



20 | 22

Informe de Banca Responsable

Índice de contenido

Grupo Santander (Global)	3	Gobierno corporativo	73
Mensajes de la Administración	5	Estructura de gobernanza	74
Carta del Director General de Grupo Financiero Santander México	6	Comités del Consejo de Administración	81
Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México	7	Gestión de riesgos	85
Santander México	8	Transparencia y ética empresarial	89
Nuestra institución	9	Privacidad, protección de datos y ciberseguridad	92
Cultura corporativa	10	Compras responsables	95
Nuestra estrategia de Banca Responsable	12	Acerca de este informe	97
Nuestra Agenda de Banca Responsable	13	Materialidad	99
Avance en nuestros Compromisos Públicos	16	Relación con grupos de interés	102
Gobierno de Banca Responsable	17	Nuestro desempeño en números	103
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	20	Ambiental	104
Premios y reconocimientos	21	Social	105
Alianzas para promover nuestra agenda	22	Gobierno corporativo	109
Huella ambiental	25	Económico y operativo	110
Alineación de carteras para lograr ser Net Zero en 2050	26	Anexos	111
Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG	28	Índice de concordancia metodológica	127
Evaluación de riesgos sociales, ambientales y de cambio climático	33	Carta de Verificación	136
Gestión ambiental interna	36		
Bienestar y desarrollo de las personas	40		
Impulso a nuestro equipo	41		
Experiencia y satisfacción del cliente	52		
Transformación digital	57		
Inclusión y empoderamiento financiero	59		
Inversión social	63		
Apoyo a la educación superior	69		

Grupo Santander (Global)

A pesar de las dificultades y los momentos de incertidumbre de 2022, seguimos centrados en alcanzar nuestro objetivo de ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de manera responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad; en otras palabras, de todos nuestros grupos de interés. Nos mantenemos fieles a nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, de una manera Sencilla, Personal y Justa.



Modelo de negocio y estrategia (p. 7-8)



Resultados 2022: Grupos Santander (p. 9-10)



Visión General de Banca Responsable 2022 (p. 20)



Progreso Banca Responsable en 2022 (p. 21-22)



**Políticas que apoyan la integración de los criterios
ASG en nuestro modelo de negocio (p. 26)**





Mensajes de la Administración



Carta del Director General
de Grupo Financiero
Santander México



Carta de la Presidenta del
Consejo de Administración
de Santander México

Carta del Director General de Grupo Financiero Santander México GRI (2-22)

El 2022 marcó un año de muchos logros. No sólo fue un año histórico en los resultados del Banco, sino también un año en el que continuamos consolidándonos como un banco responsable, que apoya iniciativas que trascienden y que busca hacer negocio de la forma correcta, ganándonos la confianza de nuestros grupos de interés. Todo esto ha sido gracias al trabajo del gran equipo de colaboradores que tenemos en Santander México y reflejo de nuestras sólidas prácticas en materia de Banca Responsable.

Desde hace varios años venimos demostrando nuestro liderazgo en temas relacionados con la adopción de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) en México. Así, como parte de nuestros compromisos públicos a nivel global, tenemos el objetivo de lograr cero emisiones netas de carbono en 2050, no sólo en nuestra operación, sino en la de nuestros clientes, apoyándolos en su transición hacia una economía baja en carbono. Para esto nos hemos destacado en ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles para nuestros clientes, además de brindarles asesoría en la materia, como por ejemplo a través de nuestra conferencia Santander Sostenible, que en 2022 sostuvo su segunda edición.

Como resultado de nuestras acciones, durante los últimos años nos hemos posicionado como uno de los principales bancos colocadores de bonos etiquetados en México y, en 2022, fuimos reconocidos por la revista Global Finance como Líder Destacado en Finanzas Sostenibles en América Latina, gracias a nuestras prácticas de negocio sostenible y al acompañamiento que damos a nuestros clientes.

Nuestro esfuerzo por tener las mejores prácticas en materia de sostenibilidad y una estrategia integral con criterios ASG alineados al negocio nos posicionó también como el mejor banco del país dentro del "Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance", índice del cual formamos parte por tercer año consecutivo. Además, por segunda ocasión, en 2022 fuimos incluidos en el "Sustainability Yearbook" de S&P Global.

En el ámbito social, con Tuiio, nuestra iniciativa de inclusión financiera, buscamos generar impacto positivo en las comunidades, llevando servicios financieros a personas que no tenían acceso al sistema financiero. En 2022 otorgamos más de 300 mil microcréditos a nuestros clientes, más del 90% a mujeres emprendedoras. Es gracias a iniciativas como ésta que Grupo Santander fue reconocido en 2022 como mejor banco del mundo en inclusión financiera por Euromoney y *The Banker*.

Nuestro compromiso con la educación superior es clave en la creación de una sociedad más inclusiva y sostenible. A través de Santander Universidades ofrecemos oportunidades de educación a los jóvenes y apoyamos el emprendimiento y la innovación en nuestro país. En 2022 ampliamos nuestra oferta de becas y con ello apoyamos a más de 74 mil estudiantes en todo el país, lo que representó una inversión de cerca de 86 millones de pesos.

En Santander estamos muy contentos porque en 2022 el Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander cumplió 28 años. Gracias a esta iniciativa, hemos destinado cerca de 169 millones de pesos a programas de inversión social, con los que apoyamos a 893 organizaciones de la sociedad civil. Estos apoyos han ayudado a mejorar las condiciones de vida de más de 379 mil niñas y niños en México, en particular en materia de educación, salud y nutrición.

Además del apoyo que damos directamente a la sociedad, en Santander vamos más allá, ofreciéndoles a nuestros clientes canales con los que puedan generar un impacto social positivo. De esta forma, en 2022, gracias a las tarjetas LikeU, que permiten a nuestros clientes apoyar a algunas de las principales causas sociales y ambientales del país, canalizamos más de 18 millones de pesos en donaciones en beneficio de los ecosistemas forestales y marinos en México y más de 120 mil personas.

Además, en Santander continuamos implementado iniciativas y políticas que promuevan un lugar de trabajo libre de sesgos o discriminación y en el que todos nuestros colaboradores puedan desarrollarse y crecer profesionalmente. Por ejemplo: como resultado de nuestras prácticas, programas, iniciativas y políticas de diversidad e inclusión, obtuvimos la certificación "Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+ 2022" de *Human Rights Campaign*.

En Santander estamos orgullosos de nuestros colaboradores como motores de cambio en nuestra sociedad. Es gracias a ellos, su compromiso y su esfuerzo que creamos nuevas oportunidades, con una visión de no sólo hacer negocio, sino de hacer negocio con propósito. Estoy seguro de que estamos trabajando en el camino correcto y de que en 2023 impulsaremos más acciones que contribuyan al progreso de las personas y de las empresas, construyendo un México más incluyente y sostenible.



Felipe García Ascencio

Director General de Grupo Financiero Santander México

Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México

GRI (2-22)

En Santander estamos convencidos de que la banca tiene un papel primordial para garantizar que todas y todos tengan posibilidades de crecer. Esto es particularmente importante después de haber experimentado una coyuntura global tan compleja en los últimos años. Con esto en mente, para el banco el apoyo al progreso de las comunidades y la responsabilidad social no son sólo aspectos aspiracionales, sino que representan compromisos palpables que nos permiten impulsar el desarrollo sostenible de las personas y empresas y apoyar la transición hacia una economía más verde, todo esto como parte de nuestra agenda de Banca Responsable.

Por ello, durante 2022, aceleramos nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad, buscando generar mayor valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y la comunidad en la que operamos. Nuestra cultura, así como la estrategia de Banca Responsable que impulsamos en todo lo que hacemos, nos han posicionado como líderes en México en materia de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés).

En Santander nos hemos puesto metas públicas, claras y medibles, sobre nuestra contribución para hacer de nuestro presente, y de nuestro futuro, uno más sostenible. Así, nos enfocamos en promover productos y servicios financieros que ayuden a combatir el cambio climático; en impulsar el crecimiento inclusivo y sostenible a través del empoderamiento financiero; en apoyar a la educación, las empresas y la creación de empleo en nuestro país, así como en continuar haciendo del banco un espacio de trabajo respetuoso, seguro, diverso e incluyente para nuestros colaboradores.

Desde 2019, hemos empoderado financieramente a más de 1.7 millones de personas y hemos beneficiado a más de 687 mil personas con educación financiera, brindándoles herramientas y conocimientos que les ayuden a tomar decisiones financieras con el objetivo de administrar mejor los recursos con los que cuentan y así tener finanzas saludables.

Además, impulsamos a las comunidades en donde estamos presentes, a través de nuestros programas de inversión social y de la mano de diferentes actores clave de la sociedad. Tan sólo en 2022, beneficiamos a más de 194 mil personas con una inversión social de 51.8 millones de pesos. Gracias a estas, y otras acciones, en 2022 fuimos reconocidos como el Banco Más Responsable Socialmente en México por *International Finance Magazine* y fuimos distinguidos una vez más como una Empresa Socialmente Responsable en México, por 18 años consecutivos.

En 2022, desde el Consejo de Administración, también impulsamos iniciativas que fomentan el desarrollo de espacios de trabajo diversos e inclusivos para todos nuestros colaboradores. A través de estas acciones promovemos la equidad de género en los equipos de trabajo, el talento generacional, la inclusión de personas con discapacidad y de integrantes de nuestro banco que pertenecen a la comunidad LGBTQ+. Estamos convencidos de que la diversidad e inclusión en todos los niveles de nuestra organización no sólo contribuye a tener y retener al mejor talento, sino que también tiene enormes beneficios en términos de innovación, desempeño, confianza en nuestro negocio y cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés.

Como ejemplo del reconocimiento de estas acciones, entre otros, en 2022 Santander obtuvo su primer Premio a la Equidad de Género del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas y Mujeres en Finanzas y fue considerado dentro del Top Ten de Grandes Empresas para Trabajar y dentro de las Súper Empresas para Mujeres por parte de Grupo Expansión.

Como parte de nuestra estrategia de Banca Responsable y de nuestro compromiso de movilizar a nivel global 120 mil millones de euros para contribuir al desafío del cambio climático hacia 2025, durante 2022 continuamos diseñando y ofreciendo productos con criterios ESG y logramos participar en 23 transacciones etiquetadas, asesorando a nuestros clientes en su objetivo de promover la sostenibilidad de su negocio y cumplir con las mejores prácticas del mercado en esta materia.

Por su parte, en Santander continuamos adoptando prácticas y tecnologías que nos permitan reducir nuestra huella ambiental, poniendo en marcha planes de eficiencia energética, promoviendo el uso de energías renovables, y también compensando nuestras propias emisiones. Como resultado, desde 2020, Santander México es neutro en carbono en sus propias operaciones y, desde 2021, libres de plástico de un solo uso en nuestros edificios y oficinas.

Sin duda, durante 2022 se nos presentaron grandes retos que convertimos en oportunidades en beneficio de todos nuestros grupos de interés gracias a nuestra estrategia de negocio, nuestra cultura de Banca Responsable y nuestro sólido gobierno corporativo. Agradezco el apoyo y la confianza de nuestros accionistas, clientes, colaboradores y de las comunidades en las que operamos. Tengan la certeza de que en Santander estamos comprometidos para trabajar de manera responsable y hacer de nuestro país, y el mundo, un lugar mejor para vivir.



Laura Diez Barroso Azcárraga

Presidenta del Consejo de Administración de Santander México

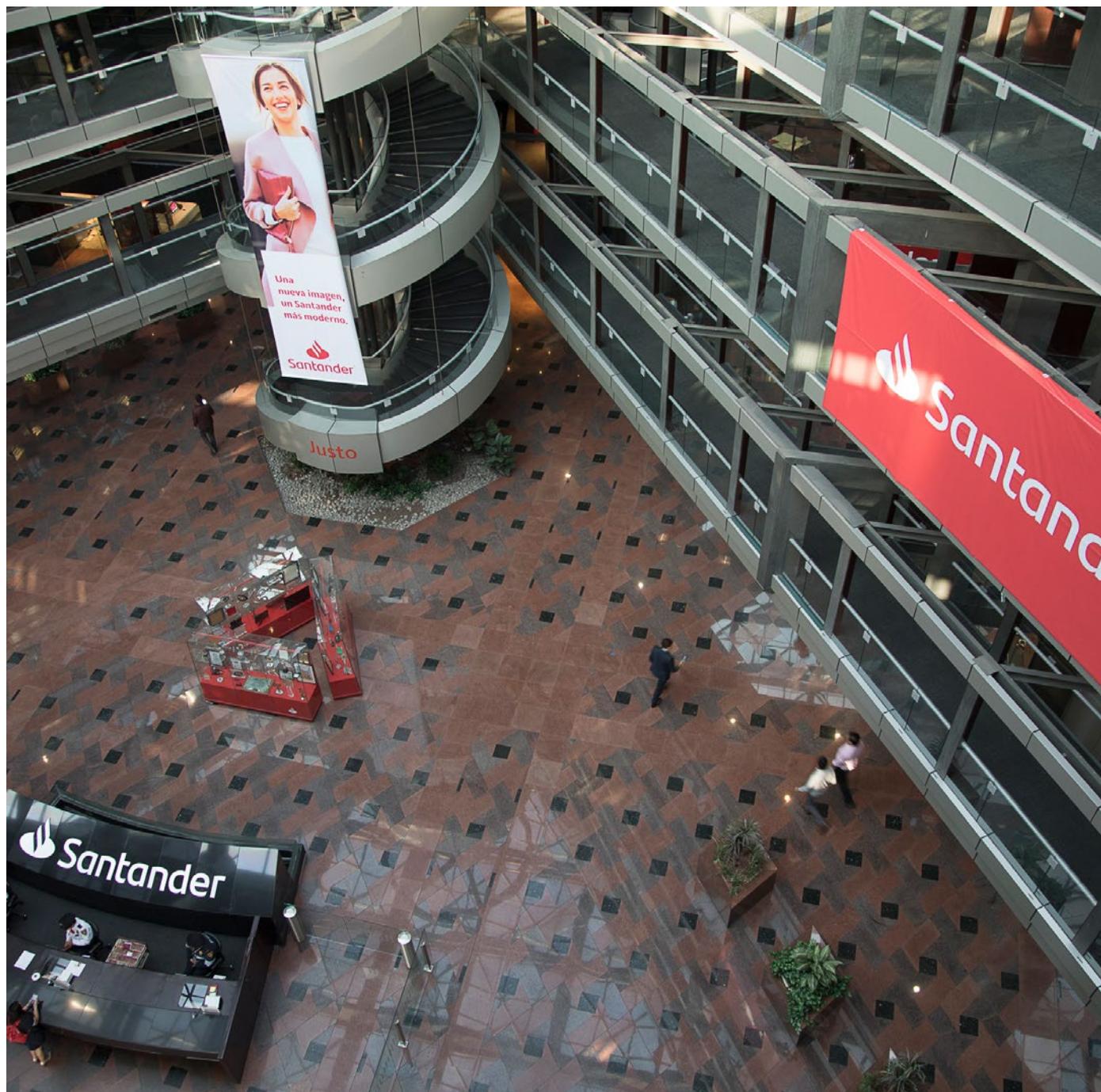
Santander México



Nuestra institución



Cultura corporativa



Nuestra institución

GRI (2-6)

Somos una institución de banca múltiple que proporciona una amplia gama de servicios financieros como de banca comercial y colocación de valores. Formamos parte de Grupo Santander, cuya presencia internacional nos permite ofrecer servicios personalizados para cubrir las necesidades de nuestros clientes aprovechando experiencias globales, pero tomando en cuenta características locales.

Nuestros productos y servicios están presentes en todo el territorio mexicano y se dirigen a diversos sectores de la sociedad. Ofrecemos una plataforma diferenciada de servicios financieros en México dirigida a segmentos de clientes que consideramos más rentables, tales como personas físicas con ingresos altos y medios, PyMEs y grandes empresas, y servicios financieros integrales a personas físicas de bajos ingresos en México.

Además, contribuimos al progreso de las personas y de las empresas de una manera inclusiva y sostenible gracias a nuestra cultura corporativa y a la agenda de Banca Responsable.



Para más información sobre nuestras operaciones, productos y servicios, da clic [aquí](#).



Cultura corporativa

Nuestra cultura corporativa se nutre de valores compartidos y estándares éticos presentes en nuestro Código de Conducta. Es así como generamos confianza y fidelidad duradera con nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad.

The Santander Way abarca nuestra misión, visión, valores, cultura de riesgos (Risk Pro) y comportamientos.

Nuestra misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Nuestra visión

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

Nuestros valores:

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.

Nuestros comportamientos corporativos

Son el principal exponente de nuestra cultura y deben guiar nuestra forma de trabajar y vivir la marca Santander.

El mundo está evolucionando constantemente y nosotros debemos hacer lo mismo. Por este motivo, en el primer trimestre de 2022 relanzamos The Santander Way.

Los comportamientos evolucionados se han creado alrededor de una sola palabra: T.E.A.M.S. Cada letra representa un comportamiento a fin de facilitar su comprensión y memorización. Al incorporar T.E.A.M.S en nuestro día a día, lideraremos el cambio hacia la banca del futuro.



Think Customer (Pienso en el cliente)

> Cuido la relación con mis clientes y doy lo mejor de mí para conseguir su confianza y fidelidad.



Embrace Change (Impulso el cambio)

> Afronto nuevos desafíos y busco nuevas formas de hacer las cosas como una oportunidad para crecer.



Act Now (Actúo con rapidez)

> Tomo la iniciativa con responsabilidad, y gestiono los riesgos, haciendo siempre las cosas de manera sencilla.



Move together (Trabajo en equipo)

> Promuevo la colaboración y trabajo junto a mis compañeros para alcanzar objetivos comunes.



Speak up (Hablo abiertamente)

> Expreso mis ideas e inquietudes, y escalo cualquier problema o riesgo, creando un entorno de respeto y confianza. Me siento cómodo recibiendo y dando *feedback*.



Nuestra estrategia de Banca Responsable



Nuestra Agenda de Banca
Responsable



Avance en nuestros Compromisos
Públicos



Gobierno de Banca Responsable



Contribución a los Objetivos de
Desarrollo Sostenible (ODS)



Premios y reconocimientos



Alianzas para promover nuestra
agenda



Nuestra Agenda de Banca Responsable

Para contribuir al progreso de las personas y de las empresas, y al mismo tiempo llevar a cabo nuestras actividades de manera sostenible, contamos con un círculo virtuoso de generación de valor. En él, están plasmados nuestros grupos de interés y una cultura única del Banco que nos ayuda a cumplir con nuestra estrategia ASG.



Agenda de Banca Responsable 2022-2025

Meta

Planes de acción prioritarios

A

Cumplir nuestra ambición de cero emisiones netas para 2050 estableciendo objetivos de descarbonización, ayudando a nuestros clientes en la transición y permaneciendo neutros en carbono en nuestras propias operaciones.

- Ejecutar nuestra estrategia climática para alcanzar cero emisiones netas en 2050.
- Medir y desarrollar nuestras propuestas de valor de transición verde y financiación sostenible.

S

Impulsar el crecimiento inclusivo y sostenible a través del empoderamiento financiero; apoyar la educación, las empresas y la creación de empleo, y construir una fuerza laboral diversa y talentosa.

- Continuar promoviendo un lugar de trabajo diverso e inclusivo que fomente el bienestar de los empleados.
- Seguir mejorando la experiencia y la satisfacción de los clientes.
- Mejorar nuestra propuesta de empoderamiento e inclusión financiera.

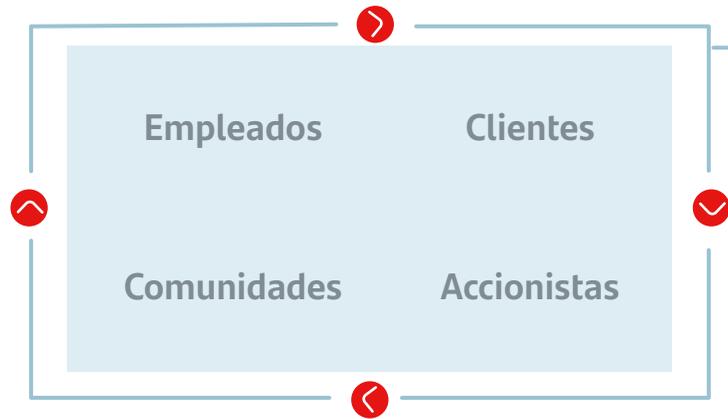
G

Incorporar comportamientos, procesos, políticas y formas de gobernanza que garanticen nuestro actuar responsable, escuchando a nuestros grupos de interés y tratándolos de forma sencilla, personal y justa. Todo ello basado en un sólido gobierno corporativo y una prudente gestión del riesgo.

- Fomentar la cultura, la conducta y el comportamiento ético. Actualizar los comportamientos de The Santander Way.
- Involucrarse con los grupos de interés externos (analistas ASG, índices, OSCs, entre otros).
- Integrar los criterios medioambientales, sociales y climáticos en la gestión de riesgos.



Siendo responsables generamos confianza



Confío en Santander porque...

... Santander hace las cosas de la manera correcta

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

... Santander promueve un crecimiento inclusivo y sostenible

Nos centramos en las áreas donde nuestra actividad puede tener mayor impacto y contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Como parte de nuestra transformación cultural, a nivel Grupo evolucionamos nuestros compromisos públicos y nos enfocamos en áreas en las que nuestra actividad puede tener mayor impacto y que nos permiten impulsar nuestra agenda.

Hoy contamos con once compromisos, que integran criterios ASG (ambiental, social y de gobernanza) y contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Somos miembros fundadores de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

Avance en nuestros Compromisos Públicos

Compromisos Públicos Grupo Santander	Año meta	Resultados 2022 Grupo Santander	ODS	Resultados 2022 Santander México
Mujeres en puestos de Alta Dirección ¹	30% para 2025	29.3%		20%
Equidad salarial de género	0% para 2025	1%	 	0.8%
Personas empoderadas financieramente (acumuladas) (millones)	10 millones para 2025	11.8		1.7
Electricidad utilizada proveniente de fuentes de energía renovables	100% para 2025	88%	 	100%
Financiación verde desembolsada y facilitada (acumulada) (miles de millones de euros)	120€ para 2025 220€ para 2030	94.5€		Grupo
Eliminación gradual de financiación de energía eléctrica y minería relacionadas con el carbón térmico (miles de millones de euros)	0€ para 2030	5.9€		Grupo
Activos bajo gestión en inversión socialmente responsable (miles de millones de euros)	100€ para 2025	53.2€		Grupo
Intensidad de emisiones de la cartera de generación de energía eléctrica ²	0.11 tCO ₂ e/MWh para 2030	-	 	-
Nuevos en 2022³				
Emisiones absolutas de la cartera de energía (petróleo y gas) ²	16.98 mtCO ₂ e para 2030	-		-
Intensidad de emisiones de la cartera del sector de la aviación ²	61.71 grCO ₂ e/RPK para 2030	-		-
Intensidad de emisiones de la cartera del sector del acero ²	1.07 tCO ₂ e/tS para 2030	-		-

1. Considera el segmento: Promontorio, Faro, Solaruco bajo visión corporativa (Banco, SOFOM, Inclusión, CB, SECORSE, SAM, Universia y Open MX).

2. Dada la disponibilidad limitada de datos de los clientes para evaluar las emisiones financiadas, la actualización del progreso de los objetivos podrá ser consultada en el reporte "June 2023 – Climate Finance Report" de Grupo Santander.

3. Compromisos Públicos lanzados en 2022.

Grupo: La información se consolida a nivel Grupo Santander.

Mantenemos los compromisos alcanzados:

Ser **carbono neutro** en nuestras operaciones.

Eliminar el **plástico de un solo uso** en todas nuestras oficinas y edificios.

Tener una **participación de mujeres** en el Consejo de Administración de entre el **40% y el 60%**.

Nuestra cultura y estrategia de Banca Responsable son nuestros diferenciadores y nos han permitido posicionarnos como líderes en temas ASG en México.

Seguimos avanzando en nuestros compromisos ASG para 2025 y en nuestro compromiso de cero emisiones netas para 2050. Ya hemos fijado en 2021 los primeros objetivos de descarbonización, apoyando a la transición verde al reducir nuestra exposición al carbón térmico a cero para 2030 y alinear nuestra cartera de generación de energía eléctrica con el Acuerdo de París en 2030.



Conoce más de nuestros Compromisos Públicos de Banca Responsable [aquí](#).



Gobierno de Banca Responsable

GRI (2-9)

A fin de gestionar nuestra estrategia de Banca Responsable, a nivel Grupo contamos con la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura mientras que a nivel local opera el Comité de Banca Responsable México. Uno de los principales objetivos de estas entidades es lograr el equilibrio entre el negocio y la contribución del Banco con la sociedad y el medio ambiente.

Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura

GRI (2-9, 2-12, 2-13, 2-14)

En el Grupo se han definido los órganos de gobierno específicos al máximo nivel para la supervisión y coordinación de los principales aspectos relacionados con la sostenibilidad. Es así como la aprobación de las políticas de Banca Responsable se realiza en el Consejo de Administración del Grupo y se trasponen y aprueban posteriormente por cada Consejo de Administración de las diferentes geografías.

La Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura asiste al Consejo en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con respecto a la estrategia de negocio responsable y a los asuntos de sostenibilidad de Santander.

Un foro específico, el Foro de Banca Responsable, apoya los trabajos de la Comisión, propone y supervisa la estrategia de sostenibilidad y se encarga de impulsar la ejecución de la Agenda de Banca Responsable en el Grupo. Este equipo está compuesto por altos directivos.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 17 abarca únicamente los contenidos 2-9, 2-12 y 2-13 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

Comité de Banca Responsable México

GRI (2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-24)

El Comité de Banca Responsable impulsa la ejecución y seguimiento de la estrategia de Banca Responsable en todo el Banco, y garantiza la realización de cualquier mandato del Consejo de Administración en esta materia.

Su objetivo es asegurar un buen gobierno, relaciones justas y transparentes con colaboradores y clientes, contribuciones positivas a la comunidad y negocios amigables con el medio ambiente, sin descuidar la salud y estabilidad financiera del Banco.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 18 abarca únicamente los contenidos 2-9, 2-12, 2-13 y 2-24 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.



El Comité de Banca Responsable se encarga de:



Proponer al Consejo de Administración la estrategia de prácticas de negocio responsable y sostenible relacionada con los grupos de interés (colaboradores, accionistas, clientes y comunidad).



Vigilar y monitorear la reputación corporativa en relación con las actividades del Comité y los asuntos de los cuales es responsable, analizando y reportando al Consejo sobre los aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo (ASG), así como de los intereses y expectativas de sus grupos de interés.



Reportar periódicamente al Consejo sobre el progreso alcanzado en materia de prácticas de negocio responsable y sostenibilidad, proveyendo guía en relación con estos temas, emitiendo reportes, implementado procesos dentro de su área de responsabilidad a petición del Consejo o de su Presidente.



Colaborar con otros Comités o Foros en relación con prácticas bancarias responsables y sostenibles. Asegurar que existen procesos de control adecuados y efectivos para gestionar e identificar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y responsabilidad.



Supervisar el desempeño del Banco respecto a las métricas establecidas, a nivel global y local, en materia de Banca Responsable.

Principios, marcos y políticas de Banca Responsable

Nuestros principios, marcos y políticas garantizan que nos comportamos de forma responsable en todo lo que hacemos. Hemos reforzado nuestro gobierno de Banca Responsable para seguir haciendo las cosas bien y promover un crecimiento inclusivo y sostenible.

Marco corporativo de Banca Responsable

Creado en 2021, y aprobado por el Consejo de Administración, el marco establece principios, funciones y responsabilidades, así como los procesos clave y la gobernanza para impulsar un modelo de negocio más sostenible que cumpla nuestro propósito de ayudar a las personas y a las empresas a prosperar.

Políticas y guías de actuación

Las políticas y guías de actuación del Grupo establecen las pautas de actuación para todas las unidades y negocios. El alcance de las políticas relativas a la integración de los criterios ASG se revisa de forma sistemática para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales.

Principales políticas que apoyan la integración de criterios ASG en nuestro modelo de negocio

Código General de Conducta^{A, B, C}

Reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben seguir los empleados y es clave para nuestra función de Cumplimiento.

Política de Banca Responsable y Sostenibilidad^{A, B, C}

Describe nuestros principios de sostenibilidad, compromisos, objetivos y estrategia para generar valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, incluyendo la protección de los derechos humanos.

Política de Financiación de Sectores Sensibles^{A, B}

Proporciona directrices para evaluar y tomar decisiones acerca de nuestra participación en industrias que conllevan un riesgo reputacional.

Política Corporativa de Cultura^{A, B, C, D}

Establece las directrices y normas para garantizar una cultura corporativa sólida y coherente en todo el Grupo.

Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático^{A, B, C}

Detalla cómo identificamos y gestionamos los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático, en los sectores del petróleo y gas, la energía, minería y metales, y materias primas agrícolas.



Consulta las principales políticas con integración de criterios ASG [aquí](#).

A. Estas políticas son aprobadas por el Consejo de Administración.

B. Actualizada a principios de 2023.

C. Disponible en nuestra web corporativa.

D. Incluye los principios de diversidad e inclusión de Santander y el estándar de voluntariado corporativo.

E. Incluye los principios para la gestión del riesgo de conducta con clientes. Estos principios están disponibles en nuestra web corporativa.

F. Incluye los principios sobre el comportamiento responsable de los proveedores. Estos principios están disponibles en nuestra web corporativa.

G. Nuestra estrategia fiscal y un extracto de nuestra política fiscal están disponibles en nuestra web corporativa.

Otras políticas que apoyan nuestra estrategia de Banca Responsable

Modelo de Gestión del Riesgo de Conducta con Clientes^{B, E}

Código de Conducta en los Mercados de Valores^{A, C}

Marco de Ciberseguridad^A

Política de Homologación de Terceros^F

Política Fiscal^{A, B, G}

Política de Conflictos de Interés^{B, C}

Política de Financiación de Partidos Políticos^C

Política de Aportaciones con Fin Social^C

Política Global de Salud, Seguridad y Bienestar^C

Política Global de Movilidad^B

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Nuestras acciones de Banca Responsable están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A través de nuestras actividades hemos identificado en cuáles ODS, de acuerdo con nuestra estrategia, compromisos y metas, tenemos mayor impacto a fin de continuar contribuyendo al progreso de la sociedad.

ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos

Trabajamos en conjunto con distintas organizaciones nacionales e internacionales a fin de lograr la sostenibilidad global.
Estamos adheridos a 21 iniciativas e índices nacionales e internacionales para el desarrollo sostenible.

ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas

Contamos con políticas que promueven la transparencia y la lucha contra la corrupción y formamos parte de índices sostenibles que respaldan nuestras prácticas responsables.
Difundimos nuestra Política de Diversidad e Inclusión y Derechos Humanos para garantizar el respeto y la integridad de todos.

ODS 15 – Vida de ecosistemas terrestres

Velamos por la conservación y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres a través de nuestras campañas en ATMs y nuestras tarjetas LikeU.
\$1,401,850 recaudados para Reforestamos México.
Donamos \$1,920,575 para la restauración de ecosistemas terrestres y reforestación a través de nuestras tarjetas LikeU Green en conjunto con Reforestamos México.

ODS 14 – Vida submarina

Protegemos los ecosistemas marinos para evitar efectos adversos importantes mediante su restauración a fin de restablecer la salud y la productividad de los océanos a través de nuestras tarjetas LikeU Blue.
Donamos \$3,296,725 para la limpieza de los mares mexicanos y la problemática de las redes fantasma a través de nuestras tarjetas LikeU Blue en conjunto con WWF.

ODS 13 – Acción por el clima

Medimos y analizamos nuestra huella de carbono y nos alineamos con el Acuerdo de París para construir una economía baja en carbono y apoyamos a nuestros clientes en esta transición.
Compensamos nuestra huella de carbono a través de la compra de Certificados de Compensación de Emisiones provenientes del proyecto de energía eólica Oaxaca IV.

ODS 12 – Producción y consumo responsables

Llevamos a cabo campañas internas para concientizar sobre el consumo responsable de los recursos y participamos en las emisiones de diferentes bonos temáticos para contribuir a la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
Eliminación del plástico de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios.

ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles

Ofrecemos acceso a servicios financieros básicos en áreas geográficamente remotas y participamos en el financiamiento de proyectos para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos y la mitigación del cambio climático.
3 proyectos de infraestructura social financiados por Project Finance.

ODS 10 – Reducción de las desigualdades

Contamos con iniciativas de educación financiera que proporcionan herramientas necesarias para que las personas puedan gestionar correctamente sus finanzas y así promover la inclusión social de los sectores desfavorecidos.
1,734,854 personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019).



ODS 1 – Fin de la pobreza

Tenemos el firme compromiso de reducir la pobreza e impulsar el bienestar de las familias mexicanas de escasos recursos mediante iniciativas de inversión social a través de nuestros productos y servicios de inclusión financiera.
\$137,410,099.33 mdp¹ en inversión social.
1,734,854 personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019).

ODS 2 – Hambre cero

Promovemos iniciativas sociales como el Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) y nuestras tarjetas LikeU para que las personas en situación vulnerable puedan contar con una alimentación de calidad.
2,314 beneficiarios de nutrición a través del FPNM.
Donamos \$1,807,975 para combatir la mala nutrición en niñas y niños a través de nuestras tarjetas LikeU White en conjunto con UNICEF.

ODS 3 – Salud y bienestar

Apoyamos a la salud y el bienestar de las personas en general, mediante iniciativas de inversión social y a nuestros colaboradores a través del programa BeHealthy y la Política Global de Salud, Seguridad y Bienestar.
4,473 beneficiarios de salud a través del FPNM.
Donamos \$4,071,775 para enfrentar la problemática de cáncer de mama a través de nuestras tarjetas LikeU Pink en conjunto con Fundación CIMA.

ODS 4 – Educación de calidad

A través de Santander Universidades ofrecemos becas para jóvenes universitarios, promovemos la educación de calidad, la creación de empleo y el emprendimiento además de nuestros programas de inversión social con foco en la educación infantil.
74,351 becas otorgadas por Santander Universidades.
4,494 beneficiarios de educación a través del FPNM.
Donamos \$1,579,050 en beneficio a la educación infantil a través de nuestras tarjetas LikeU Red en conjunto con UNICEF.

ODS 5 – Igualdad de género

Tenemos la certeza que las diferencias de nuestros colaboradores enriquecen al Banco, por ello impulsamos la igualdad de oportunidades y contamos con diferentes programas que favorecen el desarrollo de nuestras colaboradoras.
36.4% de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres.
28% del total de los puestos directivos² son ocupados por mujeres.

ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico

Queremos asegurar un empleo pleno, digno y con igualdad de condiciones para todos nuestros colaboradores. A través de diversos programas impulsamos su crecimiento personal y profesional.
Top 10 grandes empresas para trabajar por Grupo Expansión.

ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura

Trabajamos de la mano con aliados estratégicos en proyectos de infraestructura sostenible y resiliente para contribuir a la investigación y la innovación del país.
Financiamiento a MIVSA para la adquisición de 50 autobuses 100% eléctricos para el Metrobús de la Ciudad de México.



Para conocer más, da clic [aquí](#).

1. 62% corresponde a Universidades y 38% a Aportaciones con Fin Social. Las Aportaciones con Fin Social: 24% Banco Santander, 7% clientes y 7% colaboradores.

