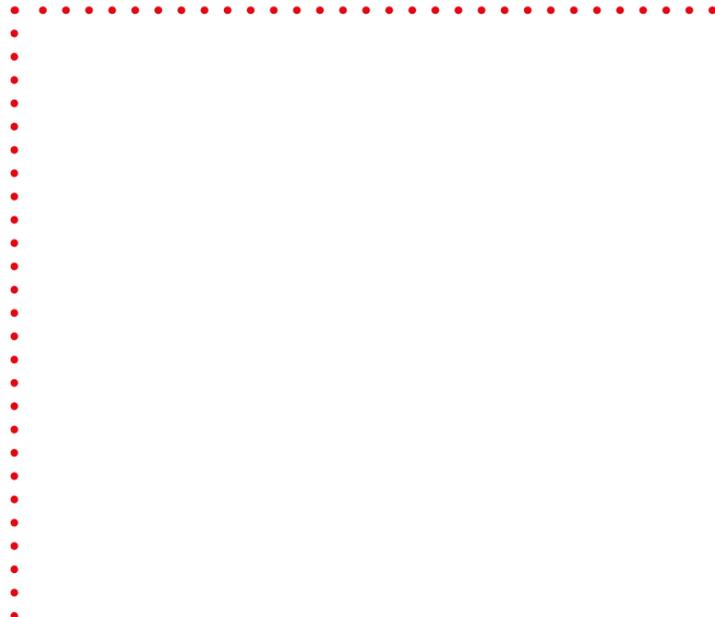




**Informe de  
Banca Responsable  
2021**



# Índice de contenido

<b>01.</b> Grupo Santander (Global)	IV
• Modelo de negocios y estrategia	VI
• Banca Responsable	XIV
• Datos destacados 2021	XXIV
<b>02.</b> Acerca de Santander México	4
• Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México	6
• Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México	10
<b>03.</b> Hacemos Banca Responsable	14
• Perfil Santander	18
• Cultura corporativa	22
• Modelo de Banca Responsable	28
• Valor para nuestros grupos de interés	32
<b>04.</b> Los más altos estándares: Gobierno Corporativo	36
• Estructura	40
• Asociaciones	54
• Gestión de riesgos	60
• Ética empresarial	66
<b>05.</b> Agenda de Banca Responsable	74
• Resultados históricos	76
• Compromisos Públicos	78
• En transición hacia una economía verde	80
• Premios y reconocimientos	82
Nuevo Entorno Empresarial	86
• Valor para nuestro equipo	92
• Valor para nuestros clientes	118
• Transformación digital	136
Crecimiento Inclusivo y Sostenible	144
• Inclusión y empoderamiento financiero	152
• Huella ambiental	166
• Educación superior	184
• Inversión en la comunidad	192
<b>06.</b> Acerca de nuestro Informe	202
• Proceso de elaboración del Informe	204
• Materialidad	206
• Anexos	208
• Índices	226
• Carta de verificación	246



# Grupo Santander (Global)

- ➔ Modelo de negocios y estrategia
- ➔ Banca Responsable
- ➔ Datos destacados 2021



## Mantenemos nuestra cultura **Santander Way...**



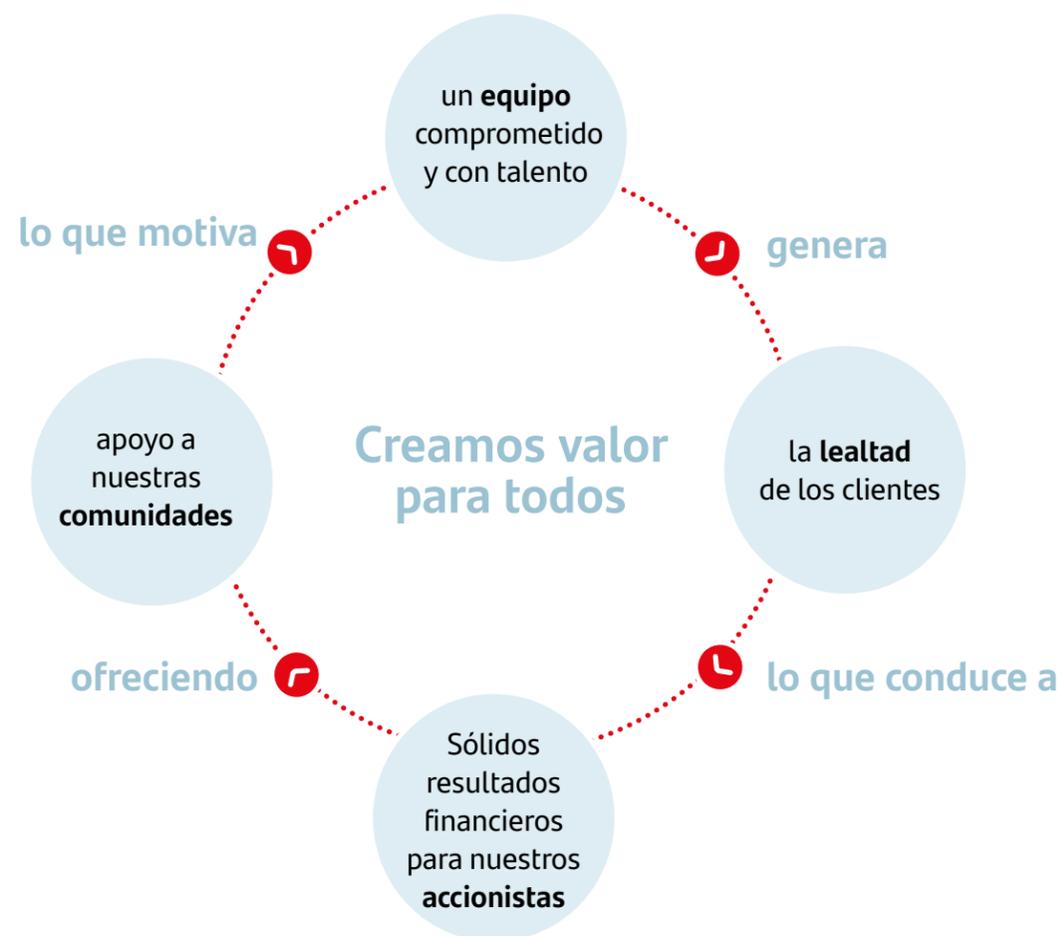
**Nuestra misión**  
Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



