proporcionado por el proveedor. Estos consumos lo integran la red de sucursales, Corporativo y ATMs. Por motivo de la falta de disponibilidad de las facturas de consumo por parte de los proveedores al cierre del año, se estimó el consumo de energía eléctrica y de diésel en edificios para el mes de diciembre 2022. Las estimaciones se realizaron con base en las últimas facturas de consumo disponibles. El estimado de consumo de electricidad para el mes de diciembre 2022 se obtiene al tomar el consumo de dicho mes y multiplicar por un consumo del 95% de acuerdo con los registros históricos que se han tenido de periodos anteriores.	c. iii	No procede	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 https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf) 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.		 	Principio 1: Alineamiento

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
GRI 306: Residuos 2020								
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	p. 39, 104						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	p. 39, 104						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
306-3	Residuos generados	p. 39, 104						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
Alineación de carteras para lograr ser net zero en 2050								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 26, 114						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
GRI 305: Emisiones 2016								
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 104 c. No tenemos emisiones biogénicas de CO ₂ . d. Se considera el año inmediato anterior (2021) como año base para los consumos de todos los contenidos. d. i. El año inmediato anterior (2021) nos permite tener un seguimiento trazable y comparable inmediato para medir el desempeño ambiental de la organización. En un esfuerzo por homologar nuestro reporte local y global se ha acordado utilizar esta metodología. d. 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.						Principio 1: Alineamiento

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p. 104 d. Se considera el año inmediato anterior (2021) como año base para los consumos de todos los contenidos. d. i. El año inmediato anterior (2021) nos permite tener un seguimiento trazable y comparable inmediato para medir el desempeño ambiental de la organización. En un esfuerzo por homologar nuestro reporte local y global se ha acordado utilizar esta metodología. d. 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.	b	No procede	No procede el valor bruto –en función del mercado– ya que Santander México reporta solamente los inmuebles propios en función de la ubicación. De este modo, se evita el recuento doble de las cifras relativas al método en función del mercado.	✓		Principio 1: Alineamiento
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	p. 104 e. Se considera el año inmediato anterior (2021) como año base para los consumos de todos los contenidos.						Principio 1: Alineamiento
Social								
Educación y apoyo a la comunidad								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 63-72, 115						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
Experiencia y satisfacción del cliente								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 52-58, 112						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
Inclusión y empoderamiento financiero								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 59-62, 112						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
Suplemento Sectorial de Servicios Financieros 2013 Tema G4: Comunidades Locales								
FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	p. 59 Las sucursales se abrieron en las regiones con base en el análisis de nivel socioeconómico determinado por el AMAI. De un total de 84 puntos de acceso (83 sucursales y 1 kiosko) en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente, el porcentaje de disminución de puntos de acceso fue de 0% durante el periodo de reporte. El 100% de las sucursales y kioskos Tuio 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.				✓	 	Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)
Suplemento Sectorial de Servicios Financieros 2013 Tema G4: Etiquetado de Productos y Servicios								
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario	p. 61, 108				✓	 	Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)
Salud y bienestar laboral								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 50-51, 113						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018								
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 50-51					 	Principio 5: Gobierno y cultura

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 51						Principio 5: Gobierno y cultura
403-3	Servicios de salud en el trabajo	p. 50						Principio 5: Gobierno y cultura
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 50						Principio 5: Gobierno y cultura
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 51						Principio 5: Gobierno y cultura
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	p. 50						Principio 5: Gobierno y cultura
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	p. 50-51				✓		Principio 5: Gobierno y cultura
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		a, b y c	Información no disponible	Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.			Principio 5: Gobierno y cultura

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
Derechos humanos, diversidad e inclusión								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 19, 45-49, 111						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
Gestión y desarrollo del talento								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 44, 112						Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
GRI 401: Empleo 2016								
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	p. 106 Tasa de rotación mujeres: 25.13% hombres: 30.48%. La metodología utilizada para el cálculo de tasa de rotación es la siguiente: $\frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas del mes iHC activo 2da qna del mes i} - 1}{\sum \text{Total de operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región.}} \times 100$. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. La rotación general fue de 27.56%, en menores de 30 años fue de 35.14%, de 30 a 40 años fue de 23.64%, de 41 a 50 años fue de 21.30% y mayores de 50 años fue de 24.06%. La fórmula utilizada para el cálculo de tasa de nuevas contrataciones es la siguiente: $\frac{\sum \text{Total de altas por grupo de edad y sexo}}{\sum \text{Total de empleados por grupo de edad y sexo}} \times 100$.				✓		Principio 5: Gobierno y cultura
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016								
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 77-78, 105	a. iii y b. iii	No procede	No proceden otros indicadores de diversidad para órganos de gobierno ni para empleados.	✓		Principio 5: Gobierno y cultura

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
Gobernanza								
Resiliencia operativa y de negocio								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 114					Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos	
Privacidad, protección de datos y ciberseguridad								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 92-94, 113					Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016								
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	9,615 reclamaciones asociadas al principio de protección al consumidor de datos personales. El principal motivo de las reclamaciones se relaciona con el fraude a clientes y el robo de identidad, lo cual no significa que haya sido por pérdidas de datos personales por parte del Banco. En su mayoría son a favor del Banco ya que se demostraba que el Cliente expuso sus datos. Tiempo de resolución: apegado a la Ley, 45 días. No se ha identificado ninguna reclamación fundamentada de las autoridades regulatorias a la organización ni casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes					Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)	
Gobierno Corporativo								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 74-96, 114					Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos	
Cultura, transparencia y ética empresarial								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 89-91, 114						

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Verificación externa	ODS	Principio de Banca Responsable
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación			
Compras responsables								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 95-96, 115					Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016								
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	p. 95-96				 	Principio 4: partes interesadas	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016								
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	p. 95-96				 	Principio 4: partes interesadas	
Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 33, 85-88, 113					Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos	
Suplemento Sectorial de Servicios Financieros 2013 Tema G4: Cartera de Productos								
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	p. 85, 88					Principio 1: Alineamiento	