2. Se refiere a colaboradoras en puestos de Directoras en Santander México.

Premios y reconocimientos

Nombre del premio/reconocimiento	Reconocido por
Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index	S&P Dow Jones Indices
S&P Sustainability Yearbook 2022	S&P Global
Mejores lugares para trabajar LGBTQ+ 2022	Human Rights Campaign
Mejor Banca Privada en México	Euromoney
Banco más responsable socialmente	International Finance Magazine
Mejor Banco del mundo en inclusión financiera ¹	Euromoney
Mejor Banca Privada en México	The Banker
Mejores empresas de LinkedIn 2022	LinkedIn
Premio a la Equidad de Género	Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF)
Premio Platino a Getnet by Santander	Fintech Américas
Top 10 grandes empresas para trabajar	Grupo Expansión
Súper Empresas para mujeres	TOP Companies y Grupo Expansión
Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)
Reconocimiento Alianza Santander Reforestamos 2022	Reforestamos México
ISO 14001:2015	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)

1. Reconocimiento otorgado a Santander Global donde Tuiio formó parte.

Nombre del premio/reconocimiento	Reconocido por
Ranking de Market Leaders	Euromoney
Banco del Año en Inclusión Financiera ¹	The Banker
Gran acuerdo por el trato igualitario	Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED)
Distintivo sin brecha	Gobierno del estado de Querétaro
Mejores Empleadores de México 2022	Forbes
JP Morgan Chase Quality Recognition Award por nuestro servicio de transferencias internacionales	JP Morgan
10 Empresas que impulsan el éxito profesional	El Economista
Mejor Banco Mexicano de Inversión del año	Bonds & Loans

1. Reconocimiento otorgado a Santander Global donde Tuiio formó parte.



Para más información visita nuestro microsítio. Da clic aquí.



Alianzas para promover nuestra agenda

Trabajamos en conjunto con diferentes asociaciones nacionales e internacionales para avanzar en los objetivos de nuestra Agenda de Banca Responsable.

Santander México es parte de las siguientes asociaciones financieras:

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

Índices en materia de sostenibilidad:

- **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (tercer año).**

Adhesión voluntaria a iniciativas internacionales:

GRI (2-28)

Nombre	Descripción	Adhesión
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Esta iniciativa de la ONU tiene por objetivo que las empresas alineen sus estrategias y operaciones con los Diez Principios Universales, y que así puedan implementar prácticas responsables y desarrollar soluciones innovadoras relacionadas con los derechos humanos y medidas anticorrupción.	Grupo/México
World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)	Esta asociación es la principal comunidad mundial dirigida por los directores generales de más de 200 de las principales empresas sostenibles del mundo que trabajan colectivamente para acelerar las transiciones necesarias hacia un futuro más equitativo, positivo para la naturaleza y con cero emisiones.	Grupo
United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)	Esta gran red de bancos, aseguradoras e inversionistas impulsa de manera colectiva la acción en todo el sistema financiero para generar economías globales más sostenibles. Además, estamos adheridos al UN PRB.	Grupo
Principios de Ecuador	Este marco de referencia sirve como gestor de riesgos para que las instituciones financieras identifiquen, evalúen y gestionen los riesgos ambientales y sociales al financiar proyectos.	Grupo/México
Banking Environment Initiative (BEI)	Esta institución, que pertenece a la Universidad de Cambridge, está conformada por un grupo de bancos globales comprometidos con ser pioneros en caminos accionables hacia una economía sostenible.	Grupo
Grupo Wolfsberg	Esta asociación, conformada por trece bancos globales, tiene como objetivo desarrollar marcos y orientación para la gestión de riesgos de delitos financieros.	Grupo

Nombre	Descripción	Adhesión
Principles for Responsible Investment (PRI)	Esta iniciativa, avalada por la ONU, fomenta la implementación de los seis Principios para la Inversión Responsable que buscan incorporar cuestiones ASG en la práctica de inversión.	Grupo
CEO Partnership for Economic Inclusion	Es un grupo de empresas globales de una variedad de sectores, incluidos la banca, la tecnología y los bienes de consumo, que trabajan en conjunto para promover la inclusión financiera y económica.	Grupo
Mesa Redonda sobre Soja Responsable	Es una organización global que promueve el crecimiento de la producción, el comercio y el uso de soja responsable mediante la cooperación con actores relevantes de la cadena de valor de la soja, desde la producción hasta el consumo.	Grupo
Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible	Esta iniciativa busca el desarrollo de una ganadería sostenible, a través del equilibrio entre los pilares económico, social y ambiental.	Grupo
Carbon Disclosure Project (CDP)	Es una organización sin fines de lucro que dirige el sistema de divulgación global de inversionistas, empresas, ciudades y gobiernos en la construcción de una economía sostenible midiendo y actuando sobre su impacto ambiental.	Grupo
Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)	Son un conjunto de principios establecidos por el Pacto Mundial de la ONU y ONU Mujeres que ofrecen orientación a las empresas sobre cómo promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en los espacios de trabajo, el mercado y la comunidad.	Grupo/México

GRI (2-28)

Nombre	Descripción	Adhesión
Pride Connection México	Este organismo provee información, espacios y capacitación sobre diversidad e inclusión laboral para personas de la comunidad LGBT+ que laboran en empresas de México. Su objetivo es generar un mejor ambiente laboral y desarrollo social para las personas LGBT+ en el país.	México
Net-Zero Banking Alliance y Net Zero Asset Management	Esta alianza, convocada por la UNEP FI, reúne a un grupo global de bancos, actualmente representados por alrededor del 40% de los activos bancarios globales, que se comprometen a alinear sus carteras de préstamos e inversiones con cero emisiones netas para 2050.	Grupo
UN Global Investors for Sustainable Development (GISD) Alliance	Es un grupo de líderes de las principales instituciones financieras y corporaciones de todo el mundo unidos en el propósito de ofrecer soluciones que aumenten la financiación y la inversión privadas para alcanzar los ODS.	Grupo
The Valuable 500	Esta iniciativa, en conjunto con 500 de las empresas globales más influyentes del mundo, busca promover la inclusión de las personas con discapacidad.	Grupo
Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)	Es una asociación global de instituciones financieras que trabajan en equipo, de manera concertada, para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con sus préstamos e inversiones.	Grupo
Climate Leadership Council	Esta organización tiene el propósito de promover soluciones climáticas efectivas, justas y duraderas basadas en el plan de dividendos de carbono.	Grupo
Green Recovery Alliance of the European Union	Es un llamamiento a la recuperación sostenible como respuesta a la pandemia del COVID-19 promovida desde el Parlamento Europeo.	Grupo

Nombre	Descripción	Adhesión
International Wildlife Trade Financial Taskforce	Son una red de socios privados, públicos y del tercer sector que trabajan de forma individual y cooperativa para revelar, interrumpir y prevenir el comercio ilegal de vida silvestre. El Grupo de Trabajo Financiero comprende los principales bancos internacionales y otras instituciones financieras.	Grupo



United Nations
Global Compact



EQUATOR
PRINCIPLES



Huella ambiental



Alineación de carteras para lograr ser Net Zero en 2050



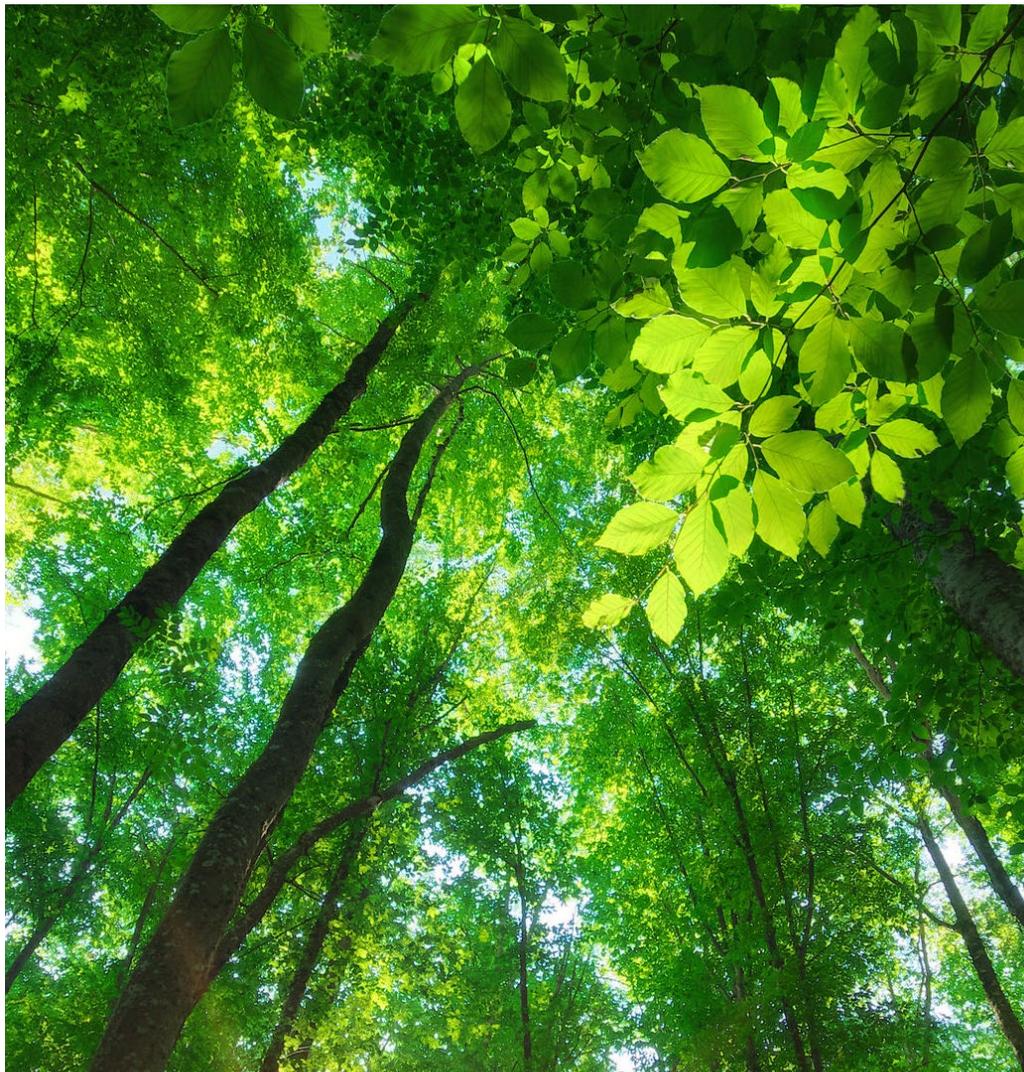
Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG



Evaluación de riesgos sociales, ambientales y de cambio climático



Gestión ambiental interna



Alineación de cartera para lograr ser Net Zero en 2050

GRI (3-3)

A nivel Grupo, en 2021 nos convertimos en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance promovida por la UNEP FI¹ con el objetivo de construir una economía de emisiones cero y cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.

Para ello, trabajamos en cuatro ejes estratégicos



Alinear nuestra cartera para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.



Apoyar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono.



Reducir nuestro impacto medioambiental.



Gestionar los riesgos ambientales, sociales y de cambio climático.

Como institución financiera, en Santander México reconocemos nuestra gran responsabilidad para contribuir a la conservación del medio ambiente y la mitigación del cambio climático. Es por lo que nos comprometemos a reducir el impacto ambiental, tanto de nuestras instalaciones y operaciones internas como de nuestra actividad bancaria y financiera a través del diseño de productos y servicios de carácter social y ambiental.

En este sentido hemos asumido compromisos y objetivos específicos como Grupo de descarbonización de las actividades y sectores más contaminantes para contribuir a la lucha contra el cambio climático y así alcanzar las cero emisiones netas de carbono en 2050:

1. Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Nuestros compromisos climáticos y medioambientales

	2018	2019	2020	2021	2022	OBJETIVO 2025/2030	Resultados 2022 Santander México
Uso de electricidad procedente de energía renovable	43%	50%	57%	75%	88%	100%	100%
Neutralidad de carbono en nuestras emisiones			✓	✓	✓	Cada año	Cada año
Importe financiación verde desembolsado y facilitado (miles de millones de euros) ¹	19	33.8	65.7	94.5		120 MM€ para 2025 220 MM€ para 2030	Grupo
Activos bajo gestión en Inversiones Socialmente Responsables (miles de millones de euros)			27.1	53.2		100 MM€ para 2025	Grupo
Exposición a energía eléctrica y minería relacionada con carbón térmico (miles de millones de euros)				7	5.9	0€ para 2030	Grupo
Intensidad de emisiones de la cartera de generación de energía eléctrica ²		0.21	0.17			00.11 tCO ₂ e/MWh para 2030	-
Nuevo en 2022³ Emisiones absolutas de la cartera de energía (petróleo y gas) ²		23.84				16.98 mtCO ₂ e para 2030	-
Intensidad de emisiones de la cartera del sector de la aviación ²		92.47				61.71 grCO ₂ e/RPK para 2030	-
Intensidad de emisiones de la cartera del sector del acero ²		1.58				1.07 tCO ₂ e/tS para 2030	-

1. En 2022, SCIB contribuyó con 28,800 millones de euros al objetivo de financiación verde, incluidos 4.8 mil millones en Project Finance (MLA); 7.2 mil millones en asesoramiento financiero; 5 mil millones en bonos verdes; (DCM); 21 millones en bonos de proyecto; 1.5 mil millones en export finance (ECAs); 8.5 mil millones en operaciones de M&A; y 1.8 mil millones de mercados de capitales de renta variable según las tablas de Dealogic, Inframation news, TXF y Mergermarket. Referido a todas las funciones desempeñadas por el Banco Santander en el mismo proyecto. No incluye la inclusión financiera ni el emprendimiento. La métrica de financiación verde no hace referencia a la Taxonomía de la UE.

2. Dada la disponibilidad limitada de datos de los clientes para evaluar las emisiones financiadas, la actualización del progreso de los objetivos podrá ser consultada en el reporte "June 2023 – Climate Finance Report" de Grupo Santander.

3. Compromisos Públicos lanzados en 2022.

Grupo: La información se consolida a nivel Grupo Santander.



Desde...
Hasta



Objetivo
acumulado



Compromiso
alcanzado



Para conocer más de nuestra estrategia de descarbonización, consulta el [Informe de Banca Responsable 2022 de Grupo Santander](#).



Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG

GRI (3-3)

Como parte de la estrategia global y nuestros compromisos públicos, establecimos la meta de financiar 120 mil millones de euros acumulados para contribuir a la lucha contra el cambio climático y contar con 100 mil millones de euros en activos bajo gestión en Inversiones Socialmente Responsables para 2025. Para este efecto, financiamos proyectos con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Para combatir el cambio climático e impulsar el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente, en Santander México gestionamos fondos ASG, diseñamos productos sostenibles y brindamos asesoramiento a los clientes en estos temas tan relevantes.

Santander Asset Management (SAM)

SAM es la gestora de Fondos de Inversión de Banco Santander que promueve el enfoque sostenible. Cuenta con un equipo propio de expertos dedicado a la Inversión Socialmente Responsable (ISR), que se encarga de desarrollar e implementar nuestra metodología de análisis de sostenibilidad. A través de SAM México, ofrecemos una gama de productos y servicios con criterios ASG.

Fondo de renta variable SAM-ESG

Es el primer fondo de inversión de renta variable con criterios ASG en México. Nos ha permitido determinar si las empresas en las que invertimos cuentan con criterios sostenibles. Al cierre de 2022 el monto total fue de: \$144,293,965.80 MXN.

Fondo de renta variable global ESG (SAM-RVG)

Este fondo fue lanzado con asesoría de Robeco Institutional Asset Management (Robeco) y a diferencia de nuestro fondo SAM-ESG, cuenta con un enfoque internacional pues invierte en empresas tanto nacionales como internacionales que cuentan con criterios ASG. Al cierre de 2022 el monto total fue de: \$1,223,999,264.90 MXN.



Para más información visita el sitio web de SAM. Da [clic aquí](#).



Bonos y créditos con criterios ASG

Los bonos y créditos sostenibles son instrumentos de deuda y deben estar alineados con los Principios de los Bonos Verdes y los Principios de los Bonos Sociales de la *International Capital Market Association* (ICMA) y los Principios de Créditos Verdes y los Principios de Créditos Sociales de la *Loan Market Association* (LMA). Estos instrumentos se utilizan para financiar proyectos que garanticen el bienestar social y ambiental.

ESG Solutions México es un equipo especializado en estructuración de financiamiento de proyectos verdes y sociales, y en el asesoramiento a clientes en su objetivo de promover la sostenibilidad de su negocio y cumplir con las mejores prácticas del mercado en materia ESG.

Durante 2022 participamos en las siguientes transacciones como verdes, sociales, sostenibles y vinculadas a la sostenibilidad:

Nombre / en conjunto con	Tipo	Descripción	Inversión Santander
Engie Mexico	Carta de crédito verde	Energía renovable.	\$20,209,939.24 MXN
CFE	Bono sostenible	Proyectos de energías renovables, eficiencia energética e inclusión social.	\$250,000,000.00 USD
Engie Mexico	Carta de crédito verde	Energía renovable.	\$14,217,000.00 MXN
Mitikah	Crédito verde	Edificios ecológicos.	\$1,666,013,576.00 MXN
Engie Mexico	Carta de crédito verde	Energía renovable.	\$17,460,000.00 MXN
Bancomext	Bono sostenible	Energía renovable, eficiencia energética, prevención y control de la contaminación.	\$3,333,333,333.33 MXN
Fibra Educa	Crédito vinculado a la sostenibilidad	Número de becas de educación superior otorgadas. Superficie Bruta Rentable (SBA) certificada como sostenible.	\$2,892,500,000.00 MXN
Grupo Aeroportuario del Centro Norte	Bono vinculado a la sostenibilidad	Reducir la intensidad de las emisiones GEI (alcance 1 y 2) en un 58 % para el 31 de diciembre de 2025, desde la línea de base de 2018.	\$1,333,333,333.33 MXN
FEFA	Bono social	Empoderamiento y avance socioeconómico.	\$1,306,666,666.67 MXN



Nombre / en conjunto con	Tipo	Descripción	Inversión Santander
Coppel	Crédito vinculado a la sostenibilidad	Aumentar la capacidad total instalada de energía solar y aumentar la proporción de mujeres en puestos de liderazgo.	\$1,760,000,000.00 MXN
Volaris	Crédito vinculado a la sostenibilidad	Reducción de la intensidad de las emisiones, medida como el número total de pasajeros de pago multiplicado por la distancia volada (gCO ₂ /RPK), en un 21.54% para 2022 y en un 35.42% para 2030.	\$72,000,000.00 USD
UMS	Bono sostenible	Movilizar los recursos de la economía a acciones y proyectos que disminuyan las brechas sociales y combatan el cambio climático.	\$5,000,000,000.00 MXN
Grupo Vasconia	Bono vinculado a la sostenibilidad	Alcanzar una intensidad de carbono de 2.08 para 2024 y aumentar el porcentaje de chatarra en el total de insumos de aluminio procesados al 79% para 2024.	\$64,038,750.00 MXN
Lottus Education	Crédito vinculado a la sostenibilidad	Disminución del porcentaje de abandono escolar.	\$1,250,000,000.00 MXN
MIVSA (ADO)	Crédito verde	Transporte no contaminante.	\$749,800,000.00 MXN
Grupo Aeroportuario del Pacífico	Bono vinculado a la sostenibilidad	Emisiones absolutas de GEI (tCO ₂ e) de alcance 1 y 2 alineadas con la Metodología de Acreditación de Carbono de Aeropuertos (GHG Protocol e ISO 14064).	\$919,195,866.67 MXN
Cemex¹	Derivado vinculado a la sostenibilidad	Emisiones netas de CO ₂ por tonelada de producto de cemento y consumo de energía procedente de fuentes de energía limpia en cemento (%), así como el uso de combustibles alternativos (%).	-

1. La operación está en revisión.

Nombre / en conjunto con	Tipo	Descripción	Inversión Santander
BID Invest	Bono social	Energía renovable, eficiencia energética, gestión ambientalmente sostenible de los recursos vivos y naturales y del uso de la tierra, transporte limpio, gestión sostenible del agua y las aguas residuales, adaptación al cambio climático, acceso a servicios esenciales, empoderamiento y avance socioeconómico.	\$1,250,000,000.00 MXN
Banobras	Bono sostenible	Energía renovable, eficiencia energética, prevención y control de la contaminación, gestión sostenible del agua y las aguas residuales, infraestructura básica asequible, recuperación ante desastres, transporte sostenible e infraestructura de servicios públicos.	\$2,500,000,000.00 MXN
FEMSA	Bono vinculado a la sostenibilidad	Aumentar el suministro anual de electricidad renovable al 65% para 2025 y aumentar al 85% para 2030. Aumentar el porcentaje de residuos desviados de los vertederos al 65% para 2025 y al 100% para 2030.	\$3,091,281,133.33 MXN
CFE	Bono verde y social	Proyectos de energías renovables, eficiencia energética, así como acceso a servicios esenciales, avance y empoderamiento socioeconómico.	\$2,500,000,000.00 MXN
América Móvil (AMX)	Bono sostenible	Energías renovables, eficiencia energética, prevención y control de la contaminación, biodiversidad terrestre y acuática, transporte limpio, gestión sostenible del agua y las aguas residuales, edificios ecológicos, acceso a servicios esenciales, empoderamiento y avance socioeconómico.	\$7,248,804,357.33 MXN
UMS	Bono sostenible	Movilizar los recursos de la economía a acciones y proyectos que disminuyan las brechas sociales y combatan el cambio climático.	\$3,333,333.33 MXN

Segundo Foro Santander Sostenible México 2022

En octubre 2022 llevamos a cabo el segundo Foro Sostenible Santander México en el que participaron inversionistas internacionales, representantes de corporaciones multinacionales, reguladores, funcionarios gubernamentales y especialistas en temas ASG. Este evento se ha consolidado como uno de los espacios de mayor nivel para la revisión de la agenda sostenible del país y sus perspectivas.

Entre los temas tratados destacan:

- Vinculación de los rendimientos financieros con las acciones de sostenibilidad.
- Relevancia de la participación femenina en los niveles de decisión del sector financiero.
- Oportunidades de negocio en las nuevas tecnologías sostenibles.
- Revolución tecnológica verde.
- Educación como pilar del desarrollo sostenible.

MIVSA filial de MOBILITY ADO

A fin de promover el cuidado del medio ambiente gracias al uso de transporte sostenible y ecológico, otorgamos un financiamiento a la empresa mexicana Movilidad Integral de Vanguardia (MIVSA), filial de MOBILITY ADO, para la adquisición de 50 autobuses 100% eléctricos que serán incorporados a la línea tres del Metrobús de la Ciudad de México.

Otros productos y servicios ASG

Diseñamos productos y servicios de carácter social y ambiental con la finalidad de promover la inclusión social y financiera, contribuir a la conservación del medio ambiente y a la mitigación del cambio climático.

Tarjetas LikeU

Lanzadas en 2021 en respuesta a la preocupación de nuestros clientes por contribuir al progreso de la sociedad, estas tarjetas de crédito personalizables se tramitan de manera digital, cuentan con los más altos estándares en seguridad y apoyan a seis causas sociales y ambientales de acuerdo con su color:

- **LikeU Red:** educación infantil.
- **LikeU Green:** ecosistemas terrestres.
- **LikeU Blue:** ecosistemas marinos.
- **LikeU Pink:** cáncer de mama.
- **LikeU Star:** parálisis cerebral y autismo.
- **LikeU White:** nutrición infantil.

 **721,136 tarjetas entregadas** desde su lanzamiento en septiembre 2021.

 **\$18,028,400 millones de pesos** donados durante 2022.



Tarjeta	OSC	Proyecto
LikeU Red	UNICEF	Recuperación de aprendizajes perdidos por el cierre de escuelas durante la pandemia por COVID-19 y atención a las crisis de aprendizajes preexistentes.
LikeU Green	Reforestamos México	Restauración de ecosistemas terrestres como bosques a través de acciones de reforestación y acciones de control de incendios.
LikeU Blue	World Wildlife Fund (WWF)	Limpieza de los mares mexicanos atendiendo la problemática de las redes fantasma y promover la pesca sostenible entre las comunidades pesqueras.
LikeU Pink	Fundación CIMA	Atención a la problemática que enfrentan miles de mujeres mexicanas al recibir un diagnóstico de cáncer de mama y no contar con los recursos económicos para acceder al tratamiento.
LikeU Star	APAC	Atención temprana y estimulación para niños y niñas de cero a seis años de escasos recursos con factores de riesgo y signos de alarma para alcanzar el máximo nivel de madurez motriz y neurológica de acuerdo con su edad cronológica.
	Iluminemos por el Autismo	Acciones de acompañamiento informativo, formativo y empoderamiento a personas con autismo y sus familias.
LikeU White	UNICEF	Capacitaciones al personal de salud con el objetivo de prevenir, detectar y manejar todas las formas de mala nutrición en niños y niñas menores de cinco años.

Plan Auto Verde

Continuamos trabajando en la financiación de autos eléctricos de la mano con grandes empresas de la industria.



75 contratos de vehículos eléctricos con un monto de **\$61,777,497.43** financiados en 2022.





Evaluación de riesgos sociales, ambientales y de cambio climático

GRI (3-3)

En nuestras decisiones incorporamos criterios financieros y de riesgo, así como aspectos éticos, sociales y ambientales, de acuerdo con nuestra política General de Sostenibilidad¹ y nuestra Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático. Del mismo modo, nos apegamos estrictamente a los lineamientos de los Principios de Ecuador para financiar e impulsar proyectos ASG.

En 2022 participamos en el financiamiento de los siguientes proyectos sobre los cuales aplicamos los criterios ASG:

Tipo	Nombre	Descripción
Infraestructura	Concesionaria de Autopistas del Sureste (CAS)	Refinanciamiento de dos tramos carreteros en Chiapas (Principios de Ecuador).
Real Estate	Mitikah	Refinanciamiento de un proyecto inmobiliario de usos múltiples (centro comercial, vivienda y oficinas) ubicado en la Ciudad de México (el refinanciamiento tuvo etiqueta verde).
Infraestructura	AUNETI	Refinanciamiento carretero (Principios de Ecuador).

1. 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.

Política General de Sostenibilidad¹ GRI (2-24)

Nuestra política se inspira en mejores prácticas establecidas en convenciones y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías aplicables internacionalmente en esta materia, poniendo énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al Acuerdo de París, los Principios de Banca Responsable y los Principios de Ecuador. Mediante estas directrices, establecemos que cualquier proyecto que rebase los diez millones de dólares (USD) tiene que estar apegado a los Principios de Ecuador.



Para más información sobre el procedimiento de análisis del riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador en Project Finance da clic [aquí](#).

Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático GRI (2-23, FS1) SASB FN-CB-410a.2

Estamos conscientes de que las cuestiones medioambientales y sociales (E&S) suponen algunos de los retos más relevantes para la prosperidad a largo plazo de la economía global, el bienestar de las personas y de la sociedad, y la capacidad del medio ambiente natural para dar soporte a la vida.

Esta política establece los criterios para la identificación, evaluación, seguimiento y gestión de los riesgos medioambientales y sociales y otras actividades relacionadas con el cambio climático en los sectores de petróleo y gas, generación eléctrica, minería y metalurgia, así como los derivados de negocios con *soft commodities*.

Bajo esta política se evalúan los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático para los clientes de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) que cuentan con productos y/o servicios financieros, como operativa bancaria, que implique riesgo de crédito, seguros,

1. 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.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 34 abarca únicamente los contenidos 2-23 de GRI Sustainability Reporting Standards y FN-CB-410a.2 de SASB. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

servicios de asesoramiento, *equity* y gestión de activos, préstamos comerciales y la financiación de proyectos. En los análisis crediticios de estos clientes Grupo Santander considera componentes medioambientales, sociales y de cambio climático.

Localmente, se ha desarrollado una guía (no pública) que es complementaria a nuestra política, y tiene como propósito:

- Divulgar las herramientas y directrices de evaluación que se han implementado para la identificación, análisis, monitoreo y mitigación de estos riesgos.
- Establecer localmente el alcance de la evaluación en término de sectores.

- Refrendar los compromisos del área de Riesgos en términos de formación, con un alcance más allá de la misma área de Riesgos, sino también para el resto de las áreas involucradas en el proceso de crédito.

A nivel Grupo contamos con un equipo multidisciplinario para identificar, evaluar y mitigar los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático (incluidos los derechos humanos) de nuestras transacciones.

El área de Riesgos SCIB de Santander México cuenta con un *Green Champions* que se encargan de integrar elementos medioambientales, sociales y de cambio climático (ESCC, por sus siglas en inglés) en el proceso de crédito mediante la identificación, análisis, seguimiento y mitigación de este tipo de riesgos.



SASB FN-CB-410a.2

Los empleados que pertenecen a las áreas involucradas en la supervisión y rendición de cuentas respecto a la incorporación de los factores ASG, así como la evaluación y control de los riesgos ESCC en el otorgamiento de créditos son:

- **Área de Negocio:** al ser la primera línea de defensa y tener contacto con el cliente, es responsable de llenar los cuestionarios internos para obtener información. En caso de que exista alguna preocupación en particular, levantará una consulta al equipo de riesgo reputacional.
- **Riesgos ESCC local:** se encarga de recibir el cuestionario llenado por el banquero, revisarlo y complementarlo. Con ésta y otra información que se logre recabar, realizará el análisis de riesgos ESCC. En caso de requerirse, se enviarán dudas a través del banquero.
- **Riesgos ESCC global:** su responsabilidad es revisar y analizar el cuestionario y dar recomendaciones al equipo local.
- **Riesgo Reputacional:** interviene en caso que se detecte algún riesgo de tipo reputacional por cualquiera de las partes involucradas en el proceso.

Analizamos los riesgos ESCC de todos nuestros clientes que pertenecen a sectores definidos como sensibles a estos riesgos: petróleo y gas, generación eléctrica, minería, metalurgia, y *soft commodities*. Para dar una recomendación, revisamos la información relacionada como: reportes anuales, reportes de sostenibilidad, reportes de agencias calificadoras, reportes de agencias especializadas, medios, consideraciones de ONGs, entre otros, así como cuestionarios internos y llamadas con los clientes.

Las evaluaciones de riesgo ESCC permiten identificar si algún cliente realiza actividades prohibidas o si algún proyecto se realiza en una zona prohibida, por lo que podría declinarse la operación. De igual forma, el análisis podría concluir en una recomendación con condiciones y/o monitoreo de algunos temas en particular que haya generado alguna preocupación.

Dentro del análisis del perfil de riesgo a nivel de cartera de exposición crediticia comercial e industrial consideramos las siguientes tendencias ESCC: cambio climático, riesgos de transición, limitaciones de recursos naturales, riesgos y oportunidades del capital humano. También se toman en cuenta otros temas: gestión de residuos, estrés hídrico y elementos sociales como el trabajo infantil, trabajo forzoso, la no discriminación, entre otros.

Por otro lado, nuestra Política de Sector Defensa refrenda nuestro respeto a los derechos humanos al establecer que no nos involucramos ni apoyamos la financiación, fabricación, comercialización, distribución ni los servicios de mantenimiento definidos como prohibidos. Asimismo, determinamos la existencia de riesgos que pueden representar una amenaza para la paz, la seguridad, la defensa y la estabilidad de los países, así como causar graves daños de carácter económico y ambiental derivados de nuestras operaciones en relación con la fabricación, el comercio o la distribución de material de defensa o tecnologías de doble uso.



Para más información de nuestra Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático da [clic aquí](#).



Para más información de nuestra Política de Sector Defensa da [clic aquí](#).





Gestión ambiental interna

GRI (3-3)

Desarrollamos soluciones sostenibles para reducir el impacto ambiental de nuestras instalaciones y operaciones. Para ello, involucramos a nuestros colaboradores en el uso responsable de los recursos y fomentamos una cultura de cuidado ambiental.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

En Santander México contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) implementado, mantenido y certificado en cinco de nuestros edificios corporativos, los cuales cumplen con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 14001:2015.

El objetivo del SGA es que el consumo del agua, papel y energía en todas nuestras instalaciones se hagan de manera responsable y eficiente, así como contar con un control adecuado para el reciclado y disposición final de los residuos generados, así como las emisiones emitidas a la atmósfera producto de nuestras actividades diarias.

A través de nuestros indicadores de desempeño ambiental podemos analizar tendencias y detectar posibles desviaciones, a fin de controlar los impactos ambientales asociados estableciendo medidas de prevención y establecimiento de objetivos.

Certificaciones del SGA:

A fin de mantener estas certificaciones, cada año el Banco es auditado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) a fin de verificar el cumplimiento de la 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).
 - » Desde 2020, el Corporativo Patio Santa Fe.

Adicional a esto, los edificios de Querétaro CTOS y CTOS II cuentan con el certificado de Calidad Ambiental otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).

Política Ambiental ISO 14001: 2015

Ratificamos 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 suscriba la organización.
- Mantener un compromiso de mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Ambiental para generar un impacto positivo en el desempeño ambiental de la organización.

Asimismo, contamos con programas e iniciativas ambientales que incluyen medidas para promover buenas prácticas de gestión ambiental. Algunas de ellas, aplicadas en 2022, fueron:

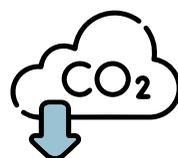
- Capacitación al personal contratista en temas ambientales.
- Aplicación de curso normativo a todo el personal del Banco.
- Formación en temas ambientales al Comité del SGA.



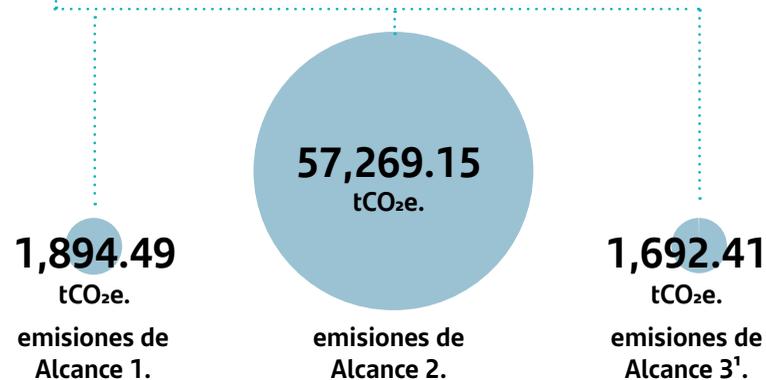
3,542 horas de capacitación en la Política Ambiental durante 2022.

Emisiones

En Santander México tenemos el compromiso de reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a fin de combatir el cambio climático y lograr que nuestras carteras de préstamos e inversiones se alineen hacia las cero emisiones netas para 2050 y cumplir así con los objetivos del Acuerdo de París.



En 2022 el total de nuestras emisiones de alcance 1, alcance 2 y alcance 3 fue de **60,856.04 tCO₂e.**



1. Corresponden a viajes en avión realizados por personal del Banco.

En 2022, compensamos nuestras emisiones de Alcance 1 y Alcance 3 a través de la compra de 11,600 CER² provenientes del proyecto eólico Oaxaca IV. Para la compensación de nuestras emisiones Alcance 2, se compraron 100,000 iREC provenientes de la Planta eólica del Golfo y 34,965 iREC³ de la Planta Fotovoltaica Border Norte, con lo que ratificamos nuestro compromiso de ser carbono neutral desde 2020.

2. CER: Certificados de Reducción de Emisiones.
3. iREC: Certificados de Energía Renovable Internacionales.



Consumos

Consumo de energía

Contamos con diversas herramientas para medir nuestro consumo energético. De este modo podemos identificar dónde se produce un mayor consumo para tomar acciones y reducir este impacto.

Diseño de Índice Energético

A fin de identificar desviaciones puntuales y generar curvas de comportamiento energético y tendencia de consumo en nuestra red de sucursales, contamos con un índice fundamentado en su parametrización y regionalización que mide el consumo energético anual por unidad de área útil (kWh Anual / m² útil) de cada sucursal. De este modo podemos identificar aquellas que consumen más electricidad y así tomar las medidas correctivas pertinentes.

Uso de energías limpias

Como parte de nuestra estrategia ambiental, continuamos analizando alternativas de compra de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables y hemos comprado certificados de energía renovable internacionales iREC¹ para compensar nuestro consumo energético.



Al cierre de 2022 **48%** de nuestra energía provino de **cogeneración eficiente**².

1. IREC: Certificados de Energía Renovable Internacionales.

2. Proceso de cogeneración de energía eléctrica, que, al ser evaluado con los criterios y la metodología de la Comisión Reguladora de Energía (CRE), cumple con el criterio de energía libre de combustible (ELC). La ELC es la energía eléctrica atribuible al uso de energía limpia.