**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.



**Cómo hacemos las cosas**  
Todo lo que hacemos ha de ser **Sencillo, Personal y Justo.**



## Nuestro **modelo de negocio**: nuestra orientación al cliente, escala y diversificación son las bases para generar valor para nuestros accionistas

### 01. Orientación al cliente

Fortaleciendo las relaciones con nuestros clientes a través de una propuesta de valor más sencilla, una excelente experiencia del cliente y de nuestra oferta digital

- Hemos aumentado el número de clientes en los últimos siete años, especialmente en 2021, con un crecimiento equilibrado por regiones y negocios.
- Nuestro objetivo es continuar mejorando la experiencia y satisfacción de los clientes.
- También estamos ayudando a una nueva generación de clientes mediante nuevas formas de gestionar en sus finanzas, lo que se ha reflejado en una mayor digitalización (54% de ventas digitales sobre el total de ventas en 2021).

**Cientes totales**  
**153mn**  
+5mn en 2021  
+32mn desde 2015

**Top 3 en satisfacción al cliente<sup>A</sup>**  
8 países

A. NPS - Benchmark interno de satisfacción de clientes particulares, auditado por Stiga / Deloitte en 2S'21

### 02. Nuestra escala

Escala local y alcance global

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

**Top 3<sup>A</sup>**  
en 10 de nuestros mercados



A. Cuota de mercado en la actividad crediticia a septiembre de 2021, incluyendo solo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido se refiere al mercado hipotecario (fuente: Bancos Centrales). Digital Consumer Bank (DCB) se refiere a la financiación de auto en la mayoría de mercados europeos en los que opera (fuente: información de asociaciones locales de auto e información de mercado reportada por las unidades de SCF).

### 03. Diversificación

Nuestra diversificación geográfica y de negocios nos permite superar los desafíos regionales en los mercados y negocios en los que operamos

- Diversificación geográfica equilibrada entre mercados desarrollados y emergentes.
- Diversificación del negocio en los distintos segmentos de clientes (particulares, PyMEs, empresas y grandes empresas).
- Nuestra diversificación es una fuente de gran fortaleza y de estabilidad en los ingresos.



A. Beneficio ordinario atribuido de 2021 por región. Sobre las áreas operativas sin incluir el Centro Corporativo.

Nuestro modelo se refleja en la resiliencia de nuestro negocio. Es una fortaleza competitiva que sigue siendo un elemento de diferenciación.



## Continuamos ejecutando nuestras tres prioridades estratégicas:



### 1. One Santander

Nuestro objetivo es crear un banco más eficiente, rentable y sostenible. Este proyecto incluye la mejora del servicio a los clientes, nuestra estrategia omnicanal, y un modelo operativo común en cada región.



### 2. PagoNxt

Nuestra plataforma tecnológica común que unificará todos los pagos de los clientes de Santander.



### 3. Digital Consumer Bank

Combinación de nuestros negocios de auto y consumo, creado a partir de la tecnología de Openbank – el banco 100% digital de Santander – para acelerar la transformación tecnológica de nuestro negocio de financiación al consumo para mantener su elevada rentabilidad y crecimiento.

## 1. One Santander:

Europa	Aspectos destacados 2021			Estrategia para 2022
	Créditos	Recursos	Eficiencia	
	EUR 576 MM ↑ +3%	EUR 712 MM ↑ +6%	51.0% ↓ -5.4pp	<b>Crecimiento rentable</b> en clientes particulares.  <b>Propuesta de valor diferencial para PyMEs</b> apalancándonos en PagoNxt.  <b>Disciplina en la asignación de capital;</b> creciendo en Santander Corporate & Investment Banking y Wealth Management & Insurance.  <b>Modelo operativo común</b> para conseguir el objetivo de ahorro de EUR 1,000mn a finales de 2022.  <b>Normalización del coste del crédito.</b>
	Coste del crédito 0.39% ↓ -19pb	Beneficio EUR 3.0 MM ↑ +110%	RoTE <sup>A</sup> 7.4 % ↑ +3.8pp	

Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).

A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 9.9% (+5.4pp).

Norteamérica	Aspectos destacados 2021			Estrategia para 2022
	Créditos	Recursos	Eficiencia	
	EUR 134 MM ↑ +4%	EUR 137 MM ↑ +9%	45.6 % ↑ +1.8pp	<b>Posicionados para mantener rentabilidades superiores al coste del capital en nuestros principales negocios.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reorientando nuestro negocio hacia financiación al consumo, donde somos líderes.</li> <li><b>Simplificación: disciplina en la asignación de capital;</b> saliendo del negocio hipotecario y revisando segmentos de banca comercial e industrial.</li> <li><b>Sinergias de inversiones estratégicas de 2021;</b> (Amherst Pierpont / minoritarios de SC USA)<sup>B</sup>.</li> </ul>
	Coste del crédito 0.93% ↓ -199pb	Beneficio EUR 3.1 MM ↑ +109%	RoTE <sup>A</sup> 13.1 % ↑ +6.2pp	

Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).

A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 24.6% (+13.8pp).

B. La adquisición de los minoritarios de SC USA finalizó el 31 de enero de 2022. La anunciada adquisición de Amherst Pierpont se encuentra pendiente de cierre, de aprobación regulatoria y otras condiciones.

Sudamérica	Aspectos destacados 2021			Estrategia para 2022
	Créditos	Recursos	Eficiencia	
	EUR 129 MM ↑ +12%	EUR 162 MM ↑ +9%	35.0% ↓ -1.0pp	<b>Crecimiento a doble dígito</b> en los segmentos minoristas.  <b>Líder en financiación al consumo</b> en la región.  <b>Acelerando la conectividad</b> en los segmentos Corporativo y Santander Corporate & Investment Banking.  <b>Capacidades y experiencia en gestión de Riesgos</b> para controlar el coste del crédito.  Los negocios de comisiones y los servicios transaccionales impulsarán el crecimiento de la "recurrencia" del 70% actual hasta ~80% gracias a las <b>plataformas de pagos del Grupo.</b>
	Coste del crédito 2.60% ↓ -72pb	Beneficio EUR 3.3 MM ↑ +24%	RoTE <sup>A</sup> 20.3 % ↑ +2.6pp	

Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).

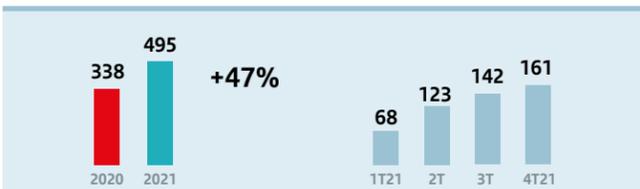
A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 9.9% (+5.4pp).

## Construimos un Banco más responsable integrando criterios ASG en nuestras prioridades estratégicas

One Santander se ha centrado en 2021 en ayudar a los clientes en su transición a la economía verde. Para ello, ha desarrollado productos verdes y servicios, aunando esfuerzos en todas las geografías, a la vez que promueve la salud financiera de nuestra diversa base de clientes, especialmente de los más vulnerables.

## 2. PagoNxt

Evolución del beneficio en 2021<sup>A</sup>



Merchant acquiring

Getnet<sup>#</sup>

Bancos Santander con Getnet	Volumen total de pagos (TPV) <sup>B</sup>	Total comercios activos
6	EUR 116 MM ↑ +50%	1.2 mn

International Trade

One Trade

Bancos Santander con One Trade	One Trade empresas / negocios activos	Crecimiento ingresos Ebury <sup>C</sup>
8	>8,000	+30 %

Estrategia para 2022

Continuar expandiendo nuestras plataformas globales.

Consolidar nuestra posición de liderazgo en retail a través de Getnet.

Desarrollar los servicios de pagos internacionales de One Trade.

Implementar la funcionalidad instantánea de Payments Hub en varios países.

Continuar **migrando** gradualmente la plataforma global de servicios de pago y de inclusión financiera de Superdigital en Latinoamérica.

**Construimos un Banco más responsable integrando criterios ASG en nuestras prioridades estratégicas**

PagoNxt se ha centrado en 2021 en seguir desarrollando soluciones para particulares, como Superdigital, para combatir la exclusión financiera en Latinoamérica, e incentivar el emprendimiento a través de soluciones para comercios, como Getnet.

A. Datos y variaciones en el año en euros constantes.

B. TPV: Volumen total de pagos.

C. Cambios en euros constantes (estimación del ejercicio fiscal de mayo'21-abril'22 frente a mayo'20-abril'21). Datos de contabilidad de gestión.

## 3. Digital Consumer Bank

Aspectos destacados 2021			Estrategia para 2022
Créditos <b>EUR 117 MM</b> ↓ -1%	Recursos <b>EUR 58 MM</b> ↑ +10%	Eficiencia <b>45.0%</b> 0.0pp	Nuestro objetivo es convertirnos en el mayor banco digital de consumo, a partir de la presencia de SCF en financiación de auto y de consumo, aprovechando la tecnología de Openbank y reforzando nuestra posición de liderazgo a través de alianzas estratégicas.
Coste del crédito <b>0.46%</b> ↓ -38pb	Beneficio <b>EUR 1.3 MM</b> ↑ +16%	RoTE <sup>A</sup> <b>14.0 %</b> ↑ +2.3pp	<b>Auto:</b> reforzar nuestra posición de liderazgo en la financiación de automóviles, con foco en <i>leasing</i> y suscripciones.
			<b>Consumer (non-auto):</b> ganar cuota de mercado en soluciones de financiación al consumo, creciendo en <i>e-commerce</i> , <i>checkout lending</i> y <i>buy now, pay later</i> (BNPL).
			<b>Simplificación:</b> acelerar la digitalización para transformar el negocio y mejorar la eficiencia.

Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).

A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 9.9% (+5.4pp).

**Construimos un Banco más responsable integrando criterios ASG en nuestras prioridades estratégicas**

Digital Consumer Bank se ha centrado durante 2021 en el desarrollo de soluciones financieras verdes (tanto en créditos al consumo como en préstamos de vehículos), a la vez que ha avanzado en la medición de emisiones financiadas en su cartera de crédito.