Eficiencia energética

En Santander México contamos con una política que establece las actividades para controlar y monitorear el consumo de energía eléctrica en los procesos productivos, administrativos y de servicios que se realizan en el edificio Corporativo Santa Fe y en Patio Santa Fe.

El procedimiento para el control y monitoreo de consumo de energía eléctrica establece el horario de encendido de oficinas, el nivel de iluminación y el tiempo de apagado del aire acondicionado.



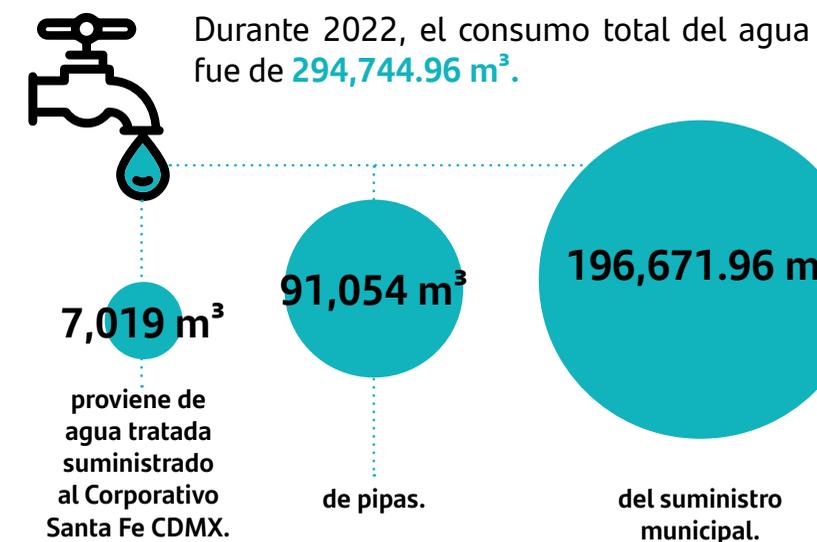
Agua

De manera continua, promovemos campañas de comunicación interna dirigidas a los colaboradores y a personas que visitan nuestras instalaciones que les invitan a cuidar este valioso recurso.

Debido al sector al que pertenecemos, nuestras operaciones no generan un impacto ambiental significativo ni tampoco nuestros productos ni servicios. Es el mismo caso para nuestros clientes y proveedores.

Algunas de las acciones que llevamos a cabo para gestionar correctamente el consumo del agua en nuestras operaciones son:

- Revisión continua para mantenimiento y detección de fugas.
- En temporada de lluvias, uso de agua pluvial para el servicio de W.C. y mingitorios.
- Uso de productos biodegradables de limpieza en el área del comedor y para la limpieza en general.
- Instalación de sensores en los grifos de agua, sanitarios ahorradores de agua y mingitorios secos.



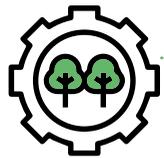
Papel

Promovemos el uso racional del papel mediante campañas internas y sensibilizamos a nuestros colaboradores acerca de la importancia de este recurso, por lo cual los invitamos a imprimir únicamente lo que sea estrictamente necesario y, en caso de hacerlo, reutilizar hojas e imprimir a doble cara.



1,054,735 kg de papel consumidos durante 2022.

17% de nuestro papel es reciclado.



83% del papel que consumimos proviene de bosques sostenibles.

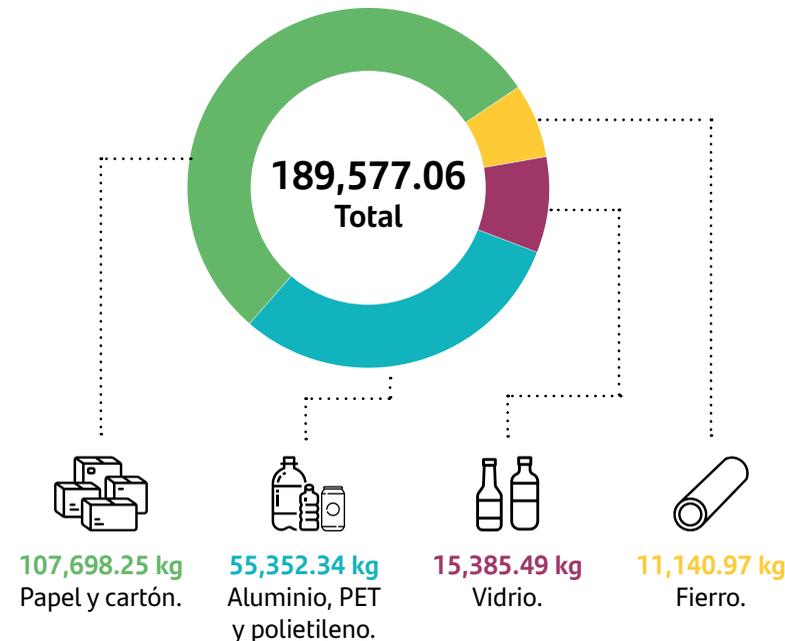


Gestión de residuos GRI (306-1, 306-2, 306-3)

Nos enfocamos en separar correctamente los residuos que producimos en nuestras oficinas mediante campañas internas en la que participan nuestros colaboradores. Durante 2022 llevamos a cabo las siguientes actividades para fortalecer esta buena práctica:

- Contamos con estaciones de reciclaje donde se separa cada residuo por corriente residual.
- El 100% del papel higiénico y toallas de manos que utilizamos en las oficinas es reciclado.
- Continuamos promoviendo la eliminación de plásticos de un solo uso en nuestras oficinas.

Generación total de residuos (kg) Santander México





Bienestar y desarrollo de las personas

- Impulso a nuestro equipo
- Experiencia y satisfacción del cliente
- Transformación digital
- Inclusión y empoderamiento financiero
- Inversión social
- Apoyo a la educación superior



Impulso a nuestro equipo

Nuestros colaboradores son la clave para garantizar la sostenibilidad del negocio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Por ello, contamos con políticas, prácticas, programas y diversas acciones que atraen, retienen y comprometen a los mejores profesionales para unirse y fortalecer nuestro equipo de trabajo.

Empleo

Es nuestro deseo que nuestros colaboradores nos elijan por lo que somos, lo cual se refleja en nuestra misión, visión, cultura y en la forma en que llevamos el negocio para alcanzar los mejores resultados. Impulsamos la formación constante de nuestro equipo en diversas áreas mirando por su crecimiento personal y desarrollo dentro del Banco, sin descuidar la motivación necesaria para mejorar la productividad.

GRI (2-7) SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1

En 2022 nuestra plantilla estuvo conformada por 25,990 colaboradores: 14,184 mujeres y 11,806 hombres. El número total de empleados incluye a los colaboradores de Santander que se encuentran activos al 31 de diciembre de 2022 y abarca las categorías¹: Administrativos y operativos, Gerentes, Subdirectores y Directores.

	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Directores	653	72	252	28	905
Subdirectores	3,069	56	2,427	44	5,496
Gerentes	2,735	50	2,717	50	5,452
Administrativos y operativos	5,349	38	8,788	62	14,137
Total	11,806	45	14,184	55	25,990

1. Santander México hace referencia a México como región, por lo que no clasifica a sus empleados de acuerdo con el Folleto de instrucciones de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de Estados Unidos.

Nota: el contenido 2-7 de GRI Sustainability Reporting Standards no se encuentra dentro del alcance de la revisión de PwC.



8,107 nuevas contrataciones en 2022.

28% del total de los puestos directivos¹ son ocupados por mujeres.



20% de los cargos de Alta Dirección son ocupados por mujeres².

31% de nuestros colaboradores es sindicalizado (5,295 mujeres y 2,754 hombres).



1. Se refiere a colaboradoras en puestos de Directoras en Santander México.
2. Considera el segmento: Promontorio, Faro, Solaruco bajo visión corporativa (Banco, SOFOM, Inclusión, CB, SECORSE, SAM, Universia y Open MX).

Cultura del reconocimiento

Promovemos el reconocimiento de nuestros colaboradores por parte del Banco y ellos mismos con el objetivo de lograr impactos positivos en su motivación, productividad, rendimiento y fomentar el trabajo en equipo.

A lo largo de 2022 implementamos diferentes acciones para promover el reconocimiento entre nuestro personal como: podcast, postales, reconocimiento de comportamientos T.E.A.M.S por intranet, reconocimiento de Directores Generales en visitas a regionales y Contact Center, cadenas de reconocimiento, entre otros.



4,190 colaboradores promovidos, de los cuales **2,432** fueron mujeres y **1,758** hombres durante 2022.

Formación

Ofrecemos diversas capacitaciones y el acceso a las herramientas idóneas para que nuestros colaboradores mejoren sus competencias y sus conocimientos y así potencien su talento. Hacemos uso de materiales digitales y diferentes plataformas para lograr este propósito. Nuestra capacitación se enfoca en tres ejes estratégicos:

- Capacitación técnica.
- Capacitación normativa.
- Capacitación de *management*.



1,389,220 horas en total de formación durante 2022.

De la formación impartida



20% modo presencial.



17% clase virtual.



63% e-learning.



\$81,549,865 mdp de inversión en capacitación.



27,016 colaboradores capacitados³.

3. La diferencia entre empleados capacitados y el total de colaboradores reportados al cierre de 2022 se debe a los movimientos del personal presentados durante el año.

- **Academia MX:** este espacio virtual de aprendizaje, disponible para todo el personal del Banco, ofrece una serie de plataformas formativas a la que pueden acceder los colaboradores a través de cualquier dispositivo electrónico en el lugar y momento de su preferencia. Hemos producido más de 600 recursos de aprendizaje internamente. Actualmente contamos con más de nueve *learning paths*, dirigidas a las áreas de auditoría, riesgos, Banco Europeo de Inversiones (BEI), recuperaciones, entre otros.
- **Feria de Academia:** tuvimos la primera feria con más de 2,600 personas conectadas, 856 visitas a nuestro nuevo portal interno y más de 300 personas participaron en dinámicas virtuales.
- **Sprints:** durante 2022 se lanzaron más de 300 sprints referentes a diversos temas como: diversidad e inclusión, compliance, BeHealthy, arte y cultura, Net Promoter Score (NPS), entre otros.



- **AMX Talks:** estas transmisiones en vivo desde cualquier lugar del mundo en un set de grabación abordan temas que son tendencia. Los imparten expertos en diversas materias, quienes se encargan de compartir su experiencia en casos de éxito y mejores prácticas. Durante 2022 se llevaron a cabo 90 transmisiones al aire y tuvimos 12 sesiones con más de 3,971 personas conectadas.
- **Plataforma DOJO:** es un multiconector de plataformas para la consulta, gestión y administración de contenidos para la formación de todos los colaboradores del Banco que genera una experiencia homogénea y de vanguardia, al mismo tiempo que fomenta una cultura del aprendizaje.



Transformación digital

Llevamos a cabo diferentes programas para mejorar las capacidades digitales de nuestros colaboradores. Durante 2022 tuvimos las siguientes iniciativas:

- **Be tech:** Maestría enfocada en el sector Tecnológico y Digital para desarrollar a los mejores talentos en el negocio bancario y las tecnologías emergentes que actualmente impactan al mundo empresarial. El objetivo es poder dar a los profesionales capacidades para convertirse en líderes.
- **Mundo Santander:** Programa de intercambio geográfico en donde los colaboradores de Santander participan en un proyecto postulado por los países en donde tenemos presencia, generando *skills* multidisciplinarios y un cambio de cultura que les aporte una mayor visión del mundo.



Retención y desarrollo de talento GRI (3-3)

En 2022 llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

- **Encuesta TOP Companies:** cada año aplicamos una encuesta a todos los colaboradores del Banco la cual mide la cultura y el clima organizacional, lo que nos permite establecer un plan de acción para alcanzar el objetivo de ser una empresa Culturalmente Poderosa.



Top 10 dentro del ranking de Súper Empresas 2022 por Grupo Expansión.

- **Semana Santander 2022:** esta iniciativa se enfoca directamente en los colaboradores para enaltecer los valores y la cultura del Banco, así como para motivar e incrementar el sentido de orgullo y pertenencia hacia la organización. Durante 2022 el tema central fueron los comportamientos T.E.A.M.S.
- **Feria de beneficios:** llevamos a cabo una serie de conferencias para dar a conocer cómo aprovechar al máximo los beneficios que ofrece el Banco a nuestros colaboradores.

Procesos de evaluación

La gestión del desempeño es uno de los impulsores más importantes de la Transformación Cultural, y por ello hacemos uso de diferentes herramientas que monitorean las funciones de nuestros colaboradores y detectan áreas de oportunidad.

- **My Contribution 2022:** en esta plataforma se fijan los objetivos alineados al Santander Way y se establecen planes de mejora para todo el personal del Banco. Esta herramienta permite brindar y recibir *feedback* continuo.



9,781 colaboradores se evaluaron a través de **My Contribution** durante 2022.

- **Skill Model:** biblioteca global para identificar cuáles son las competencias críticas de cada puesto en el Banco y validando con cada Director Ejecutivo su asignación.

- **Feedback continuo:** dentro de los cambios efectuados en la Cultura Organizacional, adoptamos un proceso de comunicación continua y productiva entre mángers y colaboradores dentro de la organización. El propósito de esta retroalimentación es fomentar el desempeño del personal en torno a algunos principios clave:

- » Promueve el desarrollo.
- » Promueve la comunicación.
- » Conduce a la acción.

- **Talent review:** evaluación de potencial para identificar cuáles son las fortalezas y áreas de oportunidad de los colaboradores con el objetivo de asumir nuevas responsabilidades o un rol con mayor jerarquía y contribuir así con su crecimiento profesional dentro del Banco.

- **Your Voice:** es el nuevo programa de escucha continua de nuestros colaboradores. Es una mejora en el modo de dar y recibir *feedback* que nos ayuda en la toma de decisiones diaria. Se ejecuta mediante una herramienta digital sencilla que permite compartir pensamientos e ideas a través de encuestas breves, frecuentes y confidenciales.



Obtuvimos el reconocimiento Súper Empresas para mujeres otorgado por TOP Companies y Grupo Expansión por promover la equidad de género e iniciativas para desarrollar el liderazgo de las mujeres.

Derechos humanos, diversidad e inclusión GRI (3-3)

Reafirmamos nuestro compromiso de respetar y promover los derechos humanos en su ámbito de actuación para prevenir y minimizar cualquier vulneración provocada directamente por nuestra actividad.

Como parte de nuestra cultura corporativa, favorecemos un entorno de trabajo inclusivo en el que todas las diferencias individuales son valoradas, respetadas y optimizadas.

Política de Derechos Humanos¹ GRI (2-23, 2-24)

Nuestra Política de Derechos Humanos está basada en los más altos estándares internacionales, en especial en La Carta Internacional de Derechos Humanos, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada en 1948 por la Asamblea General de Naciones Unidas, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, así como por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Está dirigida a nuestro personal y a todos los grupos de interés del Banco. Nuestra Política de Derechos Humanos establece lo siguiente:

Colaboradores:

- Evitar la discriminación y las prácticas que atenten a la dignidad de las personas.
- Rechazar el trabajo forzado y la explotación infantil.
- Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva.

1. 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.

- Proteger la salud de los profesionales.
- Ofrecer un empleo digno.

Clientes y proveedores:

- Brindar un trato justo a nuestros clientes.
- Fomentar el respeto a los derechos humanos en la relación con clientes y proveedores.

Comunidades:

- Contribuir a que se ejerza el derecho a un medio ambiente limpio y saludable.
- Garantizar la seguridad desde el respeto a los derechos humanos.
- Contribuir a la erradicación de la corrupción.
- Establecer con otros socios comerciales el compromiso de respetar los derechos humanos.



Transformación cultural

Con el fin de acelerar la construcción de una organización más ágil frente a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, durante 2022 fortalecimos nuestro programa de Transformación cultural de la mano de nuestros *Sponsors*.

Además, queremos asegurarnos de que todos nuestros colaboradores están correctamente comunicados e involucrados en esta transformación. Para ello, nos acercamos y escuchamos activamente sus inquietudes, preguntas y sugerencias asignando a miembros del Comité de Dirección e invitados especiales como embajadores de las nueve regionales.

Diversidad, Equidad e Inclusión

Basamos nuestra estrategia de selección y contratación de personal en prácticas de diversidad e inclusión a fin de reunir en nuestro equipo a colaboradores talentosos que procedan de diferentes culturas, edades, trayectorias y formaciones académicas. Estamos convencidos de que el fomento a la diversidad abona a la innovación, la creatividad y el bienestar y nos ayuda a cumplir con nuestros objetivos de negocio y de sostenibilidad.

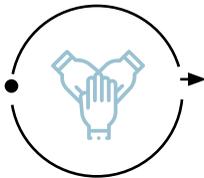
La revista **Expansión** reconoció la labor de **Fabiola Cadena, Directora de Talento, Diversidad e Inclusión del Banco**, debido a los cambios en los criterios en cuanto a identidad de género y lenguaje incluyente que ha implementado. Por ello, la incluyó en el listado de **41+1 ejecutivas LGBT+ en los negocios más influyentes de la comunidad**.



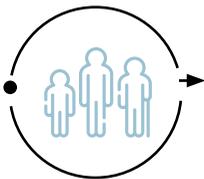
SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1

Ofrecemos igualdad de oportunidades a todos nuestros colaboradores. Tanto los líderes como el resto del personal son seleccionados, remunerados y promocionados con base en la meritocracia, sin ningún tipo de discriminación, como establece nuestra Política Corporativa de Cultura.

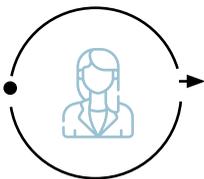
Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión



Liderazgo incluyente: Nuestro objetivo es formar a los mejores líderes, que promuevan equipos plurales y aprovechen las diferencias.



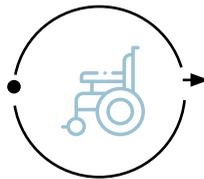
Diversidad generacional: Nos interesa aprovechar el talento de las diferentes generaciones dentro de los equipos a fin de enriquecer la toma de decisiones y la experiencia del equipo.



Equidad de género: Deseamos incrementar la representación de mujeres en roles de liderazgo.



Balance de vida: Buscamos la conciliación de vida y trabajo, así como la flexibilidad laboral en tiempo y espacio.



Discapacidad: Atendemos como un tema de gran relevancia la inclusión de personas con discapacidad en nuestros programas y la modificación de edificios y sucursales para asegurar su accesibilidad.

Consejo de Diversidad, Equidad e Inclusión DE&I

Contamos con un Consejo de Diversidad, Equidad e Inclusión conformado por 13 colaboradores de diversas áreas y niveles organizacionales.

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.



SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1

Nuestra **Política de Diversidad e Inclusión** reafirma el **respeto a los derechos y dignidad humana** de todos nuestros colaboradores, clientes, proveedores, miembros de las comunidades y de todas las personas que tengan interacción con el Banco, así como la eliminación de cualquier tipo de discriminación o trato injusto con base en la edad, condición social o económica, diversidad cultural, origen étnico o nacionalidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, embarazo, discapacidad, religión, creencias o apariencia física.



Acciones de Diversidad, Equidad e Inclusión DE&I

Durante 2022 llevamos a cabo diversas actividades como programas, pláticas, conferencias y capacitaciones, entre otras. Algunas de estas iniciativas fueron:

Nombre	Descripción
Círculos de masculinidades positivas	Sesiones con líderes varones en temas de liderazgo inclusivo, impacto del machismo para reconocer y cuestionar el privilegio y entender el rol del hombre en la eliminación de la brecha de género.
Programa de inclusión de personas con discapacidad	Feria de reclutamiento incluyente y programa de capacitación para personas con discapacidad en habilidades laborales y atención a clientes.
Semana D&I	Semana en la que se invita a participar de manera activa a nuestros colaboradores en las pláticas que fomentan la construcción de un banco más inclusivo con un liderazgo basado en el respeto y la dignidad.
Mes del orgullo LGBT+	Durante junio se llevaron a cabo actividades y pláticas que fomentan un ambiente inclusivo donde se valore el talento sin importar la identidad, expresión de género y orientación sexual de las personas.

Obtuvimos la certificación **Mejores Lugares para Trabajar LGBT+ 2022**, tras haber sido incluidos en el índice corporativo **“Equidad MX 2022”** de Human Rights Campaign (HRC), como un reconocimiento a nuestras políticas y prácticas en materia de inclusión e igualdad LGBT+.

Equidad de género

Tenemos la convicción de impulsar la igualdad de oportunidades para todos nuestros profesionales y aspiramos a contar con una representación equilibrada entre hombres y mujeres en todas las funciones y responsabilidades dentro del Banco. Ofrecemos diferentes programas dirigidos a nuestras colaboradoras para que tengan la oportunidad de desarrollarse y crecer dentro de Santander, tanto profesional como personalmente.

Nombre	Descripción
Mujer 360° y Mujer Líder Santander	Herramientas para que nuestras colaboradoras ocupen posiciones de liderazgo poniendo especial atención en temas como: <i>networking</i> , <i>personal branding</i> , liderazgo e inteligencia emocional.
Cross mentoring	Espacios en donde nuestras colaboradoras tengan la oportunidad de desarrollar habilidades de liderazgo mediante diálogos entre líderes mujeres (aprendices) y directivos inter-empresas (mentores).
Mastermind	Sesiones en las que participa un grupo de mujeres para intercambiar ideas, opiniones y sugerencias sobre diversos temas y crear redes de apoyo.

Hemos sido galardonados con el Premio a la Equidad de Género del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF) y Mujeres en Finanzas (MEF) 2022 en reconocimiento a nuestros esfuerzos por promover la equidad y una cultura inclusiva dentro del Banco.

Diversidad generacional

Las variadas edades de nuestros colaboradores representan una gran ventaja para el entorno de trabajo. Cada uno de ellos tiene fortalezas, capacidades y formas de pensar diversas que nos permiten enriquecer y complementar el trabajo en equipo y la toma de decisiones dentro del Banco.

Talento joven

Brindamos oportunidades de empleo a jóvenes que están interesados en desarrollar sus habilidades y conocimientos con nosotros y muestran un alto potencial. Nuestra estrategia se enfoca en:

- 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 planes de carrera.



Nombre del programa	Descripción	Número de participantes 2022
Inroads – Inclusión social	Apoyo a jóvenes estudiantes de recursos económicos limitados para que puedan terminar sus estudios e incorporarse al mercado laboral de manera exitosa.	54
Jóvenes construyendo el futuro	Desarrollo de habilidades y competencias de jóvenes que no estudian ni trabajan para facilitar su inserción en el mercado laboral. Es un programa impulsado por el gobierno federal.	415
Linkers	Oportunidad para jóvenes estudiantes con alto potencial que se encuentran en sus últimos semestres de educación superior para ser integrados a las distintas áreas de negocio del Banco.	129
Young Leaders	Tiene por objetivo formar a jóvenes para que sean parte del personal en todas las geografías del Banco.	28
Total		626



626 jóvenes participaron en nuestros programas de **Diversidad generacional**.

Discapacidad

Realizamos los ajustes necesarios en inmuebles y mobiliario para los colaboradores con discapacidad y proporcionamos la formación necesaria para que los equipos a los que pertenezcan prodiguen el trato respetuoso e igualitario que se exige y aprendan de las diferencias.

- **Linkers de Inclusión:** programa de desarrollo de talento dirigido a jóvenes becarios con alguna discapacidad que tiene por objetivo promover su integración laboral.



67 colaboradores de nuestra plantilla laboral cuentan con alguna discapacidad reconocida.



Balance de vida

Nuestra prioridad es el bienestar de nuestros colaboradores y por ello ponemos a su disposición diversos programas que promueven la flexibilidad laboral, la estabilidad en el empleo y la conciliación entre vida personal y profesional, así como la seguridad y la salud laboral.

Modelo híbrido de trabajo

- Trabajo remoto y presencial.

FlexFriday

- Jornada laboral de los viernes de 8 am a 3 pm.

Flexiworking

- Modelo de trabajo con horarios de trabajo flexible.

Salud mental

- Fomento a la importancia de la salud mental de nuestros colaboradores.

Ser Padres Santander

- Programas para colaboradores que tienen hijos:
 - » Escuela para Padres (conferencias).
 - » Padres mentores (experiencias entre padres).
 - » Guarderías (convenios).

Línea de apoyo emocional

- Apoyo en temas de salud mental de una forma más personalizada y privada para nuestros colaboradores.

Sala de lactancia

- Instalaciones para madres en periodo de lactancia.

Negocios AM

- Reuniones con clientes durante las mañanas.

Comunidades

- Espacios para compartir gustos y preferencias como clubes de lectura.

Santander Kids

- Espacios para integrar a las familias de nuestros colaboradores en actividades del Banco.

Prestaciones y beneficios

Ofrecemos a nuestros colaboradores prestaciones superiores a la ley y beneficios como permisos, seguros, créditos, servicio médico integral, entre otros, para que puedan desarrollarse correctamente y se sientan orgullosos de formar parte del Banco.



Para más información, da clic [aquí](#).

Salud y seguridad laboral

GRI (2-23, 403-1, 403-3, 403-6, 403-7)

La seguridad de todos los colaboradores constituye una prioridad para nosotros, es por ello que establecemos medidas que permiten identificar las condiciones de los espacios laborales que puedan afectar su integridad física. Para tal efecto hemos instituido programas con medidas preventivas y correctivas que evitan riesgos de trabajo.

Nuestra Política de Prevención de Riesgos Psicosociales, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable establece la implantación y difusión de acciones en torno a este tema. Además, ponemos a disposición de nuestro personal, iniciativas para mantenerse saludables y lograr con ello un bienestar físico, psicológico y emocional.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 50 abarca únicamente los contenidos 2-23 y 403-7 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

Salud y seguridad laboral GRI (2-23, 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7)

BeHealthy

Programa dirigido a nuestros colaboradores para promover un estilo de vida saludable basado en una alimentación adecuada, actividad física, prevención de la salud y el equilibrio emocional.

Conócese	Aliméntate	Muévete	Equilíbrate
Realización de <i>checkups</i> , programas de vacunación, brigadas de salud, así como semanas de salud y de salud infantil.	Prevención de enfermedades cardiovasculares, a través de un régimen alimenticio saludable.	Fomento al deporte entre nuestros colaboradores y sus familias a través de convenios con centros deportivos.	Atención a la salud mental y emocional mediante planes de acción personalizados y capacitaciones en inteligencia emocional, control de estrés y resiliencia.

Acciones 2022

Semana BeHealthy:	Programa de nutrición:	Acciones Muévete:	Programa de salud:
Generar espacios de inmersión para fomentar la participación de nuestros colaboradores y los beneficios de cuidar su salud.	Apoyar a nuestros colaboradores a tener una nutrición balanceada.	Apoyar a nuestros colaboradores a activarse, conocer la importancia y beneficios de la actividad física en su vida diaria a través de TotalPass, Even + y pausas activas.	Concientizar sobre la importancia de la salud de acuerdo con los padecimientos más comunes de los colaboradores del Banco mediante <i>webinars</i> , cursos virtuales y sesiones presenciales.

Otras iniciativas BeHealthy

Plataforma digital BeHealthy: Compartir contenido y actividades de bienestar integral entre nuestros colaboradores.

Comunicación: Compartir con todos los colaboradores los diferentes programas de BeHealthy.

Cambio de hábitos: Brindar información a nuestros colaboradores para cuidar su salud y tener hábitos de vida saludables.

Política de Salud, Seguridad y Bienestar del Grupo

Hemos establecido una nueva política a nivel global para fomentar la seguridad, salud y bienestar de nuestros empleados, colaboradores y clientes, en todas nuestras instalaciones y operaciones. Esta política gira en torno a:

- Identificación, evaluación y gestión de riesgos en relación con la salud y seguridad.
- Entrenamiento en caso de evacuación, primeros auxilios u otras emergencias.
- Promoción de hábitos saludables y conductas preventivas en salud y bienestar.
- Atención especial a las necesidades de grupos vulnerables o con necesidades especiales.

Seguridad laboral

Contamos con un equipo y programas de protección civil para salvaguardar la integridad física de nuestros colaboradores. En 2022 continuamos cuidando de la salud de nuestro personal a través de:

- Vacunación contra COVID-19.
- Vacunación contra influenza.
- *Check-up* a colaboradores mayores de 40 años.

8 comportamientos para salvar una vida en Santander

Se trata de una capacitación para proporcionar las herramientas necesarias a todo el personal que se encuentran en inmuebles de Santander México con el objetivo de atender una situación de emergencia. La capacitación se enfocó en ocho temas de gran importancia:



5,946 personas capacitadas en protección civil.



30,684 horas de capacitación en protección civil.



778 simulacros realizados en total.



10,228 personas participantes.



1,110 sucursales.



28 edificios involucrados.

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

Tema	Descripción
Unidad interna de Protección Civil	Identificar y conocer las funciones de cada miembro de la Unidad: jefe de brigadistas, jefe de comunicación, jefe de prevención y combate contra incendios, jefe de primeros auxilios y jefe de evacuación.
Identificar una emergencia	Instrucciones ante una emergencia: mantener la calma, evaluar la situación, activar la Unidad Interna de Protección Civil (UIPC) del inmueble, delimitar el área del lugar donde se encuentra el lesionado evitando aglomeración de masas.
Equipo de Protección Civil	Tener conocimiento del uso correcto del equipo por los brigadistas.
Signos vitales	Aprender la forma correcta para medir la frecuencia cardiaca, saturación de oxígeno, tensión arterial, glucometría, frecuencia respiratoria y temperatura.
Soporte vital básico	Importancia de saber cómo realizar correctamente la reanimación cardiopulmonar (RCP) y maniobra de Heimlich.
Lesiones en tejido	Identificar y saber actuar ante hemorragias y lesiones músculo esqueléticas.
Prevención y combate contra incendios	Conocer la triada que puede provocar incendios y saber cómo prevenirlos.
Evacuación y repliegue	Actuar correctamente ante una emergencia ya sea causado por fenómenos antropogénicos o naturales y ubicar las rutas de evacuación, salidas de emergencia, entre otros.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 51 abarca únicamente el contenido 403-7 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.



Experiencia y satisfacción del cliente

GRI (3-3)

A través de nuestra marca podemos conectar con más personas y empresas, y al mismo tiempo reflejar nuestra solidez y compromiso con nuestros grupos de interés. Nuestra innovadora oferta de productos y servicios nos distingue dentro del mercado pues son personalizados y sencillos de usar.

Interacciones con nuestros clientes

Nos enfocamos en construir relaciones de confianza con nuestros clientes para ganarnos su fidelidad al adaptarnos a sus necesidades, cubrir sus expectativas y mejorar su experiencia.

Uno de los canales que utilizamos para lograr una comunicación más directa son nuestras redes sociales, donde compartimos información relacionada con educación financiera, becas, sostenibilidad, entre otros.

Atención al cliente

Contamos con diversos canales de comunicación que funciona a través de nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente. Los comentarios que recibimos nos indican qué áreas optimizar y así ofrecer un excelente servicio al cliente. Contamos con los siguientes canales:

- Supernet.
- *Banner* (portal).
- Red de sucursales.
- Contact Center.
- Defensor del cliente.
- Redes sociales.

Calidad y satisfacción al cliente

Lo más importante para nosotros es escuchar a nuestros clientes a fin de identificar posibles áreas de oportunidad. Así tenemos la gran oportunidad de optimizar nuestros servicios y productos y, por lo tanto, su experiencia y satisfacción con nosotros.

Durante 2022 llevamos a cabo los siguientes programas:

Nombre del programa	Descripción
Experiencias memorables	Generar experiencias memorables para clientes de grandes segmentos con el fin de crear fidelidad, incrementar el reconocimiento de la marca Santander y mejorar la satisfacción de atención y servicio.
Identidad de segmento rentas altas	Sensibilización, reforzamiento y mejora en la experiencia de clientes de rentas altas para dar a conocer los beneficios y crear identidad del segmento Select, así como la mejora en procesos de inversión.
Identidad de segmento PyME	Sensibilización, reforzamiento y mejora en la experiencia de clientes PyME para crear identidad con el segmento. Asimismo, mejorar procesos de colocación de crédito enfocado en la reducción de tiempos y facilidad de usabilidad.
Onboarding de cliente	Creación de modelo onboarding estandarizado para la atención personalizada de acuerdo con el segmento de clientes y así generar una experiencia memorable desde el primer contacto.
Retención de clientes	Definición de estrategias e iniciativas a fin de dar a conocer los beneficios financieros, asistencias y bonificaciones cualitativas y cuantitativas.
Seguros	Análisis y generación de iniciativas, basadas en la escucha de clientes para mejorar la venta de seguros.
One Experience	Plataforma de experiencia del cliente que nos permite monitorear de forma diaria el desempeño de nuestros canales, productos y segmentos e identificar aquellos aspectos en los que debemos enfocarnos para mejorar continuamente el servicio que ofrecemos.

Accesibilidad

Continuamos promoviendo la inclusión financiera en México a través de nuestra red de corresponsalías, la cual ha brindado servicios financieros a personas que no tienen acceso a servicios bancarios básicos pues residen en áreas geográficas remotas y/o rurales.



31,208 puntos de acceso con presencia en toda la república, disponibles los 365 días del año.



44,989 clientes vulnerables, a quienes brindamos accesibilidad a través de nuestras corresponsalías bancarias.



45,678,308 transacciones realizadas a través de nuestros corresponsales.



Protección al cliente

Protección de datos personales

La política de protección de datos personales gestiona y previene los riesgos relacionados con el cumplimiento de protección de datos de carácter personal que podría afectar al Banco. Esta política establece las buenas prácticas que todo colaborador, sin importar su puesto, debe seguir para garantizar la seguridad y protección de los datos personales de nuestros clientes, siempre en línea con estándares de seguridad de la información y leyes para la protección y privacidad de los datos.

Nuestra Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información y el Aviso de Privacidad, así como nuestra área de Compliance del Banco, nos permiten ofrecer un trato correcto y hacer buen uso de la información de los clientes.



Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información

Esta política actúa bajo dos eventos:

- **Planteamiento y descripción de los posibles incidentes que podrían ocurrir y, en dicho escenario, la forma adecuada para reportarlos.**
- **Presentación de medidas y actividades de diversa índole que deben implementarse para resarcir, mitigar o sancionar el daño.**

Aviso de Privacidad

Alineados a los requerimientos legales, ponemos a disposición de nuestros clientes el Aviso de Privacidad que determina la posición del Grupo con respecto a la protección de datos personales. Describe, entre otros, los siguientes conceptos: 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).



Protección al Consumidor

También contamos con una Política de Protección al Consumidor que determina los criterios específicos para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los derechos de los clientes en su relación con el Banco. También establece las pautas para el control y supervisión de su cumplimiento.

A fin de salvaguardar la información de nuestros clientes fomentamos una cultura de protección de datos personales en todas las áreas del Banco. En 2022 brindamos:



17,257.46 horas de capacitación en materia de protección de datos personales.

Defensor del cliente

Nuestro modelo de Defensor del cliente es un mecanismo institucional que recibe y resuelve los casos que nos hacen llegar los clientes y nos permite detectar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios. Para garantizar la transparencia de la resolución de los conflictos, el Defensor del cliente es gestionado por terceros.

Defensor del cliente 2022

Casos recibidos	4,662
Casos cerrados	4,607
Casos resueltos a favor del cliente ¹	2,458

1. El 53.3% de las reclamaciones con resolución fueron a favor del cliente.

Medios de denuncia	Número de casos
Teléfono	676
Correo electrónico	3,365
En persona	33
Web	264
Otros medios	324

Prácticas comerciales

Nuestras prácticas comerciales se encuentran en constante evolución para satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de prácticas transparentes que abonen a generar confianza de todos nuestros grupos de interés. Esto lo hemos logrado a través de prácticas de marketing responsable y patrocinios con conciencia.