**Compromisos ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo): estamos generando valor para nuestros accionistas al centrarnos en un crecimiento rentable de manera responsable.**

En 2021, cumplimos nuestros compromisos ASG, apoyando a nuestros clientes en su transición a una economía verde y empoderando financieramente a más personas



Nota: información auditada.

A. Solo el negocio global de SCIB.

B. Todos los segmentos, excepto SCIB y WM&I.

C. Activos bajo gestión en artículo 8 y 9 (SFDR) de SAM, más fondos de terceros y otros productos ASG de acuerdo con la taxonomía de la UE de Banca Privada. Aplicamos criterios ASG equivalentes a los fondos de SAM en América Latina.

D. Banco Santander, S.A. se convirtió en el principal asesor financiero en *project finance* de energías renovables en 2021, con una asignación crediticia total de USD 10,300 millones y una cuota de mercado del 28%, según las listas de energías limpias Bloomberg NEF del segundo semestre de 2021.

Seguimos avanzando en nuestros compromisos ASG a 2025 y en nuestro compromiso de emisiones netas 0 en 2050. Ya hemos fijado en 2021 los primeros objetivos de descarbonización, apoyando a la transición verde:

- Reducir nuestra exposición al carbón térmico a 0 en 2030.
- Alinear nuestra cartera de generación de energía eléctrica con el Acuerdo de París en 2030.



# Banca Responsable



Ana Botín, presidenta Banco Santander

## Nuestro enfoque

Cumpliendo con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, crecemos como negocio y ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales.

### Nuestra estrategia es...

A

Cumplir con nuestra ambición de lograr cero emisiones netas de carbono para 2050, estableciendo objetivos de descarbonización, ayudando a nuestros clientes en la transición a una economía más sostenible, y manteniéndonos neutros en carbono en nuestras propias operaciones.

S

Apoyar un crecimiento inclusivo a través de la capacitación y el empoderamiento financiero, el apoyo a la educación, la empresa y el empleo, y la creación de equipos diversos y con talento.

G

Incorporar comportamientos, procesos y políticas que nos permitan asegurar que siempre actuamos de manera responsable, escuchando a nuestros grupos de interés y tratándoles de forma Sencilla, Personal y Justa, todo ello basado en una sólida gobernanza y una gestión prudente de los 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.

## Lo que importa a nuestros grupos de interés

### Escucha activa y creación de valor

Hacemos encuestas y tenemos canales de comunicación directa con nuestros empleados. Escuchamos las opiniones y necesidades de nuestros clientes a través de plataformas interactivas. Analizamos e identificamos los riesgos y oportunidades de nuestro negocio, para evaluar nuestro impacto en la comunidad y crear valor. Y respondemos a las demandas de los principales analistas, inversores e índices interesados en cuestiones ASG.

Nos mantenemos al día en cuanto a nuevos reglamentos y mejores prácticas en todo el mundo. Participamos en consultas con autoridades, asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en la formulación de políticas sobre el desarrollo sostenible.

También participamos en importantes iniciativas locales e internacionales para apoyar un crecimiento inclusivo y sostenible.

### Principales canales de diálogo

 <b>Empleados</b>	<b>86%</b> de los empleados participaron en la encuesta de compromiso 2021.	<b>4,338</b> comunicaciones recibidas a través de canales éticos.	
 <b>Clientes</b>	<b>+4 millones</b> de encuestas para medir y supervisar la satisfacción de los clientes.	<b>+45,000</b> entrevistas a personas con cuenta bancaria sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.	<b>478,586</b> reclamaciones recibidas.
 <b>Accionistas</b>	<b>15,260</b> entrevistas a accionistas sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.	<b>18,695</b> consultas a accionistas e inversores a través de estudios y encuestas de calidad.	<b>139,301</b> consultas gestionadas a través de buzón electrónico, teléfono, WhatsApp y reuniones virtuales.
 <b>Comunidades</b>	<b>997</b> universidades e instituciones académicas con acuerdos. <sup>A</sup>	<b>+ 1,400</b> colaboraciones con instituciones y entidades sociales.	<b>+300</b> perfiles y <b>+25</b> millones de seguidores en redes sociales.

A. Este dato solo incluye las universidades con acuerdos de Santander Universidades. Añadiendo los datos de Universia, la cifra total es de 1,415 universidades e instituciones académicas con acuerdos en 28 países.

## Análisis e identificación de aspectos relevantes

Elaboramos de forma periódica un análisis para identificar aquellos aspectos ambientales, sociales y de gobierno que son más relevantes para nuestros distintos grupos de interés. En 2021 realizamos una revisión en profundidad de nuestro análisis, que incluyó una aportación más directa de nuestros grupos de interés (entrevistas y encuestas internas y externas), en línea con las mejores prácticas. Siguiendo la propuesta de la nueva directiva europea de Información Corporativa de Sostenibilidad (CSRD) y las recomendaciones de los principales estándares de reporte de información ASG, aplicamos el principio de doble materialidad: (1) financiera (cómo las cuestiones ASG repercuten en los resultados financieros); y (2) medioambiental y social (cómo la acción ASG repercute en la sociedad y el medio ambiente).

### Fases del análisis

- **Fase 1**  
Análisis del contexto internacional, las tendencias clave y nuestro modelo de negocio. Identificación de 15 temas ASG que son relevantes para Banco Santander.
- **Fase 2**  
Realización de talleres, encuestas y entrevistas individuales para establecer prioridades y recabar la opinión de nuestros grupos de interés (clientes, empleados, altos directivos, inversores y ONG).
- **Fase 3**  
Asignación de pesos y ponderación de los 15 temas ASG para clasificarlos por orden de importancia para el Banco.