Marketing responsable

Nos aseguramos de que nuestros clientes estén correctamente informados acerca de nuestros productos y servicios. Durante 2022 llevamos a cabo las siguientes acciones:

Nombre	Descripción
Reducción de impresos en sucursales	Anteriormente, casi todas las campañas que hacía el Banco incluían posters en sucursal. En 2022, excluyendo aquellos posters de carácter normativo, sólo se mandaron a imprimir dos campañas en todo el año.
Mayor contratación de carteleras digitales VS carteleras impresas	En una pauta masiva como la campaña de Cashback Baby, más del 65% de los exteriores fueron en formato digital.
Uso de tinta biodegradable en carteleras impresas	Nuestro proveedor de carteleras exteriores imprime con tinta biodegradable.
Educación Financiera	Se crearon cápsulas didácticas para concientizar a clientes y no clientes sobre los cuidados a tener con su día a día financiero. Estas cápsulas están en el canal de YouTube del Banco y se pautan en Santander TV.

Campañas

Es al escuchar activamente a nuestros clientes como tenemos la capacidad de atender sus necesidades y generar valor adicional para nuestros grupos de interés. Lo hacemos a través de nuestra participación en campañas y convenios en actividades como eventos culturales, deportivos o de entretenimiento.



En 2022 llevamos a cabo las siguientes campañas:

Nombre	Descripción
Sueldo Extra	Campaña enfocada a atraer nuevos clientes de nómina y a retener a los actuales. Trayendo su nómina o incrementando su saldo, participaban en un sorteo de un sueldo durante un año.
Cashback Baby	Campaña masiva para posicionarnos como el banco que devuelve un porcentaje de sus compras en dinero a sus clientes por pagar con su tarjeta de nómina o con su tarjeta de crédito LikeU. Con esta campaña buscamos atraer a nuevos clientes y reconocer la lealtad de los clientes actuales.
Buen Fin	Adaptación especial de "Cashback baby" enfocada en la oferta exclusiva durante el Buen Fin: hasta 36 meses sin intereses ó 15% de <i>cashback</i> .

Transparencia y comercialización de nuevos productos

Nuestro Comité Local de Comercialización (CLC) tiene la tarea de gestionar las actividades relacionadas con la comercialización de nuestros productos. Esto con el fin de evaluar y mitigar riesgos de conducta, reputacionales y operacionales que pudiera haber en las etapas de diseño, venta y posventa durante la comercialización.





Transformación digital

GRI (3-3)

Queremos ofrecer un banco más digital a todos nuestros clientes que les dé la oportunidad de realizar operaciones completamente en línea en el momento y lugar de su preferencia. Nos esforzamos en ofrecer experiencias innovadoras y acelerar la digitalización del Banco.

Inversión en innovación y tecnología

En 2022 desarrollamos los siguientes proyectos:

Nombre	Descripción
Servicing Sucursal	Desde que lanzamos la descarga de estados de cuenta en SuperMóvil en septiembre 2022, hemos reducido las solicitudes de reenvío por correo electrónico y de impresión en 150 mil (52%), tanto en sucursales como en Contact Center (en un 40%). También se incluyeron otras funcionalidades como la actualización de datos fiscales, que ha logrado reducir más de siete mil visitas a las sucursales y puede llegar a impactar a 9.5 millones de clientes.

Nombre	Descripción
Voz humanizada en IVR (respuesta interactiva de voz)	Cambiamos la voz de nuestro IVR evolucionando de una voz robotizada a una voz humana, clara y amigable. Esto ayudó a mejorar la experiencia y percepción que los clientes califican en las encuestas de NPS (Net Promoter Score).
Procesos Cruzados Contact Center - RED	Se realizó una mejora en los procesos que se compartían entre la RED, con lo cual facilitamos la experiencia de los clientes en los procesos. Gracias a esto, hemos ampliado nuestra geografía de atención, sumando la atención de llamadas de Estados Unidos.
Tarjeta LikeU	Se ha implementado el poder incluir un domicilio alternativo, donde los que están contratando la tarjeta, pueden decidir si la desean recibir en su domicilio.
Samsung Members Wallet	Se realizaron mejoras con las cuales ya se puede solicitar una tarjeta de débito o de crédito desde la aplicación, y pueden ser enviadas al domicilio del solicitante o recogerla en la sucursal de su preferencia. Estas tarjetas cuentan con tecnología <i>contactless</i> y se pueden realizar pagos mediante la tecnología NFC de los celulares Samsung.
Mis Metas	Nuestros clientes pueden programar y personalizar reglas de ahorro que se ejecutan de forma automática. Ha generado lealtad e incrementado la adopción de canales digitales del Banco. Al cierre del 2022, alrededor de un millón 138 mil usuarios han ahorrado más de \$45,873 millones de pesos.
Santander TAP	Facilita realizar pagos entre personas en cuestión de segundos desde su aplicación de mensajería preferida a cualquier Banco sin necesidad de conocer la cuenta bancaria del destinatario. Los clientes han valorado esta solución asociando a Santander como un banco muy innovador, siendo único en México. Al cierre del 2022 alcanzamos más de 119 mil usuarios que han realizado 600 mil pagos a través de Santander TAP.



Fintech Américas nos ha reconocido con el **premio Platino a los Innovadores Financieros** de las Américas por implementar el esquema de **pagos sin contacto** en el **Metrobús de la Ciudad de México** mediante Getnet, nuestra plataforma de pagos.

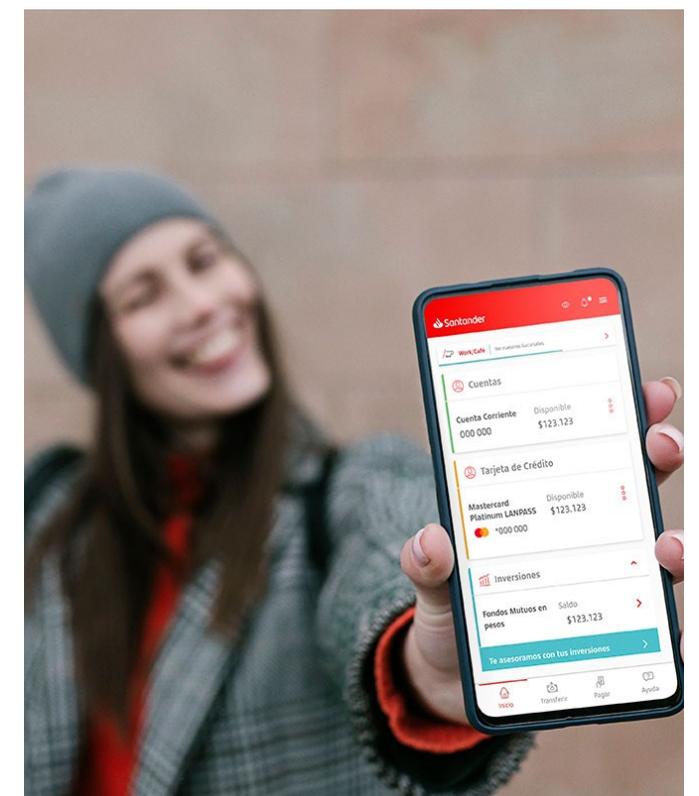


6 millones de clientes digitales durante 2022, lo que representa alrededor del **61%** del total de clientes activos.

Impulso Fintech

Hemos visto una gran oportunidad de colaboración con el emprendimiento Fintech en búsqueda de soluciones digitales y financieras innovadoras que puedan agregar valor a los servicios del Banco y sus clientes.

Durante noviembre 2022 inició una prueba piloto en la cual una Fintech nos apoyó con el análisis de un set de datos anonimizado de nuestros clientes en su motor de categorización con la finalidad de generar *insights* financieros personalizados y calcular la huella de carbono generada de cada uno de los clientes con base en los gastos que realizan.





Inclusión y empoderamiento financiero

Queremos garantizar, de manera responsable y sostenible, que los sectores más vulnerables de la población tengan acceso a servicios y productos financieros adaptados a sus necesidades. Con ello, contribuimos a superar barreras y que estos clientes puedan tomar un mayor control de sus finanzas, así como impulsar la creación de empleo, la internacionalización y la conectividad.

Microcréditos Tuiio GRI (FS13)

[“Tuiio, Finanzas de tú a tú”](#) es nuestro brazo de inclusión financiera que ofrece microcréditos a la población con limitado o nulo acceso a servicios financieros y emprendedores. La mayoría de los clientes son mujeres emprendedoras que no tienen una actividad económica formal y generalmente están excluidas de las instituciones financieras formales. Su objetivo es promover la inclusión financiera y crear impacto social positivo en nuestros clientes. Actualmente, Tuiio cuenta con 83 sucursales y un kiosco.

Tuiio ofrece productos de ahorro digital, seguros de vida por enfermedades graves y protección por gastos funerarios. Así como asistencia médica con médicos especialistas, dentistas y laboratorios. Del mismo modo, cuenta con diversos mecanismos de apoyo para facilitar el uso de los servicios financieros como: la aplicación para niños, tips financieros y simulaciones digitales.

Durante 2022:



343,039 clientes atendidos desde 2017.



300,481 créditos otorgados.



92% de los clientes activos son mujeres.



94,438 pólizas de seguro activas.



82,666 asistencias médicas activas.



83,412 clientes únicos nuevos.

Otras programas de financiamiento

En Santander México contamos con programas dirigidos a diferentes sectores de la población para facilitarles el acceso a servicios bancarios.

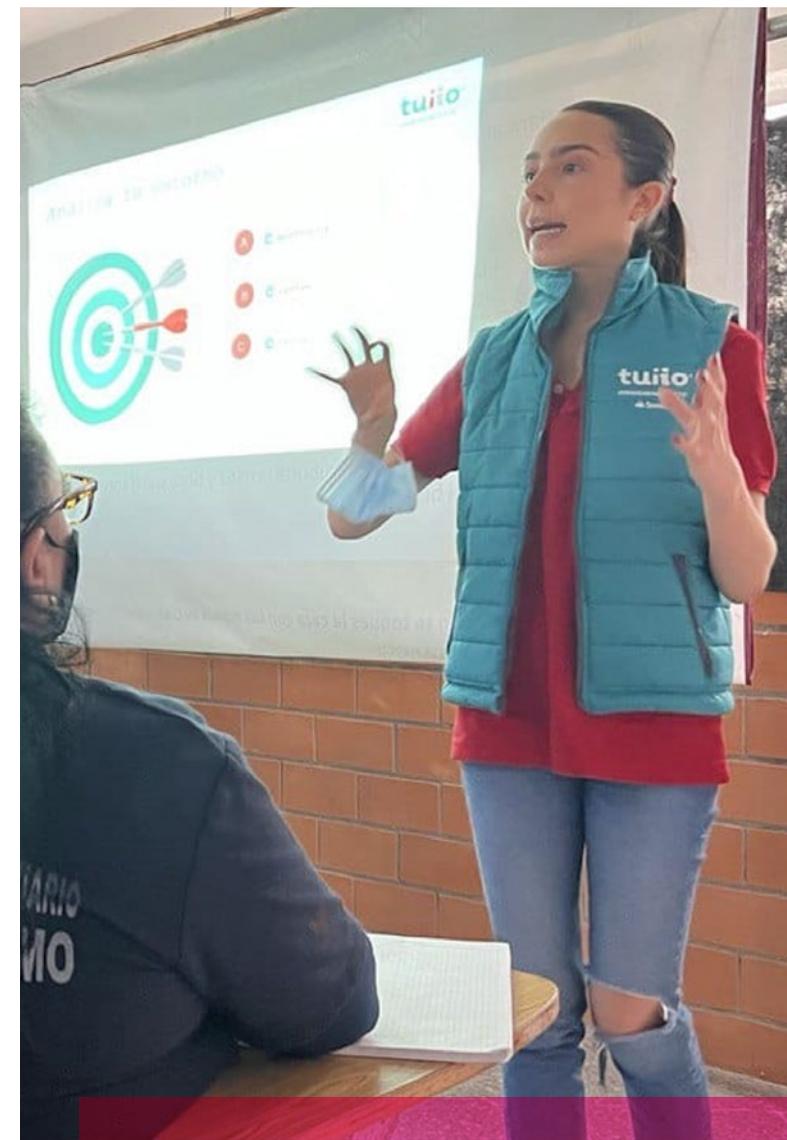
Nombre	Descripción	Beneficiarios
Programa Seniors - Clientes	El sector atendido por esta iniciativa son personas alejadas de la tecnología y los medios digitales, clientes leales con un buen historial crediticio, necesidad de cuidados médicos y medicamentos especializados con acceso limitado en la seguridad social.	3,487
Programa Anticipo de Nómina - Clientes	Anticipo de nómina para clientes.	4,098
Policía de Oaxaca - Clientes	Esta iniciativa está dirigida a nuestros clientes nominahabientes del colectivo "Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca".	35
Total		7,620



325,413 personas empoderadas financieramente a través de microcréditos, accesibilidad y educación financiera durante 2022.



1,734,854 personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019).



La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México y Tuiio, establecieron una alianza para brindar capacitación en educación financiera a mujeres privadas de la libertad en el Centro Femenil de Santa Martha Acatitla.

Educación financiera GRI (FS16) SASB FN-CB-240a.4

Uno de nuestros compromisos a nivel global es empoderar financieramente a diez millones de personas para 2025 a través de accesibilidad, financiamiento y resiliencia. Esta última siendo la educación financiera que brindamos a nuestros grupos de interés.

Queremos mejorar la cultura financiera del país para que la población en general cuente con los conocimientos y herramientas adecuadas para tomar decisiones informadas relacionadas con productos y servicios financieros.

Durante 2022 llevamos a cabo diferentes iniciativas¹ para promover la educación financiera. Éstas fueron las siguientes:

Programa	Descripción	Beneficiarios
<u>Sitio web de educación financiera</u>	Sitio web del Banco abierto al público en general con contenidos de educación financiera como blogs, videos, simuladores, infografías y actividades interactivas.	46,572
Semana Nacional de Educación Financiera - SNEF	Evento anual organizado por la Asociación de Bancos de México (ABM) y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para llevar contenidos de educación financiera a la población.	14,123
<u>Sitio Educación Financiera Tuiio</u>	Sitio web de Tuiio con cursos, podcasts, calculadoras, videos y otras actividades acerca de la educación financiera.	111,896
Educación Financiera Academia – Empleados	Cursos de educación financiera en la plataforma interna de formación del banco Academia MX y DOJO.	4,071
Educación Financiera - PyMEs (Work Café)	Webinars con los temas más relevantes para las PyMEs.	277
Educación Financiera - PyMEs (Rondas de Negocio)	Reuniones presenciales para apoyar a las PyMEs en su desarrollo en tiempos de reactivación económica. Se compartió el estatus económico, las perspectivas y las tendencias para las PyMEs en 2022 y adicional los productos que tenemos en Santander para el crecimiento de su negocio.	1,081
Pláticas Educación Financiera en Work Café Santander (espectadores exclusivos)	Pláticas mensuales sobre temas relacionados con la educación financiera.	754
Pláticas Educación Financiera a clientes de nómina (asistentes únicos)	Pláticas de educación financiera sobre los conceptos básicos de una buena administración financiera.	1,084

1. Las iniciativas contabilizadas son las que llevó a cabo directamente Santander, concluyeron en 2022 y ninguna quedó en proceso.
2. Personas que participaron en iniciativas de educación financiera para clientes sin acceso bancario, con acceso limitado o desatendidos.

Programa	Descripción	Beneficiarios
Pláticas Educación Financiera a clientes sobre Tarjetas De Crédito (asistentes únicos)	Pláticas virtuales sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito.	878
Otras pláticas EF	Actividades de formación sobre conceptos básicos de educación financiera abiertos al público en general.	8,448
Tuiio EF- Alianza Fundación Ana Bella	Taller de emprendimiento y finanzas personales para mujeres víctimas de violencia doméstica.	53
Tuiio EF - Alianza CONDUSEF	Programa de finanzas orientado a niños y niñas	55
Total		189,292



189,292 personas beneficiadas² con programas de educación financiera en 2022.

Programas para PyMEs

Ofrecemos una serie de servicios a las pequeñas y medianas empresas para impulsar su crecimiento, ayudarles a vencer cualquier situación que dificulte su desarrollo y acompañarlas en el logro de sus metas.

Créditos para PyMEs

Créditos	Descripción
Jóvenes/Emprendedores	Créditos para personas que quieren empezar su negocio, pero no cuentan con el capital suficiente.
Impulsos comerciales	Apoyo económico para impulsar el emprendimiento de sectores especializados en México.
Crédito Agro	Financiamientos alineados al ciclo agrícola y dirigidos a clientes del sector primario y actividades de comercialización, agricultura, ganadería o servicios del sector rural.
Capital de trabajo para cosechas sostenibles	Créditos para cultivo de cosechas sostenibles certificadas.
Capital de trabajo para agricultura protegida	Créditos para actividades destinadas a la agricultura protegida.
Capital de trabajo para energías verdes	Créditos para proyectos de energías verdes .
Mujeres empresarias	Financiamientos creados de la mano con NAFIN dirigidos a mujeres para impulsar el crecimiento y modernización de sus negocios.
Mujer crecamos juntas	Créditos otorgados únicamente a mujeres empresarias que desean renovar, modernizar y/o expandir su negocio.
Impulsos NAFIN	Créditos orientados a fomentar el desarrollo económico de cada estado o sector.
Emergentes NAFIN	Programas creados para subsanar un evento adverso en específico, como son los desastres naturales.

Iniciativas para PyMEs

Iniciativa	Descripción
Soriana paGO G Mini	En alianza con Organización Soriana y con tecnología de Getnet, impulsamos las ventas de emprendedores y PyMEs a través de un dispositivo de mano que permite el cobro con tarjetas de crédito, débito, códigos QR y wallets.





Inversión social GRI (3-3)

Nuestro objetivo es promover el crecimiento inclusivo y sostenible de las comunidades a través de nuestros programas de inversión social, de la mano de diferentes actores claves de la sociedad.

Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander

El Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) es una iniciativa que financia proyectos de salud, educación y nutrición de niñas, niños y adolescentes que viven en condición de desventaja social y económica a través del fortalecimiento de proyectos de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

Nuestros colaboradores se involucran de manera activa a través de donaciones voluntarias y también realizan actividades de voluntariado.



Fideicomiso Por los Niños de México
Todos en Santander



En 28 años:

+168.8 millones de pesos donados.



379,649 niñas, niños y adolescentes beneficiados.

893 organizaciones asistidas.



+137 mdp de inversión social¹.

1. Total \$137,410,099.33, del cual 62% corresponde a Universidades y 38% a Aportaciones con Fin Social. Las Aportaciones con Fin Social: 24% Banco Santander, 7% clientes y 7% colaboradores.

Durante 2022:



68 proyectos aprobados con una inversión de **\$12,990,560 pesos¹**.



11,281 niñas, niños y adolescentes beneficiados.



324 profesionistas capacitados de las OSC apoyadas.



68 colaboradores Santander fueron padrinos en la convocatoria 2022.



9,546 colaboradores participaron como donadores en el Fideicomiso durante el 2022.

Resultados 2022

Tipo de iniciativa	Beneficiarios 2022
Salud	4,473
Nutrición	2,314
Educación	4,494
Total	11,281

1. Incluye la inversión en capacitación a las OSC.

Además, trabajamos de la mano con diferentes organizaciones para fortalecer la operación de las Organizaciones de la Sociedad Civil que son beneficiarias del FPNM.

Organización	Descripción
Fundación Merced, A.C.	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los procesos de evaluación y seguimiento a los proyectos apoyados por el FPNM. Trabajar áreas de oportunidad detectadas para robustecer las propuestas para la Convocatoria Bianual.
Ambiente Acuavita, A.C.	<ul style="list-style-type: none"> Generar análisis de riesgos institucionales y promover procesos de resiliencia financiera entre las OSC apoyadas para alcanzar los objetivos de los proyectos. Capacitar a las OSC de nuevo ingreso al FPNM en el llenado de la Convocatoria Bianual.
Cenyeliztli, A.C.	<ul style="list-style-type: none"> Generar un espacio de reflexión con las OSC sobre la importancia de la cultura de cambio para robustecer el servicio que brindan a las niñas, niños y adolescentes beneficiados con el fin de alinearlos a la misión del FPNM.
Escuela Nacional de Trabajo Social-UNAM	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear los proyectos de la Convocatoria 2023 y dictaminación de solicitudes de la Convocatoria Bianual 2023-2024 del FPNM.



Colectas en ATMs

Involucramos a nuestros clientes y usuarios en acciones concretas para impulsar el desarrollo y bienestar del país. Gracias a nuestra red de cajeros automáticos (ATMs) recibimos donativos voluntarios en apoyo a diversas causas sociales y ambientales con diferentes Organizaciones de la Sociedad Civil a quienes consideramos nuestros Socios Sostenibles.

Programa	Descripción	Monto recolectado	Beneficiarios
Bécalos	Trabajamos con la Asociación de Bancos de México (ABM) y Fundación Televisa para brindar becas a estudiantes de bajos recursos a fin de que continúen con sus estudios.	\$2,624,023.26 (ATMs)	832
		\$4,634,019.00 (Donativo)	
Casa de la Amistad para Niños con Cáncer, I.A.P.	Apoyamos a niñas y niños en situación vulnerable para brindarles asistencia médica y comprar medicamentos necesarios en su tratamiento contra el cáncer.	\$1,640,660.00	266
UNICEF	Velamos por los derechos de las niñas, niños y adolescentes y una educación de calidad.	\$1,292,960.00	10,680
Reforestamos México	Protegemos los bosques y las comunidades que viven en ellos para garantizar su desarrollo sostenible.	\$1,401,850.00	3,596
Escuelas SER	Ofrecemos educación de calidad a niñas y niños de escasos recursos.	\$1,397,460.00	3,942
Fundación Alsea	Contribuimos con nuestros esfuerzos a erradicar la pobreza alimentaria a través del programa Va por Mi Cuenta.	\$1,420,110.00	231
Total		\$14,411,082.26	19,547



19,547 beneficiarios mediante los **\$14,411,082.26** recolectados a través de nuestros ATMs y el donativo semilla a Bécalos en 2022.

Donativos

Programa	Descripción	Beneficiarios
Capital Semilla - Fundación Quiera	Mediante este donativo semilla brindamos co financiamiento y acompañamiento en procesos de fortalecimiento a la red de Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs). De este modo, fomentan alianzas estratégicas para generar conocimiento que aporte valor para el desarrollo del sector a través de espacios de capacitación, reflexión y diálogo.	21,116
Fundación CMR	De la mano de esta OSC combatimos la inseguridad alimentaria de niños y niñas al brindarles un platillo de comida. Mediante su programa de "Educar en libertad" se busca fomentar valores en los niños y niñas y sus familias para impulsar una sana convivencia e integración de las comunidades.	161
Kardias "Gran Fondo Adolfo Lagos"	Durante 2022, nuestra aportación fue destinada para el pago de honorarios de cirugía a corazón abierto y cateterismo.	4
UNICEF LikeU Red¹	Nuestro donativo fue destinado a recuperar habilidades de lectura, escritura y matemáticas en niñas y niños.	5,388
APAC LikeU Star¹	Apoyamos al proyecto Atlas 2030, un sistema mecánico diseñado para niñas y niños con parálisis cerebral que les permite realizar ciertas tareas motrices al facilitar el movimiento de las extremidades superiores e inferiores. Asimismo, brindamos apoyo para la atención temprana y estimulación de niños y niñas de cero a seis años con factores de riesgo y signos de alarma para daño neurológico.	1,050

1. Donativos por colocación de tarjetas LikeU.



Programa	Descripción	Beneficiarios
Iluminemos por el autismo LikeU Star¹	A través del programa "Apoyo a familias" es posible brindar acompañamiento informativo, formativo, capacitación, emocional y empoderamiento a personas con autismo y sus familias, con el objetivo de contribuir en la mejora de su calidad de vida individual y familiar.	93,852
Fundación CIMA LikeU Pink¹	Apoyamos a mujeres que cuentan con un diagnóstico de cáncer y no tienen acceso al tratamiento. Durante 2022 se les brindó servicio de transporte gratuito, sesiones de apoyo emocional, prótesis de mama externas y mangas para controlar linfedemas.	4,730
Reforestamos LikeU Green¹	A través de acciones de reforestación y acciones de control para el manejo del fuego y prevenir incendios fue posible la restauración de ecosistemas terrestres. Se reforestaron: 8,000 árboles en Jalisco; 8,000 árboles en Guanajuato y 15,618 en Chiapas.	36
UNICEF LikeU White¹	Se brindaron capacitaciones al personal de salud de primer nivel para prevenir, detectar y manejar todas las formas de mala nutrición durante la preconcepción, el embarazo, el posparto, la infancia temprana y en menores de cinco años.	15,750
World Wildlife Fund (WWF) LikeU Blue¹	Se sensibilizó a las comunidades pesqueras a cuidar sus medios de vida mediante una pesca sostenible. Además, se llevaron a cabo acciones de limpieza de los océanos mexicanos.	74
Educación para Compartir	Se capacitó a docentes para que puedan adaptar y replicar una metodología sobre economía y finanzas para concientizar a niños y niñas sobre ello.	6,265
Reyes Magos	El donativo en especie consistió en la entrega de juguetes a diversas OSC a niños de escasos recursos por el día de Reyes Magos.	275

1. Donativos por colocación de tarjetas LikeU.

Programa	Descripción	Beneficiarios
SEDENA	Entrega de 60 laptops al voluntariado de la SEDENA para promover el desarrollo integral de las familias militares.	60
Colecta del Día del Niño	Colecta y entrega de juguetes para los niños de las organizaciones del FPNM por el día del niño.	5,624
Fundación Cáritas San Marón	Atender a personas con carencias socioeconómicas de la comunidad mazahua del Estado de México en especial a niños que sufren de desnutrición.	150
Total		154,535



Voluntariado corporativo

Gracias al gran esfuerzo de nuestros colaboradores, no solo reforzamos nuestro compromiso con la sociedad, sino también su orgullo de pertenencia hacia el Banco. En 2022, sumamos un total de 27,070 horas de voluntariado gracias al esfuerzo de 790 voluntarios Santander.

Durante 2022 llevamos a cabo los siguientes voluntariados:

Programa	Descripción	Beneficiarios
Fundación Quiera	Se llevaron a cabo actividades recreativas y de mantenimiento de los hogares de Fundación Quiera a través de un taller en compañía del voluntariado Santander, para lograr la identificación y manejo de emociones en niñas, niños y adolescentes mediante jornadas deportivas y salud mental. Asimismo, se hizo un donativo por parte de nuestros voluntarios.	451
Riesgos - Colegio Santa Fe	Impulsamos el modelo educativo de niñas, niños y adolescentes de seis a 18 años en situación de vulnerabilidad social y educativa.	3
Voluntariado Virtual RRHH - Cuidemos juntos el medio ambiente	Plática virtual para niñas y niños de las organizaciones beneficiarios del FPNM con el fin de promover la importancia del cuidado del medio ambiente.	135
Riesgos - Colegio Santa Fe Uniformes	Entrega de 159 uniformes deportivos (pants y chamarra) impulsada por el área de Riesgos del Banco que son utilizados por alumnas en la escuela, torneos y ligas deportivas.	159
Riesgos - Hogar dulce hogar	Colecta y entrega de material para actividades con los niños de la fundación en conjunto con colaboradores de la Dirección Ejecutiva de Riesgos. Se entregaron: cuentos, crayolas, gises, cuadernos, atole, tamales, artículos de limpieza para el hogar, artículos de limpieza e higiene personal para los niños, complemento nutricional y almohadas.	25
Voluntariado Virtual RRHH - Dibujando emociones	Plática virtual para niñas y niños de las organizaciones beneficiarios del FPNM con el fin de promover la salud socioemocional.	175
Voluntariado Navideño RRHH	Evento presencial de recreación dirigido a los niños beneficiarios de las organizaciones apoyadas por el FPNM. Se entregaron 184 ositos de peluche y 148 desayunos.	148

Programa	Descripción	Beneficiarios
Voluntariado Virtual RRHH - La Importancia del Deporte	Plática virtual para niñas y niños de las organizaciones beneficiarios del FPNM con el fin de promover la importancia del deporte y los beneficios de practicarlo adicionales a una vida más sana a través de testimonios de nuestros voluntarios.	346
Voluntariado Colecta Kilotón RRHH - Semana Santander	Colecta a nivel nacional entre las diez regionales y el Contact Center con el fin de donar productos de primera necesidad, principalmente alimentos no perecederos a los beneficiarios y sus familias de las organizaciones apoyadas por el FPNM a través de donaciones hechas por los colaboradores del Banco. Se donaron 24,693 artículos.	6,290
Voluntariado BEI - Casa Hogar Adultos	Visita a adultos mayores que se encuentran en la casa hogar llevándoles donativos de ropa, calzado, productos de higiene personal y de limpieza.	42
Voluntariado BEI - Día del niño Superhéroes encasta en su corazón	Algunos artistas y jugadores de diferentes deportes en el ámbito profesional llevaron mensajes importantes a los niños y entregaron obsequios y juguetes.	820
Voluntariado BEI - Dibujando con valores	Fomento de valores como pilares esenciales. Se donó material recreativo como: pinturas, lienzos, pinceles, reconocimientos, trofeos, libro de cuentos, comida, y refrescos.	52
Voluntariado BEI - Sembrando amor	Promover la importancia del medio ambiente para las comunidades y su preservación al sembrar árboles.	420
Total		9,066

En 2022, beneficiamos a 194,429¹ personas con nuestros programas de inversión social.

1. Incluye FPNM, colectas en ATMs, donativos y voluntariado.





Apoyo a la educación superior

GRI (3-3)

La educación es nuestro principal foco de actuación para contribuir al progreso económico y social del país. A través de convenios con diferentes universidades, tanto nacionales como internacionales, impulsamos la mejora y la excelencia de la universidad, la movilidad internacional, la investigación, la innovación y el emprendimiento, entre otros.



74,351 becas de estudios otorgadas.



62 programas de emprendimiento, becas y pasantías durante 2022.



\$85,598,514 mdp invertidos en el Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES).

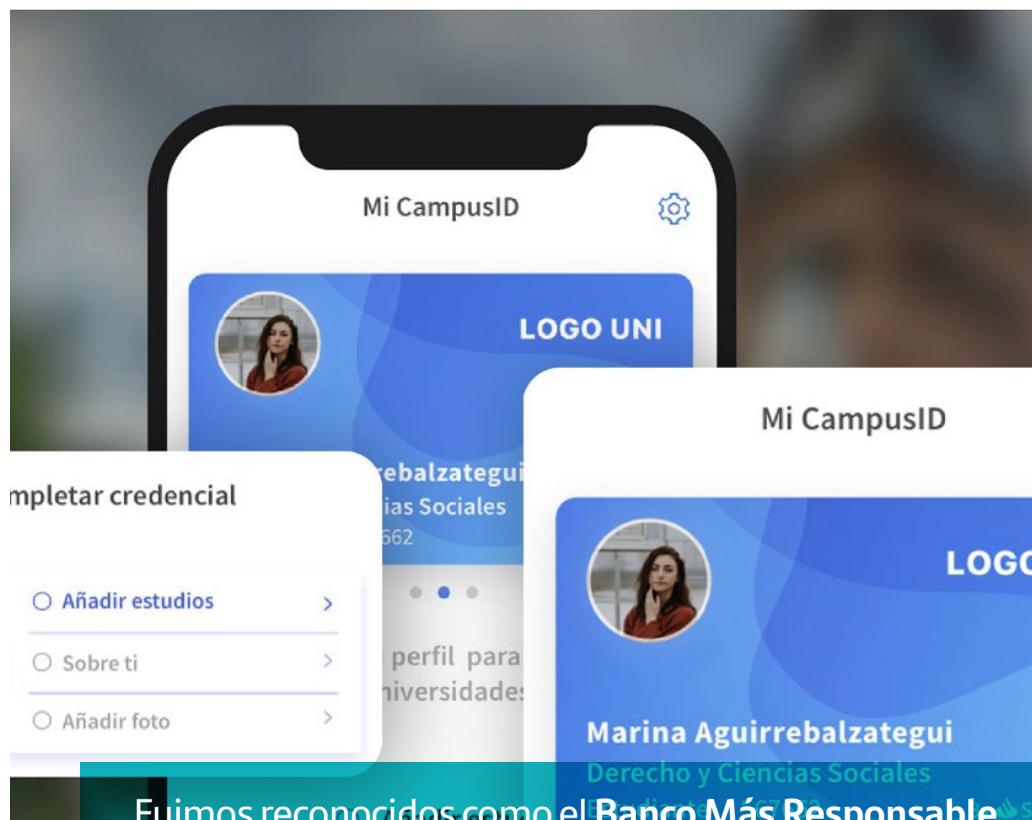
- **\$18,710,372** mdp invertidos en programas de acceso a la educación y desarrollo académico.
- **\$30,051,220** mdp invertidos y **64,244** beneficiados en programas de empleabilidad y desarrollo profesional.



145 convenios con universidades.

Santander Universidades

A través de esta iniciativa desarrollamos proyectos en conjunto con universidades y centros de investigación en todo el mundo con el fin de garantizar una educación de calidad y el desarrollo de habilidades y conocimientos a jóvenes universitarios de todo el país. Ofrecemos becas, cátedras, proyectos colaborativos y desarrollo de productos y servicios financieros.



Fuimos reconocidos como el **Banco Más Responsable Socialmente** por la revista **International Finance Magazine** gracias al importante apoyo que el Banco brinda a la educación superior a través de Santander Universidades.

Becas digitales

Nuestra oferta de becas continúa siendo digital pues de este modo hemos podido maximizar el presupuesto asignado. Algunas de éstas fueron:

Tipo	Nombre	Descripción
	Becas Santander Estudios Extracción de Datos de la Web e Inteligencia Artificial	Iniciativa de Grupo Santander enfocada en la formación de habilidades profesionales encaminadas al conocimiento del <i>Web Scraping</i> y la optimización de procesos de negocios y empresas a través de una alianza con UDEMY quien ha sido reconocido como la tienda virtual de enseñanza y aprendizaje global líder.
	Becas Santander Habilidades Gestión de proyectos Google	Iniciativa de Grupo Santander a través de una alianza con Coursera, enfocada en la formación de competencias para la configuración de un proyecto exitoso con la metodología <i>Agile</i> .
	Becas Santander Tecnología Carreras Digitales BEDU	Programa dirigido a personas con interés en desarrollar competencias en desarrollo web con Java y en desarrollo móvil con Android.
	Becas Santander Tecnología Bootcamps y cursos web Ucamp	Programa con duración de siete meses que está dirigido a personas con interés en desarrollar competencias en <i>Fullstack</i> , UX/UI, desarrollo web básico, ciencia de datos e inteligencia artificial y fundamentos de Python.
	Becas Santander Idiomas Inglés para profesionistas Slang	Programa de Grupo Santander con el que se pretende impulsar la formación del idioma inglés a nivel profesional enfocado a mexicanos mayores de 31 años con la intención de fortalecer su carrera profesional.
	Becas Santander Idiomas para todos - Alemán, Francés e Italiano - CID	Programa de Grupo Santander con el que se pretende impulsar y fortalecer la formación de alguno de estos tres idiomas a niveles generales de la competencia comunicativa.

Empleo

Tipo	Nombre	Descripción
Emprendimiento	Becas Santander Estudios MetaredX México	Iniciativa de Grupo Santander enfocada en la formación de habilidades emprendedoras en toda la comunidad MetaredX México.
	Becas Santander Habilidades Emprendimiento CDMX TREPCAMP 2022	Convocatoria de Grupo Santander enfocada en desarrollar la mentalidad y habilidades necesarias en los participantes para que puedan crear proyectos de emprendimiento de alto impacto, desde la idea hasta la consolidación de la empresa.
	Banco Santander Training Hackeando Brechas: inclusión laboral	El Centro de Expansión Profesional (CEP) y UCamp buscan impulsar la igualdad e inclusión laboral en Latam a través de la articulación de academia, sociedad civil, sector público y sector privado.



Tipo	Nombre	Descripción
Estudio	Becas Santander Estudios Diplomado de vinculación con egresados I CASE 2022	Convocatoria de Grupo Santander realizada en conjunto con el Council for Advancement and Support of Education (CASE) enfocado en la capacitación de procedimientos y técnicas de procuración de fondos de las Instituciones de Educación Superior.
	Becas Santander Women Apoyo Alumnas con Discapacidad UNAM UNAPDI 2022	Iniciativa de Grupo Santander realizada en conjunto con la Universidad Nacional Autónoma de México, a través de la Coordinación para la Igualdad de Género y de la Dirección General de Atención a la Comunidad, por medio de la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad (UNAPDI) y enfocada en promover la inclusión e igualdad de género de las mujeres con discapacidad de la UNAM.
	Becas Santander Sostenibilidad En Empresas Universidad de Illinois	Iniciativa de Grupo Santander a través de una alianza con Coursera, la cual se enfoca en la formación de competencias que impulsen negocios preparándolos para los desafíos globales que enfrentan las empresas en el siglo XXI.
	Becas Santander Estudios Legacy 2022	Programa que pretende promover y fortalecer la formación artística y cultural para los estudiantes mexicanos de las artes y la cultura a nivel nacional e internacional.
	Becas Santander Women Apoyo Alumnas con Discapacidad UAEMEX	Programa que está dirigido a mujeres que cursan licenciatura o posgrado inscritas en la UAEMEX y que tengan alguna discapacidad.

Premio Santander X

Impulsamos el desarrollo de startups y emprendedores universitarios a través de la iniciativa global Santander X, antes Premio a la Innovación Empresarial, con el objetivo de apoyar y acompañar proyectos de emprendimiento. En 2022 se realizó lo siguiente:

- **Premio Santander X: Iniciativas Universitarias para la Equidad, Diversidad e Inclusión 2022**
Premio para reconocer, incentivar e impulsar iniciativas universitarias que promuevan la equidad, la diversidad y la inclusión.
- **Premio Santander X: México 2022 Categoría Lanza**
Premio de emprendimiento para el desarrollo de proyectos de alto impacto.

Posición	Nombre	Descripción
1° lugar	BioSEIR	Dispositivo de detección del Virus de Papiloma Humano en etapa temprana.
2° lugar	Agriicola	Creación de una plataforma para lograr una agricultura más eficiente y sostenible.
3° lugar	Gusani	Harina proteica a partir de gusanos alimentados con unícel.

- **Premio Santander X: México 2022 Categoría Acelera**
Premio de emprendimiento para el desarrollo de proyectos de alto impacto.

Posición	Nombre	Descripción
1° lugar	Impresora 3D Metálica Arm dust 2.0	Primera en su tipo que es accesible al mercado latinoamericano.
2° lugar	Roomie IT	Startup de robótica humanoide para logística B2B.
3° lugar	MEDU Protection	Productor de ropa médica sostenible que innova al tiempo que protege a los profesionales de la salud.





Gobierno Corporativo

- 👉 Estructura de gobernanza
- 👉 Comités del Consejo de Administración
- 👉 Gestión de riesgos
- 👉 Transparencia y ética empresarial
- 👉 Privacidad, protección de datos y ciberseguridad
- 👉 Compras responsables



Nuestro sistema de gobierno corporativo se basa en el cumplimiento de requerimientos regulatorios y mejores prácticas locales y corporativas. Es el pilar de nuestro comportamiento ético y el motor para que la sostenibilidad se aplique en todas las áreas del Banco. Además, nos permite identificar los riesgos a los que estamos expuestos en el sector y gestionarlos correctamente.

Estructura de gobernanza

GRI (2-9, 3-3)

Nuestra estructura de gobernanza es el conjunto de políticas, normas y procedimientos mediante los cuales se dirige y controla la administración de los órganos de gobierno. Comprende las relaciones con los accionistas, el Consejo de Administración y los Comités, así como los reportes y funciones de negocio sobre puestos clave: Presidente del Consejo de Administración, Director General y demás funcionarios y directivos.

El Consejo de Administración y los Comités se encargan de la aprobación e implantación del Modelo de Gobierno y los Marcos Corporativos dentro del Banco teniendo en cuenta la legislación y regulación locales. Asimismo, tienen la responsabilidad de vigilar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la pagina 74 abarca únicamente el contenido 2-9 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.



36.4% de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres.



Consulta nuestra estructura accionaria, da clic [aquí](#).

Consejo de Administración

Nuestro Consejo de Administración es de un nivel y se encarga de analizar y evaluar los temas materiales, sociales, ambientales, económicos y éticos, así como los impactos, riesgos y oportunidades del Banco para la implementación correcta de la estrategia de Banca Responsable en el negocio.

Se compone de 22 miembros, 11 propietarios y 11 suplentes, y se encarga también de designar a los miembros de los Comités.

Durante 2022 el Consejo de Administración realizó seis sesiones en las siguientes fechas: 27 de enero, 28 de abril, 16 de junio, 21 de julio, 22 de septiembre y 27 de octubre. Estas sesiones tienen la función de identificar los temas más importantes relacionados con la sostenibilidad del Banco y revisar la eficacia de los procesos de la organización. Estos asuntos quedan plasmados en actas que dan seguimiento a los puntos acordados.

Por lo menos una vez al año se desarrolla un punto en la sesión del Consejo de Administración en que se desarrolla la estrategia clima, proyecto Clima y Reporting ASG.

Los Comités que integran el Consejo de Administración son:

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

Nombramiento de los Consejeros GRI (2-10, 2-12, 2-13)

La administración y representación de la sociedad está a cargo de un Consejo de Administración y cuando menos el 25% de este debe ser independiente. Por cada Consejero propietario podrá designarse a su respectivo suplente, en el entendido de que los Consejeros suplentes de los independientes deben tener este mismo carácter.

Los Consejeros, para ser nombrados como tales, deben contar con habilidades, experiencia suficiente, conocimientos y competencias pertinentes para los impactos de la organización en cuestiones jurídicas, bancarias-financieras, contables, administrativas y de auditoría, riesgos que puedan afectar al Banco y temas ASG, incluyendo cambio climático.

Todo Consejero que acepte su nombramiento debe realizar un curso de inducción con el objetivo de que se familiarice con la misión y visión del Banco. Este programa de capacitación contiene lo siguiente:

- **Derechos y obligaciones de los Consejeros.**
- **Políticas y procedimientos internos de Santander.**
- **Negocios y planes estratégicos del Banco (incluyendo riesgos).**
- **Reuniones con los altos directivos.**
- **Perspectiva general sobre el Modelo de Gobierno y las prácticas de buen gobierno.**

GRI (2-10)

Además, el Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de género, experiencia y conocimientos y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan suponer discriminación alguna. En particular, los procedimientos favorecerán la selección de Consejeras.



Para conocer más de la composición cualitativa del Consejo, da [clic aquí](#).

Nombramiento:

Trabajo coordinado entre los Comités de nominaciones locales y del Grupo que 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.

Integración:

Entre siete y quince Consejeros. Duración de tres años, pudiendo ser reelegidos anualmente.

Sesiones:

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

Evaluación:

El Consejo se evalúa anualmente.

Compensación:

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

Principales temas:

- Estrategias.
- Estructura y capital.
- Situación y reportes financieros y de comunicación.
- Nombramiento, remoción y remuneración de principales funcionarios.
- Riesgos, cumplimiento y conducta.
- Plan de sucesión del Consejo.
- Supervisión del cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo.
- Operaciones con partes relacionadas.
- Conflicto de interés.
- Gobierno Interno.
- Puestos clave.
- Aprobación de políticas generales y específicas, incluyendo, en su caso, la adhesión en aquellas aprobadas por el Consejo de Administración.
- Aprobación del Plan de Auditoría Interna.

Consejero Líder Independiente:

El Consejo designará a un Consejero Líder Independiente en caso de que el Presidente del Consejo no sea independiente.



Composición del Consejo de Administración GRI (2-9, 405-1)

Nombre	Edad	Ejecutivo/ No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
Laura Renee Diez Barroso Azcárraga	71 años	No Ejecutivo Serie F	Presidenta del Consejo / Propietario Independiente	2 años	Consejo de Administración	F
César Augusto Montemayor Zambrano ¹	63 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	3 años	Consejo de Administración, CAIR	M
Juan Ignacio Gallardo Thurlow	75 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	9 años	Consejo de Administración	M
Alberto Torrado Martínez	59 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	13 años	Consejo de Administración, CPSNC, CAIR	M
Felipe Francisco García Ascencio	51 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	3 meses	Consejo de Administración, CAIR	M
Héctor Blas Grisi Checa ²	56 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	7 años	Consejo de Administración	M
Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama	66 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	3 años	Consejo de Administración	F
Ángel Rivera Congosto	56 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	7 años	Consejo de Administración	M
Didier Mena Campos	52 años	Ejecutivo Serie F	Suplente no Independiente	4 años	Consejo de Administración, CAIR	M
Rodrigo Brand de Lara	50 años	Ejecutivo Serie F	Suplente no Independiente	4 años	Consejo de Administración	M
Ángel Alverde Losada	56 años	No ejecutivo Serie F	Suplente independiente	8 meses	Consejo de Administración, CR, CPSNC	M
Daniel Barriuso Rojo	49 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no independiente	8 meses	Consejo de Administración	M

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

1. Presidente del CAIR (Comité de Administración Integral de Riesgos).

2. Héctor Blas Grisi Checa renunció a su cargo en el Consejo de Administración el 31 de diciembre 2022.



GRI (405-1)

3 de nuestros Consejeros, es decir, el 14% pertenecen al grupo de edad entre 30 y 50 años, y el resto (86%) son mayores de 50 años. Del total de Consejeros 23% son mujeres y 77% hombres. La edad promedio de nuestros Consejeros es de 60.7 años.

GRI (2-9, 405-1)

Nombre	Edad	Ejecutivo/ No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
Pablo Fernando Quesada Gómez	60 años	Ejecutivo Serie F	Suplente no Independiente	3 meses	Consejo de Administración	M
José Antonio Pérez Antón	50 años	No ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	8 meses	Consejo de Administración	M
Bárbara Garza Lagüera Gonda ¹	62 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	3 años	Consejo de Administración	F
Antonio Purón Mier y Terán ²	70 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	13 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR	M
María de Lourdes Melgar Palacios	60 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	4 años	Consejo de Administración, CA, CAIR	F
Rogelio Zambrano Lozano	66 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	4 años	Consejo de Administración	M
Guillermo Francisco Vogel Hinojosa	72 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	6 años	Consejo de Administración	M
Joaquín Vargas Guajardo	68 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	13 años	Consejo de Administración, CAIR	M
Melanie Elizabeth Devlyn Gómez	55 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	8 meses	Consejo de Administración	F
Guillermo Jorge Quiroz Abed ³	69 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	4 años	Consejo de Administración, CA, CR, CPSNC	M

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

1. Bárbara Garza Lagüera Gonda renunció a su cargo en el Consejo de Administración el 25 de enero 2023.

2. Presidente del CPSNC (Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones) y del CR (Comité de Remuneraciones).

3. Presidente del CA (Comité de Auditoría).

De los 22 miembros del Consejo de Administración:



8 de nuestros Consejeros son ejecutivos (36.4%) y 14 no son ejecutivos (63.6%).



14 de nuestros Consejeros son independientes (63.6%) y 8 no son independientes (36.4%).



5 de nuestros Consejeros son mujeres (22.7%).



1 de nuestras Consejeras es ejecutiva (20%) y 4 no son ejecutivas (80%).



4 de nuestras Consejeras son independientes (80%) y 1 no es independiente (20%).



Comité	# Consejeros independientes	# Consejeros no independientes	# Consejeros ejecutivos	# Consejeros no ejecutivos
CA (Comité de Auditoría)	3 (13.6%)	0	0	3 (13.6%)
CR (Comité de Remuneraciones)	3 (13.6%)	0	0	3 (13.6%)
CAIR (Comité de Administración Integral de Riesgos)	4 (18.2%)	2 (9.1%)	2 (9.1%)	4 (18.2%)
CPSNC (Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones)	4 (18.2%)	0	0	4 (18.2%)

Miembros de Comités que no son miembros del Consejo

Nombre	Ejecutivo/ No Ejecutivo	Independencia	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
Fernando Borja Mujica	Ejecutivo	No Independiente	CAIR	M
Emilio de Eusebio Saiz	Ejecutivo	No Independiente	CAIR, CR	M
Ricardo Alonso Fernández	Ejecutivo	No Independiente	CAIR, CR	M
Alejandro Diego Cecchi González	Ejecutivo	No Independiente	CAIR	M
Ana Felisa López Escobar	Ejecutivo	No Independiente	CR	F
Norma Angélica Castro Reyes	Ejecutivo	No Independiente	CAIR	F

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

Capacitación a Consejeros GRI (2-17)

Llevamos a cabo diferentes actividades dirigidas a nuestros Consejeros a fin de nutrir sus conocimientos, habilidades y experiencia en materia de desarrollo sostenible. Durante 2022 se realizó:

Nombre del curso

Descripción

Curso de inducción de Consejeros

Impartido el 14 de junio de 2022 vía *Diligent* que abordó diferentes temas como: Gobierno Corporativo, estrategia y planes, Riesgos, prevención de lavado de dinero, banca de particulares, PyMEs y empresas, plan de tecnología, Banca Responsable y aspectos ASG, Auditoría interna, entre otros.



Evaluación de los Consejeros GRI (2-18)

La fijación de objetivos, evaluación del desempeño y determinación de la retribución variable de los Consejeros se realizan de acuerdo con lo establecido en la regulación local y alineada al Modelo de Gobierno.

Dentro de la evaluación anual y a través de la autoevaluación que realizan los Consejeros se establecen preguntas para evaluar el desempeño del Consejo de Administración en la supervisión de la gestión de los impactos de la organización en el medio ambiente, la economía y las personas.

Se realiza una encuesta de autoevaluación de los consejeros en los siguientes temas: discusión en el Consejo y procesos de decisión, funcionamiento de los comités, normatividad y cumplimiento de regulación aplicable al Banco, gobierno corporativo, tiempo dedicado a la labor del consejo, conocimiento de la empresa y sus operaciones, riesgos y gestión de crisis, dirección estratégica e implementación, ambiente laboral, personal y relaciones con la comunidad.

Evaluación	
Revisión anual de la aptitud de dirección.	▼
La evaluación será gestionada anualmente por la Presidenta del Consejo o por el Consejero Líder Independiente, según sea el caso, para lo cual se convocará a una reunión de Consejeros Independientes.	▼
El resultado del proceso de evaluación se compartirá con el Presidente del Consejo, el Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones y el Consejo de Administración Local.	▼
Plan de sucesión. El Presidente ejecutivo del Grupo debe validar el plan. El Comité de Nominaciones del Grupo llevará el proceso.	





Comités del Consejo de Administración

Para el desempeño de sus funciones, el Consejo de Administración nombró cuatro Comités especializados en diversos temas para garantizar la sostenibilidad del negocio. Cada año se realizan cuatro sesiones ordinarias y una sesión extendida a fin de analizar y tomar decisiones sobre la estrategia del Banco.

Los cuatro Comités están conformados de la siguiente manera:

Comité de Remuneraciones (CR) GRI (2-9, 2-20)

Durante 2022 realizó tres sesiones: 27 de enero, 07 de abril y 13 de julio.

Entre sus funciones principales están las siguientes:

- Evaluar los riesgos a los cuales se enfrenta la Institución, sus unidades administrativas de control y de negocios y generar los reportes semestrales.
- Definir las normas y políticas de administración, evaluación, cálculo y pago de los diferentes esquemas de remuneración y darlos a conocer a los empleados.
- Informar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre las modificaciones que efectúen al Sistema de Remuneración.
- Proponer para aprobación del Consejo de Administración: las políticas y procedimientos de remuneración, los empleados o personal que están sujetos al Sistema de Remuneración y los casos o circunstancias especiales e informar cada semestre sobre su funcionamiento.

Comité de Auditoría (CA) GRI (2-9)

Durante 2022 realizó siete sesiones: 24 de enero, 23 de febrero, 28 de marzo, 25 de abril, 13 de junio, 18 de julio y 01 de septiembre.

Entre sus funciones principales están las siguientes:

- Proponer al auditor interno y externo.
- Vigilar que el Director General dé cumplimiento a los acuerdos de las Asambleas.
- Apoyar al Consejo en la elaboración del informe anual para presentarse a la Asamblea de Accionistas.
- Emitir opinión al Consejo de Administración a fin de establecer los lineamientos para las solicitudes de información que se requieran para la toma de decisiones.
- Informar al Consejo de las irregularidades relevantes detectadas y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas, cerciorándose de que la administración las implemente.
- Revisar el presupuesto anual y proponer al Consejo su presentación para aprobación.
- Tomar medidas en función de las conclusiones y recomendaciones expuestas por la función de Auditoría Interna y Externa.

Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones (CPSNC) GRI (2-9)

Durante 2022 realizó siete sesiones: 20 de enero, 07 de abril, 19 de mayo, 02 de junio, 13 de julio, 08 de septiembre y 13 de diciembre.

Entre sus funciones principales están las siguientes:

- Dar opinión al Consejo sobre la correcta gestión, conducción y ejecución de las estrategias del negocio.
- Apoyar para vigilar la correcta gestión, conducción y ejecución de las estrategias del Grupo y sus entidades financieras.
- Apoyar al Consejo en la elaboración de informes que se presentan a la Asamblea de Accionistas.
- Nombrar o destituir al Director General.
- Presentar reporte al Consejo con base en los reportes de actividades del Presidente Ejecutivo y de los Comités Internos.
- Someter a consideración del Consejo el inicio de acciones legales en contra de funcionarios que no cumplan con los principios de lealtad y diligencia.
- Proponer y revisar los criterios internos y procedimientos que deben seguirse para determinar la composición del Consejo de Administración y seleccionar a aquellas personas que se propone servir como directores.
- Proponer y revisar los criterios internos y procedimientos para la selección y evaluación continua del CEO, Vicepresidente Ejecutivo Senior o similares oficiales claves y otros empleados responsables de las funciones de control interno o que ocupan posiciones clave para la realización diaria de la actividad bancaria y que informe sobre su nominación y retiro de la oficina y su continua evaluación.
- Hacer anualmente un proceso de evaluación del Consejo y sus Consejeros.

Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) GRI (2-9)

Durante 2022 realizó una sesión mensual.

Entre sus funciones principales están las siguientes:

Proponer para aprobación del Consejo:

- Los objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.
- Los Límites Globales de Exposición al Riesgo y, en su caso, los Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosados por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen de estos.
- Los mecanismos para la implementación de acciones de corrección.
- 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.
- Al menos una vez al año, la Evaluación de la Suficiencia de Capital incluyendo la estimación de capital y, en su caso, el plan de capitalización.
- El Plan de Contingencia y sus modificaciones.
- Las propuestas relativas a: compraventas de carteras/negocios; los modelos más significativos del Grupo y la documentación asociada; y toda acción u operación que pueda exponer al Grupo a un riesgo significativo o se haya escalado desde un foro inferior.
- Designar o remover al responsable del Comité, quien es ratificado por el Consejo.

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.

Aprobar:

- Los Límites Específicos de Exposición al Riesgo y los Niveles de Tolerancia al Riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del Consejo para ello, así como los indicadores sobre el riesgo de liquidez.
- Las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta la Sociedad, así como sus eventuales modificaciones.
- Los modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés a los que se refiere el Anexo 12-B de la CUB, que son utilizados para realizar la Evaluación de la Suficiencia de Capital y que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la unidad para la Administración Integral de Riesgos, los cuales deberán ser acordes con la tecnología de la Institución.
- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que la Institución pretenda ofrecer al mercado.
- Los planes de corrección propuestos por el Director General.
- La evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos a que se refiere el Artículo 77 de la CUB para su presentación al Consejo y a la CNBV.
- Los manuales para la Administración Integral de Riesgos, de acuerdo con los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo, a que se refiere el último párrafo del Artículo 78 de CUB.
- El informe a que se refiere el Artículo 77 de la CUB.
- Aprobar las metodologías para la estimación de los impactos cuantitativos y cualitativos de las contingencias operativas.
- La creación, modificación y eliminación de otros órganos de gobierno subordinados relacionados con los riesgos y sus reglamentos correspondientes.

Informar al Consejo, cuando menos trimestralmente:

- Perfil de Riesgo y el cumplimiento de la estimación de capital contenida en la Evaluación de la Suficiencia de Capital de la Institución.
- Efectos negativos que se podrían producir en el funcionamiento de la Institución.
- La inobservancia del Perfil de Riesgo Deseado, de los Límites de Exposición al Riesgo y de los Niveles de Tolerancia al Riesgo establecidos, así como, en su caso, del plan de capitalización.
- Las acciones de corrección implementadas, incluidas aquellas sobre el Plan de Proyecciones de Capital y, en su caso, del plan de capitalización.

Asegurar en todo momento de que el personal involucrado en la toma de riesgos tenga conocimiento de:

- Perfil de Riesgo Deseado.
- Límites de Exposición al Riesgo.
- Niveles de Tolerancia al Riesgo.
- Plan de Proyecciones de Capital.
- Plan de capitalización.
- Informar al Consejo, cuando menos una vez al año, sobre el resultado de las pruebas de efectividad del Plan de Continuidad de Negocio.

Política de retribución GRI (2-20)

En Santander México adoptamos prácticas retributivas que son consistentes, cumplen con los requisitos normativos del Grupo y van de acuerdo con cualquier normativa local. La retribución está diseñada para incentivar una cultura de alto rendimiento, en la que las personas son recompensadas y reconocidas por su productividad, capacidad y el impacto que tienen en los buenos resultados del Banco. Las prácticas en materia retributiva de Santander México siempre deben estar alineadas con los intereses de los accionistas, empleados, clientes y la sociedad deben promover las buenas conductas.

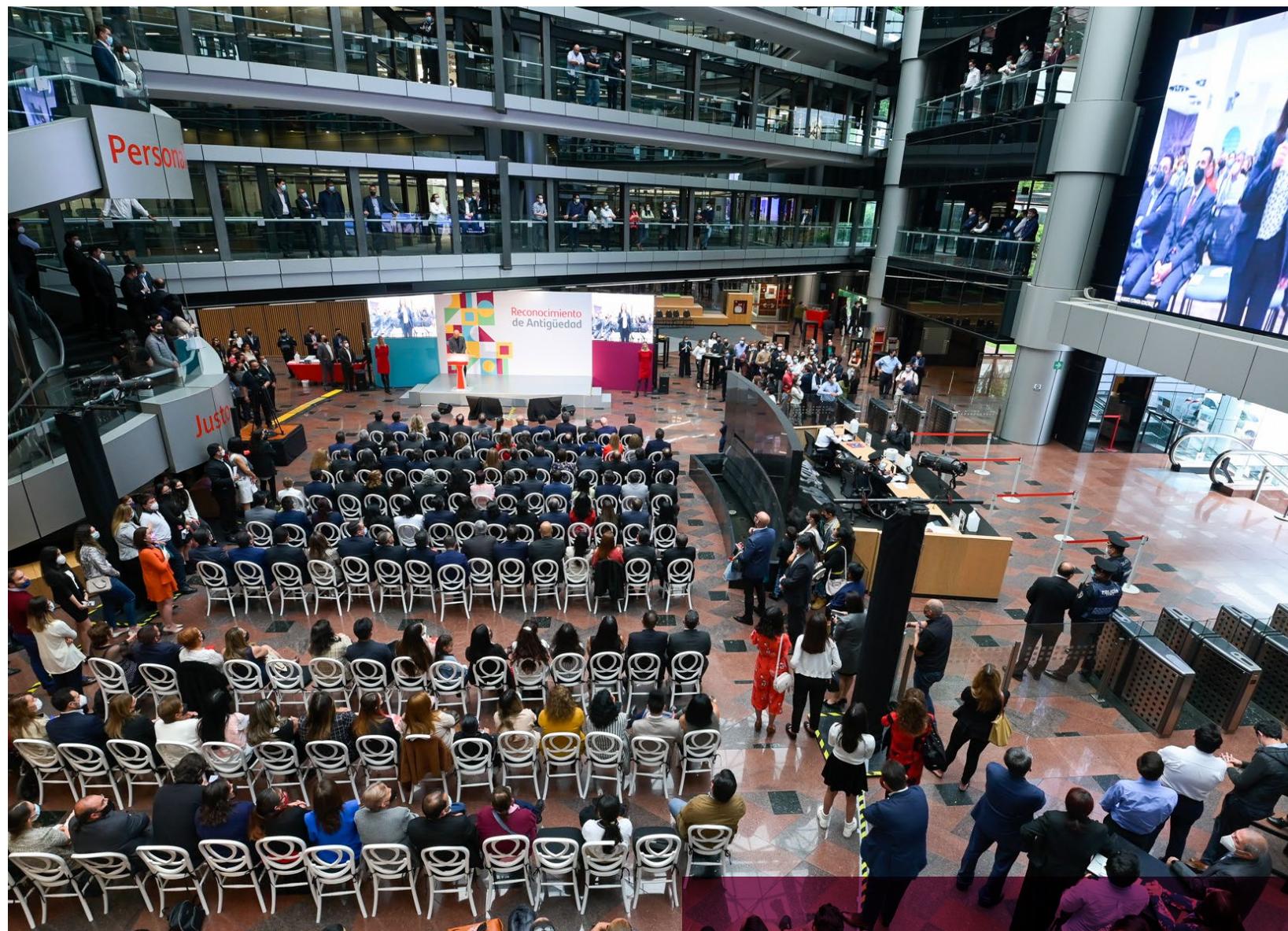
El objetivo de esta política es establecer la forma en la que se gestiona la retribución para todos los empleados, incluidos los directivos de los colectivos Promontorio (Presidente Ejecutivo) y Faro (Directores Generales Adjuntos).

Los sistemas de retribución deben:

- Ser justos y competitivos.
- Evitar conflictos de interés con los clientes.
- Basarse en el logro de resultados sostenibles.
- Ser una herramienta para atraer y retener talento, así como de gestión del riesgo.

Además, contribuirán a mantener la motivación de los empleados y estarán alineados con los intereses de los accionistas, centrados en la creación de valor a largo plazo.

El Comité de Remuneraciones de Santander México debe aprobar esta política, misma que debe ser presentada y aprobada por el Comité de Recursos Humanos de Santander México, debiendo haber sido presentada al Comité de Dirección para su comunicación y gestión.



Para conocer más sobre la política de retribución, da clic [aquí](#).



Gestión de riesgos

GRI (3-3)

Contamos con un Marco Corporativo General de Riesgos que establece los principios comunes que nos permiten planificar, identificar, evaluar, tomar decisiones, mitigar, dar seguimiento e información sobre riesgos que se presentan. De este modo, aseguramos la correcta función de nuestras operaciones a través de una sólida cultura del riesgo entre todos nuestros colaboradores.

Marco Corporativo General de Riesgos

GRI (F52)

Nuestros órganos de gobierno, entre ellos el Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR) que depende del Consejo de Administración, tienen el objetivo de posibilitar una toma de decisiones sobre riesgos efectiva y eficiente, supervisar el control de los mismos y comprobar que los riesgos se gestionen conforme al apetito definido por los Consejos de Administración del Banco.

Principios de nuestro Marco Corporativo General de Riesgos:



Todos somos responsables de la gestión del riesgo. Todos los colaboradores deben tener en cuenta y entender los riesgos que generan sus actividades diarias. Son responsables de la identificación, gestión y comunicación de los riesgos, deben recibir formación alineada con sus responsabilidades y completar los cursos obligatorios de cumplimiento. Los esquemas de desempeño y remuneración deberán estar alineados con los objetivos de la gestión de riesgos.



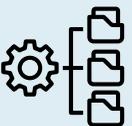
Implicación de la alta dirección. El equipo de alta dirección debe fomentar, a través de su conducta, sus acciones y sus comunicaciones, una gestión y control de riesgos coherentes. Deberán actuar de acuerdo con las leyes y regulación local aplicables e informar adecuadamente de cualquier incumplimiento. También deberán promover y evaluar regularmente la cultura de riesgos y supervisar que su perfil de riesgo se mantenga dentro de los niveles establecidos por el apetito de riesgo.



Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos. Las funciones de control de riesgos deberán tener acceso directo a los órganos de gobierno que tengan la responsabilidad de la gestión de riesgos.



Enfoque integral de la gestión y el control de riesgos. La gestión y el control de riesgos deben realizarse de forma exhaustiva, incluyendo cualquier impacto que pueda derivarse. El enfoque adoptado para el riesgo debe ser de naturaleza prospectiva (*forward-looking*) y analizar las tendencias durante diferentes periodos de tiempo y en diversos escenarios.



Adecuada gestión de la información. La gestión y el control de riesgos deben basarse en información de gestión oportuna, exacta y suficientemente detallada. Esto permite que los riesgos se identifiquen, evalúen, gestionen y comuniquen al nivel adecuado.



Este marco está conformado por tres líneas de defensa:

Primera línea de defensa: gestión del riesgo

Está constituida por funciones de negocio y todas las funciones que generan exposición a riesgos.

Es responsable de:

- Establecer un entorno apropiado para la gestión de todos los riesgos asociados al negocio.
- Proponer, con la colaboración de las funciones de segunda línea de defensa:
 - » El apetito de riesgo al Consejo para su aprobación, y
 - » Límites de nivel inferior acordes con el apetito de riesgo para su aprobación en el órgano correspondiente.
- Implantar mecanismos para gestionar el perfil de riesgo dentro del apetito de riesgo y los límites de nivel inferior.
- Garantizar que los modelos operativos de gestión son eficaces para las necesidades del negocio.

Segunda línea de defensa: control y supervisión de riesgos

Está constituida por funciones de Riesgos junto con la de Cumplimiento y Conducta.

Es responsable de:

- Realizar la supervisión de la gestión de riesgos que lleva a cabo la primera línea de defensa.
- Comprobar el cumplimiento de las políticas y los límites establecidos y evaluar si los negocios se mantienen dentro del nivel de apetito de riesgo fijado.
- Dar su opinión y cuestionar las propuestas de negocio. Facilitar a la alta dirección y a las unidades de negocio los elementos necesarios para comprender el riesgo de los diferentes negocios y actividades.
- Aportar una visión consolidada de la exposición a riesgos, incluido el perfil de riesgo.
- Ofrecer evaluaciones detalladas de los riesgos materiales y realizar un estrecho seguimiento de los riesgos emergentes.
- Definir las métricas que deben usarse en la medición de los riesgos, así como revisar y cuestionar las propuestas de apetito de riesgo y límites de nivel inferior realizadas por la primera línea de defensa.
- Comprobar que se han implantado políticas y procedimientos adecuados para gestionar el negocio dentro del nivel de apetito de riesgo.

Tercera línea de defensa: aseguramiento del riesgo

Está constituida por Auditoría Interna

Evalúa:

- La eficacia y la eficiencia de los procesos y sistemas antes citados.
- El cumplimiento de la normativa aplicable y los requerimientos de los supervisores.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- La integridad patrimonial.



GRI (FS2)

La clasificación de los riesgos es fundamental para su gestión y control efectivos. Mediante nuestro Marco Corporativo General de Riesgos podemos clasificar los riesgos claves para el Banco, como son los de crédito, de mercado, de liquidez, estructural, operacional, de cumplimiento normativo, reputacional, de modelo y estratégico. Adicionalmente, los riesgos relacionados con el medio ambiente y el cambio climático son considerados como factores que pueden incidir en nuestras operaciones a medio y largo plazo.

Acciones de Cultura de Riesgos

Trabajamos en fortalecer una sólida cultura del riesgo, para que todos nuestros colaboradores tengan las actitudes, valores, habilidades y pautas de actuación que cada uno de ellos debe aplicar para identificar y gestionar de forma proactiva los riesgos que puedan derivarse de su labor diaria.

Durante 2022 llevamos a cabo las siguientes actividades:

Nombre	Descripción
Semana de Risk Pro	Evento del Grupo para crear conciencia de que todos somos gestores de riesgos.
Programa de inducción para colaboradores	Se incluye una capacitación en temas de riesgos.
Cursos y formación	Todos los colaboradores deben finalizar sus cursos y formación en temas de riesgo.
Fijación de objetivos para colaboradores	La fijación de objetivos anuales contempla una sección de riesgos que corresponde al puesto de cada colaborador dentro de su equipo de trabajo.



El área de cultura de riesgos reconoció por la correcta gestión de riesgos a las siguientes áreas del negocio:

- Risk Pro Champion a colaboradores del Contact Center.
- Sucursal Risk Pro a sucursales con mejor gestión de riesgos y rentabilidad.
- Risk Pro a colaboradores del equipo de operaciones.

Transparencia y ética empresarial

GRI (3-3)

Conocemos y cumplimos con la normativa legal y reglamentaria, así como con los estándares éticos aplicables en los mercados en los que operamos. Actuamos siempre de manera justa, ética y responsable en beneficio de nuestros clientes, accionistas y demás grupos de interés.

Código General de Conducta (CGC) GRI (2-24)

Este documento recoge los principios éticos y normas de conducta aplicables a cada uno de los colaboradores que forman parte del Banco. Además, actúa como mecanismo para la prevención de los riesgos a los que estamos expuestos.

Durante 2022 llevamos a cabo las siguientes acciones:

- **16,964.38 horas de capacitación** en Código General de Conducta (CGC).
- Capacitación a **Consejeros y personal del Banco**.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 89 abarca únicamente el contenido 2-24 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esta página fueron validadas.



Conflicto de interés GRI (2-15)

El CGC establece las bases para prevenir un conflicto de interés para colaboradores, directivos y consejeros. Es de suma importancia que las decisiones que tomen sean en línea con los intereses de Santander, sin interponer intereses de ningún tipo: particulares, familiares, arrendamiento de bienes o activos, entre otros.

Asimismo, contamos con la política de conflictos de interés que proporciona las directrices para prevenir y gestionar los conflictos de interés que puedan producirse como resultado de sus actividades. Así, esta política permite:

- Identificar las relaciones, servicios, actividades u operaciones en las que puedan producirse conflictos de interés.
- Facilitar la adopción de medidas para prevenir los conflictos de interés en la medida de lo posible.
- Establecer un proceso que permita identificar y evaluar la relevancia de los conflictos, decidir las medidas para mitigarlos y comunicar cualquier conflicto de interés relevante, sea actual o potencial.
- Determinar de qué manera debe gestionarse un conflicto de interés inevitable y de qué manera deberá informarse debidamente al individuo o entidad afectado.

Además, establece la determinación de las políticas de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública.

En el caso de la aparición de un conflicto de interés, se aplicará el mecanismo previsto en el Modelo de Gobierno, de modo que el asunto se eleve en primera instancia al nivel de responsable funcional, y si no se soluciona, al respectivo CEO. Y en última instancia, de acuerdo

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 90 abarca únicamente los contenidos 2-15, 2-25 y 2-26 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

con las responsabilidades delegadas en el Consejo, a los respectivos Presidentes o al órgano de Gobierno apropiado a nivel de Grupo o de México, para la resolución formal del mismo. En caso de ser necesario, se escalará a la Asamblea de Accionistas.

Todo miembro de nuestro Consejo de Administración que tenga un conflicto de intereses deberá revelarlo y abstenerse de toda deliberación o votación en relación con el mismo.

Además, de conformidad con la Ley de Instituciones de Crédito, nuestro Comité de Prácticas Societarias debe emitir una opinión con respecto a, entre otros, operaciones y acuerdos con partes relacionadas, los cuales deben ser aprobados por el Consejo de Administración.



GRI (2-16, 2-25, 2-26) SASB FN-CB-510a.2, FN-AC-510a.2, FN-IB-510a.2

La Línea Ética es un sistema de denuncia, administrado por EthicsGlobal, un proveedor externo especialista en la gestión de denuncias y reportes. Cuenta con diferentes canales para que nuestros empleados, proveedores y exempleados puedan de manera anónima manifestar cualquier irregularidad que pueda generar un riesgo o afectar las operaciones del Banco con el fin de remediar los impactos negativos¹. La Línea Ética funciona como mecanismo para identificar y abordar las reclamaciones. Asimismo, tienen la posibilidad de solicitar asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable.

1. Impacto negativo se refiere al efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.

Las áreas responsables de atención son: Recursos Humanos, Contraloría Normativa e Incidencias Operativas, quienes tienen la obligación de reportar a los respectivos comités de control el contenido de casos relevantes y el seguimiento que dieron a cada uno de ellos.