### Inputs del análisis

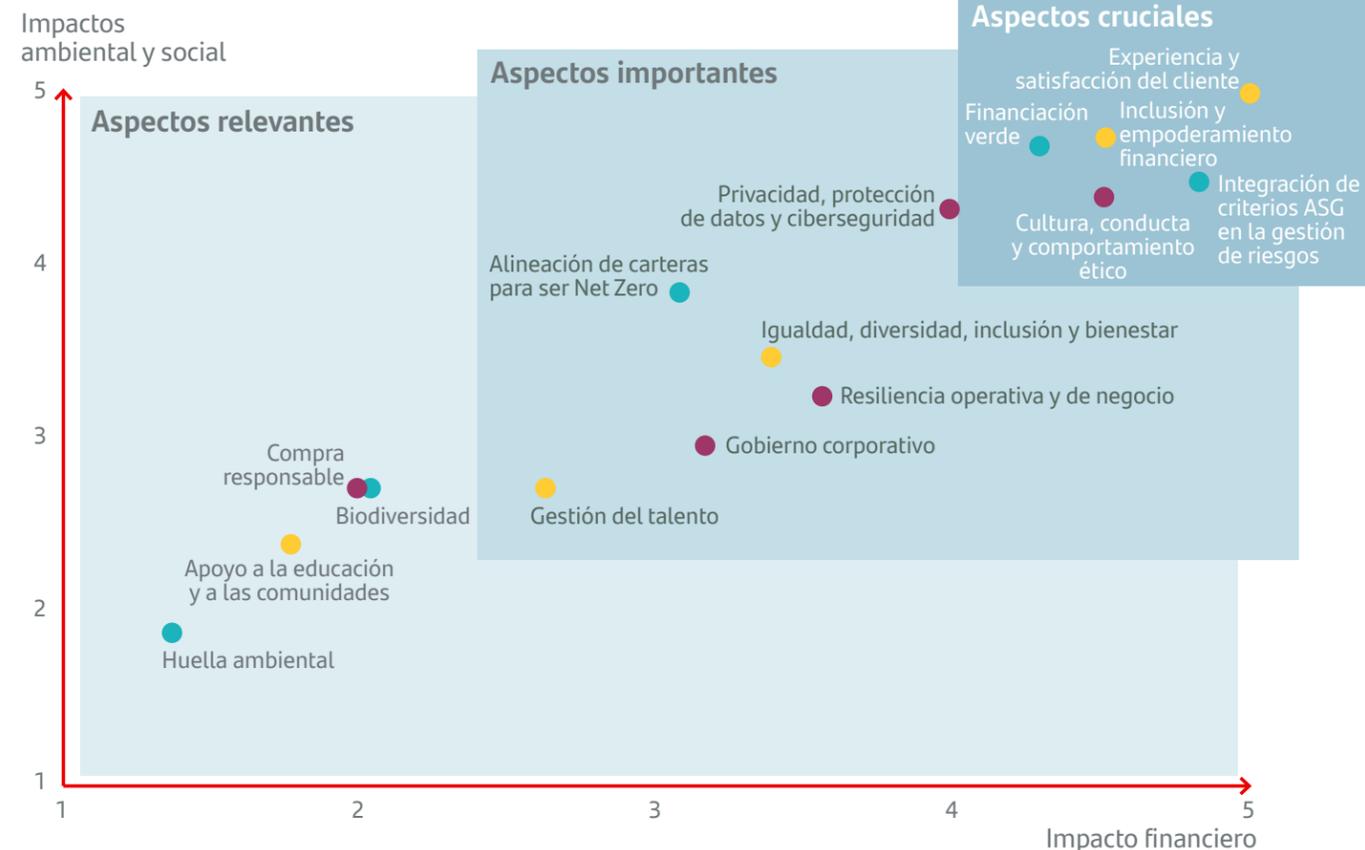
#### Contexto global y del sector financiero

- Requerimientos de los reguladores e instituciones internacionales (por ejemplo: la taxonomía de la UE)
- Marcos, normas y estándares de reporte de sostenibilidad (como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, los Principios de Banca Responsable, el Task Force on Climate-related Financial Disclosures, el Global Reporting Initiative, o el Sustainability Accounting Standards Board...)
- Requerimientos de analistas e índices ASG
- Tendencias de reporte en el sector financiero (análisis de pares)

#### Opinión de grupos de interés

<b>Clientes</b>	9,000 encuestas realizadas, en 9 países.
<b>Empleados</b>	500 encuestas en cada país y también en el centro corporativo (más de 1,800 respuestas).
<b>Alta dirección</b>	Sesión específica de materialidad en nuestra reunión anual de la alta dirección. Entrevistas individuales con responsables de áreas corporativas, negocios globales y unidades locales.
<b>Inversores</b>	Entrevistas con principales inversores.
<b>ONG</b>	Entrevistas individuales con ONG de relevancia internacional.

## Matriz de aspectos relevantes para Grupo Santander<sup>A</sup>



## Conclusiones y cambios respecto a 2020

### Ambiental

Las "finanzas verdes" y la "inclusión de criterios ASG en la gestión de riesgos" se identifican como temas cruciales. La "alineación de nuestras carteras" con la ambición Net Zero a 2050 es un tema importante. En 2020, la "estrategia climática" tenía una importancia media y "productos y servicios ASG" baja/media.

### Social

La "experiencia y satisfacción del cliente" siguen siendo aspectos cruciales. El "empoderamiento y la inclusión financiera" se encuentra ahora entre los temas cruciales. En 2020, la "satisfacción del cliente" fue también uno de los tres temas más relevantes.