Las denuncias donde se desprendan responsabilidades a cargo de un empleado podrán ser comentadas en el "Foro de Análisis de Incidencias y Sanciones" con el fin de favorecer un entorno adecuado, confiable e imparcial. De esta manera se salvaguarda en todo momento la confidencialidad, anonimato y se asegura que no haya represalias ni algún posible conflicto de interés en la resolución de las denuncias.

Los diferentes canales de denuncia son:



Línea telefónica: 800-999-3842



Asistente Web: www.lineaetica.net



Denuncia por Chat desde la [página Web](#)



Correo electrónico: denuncia@lineaetica.net



Aplicación móvil, EthicsGlobal para IOS y Android



1,489 denuncias recibidas durante 2022.

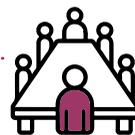
Prevención de la corrupción GRI (2-24)

En nuestro día a día reforzamos nuestro completo y absoluto rechazo a la corrupción mediante prácticas de “tolerancia cero”. La política de Prevención a la Corrupción en Santander México, que es responsabilidad del Comité de Cumplimiento Normativo, tiene por objetivo establecer las directrices a aplicar en materia de prevención de la corrupción del Grupo, tales como: hurto de fondos públicos, sobornos, pago de contribuciones y tráfico de influencias.



Durante 2022 **capacitamos e informamos** sobre nuestras políticas y procedimientos para la **lucha contra la corrupción** a:

100% del Órgano de Gobierno.



94%¹ de los colaboradores.

1. Programa online obligatorio para todos los colaboradores, sin embargo, el restante corresponde al personal que se incorporó después del 15 de diciembre de 2022, por lo tanto, no está contabilizado en el año a reportar.

Prevención de lavado de dinero

Contamos con un Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) que controla el manejo del origen de los fondos. Este sistema se revisa continuamente para avalar el cumplimiento en apego a las normas y leyes vigentes y está fundamentado en nuestro Manual General de Política y Procedimientos.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 91 abarca únicamente el contenido 2-24 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

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, etc.**
- **Políticas de identificación y conocimiento del cliente, sustentadas en procesos de validación, para asegurar que los expedientes estén integrados correctamente.**
- **Procesos periódicos de actualización de expedientes.**
- **Monitoreo, análisis y reporte de operaciones.**
- **Procesos para prevenir y mitigar riesgos legales y operativos.**



Durante 2022 **capacitamos e informamos** sobre las políticas existentes en materia de **Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo** a:

68% del Órgano de Gobierno.



99%¹ de los colaboradores.

Gobierno del Grupo

- **Comité General de Cumplimiento:** se encarga de aprobar las políticas y procedimientos Corporativos de FCC (Prevención del Crimen Financiero) y de evaluar y gestionar el escalado de cualquier asunto desde el Foro Corporativo de FCC.
- **Foro Corporativo de FCC:** se encarga de garantizar que la exposición del Grupo al riesgo de LD/FT esté adecuadamente gestionada y de que se tomen, sin retraso, las medidas necesarias cuando la exposición al riesgo supere el apetito de riesgo del Grupo.
- **Consejo de Administración:** es responsable de la adopción del Marco Corporativo de FCC por el Sujeto Obligado Santander.
- **Foro Local de FCC o equivalente (Comité de Comunicación y Control):** Las filiales, de acuerdo con el principio de proporcionalidad, se dotarán de órganos de gobierno adecuados, coherentes con los de la Corporación, desempeñando sus correspondientes responsabilidades en su ámbito de actuación y supervisando la ejecución de la estrategia local de PLD/FT en alineamiento con la definida por el Banco.



15,677.89 horas de capacitación impartidas en Prevención de Lavado de Dinero durante 2022.



Privacidad, protección de datos y ciberseguridad

GRI (3-3), SASB FN-CB-230a.2, FN-CF230a.3

La mayoría de nuestras actividades se llevan a cabo de manera online: redes sociales, trabajo, compras, estudio, entre otras cosas y sin duda, las herramientas digitales son un gran aliado. Sin embargo, estamos expuestos a diversos riesgos, y por ello es necesario hacer un uso responsable del mundo digital.

En Santander México no solo contamos con una serie de políticas en este sentido; también sensibilizamos constantemente a nuestros colaboradores para que sepan salvaguardar los datos e información de nuestra Institución. Estas políticas están basadas en estándares de la industria y son resultado del cumplimiento normativo, así como de buenas prácticas del sector.

El Consejo de Administración revisa y aprueba el Marco Corporativo de Ciberseguridad y sus actualizaciones según sea el caso, que establecen los procesos clave y definen los elementos esenciales de su gobierno, así como los roles y responsabilidades que se alinean con los principios de las tres líneas de defensa. Dentro de la política Requisitos de

Ciberseguridad para Usuarios Técnicos, se incluye la sección de requisitos de ciberseguridad para proteger los datos.

Esta política proporciona a las gerencias de Grupo Financiero Santander México los requisitos obligatorios mínimos para desarrollar, implementar y mantener las salvaguardas y controles que protejan los datos y la información de terceros, y proteger los datos e información interna del Banco. Además, nuestro programa de prevención de pérdida de dato, descrito en la política de Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos nos permite detectar la exfiltración de datos.

Por su parte, nuestra política Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos dicta las buenas prácticas en la protección de la información que deriva del marco normativo de ciberseguridad y riesgo tecnológico. Estas buenas prácticas se basan en los objetivos de seguridad de la información y riesgo tecnológico establecidos en el Banco para mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información. Su función es ofrecer orientación de cómo se pueden evitar, mitigar o gestionar los riesgos reputacionales o comerciales a través de las normas clave de ciberseguridad de Santander.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 92 abarca únicamente los contenidos FN-CB-230a.2 y FN-CF230a.3 de SASB. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

SASB FN-CB-230a.2, FN-CF230a.3

Nuestro Marco Corporativo de Ciberseguridad tiene por objetivo establecer normas y responsabilidades para la gestión del riesgo de ciberseguridad, incluida la protección de datos personales, en toda la organización. Identificar las vulnerabilidades de los sistemas de información que planteen un riesgo para la seguridad de los datos y está basado en estándares de la industria como NIST/ISO/IEC 27001/ISO/IEC 27002.

El objetivo de este Marco Corporativo, y su desarrollo, es convertir a Santander en una organización cibernéticamente resistente mediante la gestión proactiva y holística del riesgo, lo que permite que el Banco y sus clientes sigan prosperando y se beneficien de las enormes oportunidades que brinda la tecnología digital. A este efecto, una gestión efectiva del riesgo creciente exige un planteamiento global de la ciberseguridad en todas las áreas geográficas y de negocio.

En México, las autoridades locales como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) a través de la Circular Única de Bancos y Banco de México mediante sus diferentes circulares que norman los medios de pago, establecen el reporte de incidentes relevantes de ciberseguridad en los plazos y términos que se indican en la propia regulación, a lo cual se alinea nuestra política Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos en su sección de "gestión de ciber incidentes". Así como los manuales de operación y circulares del Banco de México (BANXICO) y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (INAI).

Asimismo, nuestra política Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos en su sección de "gestión de ciber incidentes" proporciona a la administración del Grupo en México los requisitos mínimos obligatorios para la conducta y capacidades que dan soporte a la gestión de incidentes de ciberseguridad. Esto incluye las tendencias, frecuencia y origen de los ataques a los sistemas, datos e información. La comunicación y escalamiento de los incidentes se realiza en línea con lo establecido en esta política y con la regulación aplicable.

Las ciber amenazas nuevas y emergentes, y los vectores de ataque asociados a los riesgos de ciberseguridad, para Santander se compone de tres elementos clave:

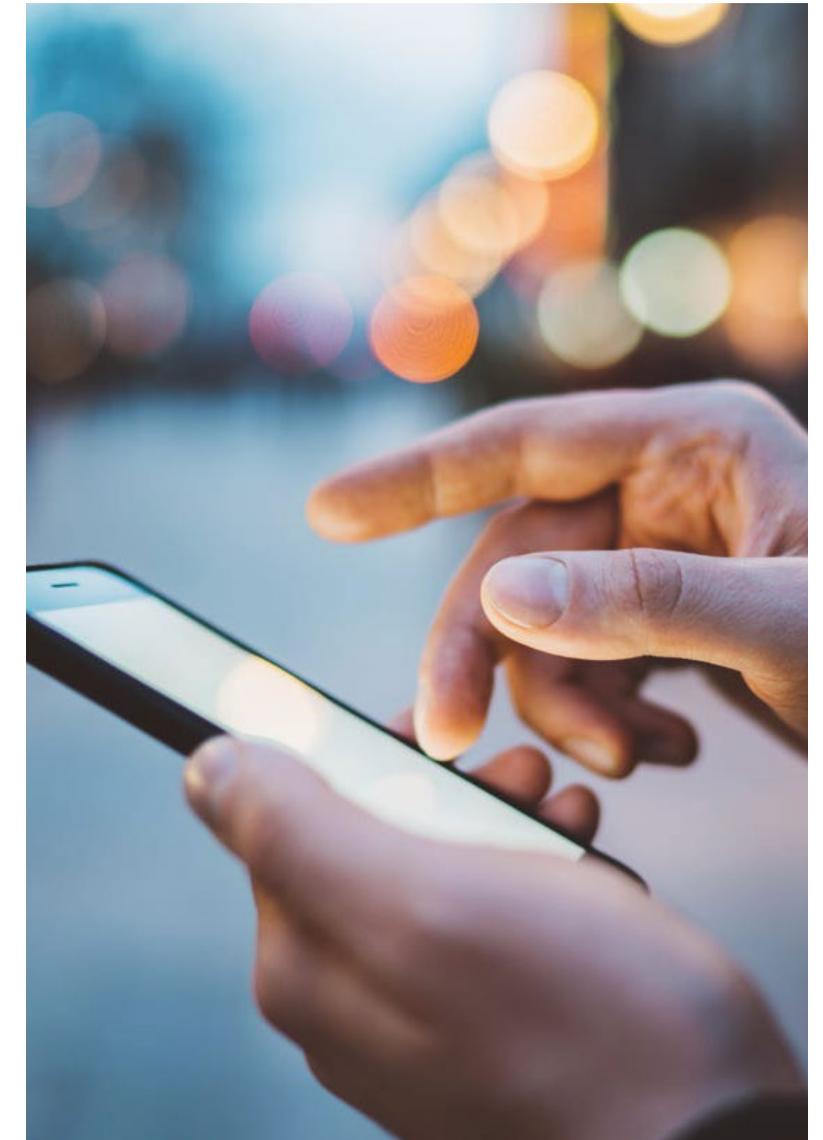
- Acceso no autorizado o uso indebido de la información o los sistemas (robo de información personal, planes de fusiones y adquisiciones o propiedad intelectual).
- Fraude electrónico (desvío de pagos por medios electrónicos, extracción de fondos de cuentas de clientes y fraude en canales, fraude de tarjetas de crédito, robo de identidad, etc.).
- Alteración de la actividad de negocio por un ciber incidente (ciber sabotaje, ciber extorsión, denegación de servicio, *ransomware*).

Estos riesgos tienen su origen tanto fuera como dentro de la corporación. El impacto del riesgo de ciberseguridad puede suponer pérdidas financieras, daños en la reputación, multas regulatorias, pérdida de ventajas estratégicas e interrupción de operaciones.

Nuestra política Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos en su sección de "ciber inteligencia" proporciona los requisitos mínimos obligatorios para la recopilación, procesamiento, análisis, difusión e integración de la inteligencia de ciber amenazas que incluye medios de pago y los vectores de ataque, entre otros de *ransomware*.

La ciberseguridad es una responsabilidad que comparten todos nuestros colaboradores y para garantizarla dentro del Banco actuamos en conjunto guiándonos de las buenas prácticas en el uso de las tecnologías y la protección de la información. Para ello, contamos con la política corporativa de "Normas de Ciberseguridad para la protección de Santander" que establece los requisitos mínimos obligatorios en el desarrollo, implementación y mantenimiento de las salvaguardas y controles.

Trabajamos constantemente en el desarrollo de estrategias y en un plan de capacitación y concientización en seguridad de la información que incluye campañas de comunicación interna, formación, cursos normativos y otras actividades como jornadas de seguridad de la información y riesgo tecnológico; todo esto dirigido a nuestro personal.



SASB FN-CB-230a.2, FN-CF230a.3

Nuestras cinco normas de conducta de Ciberseguridad 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.

Durante 2022 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Nombre	Descripción
Hacktober	Octubre es nuestro mes de concienciación en Ciberseguridad. El objetivo es que todos los colaboradores tengan oportunidad de desarrollar sus conocimientos sobre cómo defenderse de las amenazas cibernéticas.
Ethical Phishing (corporativos)	Ejercicios trimestrales de <i>ethical phishing</i> a todos los colaboradores del banco. El objetivo es medir el comportamiento de los colaboradores antes una amenaza real de <i>phishing</i> .





Compras responsables

GRI (2-6, 3-3, 308-1, 414-1)

Las relaciones con nuestros proveedores están basadas en la ética y la transparencia, como se detalla en la Política de Homologación de Terceros y en nuestros Principios de Conducta Responsable para Proveedores. En dichos principios se establecen que deben alinearse a las directrices del sector financiero como nuestros principios de la Banca Responsable y a los Principios de Pacto Mundial en cuanto a criterios de Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Aquanima GRI (2-6, 308-1, 414-1)

Es la central de compras del Banco y junto al área de Gestión Integral del Gasto se encarga de definir, monitorear y evaluar los procesos de compras y el pago de terceros. Además, cuenta con un equipo que se encarga de gestionar los riesgos derivados de la prestación de servicios por parte de los proveedores, llamado Vendor Risk Assessment Center (VRAC). Todo esto se realiza mediante una serie de cuestionarios que miden el nivel de compromiso en temas como: Código de Conducta o Ética, anticorrupción, protección de datos, diversidad e inclusión, responsabilidad social y temas medioambientales, entre otros.

Durante 2022 se realizó exitosamente la primera ronda de evaluación en materia ASG a los principales proveedores de las diferentes regiones. En el caso de México, obtuvimos un índice de repuesta favorable, posicionándonos como una de las mejores geografías dentro del Grupo en materia de proveeduría ASG.

Asimismo, se realizaron dos capacitaciones diferentes durante el transcurso del año en materia de: formación anticorrupción para proveedores y formación ASG para proveedores.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la pagina 95 abarca únicamente los contenidos 2-6, 308-1 y 414-1 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas. Asimismo, la verificación de PwC sobre la página 95 no incluyen los temas de capacitación ASG para proveedores, por lo que no fueron validados por PwC.

Metodología para la homologación de proveedores

Nuestra Política de Homologación de Terceros determina el análisis y revisión que se ha de llevar a cabo con el fin de asegurar que los proveedores y terceros cumplan con las condiciones y requerimientos mínimos exigidos por el Banco para mitigar o reducir los riesgos inherentes a la función o actividad a desarrollar por el tercero.

El proceso de homologación se lleva a cabo de tres maneras:

- **Proceso simple:** evaluación a proveedores asociados a servicio sin riesgo.
- **Proceso completo:** evaluación a proveedores asociados a servicio con riesgo.
- **Proceso excepcionado:** evaluación a proveedores que han sido excepcionados de homologación empresa (es idéntica al proceso simple).

Evaluación de proveedores ASG

GRI (308-1, 414-1)

Hemos implementado una serie de preguntas referentes a temas ASG durante la evaluación de nuestros proveedores con el objetivo de evaluar cómo se encuentra la situación de cada proveedor en cuestión de sostenibilidad. El proceso consiste en hacerle llegar un cuestionario a los proveedores que presten servicios a entidades del Grupo y que formen parte del proceso de certificación ASG. El cuestionario actual está dividido en tres pilares: ambiental, social y gobierno.

Las respuestas del proveedor son evaluadas conforme a la Metodología de Evaluación de Proveedores ASG donde se determina la puntuación dependiendo del grado de cumplimiento.

A través de este cuestionario identificamos las áreas de oportunidad de los proveedores. En caso de no alcanzar la puntuación mínima requerida será necesario por parte del proveedor la definición y ejecución de un plan para la remediación de las posibles deficiencias con el fin de situarse en un nivel de riesgo aceptable para el Grupo.

Este proceso se lleva a cabo durante la vigencia del servicio, es decir se revisa por primera vez en la contratación y para aquellos proveedores que ya se encuentran activos se revisa en la etapa de homologación, con el objetivo de que el proceso sea eficiente se encuentra concentrada la información en nuestra plataforma corporativa.

A partir del 2022 se inició con las evaluaciones en materia ASG, algunos de los proveedores evaluados entraron a un proceso de remediación, durante su proceso se aplicaron capacitaciones en la materia para reforzar los controles y sensibilizar a las empresas sobre el tema.

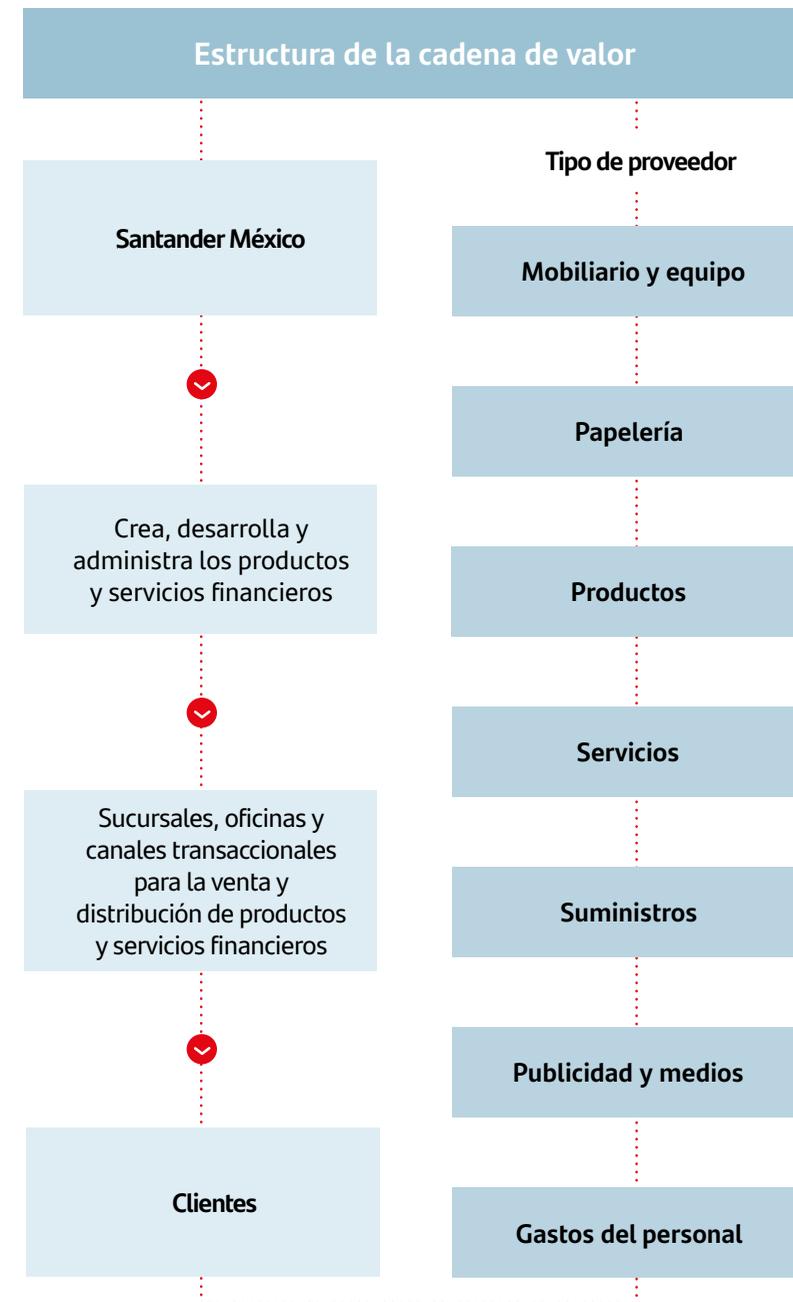


El 88% de nuestros proveedores¹ que prestan servicios esenciales² para el Banco, fueron evaluados por Aquanima de acuerdo con criterios sociales y ambientales.

1. Del total de la lista de proveedores esenciales, 50 proveedores recibieron el cuestionario de evaluación, de los cuales seis se abstuvieron de responder.

2. Todos los proveedores del Banco tienen asignada una calculadora de riesgo según el impacto que su servicio pueda tener en la Organización. Los proveedores esenciales para el Banco se definen de acuerdo con la criticidad que dicta la calculadora y el nivel de relevancia del servicio.

GRI (2-6)





Acerca de este informe



Materialidad



Relación con grupos de interés

GRI (2-3, 2-4, 2-5)

En esta decimosegunda edición de nuestro Informe de Banca Responsable, en línea con las guías y estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), mostramos los resultados más importantes de Santander México en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo.

Ratificamos nuestro compromiso de ser una institución transparente al reportar en este informe el progreso en los diez principios del Pacto Mundial, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como el desempeño en los criterios ASG (ambiental, social y de gobernanza) y en los Principios de Banca Responsable de la UNEP FI.

La información recabada corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 y contempla los temas más relevantes para nuestros diferentes grupos de interés, como resultado de nuestro estudio de materialidad realizado en 2022. Del mismo modo, cumplimos con los principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido y la calidad del informe de los [Estándares GRI](#).

Conforme a los requerimientos de GRI, realizamos la actualización de los contenidos GRI 1: Fundamentos 2021, GRI 2: Contenidos Generales 2021 y GRI 3: Temas materiales 2021. Asimismo, se eliminó el contenido 412-3 correspondiente a "Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos" y en su lugar se reportaron los contenidos 308-1 "Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales" y 414-1 "Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales", los cambios descritos atienden el cambio de la versión 2016 de los estándares GRI a la versión 2021 de dichos estándares.

Adicionalmente, llevamos a cabo una revisión de los contenidos de acuerdo con la estrategia global y con nuestros compromisos públicos, con lo cual decidimos reportar el contenido GRI 305-3 "Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)".

Con el objetivo de robustecer la información ASG presentada a nuestros grupos de interés y en particular a nuestros inversionistas, continuamos reportando de acuerdo con [Sustainability Accounting Standards Board \(SASB\)](#), herramienta de gran utilidad para identificar los temas materiales financieramente importantes.

Seleccionamos los estándares que tienen mayor relación con nuestros temas materiales y con la industria a la que pertenecemos según el *Sustainable Industry Classification System* (SICS). Por pertenecer al sector financiero, las industrias elegidas para este Informe de Banca Responsable fueron: Banca comercial (FN-CB), Actividades de gestión y custodia de activos (FN-AC), Financiación al consumo (FN-CF) y Banca de inversión y corretaje (FN-IB); los cuales se responden en el Índice de contenidos SASB.

El Informe de Banca Responsable 2022 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 se ocupa 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, también integrante del Consejo de Administración. Para conocer más sobre el Informe de Banca Responsable 2022 o acerca de las acciones de sostenibilidad de Santander México puede contactarnos en:

bancaresponsable@santander.com.mx



Materialidad

GRI (3-1, 3-2, 3-3)

En 2022 llevamos a cabo un estudio de materialidad, apegándonos a la metodología del Grupo a fin de unificar nuestros asuntos materiales. De este modo, podemos identificar los asuntos e impactos reales y potenciales, así como los impactos positivos y negativos en materia económica, social, ambiental, ética y de derechos humanos dentro y fuera del Banco y para nuestros grupos de interés.

Marcos de referencia para el análisis

Contexto global y del sector financiero

- ESG Reporting Standards: *Global Reporting Initiative, Sustainability Accounting Standards Board, Carbon Disclosure Project, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.*
- Regulación: Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Consejo de Estabilidad del Sistema Financiero, Asociación de Bancos de México, Fondo Monetario Internacional, *Environmental EU Taxonomy.*
- Otras iniciativas y tendencias: Carta Larry Fink, Consejo Consultivo de Finanzas Verdes, *International Financial Reporting Standards Foundation (IFRS).*

Etapa 1	Identificación de los asuntos materiales	Pasos que se siguieron
		<ul style="list-style-type: none"> • Se revisaron los asuntos materiales de Grupo Santander. • Se revisaron fuentes internas de información. • Se revisó el contexto de la industria, la regulación y tendencias mediante el análisis de fuentes externas a nivel nacional y global. • Se revisaron notas del sector financiero en México y Santander México. Así como nuestras publicaciones en redes sociales (Twitter, Facebook y LinkedIn). • Se realizó un <i>benchmarking</i> sectorial.

Etapa 2	Recopilación de información de los grupos de interés	Pasos que se siguieron
		<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó un diálogo indirecto con clientes, no clientes y expertos en Responsabilidad Social Corporativa. • Se llevó a cabo una encuesta con la participación de 814 colaboradores. • Se realizó un diálogo indirecto con diez DGAs, DE, directoras y subdirectoras de áreas estratégicas del Banco. • Se llevaron a cabo encuestas con 49 OSC y 43 proveedores. • Se efectuó un diálogo indirecto para conocer la opinión de inversionistas y organismos reguladores.

Etapa 3	Puntuación y validación	Pasos que se siguieron
		<ul style="list-style-type: none"> • Se asignó la importancia a los diferentes asuntos materiales divididos por grupos de interés. • Se generaron resultados combinando la información de las partes interesadas más la importancia asignada. • Se determinaron los nuevos asuntos materiales a reportar.

A través de este análisis, se identificaron 15 asuntos materiales priorizados de acuerdo con la importancia e impacto (reales o potenciales) dentro y fuera del Banco. Los asuntos materiales sirvieron como base para elaborar el Informe de Banca Responsable 2022 y dirigir nuestra estrategia con enfoque en estos temas.

Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 99 abarca únicamente los contenidos 3-1 y 3-2 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

GRI (3-1, 3-2, 3-3)

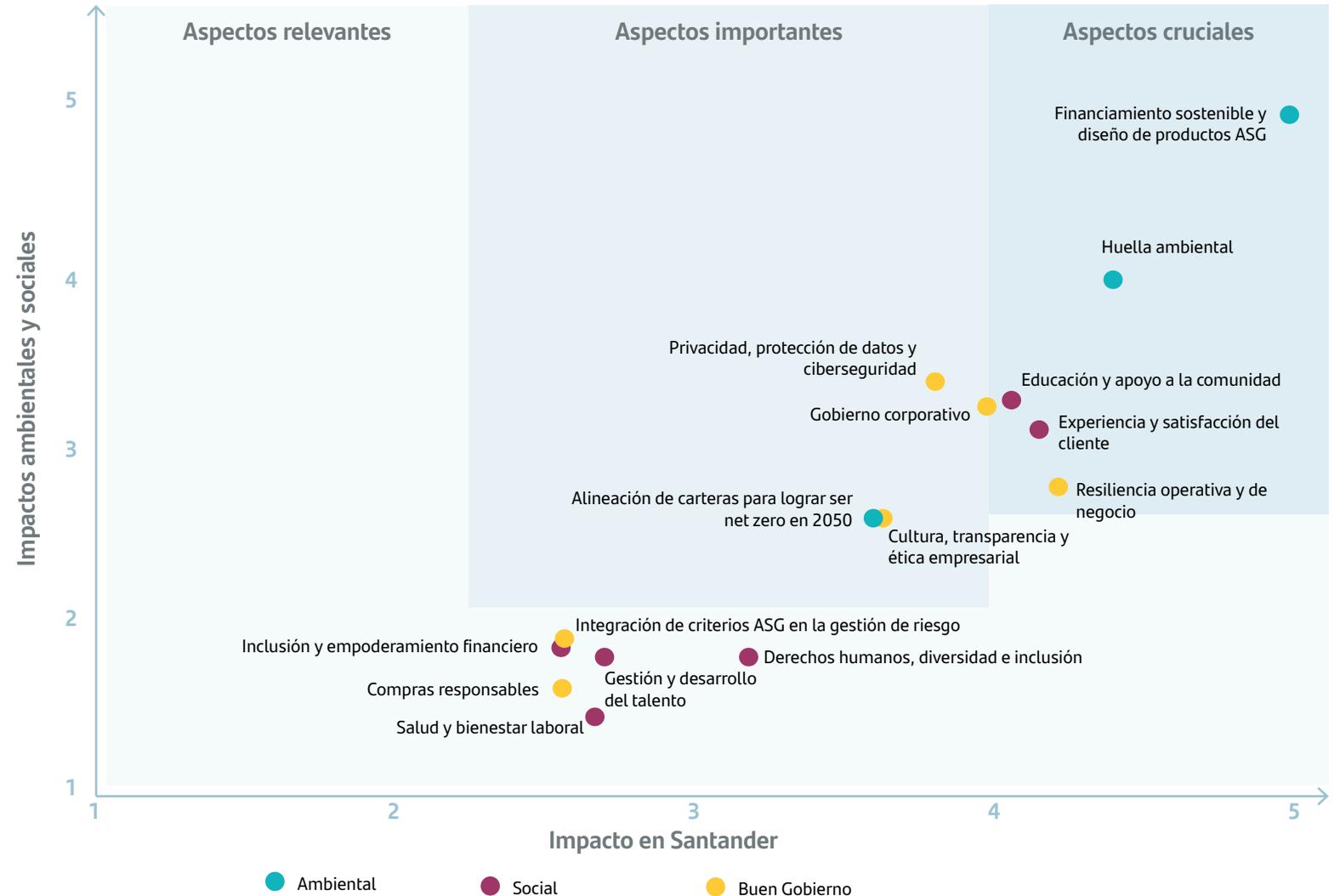
Lista de temas materiales:

- 1. Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG
- 2. Huella ambiental
- 3. Educación y apoyo a la comunidad
- 4. Experiencia y satisfacción del cliente
- 5. Resiliencia operativa y de negocio
- 6. Privacidad, protección de datos y ciberseguridad
- 7. Gobierno corporativo
- 8. Alineación de carteras para lograr ser net zero en 2050
- 9. Cultura, transparencia y ética empresarial
- 10. Inclusión y empoderamiento financiero
- 11. Compras responsables
- 12. Salud y bienestar laboral
- 13. Derechos humanos, diversidad e inclusión
- 14. Gestión y desarrollo del talento
- 15. Integración de criterios ASG en la gestión de riesgo



Se presentaron cambios en los temas materiales con respecto a los mostrados en el Informe de Banca Responsable 2021. El tema de “Digitalización” ya no fue un tema específico, pues fue incluido en “Experiencia y satisfacción del cliente”, mientras que “Apoyo al emprendimiento” se incorporó en “Inclusión y empoderamiento financiero”.

Este año se presentaron dos temas materiales nuevos: “Alineación de carteras para lograr ser net zero en 2050” y “Resiliencia operativa y de negocio”, pues ahora son asuntos que requieren una atención prioritaria para la estrategia del Banco.



Nota: La verificación por parte de PwC sobre la página 100 abarca únicamente los contenidos 3-1 y 3-2 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

GRI (3-1, 3-2)

De acuerdo con la estrategia Global, se identificaron cuatro ámbitos en los que podemos tener un mayor impacto, como Grupo, debido al riesgo y las oportunidades que conllevan. Del mismo modo, este estudio y nuestra agenda de Banca Responsable nos permite enfocar nuestros esfuerzos en reducir o compensar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos.

	Ambiental	Social	Gobierno Corporativo
Ámbito	Cambio climático	Salud e inclusión financiera Empleo de calidad	Gestión responsable y desarrollo de negocio
Aspecto material vinculado	Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG	Educación y apoyo a la comunidad Salud y bienestar laboral	Experiencia y satisfacción del cliente
	Huella ambiental	Derechos humanos, diversidad e inclusión	Resiliencia operativa y de negocio
	Alineación de carteras para lograr ser net zero en 2050	Gestión y desarrollo del talento	Privacidad, protección de datos y ciberseguridad
			Gobierno corporativo
			Cultura, transparencia y ética empresarial
			Inclusión y empoderamiento financiero
			Compras responsables
			Integración de criterios ASG en la gestión de riesgo



Para más información sobre los ámbitos y sus impactos, puedes consultar la página 98 del Informe Anual, da [clic aquí](#).

Relación con grupos de interés

GRI (2-29)

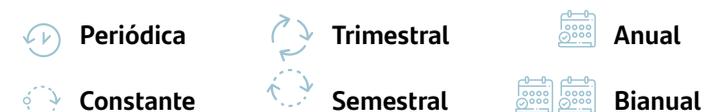
Consideramos necesario generar rentabilidad, y ser sostenibles a lo largo del tiempo. Por ello, nos esforzamos en crear valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés mediante una serie de principios y compromisos.

Nuestros grupos de interés vienen definidos en nuestra Política General de Sostenibilidad¹. Con el fin de recabar todas sus opiniones y mantener relaciones transparentes, contamos con canales de interlocución y consulta a la que puede acceder cada uno de ellos.

En el siguiente esquema se observa el canal y la frecuencia de contacto que tenemos con cada grupo de interés.

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
Empleados	Línea Ética.	
Clientes	Medios de comunicación en sucursales, medios digitales y publicidad, atención en oficinas, Contact Center y redes sociales. Defensor del Cliente Santander.	
Organizaciones de la Sociedad Civil	Convocatoria del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander.	
Autoridades	Presentación y publicación de reportes acordes con la normativa de los mercados de valores donde se cotizan las acciones de Santander México.	
Reguladores/ Supervisores	Publicación de información financiera y no financiera. Respuesta a cuestionarios.	
Proveedores	Foro Local de Externalización y Gestión de Proveedores. Central de compras (Aquanima) e información en página web.	

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
Inversionistas	Informe Anual (Financiero).	
	Línea de Atención a Inversionistas: 55 5269 2275 Web inversionistas: https://www.santander.com.mx/ir/home/ Correo electrónico inversionistas: investor@santander.com.mx	
	Reportes y presentaciones con información financiera y no financiera.	
Accionistas	Web accionistas: https://www.santander.com/es/accionistas-e-inversores App Accionistas: www.santander.com Correo electrónico accionistas: accionistas@santander.com Línea de Atención: +34 91 276 92 90 WhatsApp: +34 91 276 92 90 Atención Virtual al Accionista: Ciudad Grupo Santander. Av. Cantabria s/n 28660 Boadilla del Monte, Madrid (España)	



1. 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.

Periódica: Medio con periodicidad preestablecida para su gestión.

Constante: Medio ininterrumpido de comunicación.



Nuestro desempeño en números



Ambiental



Social



Gobierno corporativo



Económico y operativo

Ambiental

	Unidades	2021	2022	%Variación	Metodología	Verificación
Emisiones GEI Alcance 1	tCO ₂ e	1,195.95	1,894.49	58.40%	GRI 305-1	✓
Emisiones GEI Alcance 2 ¹	tCO ₂ e	54,730.84	57,269.15	4.63%	GRI 305-2	✓
Emisiones GEI Alcance 3 ²	tCO ₂ e	-	1,692.41	-	GRI 305-3	
Emisiones totales³ GEI de Alcance 1 y 2	tCO₂e	55,926.79	59,163.63	5.78%		
Electricidad	MJ	465,794,352	487,396,981	4.63%	GRI 302-1	✓
Gas natural	MJ	439,765	770,095	75.11%	GRI 302-1	✓
Gas LP	MJ	1,325,821	3,135,725.76	136.51%	GRI 302-1	✓
Combustibles (diésel y gasolina)	MJ	15,004,402	22,707,434.04	51.33%	GRI 302-1	✓
Consumo total de energía^{4,5}	MJ	482,564,340	514,010,235	6.51%	GRI 302-1	✓
Consumo total de agua	m³	239,553.01	294,744.96	23.03%		
Papel certificado	Kg	808,119.92	876,655.93	8.48%	GRI 301-1	✓
Papel reciclado	Kg	196,828.85	178,079.07	-9.53%	GRI 301-1	✓
Consumo total de papel	Kg	1,004,948.77	1,054,735	4.95%	GRI 301-1	✓
Generación total de residuos	Kg	168,376.72	189,577.06	12.59%	GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3	

1. Se aplica el factor de emisión por la Comisión Reguladora de Energía (CRE), tomando en cuenta que este factor considera la generación de las centrales eléctricas que entregan energía a la red eléctrica nacional. En México sólo se contempla un factor de emisión para sistemas interconectados al Sistema Eléctrico Nacional. Ubicación se considera México.

2. Corresponden a viajes en avión realizados por personal del Banco.

3. El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2022 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 (2022), los Potenciales de Calentamiento Global definidos por el Protocolo de GEI y el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional para el periodo 2022 (CRE). El cálculo considera un enfoque operacional. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O) y metano (CH₄).

4. Se utilizaron los poderes caloríficos designados por la CONUEE (2022) para obtener el equivalente energético en unidades megajoule (MJ) del consumo de gas natural, gas LP, diésel, gasolina y energía eléctrica a través de las facturas.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/707880/lista_de_combustibles_y_poderes_calorificos_2022.pdf Poderes Caloríficos. CONUEE 2022.

5. Debido a la pandemia por COVID-19, durante 2021 el esquema de trabajo fue en su mayoría a distancia por lo cual hubo una reducción en el consumo energético, sin embargo, en 2022 nuestro personal regresó a las oficinas mediante un modelo híbrido de trabajo por lo cual hubo un aumento en el consumo total de energía. Sin embargo, continuamos presentando un desempeño favorable, pues en comparación con 2019 (un año anterior al inicio de la pandemia) el consumo energético fue menor en un 7.97%.

Social

Colaboradores

Desglose de colaboradores por categoría laboral y rango de edad

Menores de 30 años

	Mujeres		Hombres		Total		Metodología	Verificación
	#	%	#	%	#	%		
	Directores	2	0.22	4	0.44	6		
Subdirectores	349	6.35	496	9.02	845	15.37		
Gerentes	989	18.14	988	18.12	1,977	36.26		
Administrativos y Operativos	4,385	31.01	2,900	20.51	7,285	51.52		
Total	5,725	56.61	4,388	43.39	10,113	-		

Mayores de 50

	Mujeres		Hombres		Total		Metodología	Verificación
	#	%	#	%	#	%		
	Directores	57	6.30	243	26.85	300		
Subdirectores	184	3.35	331	6.02	515	9.37		
Gerentes	125	2.29	172	3.16	297	5.45		
Administrativos y Operativos	445	3.15	273	1.93	718	5.08		
Total	811	44.32	1,019	55.68	1,830	-		
Total general	14,184	54.57	11,806	45.43	25,990	100		

Entre 30 y 50 años

	Mujeres		Hombres		Total		Metodología	Verificación
	#	%	#	%	#	%		
	Directores	193	21.33	406	44.86	599		
Subdirectores	1,894	34.46	2,242	40.80	4,136	75.26		
Gerentes	1,603	29.40	1,575	28.89	3,178	58.29		
Administrativos y Operativos	3,958	28.00	2,176	15.40	6,134	43.40		
Total	7,648	54.45	6,399	45.55	14,047	-		

Tipo de contratación

	Fijos	Temporales	Total
Mujeres	13,847	337	14,184
Hombres	11,476	330	11,806
Total	25,323	667	25,990

Personal sindicalizado y no sindicalizado

Tipo de contratación	Sindicalizados	No sindicalizados	Total	Metodología	Verificación
Mujeres	5,295	8,889	14,184	GRI 2-30	✓
Hombres	2,754	9,052	11,806		
Total	8,049	17,941	25,990		

Altas

	Menores de 30	30-40	41-50	Mayores de 50	Total	Tasa de nuevas contrataciones %	Metodología	Verificación
Mujeres	2,494	1,062	388	115	4,059	28.61	GRI 401-1	✓
Hombres	2,450	1,092	370	136	4,048	34.28		
Total	4,944	2,154	758	251	8,107	31.19		

Bajas

	Menores de 30	30-40	41-50	Mayores de 50	Total	Metodología	Verificación
Mujeres	2,000	1,121	412	191	3,724	GRI 401-1	✓
Hombres	1,973	1,119	402	236	3,730		
Total	3,973	2,240	814	427	7,454		

Tasa de rotación¹

	Menores de 30	30-40	41-50	Mayores de 50	Total rotación general	Metodología	Verificación
Mujeres	30.82%	21.47%	20.15%	25.64%	25.13%	GRI 401-1	✓
Hombres	40.85%	26.30%	22.60%	22.78%	30.48%		
Total	35.14%	23.64%	21.30%	24.06%	27.56%		

Promedio de horas de formación

	Mujeres	Hombres
Directores	9.08	9.37
Subdirectores	9.63	9.96
Gerentes	10.60	11.08
Administrativos y operativos	11.17	11.68
Total	10.12	10.52
Total promedio de horas de formación	10.32	

Evaluación My Contribution 2022

	Directores	Subdirectores	Gerentes	Administrativos y operativos	Total
Mujeres	2,099	703	1,429	193	4,424
Hombres	475	993	2,100	1,789	5,357
Total	2,574	1,696	3,529	1,982	9,781

1. La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 134 del Índice de Contenidos GRI.

Social

Corresponsales

	Total de sucursales	Total de transacciones
OXXO	21,310	39,183,066
Telecomm	1,703	2,210,052
7 Eleven	1,912	1,885,198
Circle K		
K	1,166	171,746
Tiendas Extra		
Súper 7/24 MiX 1	146	37,893
Farmacias Guadalajara	2,563	1,853,017
Woolworth		
Tiendas del Sol	127	24,117
Farmacias del Ahorro	1,504	115,418
Soriana	777	197,801
Total	31,208	45,678,308

Inclusión financiera

	Unidades	2021	2022	% Variación	Metodología	Verificación ¹
Microcréditos otorgados a través de Tuiio	#	264,415	300,481	13.63%		
Beneficiarios de educación financiera	#	421,866	189,292	-55.12%	FS16	✓
Personas empoderadas financieramente 2022	#	587,551	325,413	-44.61%		
Personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019)	#	1,422,710	1,734,854	21.94%		

1. La verificación por parte de PwC sobre la página 107 abarca únicamente el contenido FS16 de GRI Sustainability Reporting Standards. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

Social

Comunidades

	Unidades	2021	2022	%Variación
Inversión social	MXN	\$125,067,683.02	\$137,410,099.33 ¹	9.86%
Beneficiarios por iniciativas de inversión social ²	#	55,528	194,429 ³	250.14%
Inversión en el Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES) (Universidades)	MXN	\$90,000,000.00	\$85,598,514.00	-4.89%
Becas otorgadas (Universidades)	#	47,519	74,351	56.46%
Inversión Social FPNM	MXN	\$12,526,750.00	\$12,990,560.00	3.70%
Beneficiarios FPNM	#	13,683	11,281	-17.55%
Horas de voluntariado	Horas	8,899.50	27,070.00	204.17%
Colectas ATMs	MXN	\$11,289,379.00	\$14,411,082.26	27.65%

1. 62% corresponde a Universidades y 38% a Aportaciones con Fin Social. Las Aportaciones con Fin Social: 24% Banco Santander, 7% clientes y 7% colaboradores.

2. Sólo incluye beneficiarios de Aportaciones con Fin Social y no contempla de Universidades.

3. Incluye FPNM, colectas en ATMs, donativos y voluntariado.



Gobierno corporativo

Horas de capacitación en Código General de Conducta (CGC)

	Hombres	Mujeres	Total de horas
Directores	429.43	171.92	601.35
Subdirectores	852.93	582.03	1,434.96
Gerentes	2,618.57	2,095.10	4,713.67
Administrativos y operativos	3,957.88	6,256.52	10,214.40
Total	7,858.81	9,105.57	16,964.38

Horas de capacitación en Prevención de Lavado de Dinero

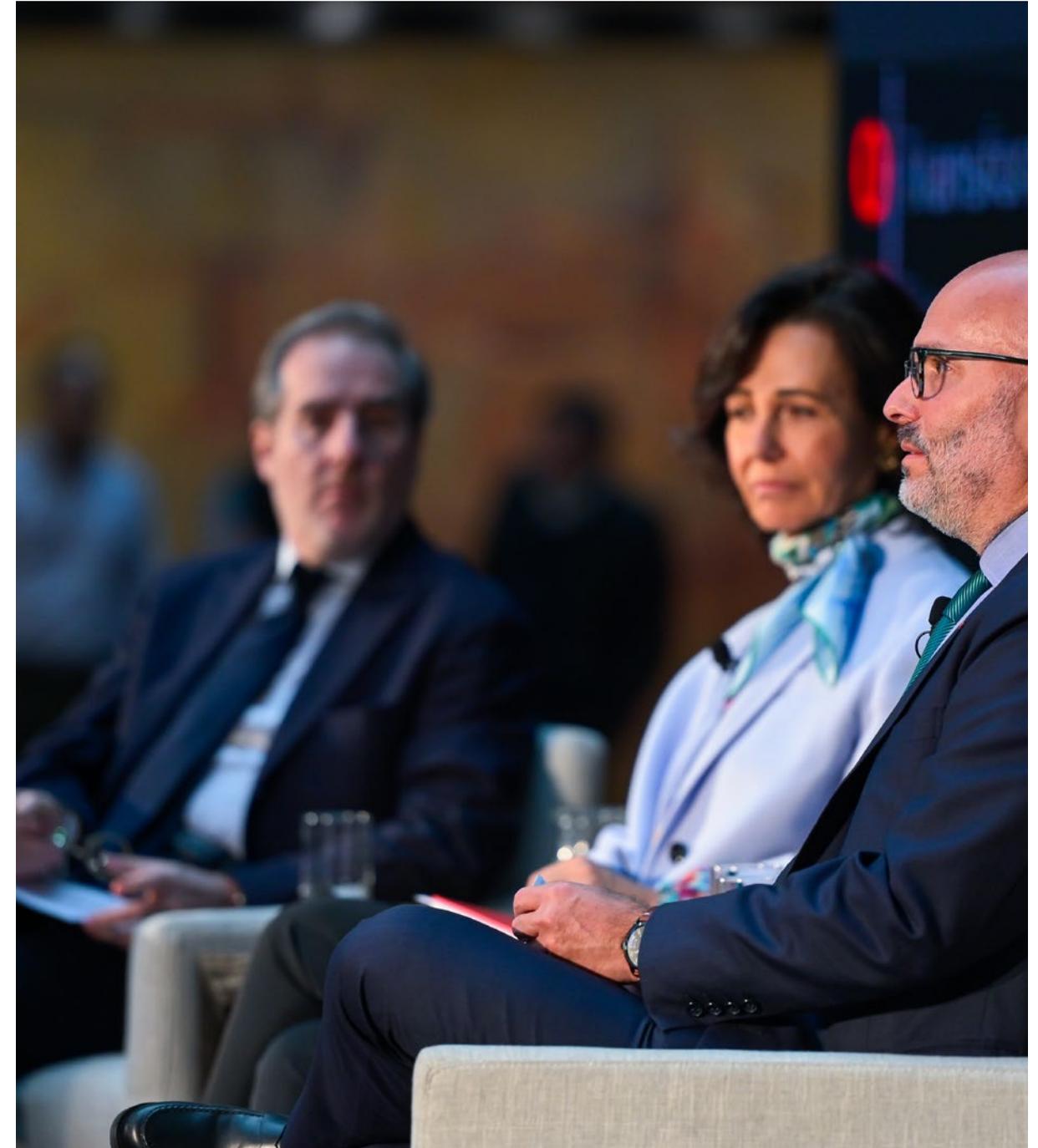
	Hombres	Mujeres	Total de horas
Directores	261.18	107.56	368.74
Subdirectores	636.41	421.36	1,057.77
Gerentes	2,266.44	1,605.40	3,871.84
Administrativos y operativos	4,204.56	6,174.98	10,379.54
Total	7,368.59	8,309.30	15,677.89

Mujeres en el Consejo, puestos directivos y Alta Dirección

	Unidades	2021	2022	%Variación
Mujeres en el Consejo	%	22.7	22.7	-
Mujeres en puestos directivos ¹	%	27	28	3.7%
Mujeres en Alta Dirección ²	%	18.03	20.00	10.92%

1. Se refiere a colaboradoras en puestos de Directoras en Santander México.

2. Considera el segmento: Promontorio, Faro, Solaruco bajo visión corporativa (Banco, SOFOM, Inclusión, CB, SECORSE, SAM, Universia y Open MX).



Económico y operativo GRI (2-6)

Productos y servicios

Banca Comercial	Depósitos y transacciones (DT)	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas corrientes Cuentas de ahorro Certificados de depósito Reportos
	Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Hipotecas Tarjetas de crédito PyMEs Crédito de nómina Reportos
	Seguros	<ul style="list-style-type: none"> Vida Automotriz Vivienda Salud Accidentes Fraude Desempleo Ahorro
Banca Corporativa y de Inversión	Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> Capital corporativo y de trabajo Comercio exterior
	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Banca de Transacciones Globales Financiamiento de Deuda Global Banca y Finanzas Corporativas

Operativo

	Unidades	Metodología	Verificación
Clientes	21,338,060	GRI 2-6	✓
Sucursales	1,336		
ATMs	9,689		
Colaboradores	25,990		
Oficinas	1,345		

Accionistas

	Total
BSMXB BMV	963
BSMX NYSE	8,806

Capitalización

Capitalización (millones de pesos) ¹	Total	Metodología	Verificación
Activos totales	1,813,421	GRI 2-6	✓
Pasivos totales	1,649,967		
Capital neto	163,454		
Total	1,813,421		

1. Se compone por pasivos totales y capital.

Anexo I

Resumen ASG 2022

	Unidades	2021	2022	%Variación	ODS
Ambiental¹					
Emisiones GEI Alcance 1	tCO ₂ e	1,195.95	1,894.49	58.40%	
Emisiones GEI Alcance 2	tCO ₂ e	54,730.84	57,269.15	4.63%	
Emisiones GEI Alcance 3²	tCO ₂ e	-	1,692.41	-	
Consumo total de energía	MJ	482,564,340	514,010,235	6.51%	
Consumo total de agua	m ³	239,553.01	294,744.96	23.03%	
Consumo total de papel	Kg	1,004,948.77	1,054,735	4.95%	
Generación total de residuos	Kg	168,376.72	189,577.06	12.59%	
Social					
Colaboradores					
Colaboradores		25,276	25,990		
Mujeres	#	13,838	14,184	2.82%	
Hombres		11,438	11,806		
Colaboradores promovidos	#	3,488	4,190	20.12%	
Formación	Horas	1,047,547	1,389,220	32.61%	
Inversión en capacitación	MXN	\$77,761,571.60	\$81,549,865.00	4.87%	

1. Debido a la pandemia por COVID-19, durante 2021 el esquema de trabajo fue en su mayoría a distancia por lo cual hubo una reducción en los indicadores ambientales, sin embargo, en 2022 nuestro personal regresó a las oficinas mediante un modelo híbrido de trabajo por lo cual hubo un aumento en los mismos.

2. Corresponden a viajes en avión realizados por personal del Banco.

	Unidades	2021	2022	%Variación	ODS
Comunidades e Inclusión Financiera					
Inversión social	MXN	\$125,067,683.02	\$137,410,099.33 ^a	9.86%	   
Beneficiarios por iniciativas de inversión social	#	55,528	194,429 ^a	250.14%	   
Becas otorgadas	#	47,519	74,351	56.46%	
Inversión Social FPNM	MXN	\$12,526,750.00	\$12,990,560.00	3.70%	   
Beneficiarios FPNM	#	13,683	11,281	-17.55%	   
Personas empoderadas financieramente 2022	#	587,551	325,413	-44.61%	 
Personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019)	#	1,422,710	1,734,854	21.94%	 
Gobernanza					
Mujeres en el Consejo (Consejeras Propietarias)	%	36.4	36.4	-	
Mujeres en puestos directivos⁵	%	27	28	3.7%	 
Mujeres en Alta Dirección⁶	%	18.03	20.00	10.92%	
Capacitación en Código General de Conducta	Horas	10,398.98	16,964.38	63.13%	 
Denuncias recibidas por la Línea Ética	#	1,148	1,489	29.70%	 

3. 62% corresponde a Universidades y 38% a Aportaciones con Fin Social. Las Aportaciones con Fin Social 24% Banco Santander, 7% clientes y 7% colaboradores.

4. Incluye FPNM, colectas en ATMs, donativos y voluntariado.

5. Se refiere a colaboradoras en puestos de Directoras en Santander México.

6. Considera el segmento: Promontorio, Faro, Solaruco bajo visión corporativa (Banco, SOFOM, Inclusion, CB, SECORSE, SAM, Universia y Open MX).

Anexo II

Enfoque de gestión de los temas materiales GRI (3-3)

Tema material	Enfoque de gestión	Cobertura
Clientes		
Experiencia y satisfacción del cliente	Nos enfocamos en construir relaciones de confianza con nuestros clientes para ganarnos su fidelidad al adaptarnos a sus necesidades y perfiles de riesgo, cubriendo así sus expectativas. Nuestros productos y servicios son sencillos y personalizados, pueden acceder a ellos en cualquier momento mediante una oferta multicanal lo cual se ve reflejado en la mejora de su satisfacción.	Contamos con un canal de comunicación que funciona a través de nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente. Está abierto para nuestros clientes para ser escuchados en cualquier momento pues sus comentarios nos indican que áreas mejorar y así para mantener un excelente servicio al cliente y mejorar su satisfacción. Asimismo, nos enfocamos en desarrollar canales alternativos a los convencionales. Queremos ofrecer un banco más digital a todos nuestros clientes y que tengan la oportunidad de realizar operaciones completamente en línea en el momento y lugar de su preferencia. Nos esforzamos en ofrecer fórmulas innovadoras y acelerar la digitalización del Banco.
Inclusión y empoderamiento financiero	Queremos garantizar el acceso a servicios y productos financieros de manera responsable y sostenible que estén adaptados a las necesidades de los sectores más vulnerables de la población. Esto nos permite superar barreras y que puedan tomar un mayor control de sus finanzas.	“Tuiio, Finanzas de tú a tú” es nuestro brazo de inclusión financiera que ofrece microcréditos a la población con limitado o nulo acceso a servicios financieros y emprendedores. Esta iniciativa nos ha permitido convertirnos en un aliado clave para la población de bajos ingresos al ofrecerles productos y servicios adaptados a sus necesidades y explicados de manera sencilla.
Colaboradores		
Gestión y desarrollo del talento	Nuestros colaboradores son la clave para garantizar la sostenibilidad del negocio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Por ello, contamos con políticas, prácticas, programas, entre otras acciones, para atraer, retener y comprometer a los mejores profesionales.	Contamos con una estrategia para atraer y retener al mejor talento y garantizar su desarrollo dentro del Banco. Fomentamos la formación constante en diversas áreas para su crecimiento personal y laboral, así como su motivación para mejorar nuestra productividad. Tenemos como ejemplos el espacio virtual de aprendizaje, Academia MX, la cultura del Reconocimiento, procesos de evaluación como My Contribution y el nuevo programa de escucha continua, Your Voice, así como programas para atraer talento como Linkers y otros que tienen el objetivo de garantizar la conciliación vida-trabajo.

GRI (3-3)

Tema material	Enfoque de gestión	Cobertura
Derechos humanos, diversidad e inclusión	Reconocemos y apoyamos todo tipo de diversidad, tanto visible como invisible, estamos convencidos de que el fomento a la diversidad abona a la innovación, creatividad y bienestar de nuestros colaboradores y de la sociedad en general. Basamos nuestra estrategia en prácticas de diversidad e inclusión, para seleccionar y contratar colaboradores talentosos que procedan de diferentes culturas, edades, trayectorias y formaciones académicas, que nos ayuden a cumplir con nuestros objetivos de negocio y de sostenibilidad.	Nuestra Política Corporativa de Cultura tiene como objetivo garantizar la formación y arraigo de una cultura dentro del Banco. Todos nuestros colaboradores tienen la oportunidad de participar en la iniciativa Speak Up con el fin de impulsar un entorno en el que puedan hablar claro y levantar la voz en caso de presenciar algo que no va acorde a nuestra cultura. Asimismo, ofrecemos igualdad de oportunidades a todos nuestros colaboradores. Nuestros líderes y nuestro personal son seleccionados, remunerados y promocionados basándose en la meritocracia sin ningún tipo de discriminación. Además, establecimos un Consejo de Diversidad, Equidad & Inclusión conformado por 13 colaboradores de diversas áreas y niveles organizacionales que llevan a cabo esta tarea.
Salud y bienestar laboral	La seguridad de todos los colaboradores constituye una prioridad para nosotros, es por ello que establecemos medidas que permiten identificar todas aquellas condiciones de los espacios laborales que puedan afectar su integridad física, y para tal efecto contamos con programas sobre las medidas preventivas y correctivas que eviten riesgos de trabajo.	Nuestra política de Prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable establece la implantación y difusión de todas aquellas acciones para prevenir los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable en todos los centros de trabajo, oficinas o sucursales. Asimismo, contamos con el programa BeHealthy que tiene por objetivo que nuestro personal lleve un estilo de vida saludable tanto en su vida laboral como en su vida personal. Además, hemos establecido una nueva política a nivel global para fomentar la seguridad, salud y bienestar de nuestros empleados, colaboradores y clientes, en todas nuestras instalaciones y operaciones llamada Política Global de Salud, Seguridad y Bienestar.
Estrategia de negocio		
Integración de criterios ASG en la gestión de riesgo	Trabajamos en fortalecer una sólida cultura del riesgo, en línea con nuestra cultura interna, para que todos nuestros colaboradores cuenten con las actitudes, valores, habilidades y pautas de actuación que cada uno de ellos debe aplicar para identificar y gestionar de forma proactiva los riesgos que puedan derivarse de su labor diaria. De este modo, promovemos una gestión socialmente responsable que contribuye a la sostenibilidad de su actividad en el largo plazo.	Hemos integrado riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático (ESCC) en nuestras operaciones, análisis de créditos, clientes y procedimientos. Esto se ve reflejado en nuestra política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático. Así reforzamos nuestra lucha contra el cambio climático, apoyamos la transición hacia una economía verde y así alcanzar las cero emisiones netas para 2050.
Privacidad, protección de datos y ciberseguridad	Las herramientas digitales son un gran aliado en nuestros días, sin embargo, existen riesgos a los que estamos expuestos. Por ello es necesario hacer un uso responsable del mundo digital. En Santander México contamos con una serie de políticas y sensibilizamos constantemente a nuestros colaboradores para salvaguardar los datos e información de nuestra Institución. Estas políticas están basadas en estándares de la industria y son resultado del cumplimiento normativo, así como de buenas prácticas del sector.	Contamos con una serie de políticas enfocadas en la gestión correcta de los riesgos tecnológicos derivados del uso de la información personal de nuestros clientes y del Banco en general. Del mismo modo, durante octubre llevamos a cabo actividades de concientización dirigidos a nuestros colaboradores para el desarrollo de conocimientos sobre actuar y defenderse ante las amenazas cibernéticas.

GRI (3-3)

Tema material	Enfoque de gestión	Cobertura
Resiliencia operativa y de negocio	El mundo está en constante cambio y debemos adaptarnos a los desafíos del mercado y los retos actuales del sector financiero. Nuestra prioridad es mantener la resiliencia del negocio.	Desde que inició la pandemia por COVID-19 hemos demostrado ser una entidad resiliente y hemos adaptado nuestras operaciones de acuerdo con las necesidades de los clientes.
Cultura, transparencia y ética empresarial	Conocemos y cumplimos con la normativa legal y reglamentaria, así como los estándares éticos aplicables en los mercados en los que operamos. Actuamos siempre de manera justa, ética y responsable en beneficio de nuestros clientes, accionistas y demás grupos de interés.	Nuestro Código General de Conducta (CGC) recoge los principios éticos y normas de conducta aplicables a cada uno de los colaboradores que forman parte de Santander. Además, actúa como mecanismo para la prevención de los riesgos a los que estamos expuestos. Además, contamos con la Línea Ética, un sistema de denuncia que cuenta con diferentes canales para hacerlo, mediante el cual nuestro personal puede manifestar cualquier irregularidad, de manera anónima, que puedan generar un riesgo o afectar las operaciones del Banco.
Gobierno Corporativo		
Gobierno corporativo	Nuestro sistema de gobierno corporativo se basa en requerimientos regulatorios y mejores prácticas locales y corporativas. Es el pilar de nuestro comportamiento ético y de que la sostenibilidad sea aplicada en todas las áreas del Banco. Nos permite identificar los riesgos del sector a los que estamos expuestos y gestionarlos correctamente.	Nuestra estructura de gobernanza es el conjunto de políticas, normas y procedimientos, mediante los cuales se dirige y controla la administración de los órganos de gobierno y comprende las relaciones con los Accionistas, el Consejo de Administración, y los Comités, así como los reportes y funciones de negocio sobre puestos clave: Presidente del Consejo de Administración y Director General, y demás funcionarios y directivos. El Consejo de Administración y los Comités se encargan de aprobar y de la implantación del Modelo de Gobierno y los Marcos Corporativos dentro del Banco teniendo en cuenta la legislación y regulación local. Asimismo, tienen la responsabilidad de vigilar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades relacionados a temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
Impacto ambiental		
Huella ambiental	Sabemos la importancia que tienen el medio ambiente y los recursos en nuestro día a día. Por ello, nos esforzamos por promover la sostenibilidad dentro del negocio para garantizar un equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía.	Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en nuestro Centro Corporativo Santa Fe y en Patio Santa Fe. El SGA está desarrollado, implantado y mantenido de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 14001: 2015.
Alineación de carteras para lograr ser net zero en 2050	En 2021, a nivel Grupo nos convertimos en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance promovida por la UNEP FI con el objetivo de construir una economía de emisiones cero y cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.	A partir de nuestra adhesión a la Net-Zero Banking Alliance nos enfocamos en medir y analizar la huella de carbono de nuestras carteras y alinearlas con el Acuerdo de París para alcanzar el objetivo de cero emisiones netas en 2050.

GRI (3-3)

Tema material	Enfoque de gestión	Cobertura
Impacto social		
Educación y apoyo a la comunidad	<p>Nuestro objetivo es promover el crecimiento inclusivo y sostenible de las comunidades a través de nuestros programas de inversión en la comunidad y de la mano de diferentes actores claves de la sociedad. Hacemos énfasis en erradicar la pobreza y el hambre para apoyar a los sectores más desfavorecidos e impulsar su inclusión social. Además, la educación es nuestro principal foco de actuación para contribuir al progreso económico y social del país. Apostamos por la educación superior pues es el agente de cambio, progreso y bienestar de la sociedad.</p>	<p>El Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) es una iniciativa que financia proyectos de salud, educación y nutrición de niños, niñas y adolescentes que viven en condición de desventaja social y económica. De este modo, fortalecemos los proyectos de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que contribuyen a la creación de entornos seguros para las infancias. La convocatoria para conocer a las OSC participantes del FPNM se emite de manera anual. Contamos con Santander Universidades, un área especializada dirigida a estudiantes universitarios, única en el mundo, apoya el desarrollo de universidades y estudiantes a través de una oferta de valor que incluye becas, cátedras, proyectos colaborativos y desarrollo de productos y servicios financieros.</p>
Productos y servicios		
Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG	<p>Año con año nos esforzamos por llevar a cabo financiamientos de proyectos con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con diferentes actores clave de la sociedad. De este modo, además de proporcionar fondos, brindamos también asesoramiento a los clientes y logramos así combatir el cambio climático, impulsar el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente.</p>	<p>Santander Asset Management (SAM) es la gestora de Fondos de Inversión de Banco Santander que promueve el enfoque sostenible. Cuenta con un equipo propio de expertos dedicado completamente a la Inversión Sostenible y Responsable (ISR), encargado de desarrollar e implementar nuestra metodología de análisis de sostenibilidad. Durante 2022 participamos en la emisión de 23 transacciones etiquetadas en materia ASG.</p>
Proveedores		
Compras responsables	<p>Nuestros proveedores son de suma importancia dentro de nuestra cadena de valor, por ello, nuestras relaciones están basadas en la ética y la transparencia, como se detalla en la Política de Homologación de Terceros y en nuestros Principios de conducta responsable para proveedores, que establecen que deben alinearse a nuestros principios de la banca responsable y a los Principios de Pacto Mundial en cuanto a criterios éticos, sociales, ambientales y económicos.</p>	<p>Los proveedores 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 cuando firman contrato con nosotros. A partir de 2022 hemos implementado una serie de preguntas referentes a temas ASG durante la evaluación de nuestros proveedores con el objetivo de evaluar cómo se encuentra la situación de cada proveedor en cuestión de sostenibilidad.</p>

Anexo III

Semblanzas de Consejeros GRI (2-9)

CONSEJEROS SERIE "F" PROPIETARIOS

Doña Laura Renne Diez Barroso Azcárraga

Desde 2015 ha sido la presidente del Consejo de Administración de Grupo Aeroportuario del Pacífico (NYSE PAC) y es parte del Consejo de Administración de Teléfonos de México, del Centro Roberto Garza Sada, Fideicomiso del Bosque de Chapultepec y del Museo San Idelfonso, donde ocupó el cargo de Presidenta del Patronato durante 10 años. Es cofundadora de LCA Capital, una oficina familiar dedicada a invertir en entidades públicas y privadas. En el 2006, junto con un grupo de inversionistas, adquiere una participación controladora en el Grupo Aeroportuario del Pacífico (NYSE PAC), el cual opera 12 Aeropuertos en México, incluyendo el de Guadalajara, Puerto Vallarta, Los Cabos y Tijuana, así como el de Montego Bay en Jamaica. En 2002, participó como accionista con Carlos Slim en una sociedad cuyo objetivo era el rescate del Centro Histórico de la Ciudad de México. En 1979 trabajó como directora de la revista TÚ. En 1988 Laura fundó Editorial Eres y en 1995, Editorial Eres se fusionó con Editorial Televisa, resultando en el nombramiento de Laura como Presidenta del Consejo y Directora General. A finales del 2000, Laura vendió su participación en la compañía y se involucró en diversas labores filantrópicas en México, incluyendo Pro Mujer, micro créditos a mujeres, El mexicanito, y el Museo San Idelfonso, entre otras. Actualmente es la presidenta de la Fundación Gap, cuyo objetivo es la educación, y que actualmente cuenta con 3 escuelas primarias y una secundaria. Además, fue miembro del Consejo de Administración de Royal Caribbean International (NYSE RCCL) durante 14 años y de Grupo Financiero Inbursa por 15 años.

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 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.

Don Felipe Francisco García Ascencio

Actualmente funge como Director General de Grupo Financiero Santander México y de Banco Santander México. Fungió Director General Adjunto Banca Corporativa y de Inversión (Santander Corporate & Investment Banking –SCIB) desde agosto de 2021. Se incorporó a Banco Santander

México en el 2020 como Head of Banking & Corporate Finance Mexico. Previamente laboró en Credit Suisse con una trayectoria de 18 años ocupando diferentes puestos como Head of Corporate & Sovereign Latam Coverage como parte de la División de Mercados Globales de 2012 a 2020, Head of DCIM and Fixed Income Sales de 2007 a 2012 y Head of Debt Capital Markets for Mexico & Andean Countries de 2002 a 2007. Formó parte de Goldman Sachs bajo el cargo de Vice President en el área de Debt Capital Markets – Emerging Markets en Nueva York de 2000 a 2002. Ocupó la posición de Head of Latin America Research & Sales en IDEAglobal.com - Independent Economic Analysis de 1997 a 2000 y fungió como Asesor del Director de Crédito Público en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Es Maestro en Economía por la London School of Economics and Political Science (LSE) y Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).

Don Héctor Blas Grisi Checa

Actualmente funge como consejero delegado del Banco Santander a nivel mundial. De 2015 al 2022 fungió 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.

GRI (2-9)

Asimismo, desempeño diversos puestos en Grupo Financiero Invermexico de 1991 a 1997, en las divisiones de banca de inversión y corporativa. De 1986 a 1991, trabajó en la Casa de Bolsa Inverlat, en el departamento de banca corporativa. Es Vicepresidente de la Asociación de Bancos Mexicanos desde 2011. Es Licenciado en Finanzas por la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México, donde se graduó con honores.

Doña Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama

En 1979 comenzó a trabajar como jefa del departamento de información interior de Citroën (Hispania), en 1980 fue designada jefa del departamento de formación, en 1986 fue nombrada Directora de Marketing, posteriormente en 1993 fue nombrada adjunta a la dirección comercial para Europa de Citroën Automóviles cargo que compaginó con el de adjunta a la dirección de marketing, hasta 1994, cuando fue nombrada directora de marketing para Europa. En 1996 fue nombrada Vicepresidente Ejecutivo de Citroën Hispania, así como Director Europeo de Marketing comercial en automóviles Citroën, en el año 2001 fue nombrada Director comercial en Europa y Director de Marketing comercial en automóviles Citroën (27 países), en ese mismo año fue nombrada Director Ejecutivo y Vicepresidente Senior de Citroën España. En 2007 fue nombrada Vicepresidente Senior de la Fundación Ramón Areces. Actualmente funge como Vicepresidente Senior de Banco Santander, S.A. así como Directora General de Santander Consumer Finance, Vicepresidente del Consejo de Administración y miembro del Comité Ejecutivo de Santander Consumer Finance, así como miembro de los comités supervisores de Santander Consumer Bank AG, Santander Consumer Holding GmbH y miembro del Consejo de Administración de Financiera El Corte Inglés, E.F.C. S.A. Ha obtenido diversos reconocimientos entre los que destacan: Légion d'Honneur de la República Francesa en el 2001; la Cruz de Oro de la Asociación Española de Desarrollo Europeo en el año 2007, así como el premio al Best Manager

of the Year, otorgada por la Spanish Association for Company Financiers and Treasurers (ASSET). 2006. Es Ingeniero por parte del Instituto Católico de Artes e Industrias (ICAI), máster en dirección comercial y marketing en el Instituto de Empresa y estudios de dirección general en el Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE).

Don Ángel Rivera Congosto

Actualmente funge como Head of Retail Europe en Banco Santander Matriz. Del 2017 al 2020 fue Vicepresidente Ejecutivo de la Banca Comercial en Banco Santander México. Previamente fue Director General de la División de Banca Comercial y miembro del Comité de Administración en Banco Santander Matriz. Ha sido miembro del consejo de Banco Santander Matriz, Banco Santander Totta en Portugal, Banco Santander Uruguay, Banco Santander Perú y Banco Santander Internacional (Estados Unidos). Empezó trabajando 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. Previamente, durante 24 años trabajó para el Grupo Banco Popular, donde después de trabajar en sucursales de Retail por 6 años y dirigió el Gabinete de Presidencia, el área de Banca Internacional, el área de Estrategia y Desarrollo Corporativo, la División de Derechos y Recursos Humanos, la Dirección General de Medios, y la Red Comercial. Asimismo, fungió como Director General de Banco Popular. Cuenta con un Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo de España, asimismo realizó el Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) en el IESE (Universidad de Navarra) y el Programa de Desarrollo en Corporate Finance en el Instituto de Empresa de Madrid. Además, ha realizado diversos programas financieros en Estados Unidos y Australia y es miembro del Australian Institute of Banking & Finance. También ha sido miembro del Consejo de Fiduciarios del Colegio de Estudios Financieros (CUNEF), miembro del Consejo de

Fiduciarios de la Fundación Española para estudios de Banca y Finanzas, profesor en la Maestría de Administración de Portafolio y Mercados Financieros de la Escuela de Finanzas de la Coruña y coautor de los libros "Expertos en Personas", "En Búsqueda del Compromiso" y "31 Claves para la Administración de Riesgos en Entidades Bancarias". También ha publicado varios artículos en diarios y periódicos económicos españoles.