### Buen gobierno

Temas como "Cultura, conducta y comportamiento ético" y "Privacidad, protección de datos y ciberseguridad" aumentan su importancia. En 2020: "Cumplimiento y gestión de riesgos" tenía una importancia media y "Ciberseguridad y protección de datos" tenía una importancia baja.

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

## Prioridades ASG

Nuestro análisis de aspectos relevantes nos ha permitido identificar y priorizar 15 temas ASG en los que debemos centrarnos.

### Temas cruciales

**Experiencia y satisfacción del cliente**  
Apoyar a los clientes y a las economías locales con productos y servicios que satisfagan sus necesidades. Dándoles un trato sencillo, personal y justo. Innovar y utilizar las tecnologías digitales para maximizar el acceso a los productos y servicios.

**Inclusión y empoderamiento financiero**  
Diseñar, desarrollar y ofrecer productos y servicios que garanticen el acceso al sistema financiero y satisfagan las necesidades de crédito de los micro-emprendedores. Fomentar la resiliencia a través de la educación financiera.

**Financiación verde**  
Acompañar a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono, mediante la incorporación de criterios medioambientales en los productos y los análisis de riesgo, y el apoyo al crecimiento de las finanzas sostenibles.

**Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos**  
Garantizar que nuestro marco de gestión de riesgos incorpora riesgos medioambientales (por ejemplo, el clima) y sociales (por ejemplo, los derechos humanos) de los clientes y las operaciones, y que los recoge en sus políticas y procedimientos.

**Cultura, conducta y comportamiento ético**  
Garantizar una conducta ejemplar por parte de todos (Sencilla, Personal y Justa), una adecuada gestión de riesgos, la escucha activa de empleados, la total transparencia hacia los clientes, el comportamiento ético y la aplicación de las mejores políticas y controles.

### Temas importantes

**Privacidad, protección de datos y ciberseguridad**  
Gestión de los riesgos derivados de la recogida, conservación y uso de la información personal.

**Alineación de carteras para lograr ser Net Zero en 2050**  
Medir y analizar la huella de carbono de nuestras carteras y alinearlas con el Acuerdo de París aplicando las medidas, metodologías y objetivos necesarios para alcanzar ser Net Zero en 2050.

**Igualdad, diversidad, inclusión y bienestar**  
Avanzar en la igualdad, la salud, el bienestar emocional y financiero y el respeto entre los empleados, con tolerancia cero al acoso y la discriminación.

**Resiliencia operativa y de negocio**  
Adaptarse a un entorno cambiante (incluyendo eventos adversos), mantener la resiliencia del negocio y construir sobre las prioridades estratégicas (One Santander, Digital Consumer Bank y PagoNxt).

**Gobierno corporativo**  
Garantizar un gobierno corporativo eficaz para seguir creando valor para el accionista, manteniendo una asignación eficiente del capital, y asegurar un crecimiento rentable de manera responsable que satisfaga las expectativas de nuestros grupos de interés. Incluir criterios ASG en los esquemas de retribución variable.

**Gestión y desarrollo**  
Atraer y retener una mano de obra productiva y con talento, con beneficios y oportunidades de desarrollo. Garantizar la meritocracia.

### Otros temas relevantes

**Huella ambiental**  
Reducción de los impactos operativos directos e indirectos de la cadena de valor mediante la gestión de la energía y el agua; el uso y el reciclaje de materiales; y el diseño de edificios eficientes (incluidas las iniciativas para que los empleados evalúen y reduzcan su huella).

**Compra responsable**  
Evaluar e integrar criterios ASG en la gestión y homologación de proveedores para gestionar los riesgos asociados a la reputación y a la calidad de servicio.

**Educación y otros apoyos a las comunidades**  
Apoyar la educación, empleabilidad y emprendimiento universitario a través de Santander Universidades, conectando a las startups y a las PyMEs con el talento, los clientes, la formación y otros recursos. Apoyar el bienestar de la comunidad y mejorar la vida de las personas en riesgo de exclusión.

**Biodiversidad**  
Gestionar el impacto que los productos y servicios financieros tienen en los ecosistemas y la biodiversidad, incluyendo (pero sin limitarse a) la extracción de recursos naturales, el cultivo y el desarrollo de proyectos.

La identificación y priorización de los aspectos relevantes ha permitido establecer también un ambiciosa agenda para el periodo 2022-2025.

<b>A</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Planes de acción</b>
	Cumplir con nuestra ambición de lograr cero emisiones netas de carbono para 2050, estableciendo objetivos de descarbonización, ayudando a nuestros clientes en la transición a una economía más sostenible, y manteniéndonos neutros en carbono en nuestras propias operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar nuestra <b>estrategia climática</b> para alcanzar la ambición de <b>cero emisiones netas en 2050</b>.</li> <li>Desarrollar nuestra oferta de valor para apoyar la <b>transición a una economía verde y las finanzas sostenibles</b> en todas las unidades del Grupo.</li> <li>Avanzar en la integración de criterios ambientales, sociales y climáticos en la <b>gestión de riesgos</b>.</li> </ul>

<b>S</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Planes de acción</b>
	Apoyar un crecimiento inclusivo a través de la capacitación y el empoderamiento financiero, el apoyo a la educación, la empresa y el empleo, y la creación de equipos diversos y con talento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir promoviendo un lugar de trabajo <b>diverso e inclusivo</b> que fomente el <b>bienestar de los empleados</b>.</li> <li>Seguir mejorando la <b>experiencia</b> y la <b>satisfacción</b> del cliente.</li> <li>Fortalecer y ampliar nuestra propuesta de <b>empoderamiento e inclusión financiera</b>.</li> </ul>