Don Daniel Barriuso Rojo

Actualmente desempeña el cargo de Director Global de Seguridad de la Información en Banco Santander, S.A., desde el 2017 siendo responsable de la visión, estrategia, hoja de ruta y operaciones de ciberseguridad de Santander a nivel mundial. Anteriormente desempeñó el cargo de Director de Seguridad de la Información y Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Digitales en BP con sede en Londres. También ocupó puestos de liderazgo en seguridad cibernética y gestión de riesgos en Credit Suisse y ABN AMRO. Ha coordinado múltiples iniciativas de seguridad cibernética en los sectores de servicios financieros y petróleo y gas. Fue Presidente de Oil & Gas Cyber Security Network (OGCSN) y Presidente del Grupo de seguridad de la información de banca de inversión. Es licenciado en Ingeniería Informática por la Universidad Politécnica de Madrid, y fue galardonado con el premio Secure Computing Magazine Europe al CISO del año en 2015.

CONSEJEROS SERIE "F" SUPLENTE**Don Juan Ignacio Gallardo Thurlow**

Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Grupo GEPP (Grupo de Embotelladoras de Pepsicola y sus marcas en la República Mexicana) y de Grupo Azucarero México, S.A. de C.V. Es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar, Inc. y de Lafarge,

GRI (2-9)

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 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 Warthon School.

Don Didier Mena Campos

Fungió como Chief Financial Officer desde noviembre de 2016, anteriormente fue Director General Adjunto de Finanzas en Banco Santander México. 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

Fungió como Director General Adjunto de Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia de Banco Santander México desde 2011. En 2010, fue Director General de la División de Comunicación Social de la Secretaría de Relaciones Exteriores. De 2006 a 2010, fue titular de la Unidad de Comunicación Social y Vocero de la SHCP. De 2004 a 2006, fungió como Director General de Comunicación Social y Enlace Institucional del IPAB, previamente desempeñó diversos cargos en la SHCP: 2003 a 2004 Director General Adjunto Análisis Económico y Financiero, 2000 a 2001 Asesor Senior del Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, 1999 a 2000 Subdirector de Coordinación y Captación de Crédito Interno. De 1996 a 1999, fue Economista para México en Deutsche Morgan Grenfell y durante 1996 también fue Asesor del Director Adjunto de Ingeniería Financiera en Banobras. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México.

Don Ángel Alverde Losada

Fue Socio Fundador y Director General de Alverde Tiendas S.A. de C.V. De 1994-1996 fungió como Director de Operación y Publicidad de Office Depot. de México S.A. de C.V., también fue Presidente de Office Depot. de México S.A. de C.V. Se ha involucrado activamente en actividades altruistas, enfocándose principalmente en educación, salud e inclusión. Ha sido miembro de la Junta Ejecutiva de varias organizaciones sin fines de lucro, incluyendo Fundación Prepárate y Fundación Gigante, que buscan brindar asistencia en temas de educación y salud, así como en la ocurrencia de desastres naturales. Ha tenido un rol ejecutivo en Olimpiadas Especiales, que es el programa deportivo para personas con discapacidad intelectual más grande de México. Es Licenciado en Administración de Empresas por parte de la Universidad Iberoamericana, cuenta con un Máster en Management por parte de la Kellogg Graduate School of Management.

Don Pablo Fernando Quesada Gómez

Actualmente Vicepresidente Red Comercial Director General Adjunto Banca de Empresas e Instituciones. Desde 1993 ha ocupado las siguientes posiciones en Grupo Santander: Director General Adjunto de Banca Privada desde 2010 hasta 2012; Director Ejecutivo Regional Occidente de Empresas e Instituciones de 2008 a 2010; Director Ejecutivo Banca de Empresas e Instituciones de 2006 a 2008; Director Regional de 1998 a 2006; Director de Zona de Banca de Empresas de 1997 a 1998 y Director Comercial Regional de 1995 a 1997; y Director de Banca Corporativa de 1993 a 1995. Quesada también fue Subdirector de Banca Corporativa de Banco Mercantil Probusa (México) de 1989 a 1993 y Ejecutivo de cuentas bancarias corporativas en Banca Cremi (México) de 1984 a 1989. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad del Valle de Atemajac, Guadalajara.

GRI (2-9)

Don José Antonio Pérez Antón

Ingresa a Grupo ADO en 1996, en un Programa de Desarrollo de Ejecutivos, posteriormente se desempeñó como jefe de operaciones y como gerente de operaciones de la Región Norte de Transporte. En 2004 es nombrado Director General Adjunto de Grupo ADO, pasando a formar parte del Comité Ejecutivo del Consejo. A partir de 2006 es designado Director General de Grupo ADO, cargo que desempeña hasta la fecha. Es Miembro del Consejo Nacional Directivo en la CANAPAT, participa en el Consejo Mexicano de Negocios, también forma parte del Consejo de Administración de ASUR y recientemente se integró al Consejo de MEEP en España. Es Ingeniero Industrial egresado de la Universidad Anáhuac en 1996, cuenta con una Maestría en Transporte Intermodal en la Universidad de Denver. Adicionalmente tiene estudios de postgrado en el IPADE, como son el programa AD2 y el ADIT y participó en el Curso de Formación Social de la USEM (CUFOSO).

CONSEJEROS SERIE “B” PROPIETARIOS**Doña Bárbara Garza Lagüera Gonda**

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 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.

Doña María de Lourdes Melgar Palacios

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 EGAD 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.

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.

GRI (2-9)

CONSEJEROS SERIE “B” SUPLENTE**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 en con Maestría en Administración (MBA) en 1980 por la Wharton Business School de la Universidad de Pennsylvania, E.U.A.

Don Guillermo Francisco Vogel Hinojosa

Actualmente es Presidente de la Cámara Nacional de la Industria del Hierro y el Acero (CANACERO), anteriormente ocupó el mismo cargo de 1987 a 1989 y de 2001 hasta 2003. Es Vicepresidente del Consejo del American Iron & Steel Institute (AISI) y Presidente del North American Steel Council. Es miembro de los Consejos de: Tenaris, Techint

México, Corporación ALFA, Universidad Panamericana-IPADE, Rassini, Corporación Mexicana de Inversiones de Capital, Innovare, Grupo Assa y American Iron and Steel Institute entre otras. También es Presidente del Consejo de Administración de Grupo Collado y de Exportaciones IM Promoción y miembro de la Comisión Trilateral y del Consejo Internacional de la Manhattan School of Music. Anteriormente, ocupó la posición de Vicepresidente Ejecutivo y CEO de TAMSA en 1987. En junio de 1997 fue promovido como Vicepresidente del Consejo de Administración. Desde 2002 es Director y Vicepresidente del Consejo de Administración. El Sr. Vogel empezó su carrera dentro de la Banca Corporativa de Bank of America en Los Ángeles, California en 1976 dónde 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 Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

Doña Melanie Elizabeth Devlyn Gómez

Se ha desempeñado siempre dentro del marco de la Empresa Familiar, ocupando diversas funciones hasta ser nombrada Presidente del Consejo de Administración en el 2015 y Directora General en 2019. Ex-Presidente y actualmente miembro del Consejo de Grupo ACE (Asociación de Comerciantes Especializados de México). Miembro del Consejo Consultivo CitiBanamex, del Consejo Consultivo Mujeres Forbes, del Consejo Consultivo de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Anáhuac, del Consejo del CIMAD (Centro de Investigación de la Mujer en la Alta Dirección) y del Consejo de Vinculación CONALEP CDMX. Pertenece a Women Corporate Directors, Organización Mundial de Mujeres Consejeras. En la lista de Las 100 Mujeres Influyentes en los negocios de México según Forbes desde 2016 y Expansión desde 2020. Apasionada sobre temas de Empresa Familiar, Inclusión de Género y Empoderamiento Femenino en la empresa. Ha sido panelista en el Women's Forum México, Transition Family Business Conference, EY Strategic Growth Forum, Foro Mujeres Poderosas Forbes, Foro Expansión, entre otros. Presidente del Consejo Familiar Devlyn 2009-2019. Egresada de la Universidad Anáhuac como Licenciada en Administración de Empresas y del Programa de Alta Dirección en el IPADE Business School.

Anexo IV

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU como parte del llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger al planeta y mejorar las vidas de las personas en todo el mundo.

En 2022, estas fueron las actividades e inversiones en las que generamos un mayor impacto:

ODS	Qué hacemos
1. Fin de la pobreza	<ul style="list-style-type: none"> \$137,410,099.33¹ en inversión social. 194,429² personas ayudadas. Iniciativa Fideicomiso por los niños en México, Todos en Santander (FPNM). 1,734,854 personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019).
2. Hambre cero	<ul style="list-style-type: none"> 9 proyectos de nutrición que beneficiaron a 2,314 niñas y niños a través del FPNM. Donamos \$1,807,975 para combatir la mala nutrición en niñas y niños a través de nuestras tarjetas LikeU White en conjunto con UNICEF.
3. Salud y bienestar	<ul style="list-style-type: none"> 31 proyectos de salud que beneficiaron a 4,473 niñas y niños a través del FPNM. 266 menores beneficiados mediante la OSC, Casa de la Amistad, en sus tratamientos contra el cáncer. Programa BeHealthy para colaboradores. Nueva política Global de salud, seguridad y bienestar para colaboradores. Donamos \$4,071,775 para enfrentar la problemática de cáncer de mama a través de nuestras tarjetas LikeU Pink en conjunto con Fundación CIMA.
4. Educación de calidad	<ul style="list-style-type: none"> 74,351 becas entregadas a estudiantes universitarios en 2022 a través de Santander Universidades. 20,842 niños, jóvenes y profesores beneficiados a través de Bécalos, UNICEF y Escuela Ser. 27 proyectos de educación en beneficio de 4,494 niños del FPNM. Fuimos galardonados por la revista International Finance Magazine como el Banco Más Responsable Socialmente por nuestra gran inversión en la educación superior de jóvenes mexicanos. Donamos \$1,579,050 en beneficio a la educación infantil a través de nuestras tarjetas LikeU Red en conjunto con UNICEF.
5. Igualdad de género	<ul style="list-style-type: none"> 55% de nuestra fuerza laboral son mujeres. Contamos con 20% de mujeres en puestos de Alta Dirección³. La equidad salarial de género es de 0.8%. 92% de los clientes activos apoyados por Tuiio son mujeres. Impulsamos el talento femenino mediante los programas de Mujer 360, Mujer Líder Santander, <i>Cross Mentoring</i> y <i>Mastermind</i>. 36.4% de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres. 28% del total de los puestos directivos son ocupados por mujeres⁴.

ODS	Qué hacemos
8. Trabajo decente y crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> 8,107 nuevas contrataciones. 4,190 ascensos del personal. 1,389,220 horas de capacitación a colaboradores. Top 10 grandes empresas para trabajar por Grupo Expansión. Promovemos la cultura del reconocimiento entre nuestros colaboradores. Capacitaciones y simulacros a nuestro personal para fomentar una cultura de prevención dentro del Banco. Difundimos nuestra Política de Diversidad e Inclusión para reafirmar el respeto absoluto a todo el personal del Banco. <i>Your Voice</i>, el nuevo programa de escucha continua del Banco. Certificación "Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+ 2022", tras haber sido incluidos en el índice corporativo "Equidad MX 2022", de Human Rights Campaign (HRC). Fuimos incluidos dentro del listado de las 25 Mejores Empresas de LinkedIn 2022.
9. Industria, innovación e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento a MIVSA para la adquisición de 50 autobuses 100% eléctricos para el Metrobús de la Ciudad de México.
10. Reducción de las desigualdades	<ul style="list-style-type: none"> Reconocidos como el Mejor Banco del Mundo en Inclusión financiera por la revista Euromoney a nivel Grupo. Empoderamos financieramente a 325,413 personas a través de microcréditos, accesibilidad y educación financiera en 2022. 1,734,854 personas empoderadas (acumulado desde 2019). 300,481 microcréditos otorgados en 2022. 83,412 clientes únicos nuevos de Tuiio en 2022.

1. 62% corresponde a Universidades y 38% a Aportaciones con Fin Social. Las Aportaciones con Fin Social: 24% Banco Santander, 7% clientes y 7% colaboradores.

2. Incluye FPNM, colectas en ATMs, donativos y voluntariado.

3. Considera el segmento: Promontorio, Faro, Solaruco bajo visión corporativa (Banco, SOFOM, Inclusión, CB, SECORSE, SAM, Universia y Open MX).

4. Se refiere a colaboradoras en puestos de Directoras en Santander México.

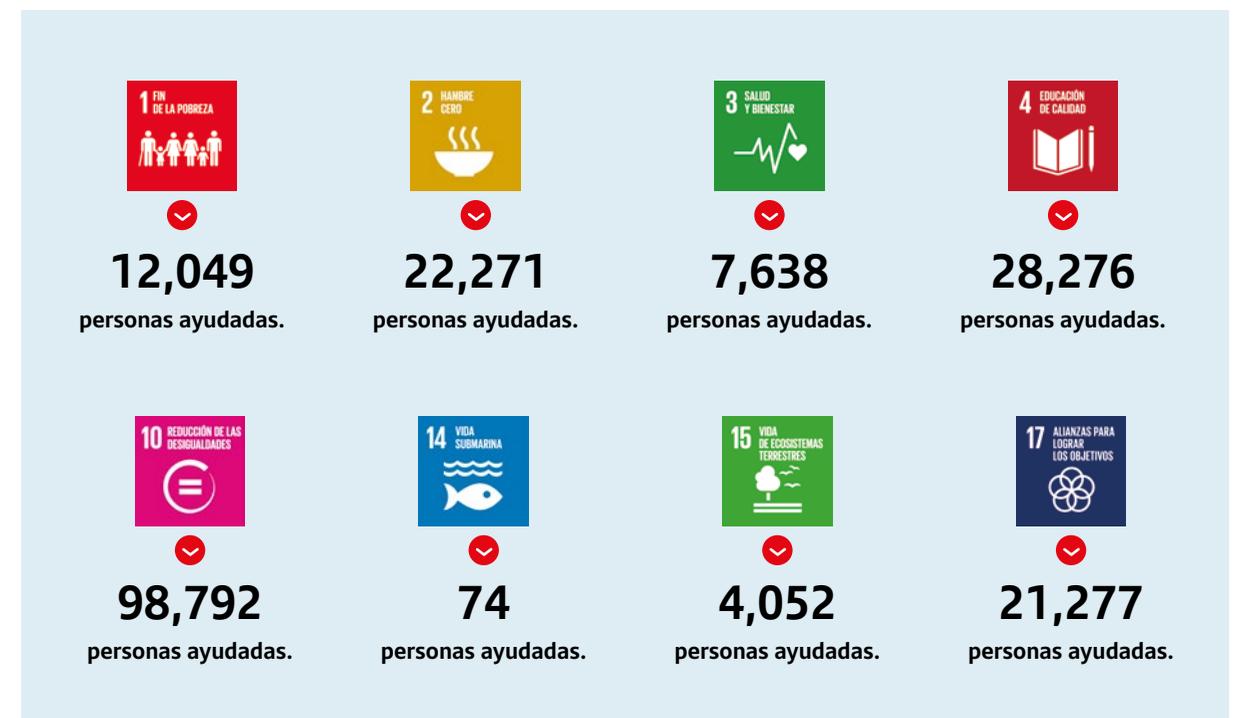
ODS	Qué hacemos
11. Ciudades y comunidades sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> 31,208 puntos corresponsales con presencia en toda la república incluyendo zonas remotas o con baja densidad de población. Financiamos 3 proyectos de infraestructura social a través de Project Finance.
12. Producción y consumo responsable	<ul style="list-style-type: none"> Campañas internas sobre la importancia de la separación de los residuos dentro de las oficinas. Eliminación del plástico innecesario de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios.
13. Acción por el clima	<ul style="list-style-type: none"> Segundo Foro Santander Sustentable México 2022 para impulsar la transición hacia una economía verde y libre de carbono. Re-Certificación ISO 14001: 2015. Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental. 75 contratos de vehículos eléctricos con un monto de \$61,777,497.43 financiados en 2022. Compensamos nuestras emisiones de Alcance 1 y Alcance 3 a través de la compra de 11,600 CER¹ provenientes del proyecto eólico Oaxaca IV. Para la compensación de nuestras emisiones Alcance 2, se compraron 100,000 iREC² provenientes de la Planta eólica del Golfo y 34,965 iREC de la Planta Fotovoltaica Border Norte. Participamos en 23 transacciones etiquetadas en materia ASG.
14. Vida submarina	<ul style="list-style-type: none"> Donamos \$3,296,725 para la limpieza de los mares mexicanos y la problemática de las redes fantasma a través de nuestras tarjetas LikeU Blue en conjunto con WWF.
15. Vida de ecosistemas terrestres	<ul style="list-style-type: none"> 83% del papel que consumimos proviene de bosques sostenibles. \$1,401,850 recaudados en nuestra red de ATMs para la asociación Reforestamos México. Donamos \$1,920,575 para la restauración de ecosistemas terrestres y reforestación a través de nuestras tarjetas LikeU Green en conjunto con Reforestamos México.

1. CER: Certificados de Reducción de Emisiones.

2. iREC: Certificados de Energía Renovable Internacionales.

ODS	Qué hacemos
16. Paz, justicia e instituciones sólidas	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación normativa en Código General de Conducta, prevención del lavado de dinero y anticorrupción dirigido a todos nuestros colaboradores. Difundimos nuestra Política de Diversidad e Inclusión y Derechos Humanos para garantizar el respeto y la integridad de todos. Formamos parte del índice Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index por tercer año consecutivo.
17. Alianzas para lograr los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Formamos parte de las principales iniciativas y grupos de trabajo a nivel local e internacional. Estamos adheridos a 21 iniciativas e índices nacionales e internacionales para el desarrollo sostenible.

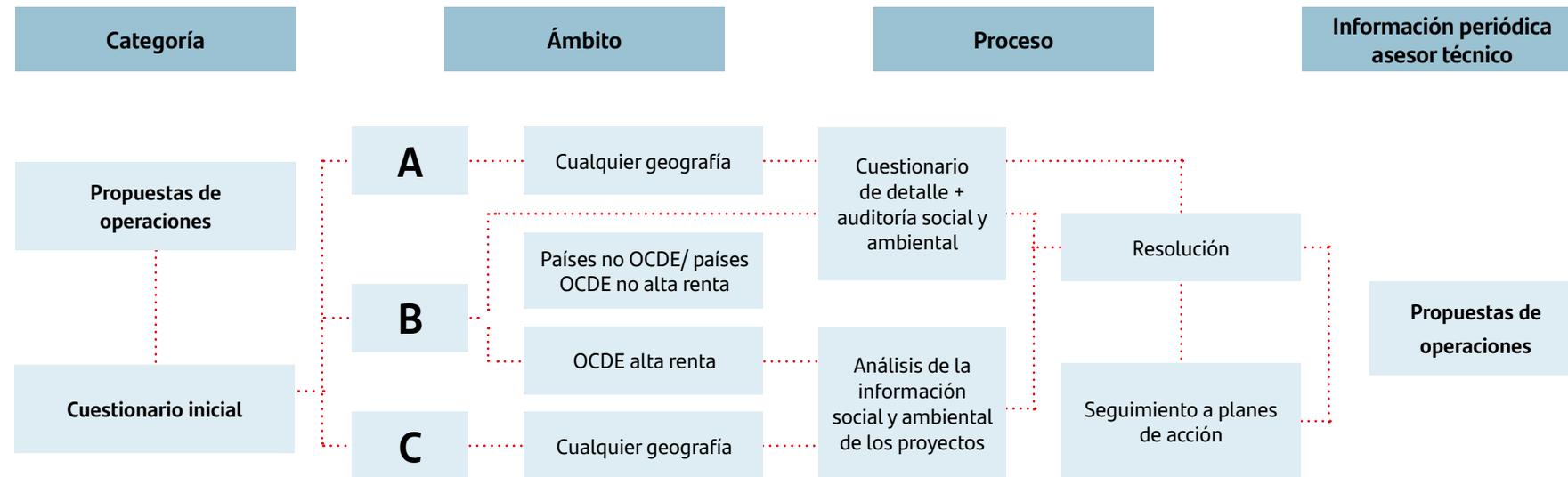
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas por personas ayudadas



Anexo V

Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador en *Project Finance*

Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador en Project Finance.



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.

1 El proyecto debe obtener una **calificación de "B" o "C"** en el cuestionario. Deben ser atendidas tanto las **sugerencias** del asesor medioambiental como los **planes de acción**.

2 Se formaliza a través de un **Contrato de Crédito**. Dentro de la cláusula de Obligaciones de Hacer de la Acreditada se incluye la obligación de los **reportes entregables en materia ambiental**.

3 El cliente tiene un periodo de **60 a 90 días** posterior al año del contrato para presentar el **reporte de cumplimiento ambiental**. En la mayoría de los casos es elaborado por un especialista independiente.

4 Si no se cumple en su totalidad, el especialista incluye las mejoras a implementar en el proyecto. El **alcance ambiental** en cada contrato se elabora dependiendo de las **características del proyecto**.

5 Si las mejoras no pueden ser implementadas en tiempo y forma, el cliente debe solicitar una **modificación a la cláusula del contrato de obligaciones**.

6 El hecho de no recibir un **reporte en tiempo y forma** se entiende como incumplimiento del contrato. En caso de suceder, el Banco notifica al cliente y se da inicio al periodo de cura que por lo general es de 30 días.

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.

Anexo VI

Prestaciones y beneficios

Prestaciones de ley	Permisos	Seguros	Créditos
40 días de aguinaldo.	Por convertirse en padre o madre biológico o por adopción.	Seguro de vida básico.	De consumo (nómina, en línea, corto plazo).
Periodo vacacional de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de la antigüedad de los colaboradores en la institución.	Por matrimonio civil.	Seguro de vida voluntario y voluntario cónyuge.	Hipotecario (se requiere cierta antigüedad).
Prima vacacional.	Por fallecimiento de familiares directos.	Seguro de vida y daños créditos hipotecarios.	
	Por asimilación de guardería.	Seguro de vida créditos de consumo.	
	Tarde libre por cumpleaños de hijos.	Seguro de automóvil.	
		Seguro de defunción.	

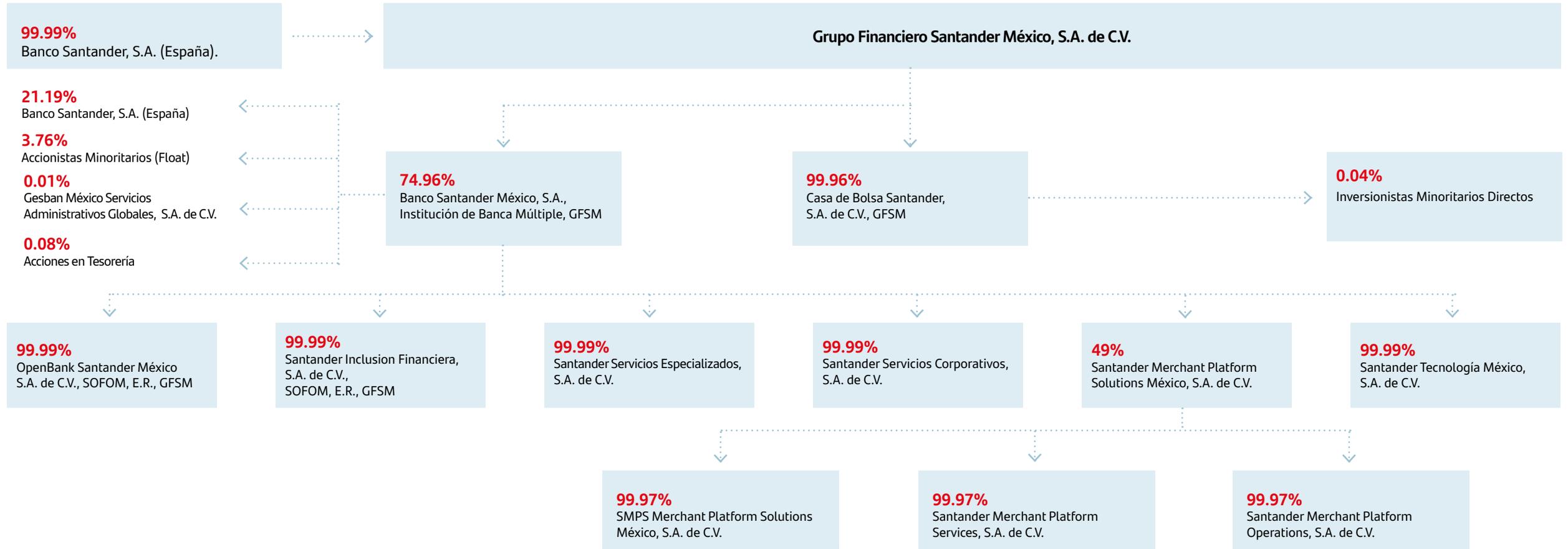
Servicio médico integral

Red médica	Plan 17 (personal que ingresó antes de agosto de 2014).	Consulta Externa. Atención dental. Suministro de medicamentos. Servicio laboratorio, rayos X y gabinete. Urgencias. Servicios hospitalarios. Aparatos ortopédicos 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	Adicionales
Cada año a Dirección Ejecutiva y cónyuge.	Apoyo económico para lactancia.
Cada año a directores de área.	Uniformes al personal.
Campaña a empleados mayores de 45 años.	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 Santa Fe, Contact Center Querétaro y Centrum Park).
	Estacionamiento (Oficinas corporativas).
	Ayuda de lentes.
	Apoyo de defunción de familiares directos.
	Apoyo de relocalización.
	Convenios para descuentos con escuelas, universidades y para la compra de diversos artículos.

Anexo VII GRI (2-2)

Estructura de Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V. del que forma parte Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México¹



1. El 22 de diciembre de 2021, Banco Santander México obtuvo la autorización de Banco Santander Matriz para llevar a cabo la fusión por absorción de Santander Consumo y Santander Servicios Especializados en Banco Santander México, siendo Banco Santander México la entidad subsistente. El 15 de diciembre de 2022, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó nuevamente la mencionada fusión con fecha de entrada en vigor el 1 de enero de 2023.

Adicionalmente, en octubre de 2022, Banco Santander Matriz anunció su intención de realizar ofertas públicas de adquisición en efectivo concurrentes en México y Estados Unidos para adquirir la totalidad de las acciones Serie B emitidas y en circulación, sujeto a la recepción de las aprobaciones regulatorias. En noviembre de 2022, nuestros accionistas aprobaron la cancelación de la inscripción de nuestras acciones en el Registro Nacional de Valores de México y la exclusión de cotización de los ADSs de la NYSE, sujeto a la finalización de las ofertas públicas de adquisición.

Anexo VIII

Política de retribución GRI (2-19)

Remuneración fija y variable

El principal objetivo de la compensación variable es incentivar la consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo, y alcanzar y superar los objetivos establecidos por el negocio local, el área y el Grupo, así como la mejora progresiva del rendimiento individual.

Esta compensación es complementaria y de naturaleza variable y en ningún caso se consolida en el salario, siendo posible que no se reciba ningún importe por este concepto en el ejercicio en curso o en ejercicios posteriores. La compensación variable debe cumplir los requisitos regulatorios con respecto al diferimiento y pago en instrumentos, tanto localmente como a nivel Grupo.

Bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación

Es aplicable a todos los empleados del Banco para su contratación y retención: aplican pagos extraordinarios y por única vez, como son los "signing bonus", a fin de lograr la atracción del talento que requiere Santander México.

Indemnizaciones por rescisión del contrato

Es aplicable a todos los empleados cuando existe una extinción de la relación laboral: el pago de las indemnizaciones por despido deberá sujetarse a la normatividad legal local.

La indemnización que pueda corresponder debe ser razonable, justa y estar adaptada a las prácticas locales y requisitos legales y regulatorios. Esto se puede adaptar en función del caso, a fin de tener en cuenta aspectos como la importancia estratégica del puesto, la confidencialidad, sustitución, etc. Deberá ser aprobada por los Directivos de Recursos Humanos facultados para ello, así como por el nivel jerárquico de negocio que corresponda.

Si se efectuaran pagos por extinción de la relación laboral fuera de la política y práctica estándar, es necesario conservar la documentación oportuna, incluida la fundamentación y los justificantes de la excepción.

Malus y Clawback

El Malus y el Clawback podrán aplicarse a toda la retribución variable para los tomadores de riesgos significativos, así como a la devengada y/o satisfecha por cualquier otro empleado para quien se determine que quedaría sujeto a la aplicación de Cláusulas Malus y Clawback de conformidad con la regulación de un plan de retribución variable específico.

Prestaciones de jubilación

Banco Santander realiza anualmente desde 2013 aportaciones al sistema de previsión en beneficio de los consejeros ejecutivos y altos directivos, en proporción a sus respectivas bases pensionables, hasta que aquellos abandonen el Grupo, o hasta su jubilación en el Grupo, fallecimiento o invalidez (incluyendo, en su caso, durante la prejubilación).



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.	✓	 16	Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	p. 90				✓	 16	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.	✓	 16	Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-28	Afiliación a asociaciones	p. 23-24				✓	 17	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.				✓	 17	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.				✓	 8	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				✓	 16	Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
3-2	Lista de temas materiales	p. 99-101				✓	 16	Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 99-101					 16	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					 16	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					 16	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					 16	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.	✓	 12	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 CyGEl 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 CyGEl. (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: $\frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas del mes iHC activo 2da qna del mes i12i} \times 100}{\sum \text{Total de operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región.}}$ 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	

Índice de contenidos SASB (Sustainability Accounting Standards Board)

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta	Verificación
Seguridad de los datos	Banca Comercial (FN-CB)	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	FN-CB-230a.2	Véase la sección "Privacidad, protección de datos y ciberseguridad" en el capítulo Gobierno Corporativo p. 92-94.	✓
	Financiación al Consumo (FN-CF)		FN-CF-230a.3		
Generación de inclusión y capacidad financieras	Banca Comercial (FN-CB)	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	FN-CB-240a.4	Véase la sección "Educación Financiera" en el capítulo Bienestar y desarrollo de las personas p.61.	✓
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	Banca Comercial (FN-CB)	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en el análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Véase la sección "Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático" en el capítulo Huella ambiental p.34-35. 4. Actualmente, no hay cálculo de reserva incluyendo factores ESCC. Por el momento, no hay un requerimiento que así lo solicite. 7. Información no disponible. Se planea realizar un análisis de escenarios en los próximos años. 8.1. Se planea realizar un análisis de activos en los próximos años. 9. Información no disponible. Actualmente nos encontramos trabajando para identificar la información necesaria para en el futuro realizar este tipo de ejercicios.	✓
Ética empresarial	Banca Comercial (FN-CB)	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	FN-CB-510a.2	Véase la sección "Línea Ética" en el capítulo Gobierno Corporativo p.90.	
	Actividades de Gestión y Custodia de Activos (FN-AC)		FN-AC-510a.2		
	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)		FN-IB-510a.2		
Diversidad e inclusión entre los empleados	Actividades de Gestión y Custodia de Activos (FN-AC)	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	FN-AC-330a.1	Véase la sección "Empleo" en el capítulo Bienestar y desarrollo de las personas p. 41. 2 y 6. Grupo racial/étnico no disponible. Santander México no posee información que de manera voluntaria hayan proporcionado los empleados respecto a sus grupos raciales/étnicos. Lo anterior derivado del respeto que observamos al derecho de las personas para preservar su identidad y evitar incurrir en actos de discriminación. 3. Santander México hace referencia a México como región, por lo que no clasifica a sus empleados de acuerdo con el Folleto de instrucciones de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de Estados Unidos. Para los códigos FN-AC330a.1 y FN-IB-330a.1, las categorías de empleados utilizadas por Banco Santander México y en concordancia con lo establecido por SASB en su guía de aplicación de estándares, son las siguientes: Directores y Subdirectores (dirección ejecutiva), Gerentes (dirección no ejecutiva), Administrativos y Operativos (profesionales y todos los demás empleados). Al 31 de diciembre de 2022 los porcentajes de representación del género respecto al número total de empleados de cada categoría son: Directores: 72% hombres y 28% mujeres; Subdirectores: 56% hombres y 44% mujeres; Gerentes: 50% hombres y 50% mujeres; y Administrativos y Operativos: 38% hombres y 62% mujeres.	✓
	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)		FN-IB-330a.1		

Carta de Verificación GRI

DocuSign Envelope ID: 9570D216-F306-4E27-A811-B1C52463B14F



Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sustentabilidad de 2022 identificados en el Informe de Banca Responsable 2022 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 2022 (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 2022, han sido presentados de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Indicadores de sustentabilidad

Los indicadores de sustentabilidad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2022 se resumen a continuación:

Indicador	Parámetro de contabilidad
2-1	Detalles Organizacionales
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
2-4	Actualización de la información
2-5	Verificación externa
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
2-9	Estructura de gobernanza y composición
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
2-15	Conflictos de interés
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
2-20	Proceso para determinar la remuneración
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
2-23	Compromisos y políticas
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas
2-28	Afiliación a asociaciones

PricewaterhouseCoopers S.C., Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, México, CP 11580
T: 5263-6000, F: 5263-6010, www.pwc.com/mx

DocuSign Envelope ID: 9570D216-F306-4E27-A811-B1C52463B14F



2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés
2-30	Convenios de negociación colectiva
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales
3-2	Lista de temas materiales
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
302-1	Consumo de energía dentro de la organización
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
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
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo.
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario.

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 del 2022 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2022 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 (en adelante "el Criterio") y se describen en la sección "Índice de contenidos GRI" en la página 127 del Informe de Banca Responsable 2022.

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.

DocuSign Envelope ID: 9570D216-F306-4E27-A811-B1C52463B14F



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 extensos que un trabajo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor que el aseguramiento que se podría haber obtenido de haber llevado a cabo un trabajo de aseguramiento razonable. Por lo tanto, no emitimos una opinión de aseguramiento razonable respecto a si los indicadores de sustentabilidad fueron presentados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con el Criterio.

DocuSign Envelope ID: 9570D216-F306-4E27-A811-B1C52463B14F



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 2022 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio.¹

PricewaterhouseCoopers, S.C.



C.P.C José Vicente Güendulain

Ciudad de México

05 de mayo de 2023

¹ El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México es responsabilidad de 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.

Carta de Verificación SASB

DocuSign Envelope ID: B044B550-C2D2-41E1-82CD-AA841C1094D9



Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sustentabilidad de 2022 identificados en el Informe de Banca Responsable 2022 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 SASB (Sustainability Accounting Standards Board)" del Informe de Banca Responsable 2022 (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 del 2022, han sido presentados de conformidad con los Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) de las industrias: Banca Comercial, Financiación al Consumo, Banca de Inversión y Corretaje en su versión 2018-10 y Actividades Gestión y Custodia de Activos en su versión 2021-12.

Indicadores de sustentabilidad

Los indicadores de sustentabilidad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2022 se resumen a continuación:

Estándar SASB	Indicador	Parámetro de contabilidad
ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y CUSTODIA DE ACTIVOS (FN-AC)	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados.
BANCA COMERCIAL (FN-CB)	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.
BANCA COMERCIAL (FN-CB)	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infabancarizados o desatendidos.
BANCA COMERCIAL (FN-CB)	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en el análisis de crédito.
FINANCIACIÓN AL CONSUMO (FN-CF)	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.
BANCA DE INVERSIÓN Y CORRETAJE (FN-IB)	FN-IB-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados.

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 2022 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2022 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

PricewaterhouseCoopers S.C., Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, México, CP 11580
T: 5263-6000, F: 5263-6010, www.pwc.com/mx

DocuSign Envelope ID: B044B550-C2D2-41E1-82CD-AA841C1094D9



Criterio

El criterio utilizado por Banco Santander para preparar los indicadores de sustentabilidad son los Estándares del SASB de las industrias: Banca Comercial, Financiación al Consumo, Banca de Inversión y Corretaje en su versión 2018-10 y Actividades Gestión y Custodia de Activos en su versión 2021-12 (en adelante "el Criterio") y se describen en la sección "Índice de contenidos SASB (Sustainability Accounting Standards Board)", en la página 136 del Informe de Banca Responsable 2022.

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 Information 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 de 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.

DocuSign Envelope ID: B044B550-C2D2-41E1-82CD-AA841C1094D9



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 extensos 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 2022 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio. †

PricewaterhouseCoopers, S.C.

DocuSigned by:
A-V

35A03AFC156F457

C.P.C José Vicente Güendulain

Ciudad de México

05 de mayo de 2023

† El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México es responsabilidad de 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.