<b>G</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Planes de acción</b>
	Incorporar comportamientos, procesos y políticas que nos permitan asegurar que siempre actuamos de forma responsable, escuchando a nuestros grupos de interés y tratándoles de forma Sencilla, Personal y Justa, todo ello basado en una sólida gobernanza y una gestión prudente de los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar nuestra <b>cultura, la conducta y el comportamiento ético</b>. Transmitir los nuevos comportamientos de The Santander Way.</li> <li>Colaborar, escuchar y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés (analistas ASG, índices, ONG, etc.).</li> </ul>

### Compromisos a futuro

	Cifra 2021	Objetivo	Periodo
1. Electricidad consumida de fuentes renovables (%)	75%	100%	en 2025
2. Eliminar la exposición de nuestras carteras de energía y minería al carbón térmico (miles de millones)	7	0 exposición	en 2030
3. Reducir la intensidad de las emisiones de nuestra cartera de producción de energía <sup>A</sup>	0.23tCO <sub>2</sub> e/MWh	0.18tCO <sub>2</sub> e/MWh 0.11 tCO <sub>2</sub> e/MWh	en 2025 en 2030
4. Financiación verde movilizada (miles de millones de euros) <sup>B</sup>	65.7	120 220	2019-2025 2019-2030
5. Inversión sostenible (miles de millones de euros en activos bajo gestión con criterios ASG)	27	100	en 2025
6. Personas empoderadas financieramente (millones)(acumulado) <sup>B</sup>	7.5	10	2019-2025
7. Mujeres en posiciones directivas	26.3%	30%	en 2025
8. Equidad salarial de género	1%	0%	en 2025

### Manteniendo nuestros esfuerzos para:

• Ser neutros en carbono

• No utilizar plásticos de un solo uso en nuestros edificios y oficinas

• Tener entre 40-60% de mujeres en nuestro consejo

A. La cifra de 2021 de 0.23 tCO<sub>2</sub>e/MWh corresponde con el último dato disponible de la cartera (año 2019).

B. La cifra de 2021 es un dato acumulado desde 2019.

## Gobierno

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.

También refuerza nuestro compromiso con la Agenda 2030: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el Acuerdo de París y los Principios de La Banca Responsable.

### 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. De forma adicional, en 2021, la función de Banca Responsable pasó a formar parte del proceso de aprobación de políticas, para asegurar la integración de criterios de sostenibilidad en todas ellas.

### Principales políticas que apoyan la integración de criterios ASG en nuestro modelo de negocio<sup>A</sup>



### Otras políticas que apoyan nuestra estrategia de banca responsable



A. Estas políticas son aprobadas por el Consejo de Administración y (excepto la política de sectores sensibles) están disponibles en nuestra página web corporativa.  
 B. Incluye los principios de diversidad e inclusión de Banco Santander y el estándar de voluntariado corporativo.  
 C. Incluye los principios de protección del consumidor financiero.  
 D. Incluye los principios sobre el comportamiento responsable de los proveedores. Estos principios están disponibles en nuestra web corporativa.  
 E. Nuestra estrategia fiscal y un extracto de nuestra política fiscal están disponibles en nuestra web corporativa.  
 F. Actualizada y disponible en nuestra web corporativa.

## Órganos de decisión y control

### Consejo de administración

Aprueba y supervisa la aplicación de las políticas y estrategias relacionadas con la cultura y los valores corporativos, las prácticas responsables y la sostenibilidad. También vela por que todos los empleados del Grupo conozcan los códigos de conducta y actúen de forma ética, y vela por el cumplimiento de las leyes, costumbres y buenas prácticas de los sectores y países en los que operamos.

### Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC)

(Se reúne un mínimo de cuatro veces al año)  
 Apoya al consejo en la supervisión del programa y la estrategia de banca responsable del Grupo.

### Foro de banca responsable

(Se reúne un mínimo de seis veces al año)  
 Ejecuta e impulsa la estrategia de banca responsable en todo el Grupo, impulsa la toma de decisiones y garantiza la ejecución de cualquier mandato de la CBRSC, de otras comisiones del consejo y del propio consejo de administración. También garantiza la alineación en cuestiones clave, incluyendo la revisión y remisión de los informes a la CBRSC.

## Órganos de implementación

### Reunión de dirección

Presidida por el Consejero delegado, analiza los avances en la agenda de banca responsable, incluido el cambio climático, con foco en la implementación de las recomendaciones del TCFD y en las oportunidades de negocio ASG.  
 En 2021 se ha sido informado en cuatro ocasiones sobre los avances en la agenda de banca responsable.

### Unidad corporativa de banca responsable

Coordina e impulsa la agenda de banca responsable.  
 Esta unidad cuenta con el apoyo de un asesor sénior sobre prácticas empresariales responsables, que depende directamente del presidente ejecutivo.

### Red de banca responsable

Las unidades de sostenibilidad y cultura de nuestras filiales ejecutan la agenda de banca responsable, de acuerdo con la estrategia y políticas corporativas. Están dirigidas por un directivo, que forma parte de la red de banca responsable, que se reúne cada dos meses.  
 Las directrices para las filiales y las unidades de negocio globales garantizan que nuestra agenda de banca responsable se integra en todo el Grupo.  
 La unidad corporativa de banca responsable y las unidades locales celebran reuniones bilaterales periódicas.  
 Los grupos de trabajo sobre educación financiera, formación, finanzas sostenibles, microfinanciación y cambio climático acuerdan y alinean acciones.  
 En 2021 la red celebró seis reuniones virtuales para debatir los avances en la agenda del Grupo. Diez reuniones bilaterales se centraron en la agenda ASG de cada unidad. La red también organizó el tercer workshop de banca responsable, al que asistieron representantes de todos los negocios y geografías durante tres días (cada día se focalizó en un ámbito: A, S y G).

### Principales temas abordados en 2021

Durante 2021 se han abordado cinco temas centrales de ASG: el cambio climático y las finanzas verdes; la diversidad y la inclusión; nuestra cultura, The Santander Way; la evaluación de aspectos relevantes de Santander; y las políticas relacionadas con banca responsable.

# Datos destacados 2021



## Cumplimos nuestros compromisos públicos

En 2019, publicamos once compromisos públicos que reflejan nuestra ambición y nos ayudan a integrar criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en nuestra gestión. Estos objetivos son específicos, medibles, alcanzables, realistas y de duración determinada (SMART), lo que nos permite mostrar nuestro compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y con el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

En 2021, hemos cumplido todos los compromisos establecidos para el periodo 2019-2021 y hemos avanzado en el resto de objetivos planteados en el medio plazo. Además hemos establecido nuevos compromisos públicos que incluyen los primeros objetivos de descarbonización para el sector eléctrico para 2025 y 2030, y miden la intensidad de las emisiones.

	2018	2019	2020	2021	Compromiso
Top 10 mejores empresas para trabajar <sup>A</sup>	4 →	5	6	6 ✓	Top 10 en 6 países en 2021
Mujeres en el consejo de administración	33% →	40%	40%	40% ✓	40-60% en 2021
Mujeres en posiciones directivas <sup>B</sup> (%)	20% →	22.7%	23.7%	26.3%	→ 30% en 2025
Equidad salarial de género <sup>C</sup>	3% →	2%	1.5%	1%	→ ~0% en 2025
Personas empoderadas financieramente (millones) <sup>D</sup>	—	2.0	4.9	7.5%	— 10 en 2025
Financiación verde (miles de millones de euros) <sup>E</sup>	—	19	33.8	65.7%	— 120 en 2025 220 en 2030
Electricidad consumida de fuentes renovables <sup>F</sup>	43% →	50%	57%	75% ✓	→ 60% en 2021 100% en 2025
Neutros en carbono en nuestra operativa interna <sup>G</sup>	—	→ ✓	✓	→	→ desde 2020
Reducción de plásticos innecesarios de un solo uso en nuestras oficinas y edificios <sup>H</sup>	—	75% →	98% >	100% ✓	100% en 2021
Becas, prácticas y programas de emprendimiento (miles) <sup>I</sup>	—	69	225	388 ✓	325 mil en 2021 <sup>J</sup>
Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión en la comunidad (millones) <sup>K</sup>	—	1.6	4.0	6.1 ✓	4 en 2021

————— Objetivo acumulado      → De... a...

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

B. Las posiciones directivas representan el 1% de la plantilla total.

C. La equidad salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.

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

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

F. En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El porcentaje reportado considera los principales países en los que operamos (G10).

G. En los principales países en los que operamos (G10).

H. El porcentaje reportado considera los principales países en los que operamos (G10). No se ha penalizado en el cálculo la puesta en marcha de posibles medidas específicas que se hayan podido tomar para hacer frente a la situación de pandemia de la COVID-19 y que puedan haber supuesto el empleo de materiales plásticos.

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

J. El objetivo inicial de 200,000 beneficiarios se alcanzó en 2020, por lo que el banco se comprometió a ofrecer 125,000 becas adicionales para 2021.

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

## Progreso en 2021

# A

- Compromiso de llegar a cero emisiones netas en 2050. Miembro fundador de UNEP FI Net-Zero Banking Alliance. Establecimiento de primeros objetivos de descarbonización de nuestra cartera.
- Santander Asset Management (SAM) se ha sumado a la iniciativa Net-Zero Asset Managers, convirtiéndose en la primera gestora de activos en España que se compromete a tener cero emisiones netas para 2050 y a reducir a la mitad las emisiones del 50% de sus activos bajo gestión para 2030.
- Nuevo sistema de clasificación de finanzas sostenibles que establece los criterios para clasificar nuestra actividad como social, verde o sostenible, y nos permite ofrecer, seguir e informar sobre nuestra contribución a una financiación sostenible.
- 32,272 millones de euros movilizados por SCIB en financiación verde. Emitido nuestro tercer bono verde, que captó 1,000 millones de euros en una emisión de deuda senior no preferente a ocho años y permitirá financiar proyectos de energía eólica y solar.
- Santander Universidades lanzó el reto Santander Environmental Challenge para apoyar a empresas innovadoras de todo el mundo y promover una economía baja en carbono.

# S

- Top 3 de NPS en 8 países (6 en 2020).
- Santander Chile, Santander Colombia y Santander Perú han lanzado nuevos programas de microfinanzas. Además, Prospera Brasil y TUIIO en México han seguido ejecutando sus planes de expansión.
- Se ha trabajado en el desarrollo de la nueva política global de salud y bienestar.<sup>A</sup>
- Santander Universidades lanzó el reto Santander X Global Challenge | Finance For All para encontrar soluciones innovadoras que garanticen el acceso a productos y servicios bancarios.

# G

- Se incluyen criterios ASG en el esquema de remuneración variable a corto plazo que aplica de manera general a los empleados del Grupo. Y hemos aprobado también la inclusión de estos criterios en los incentivos a largo plazo para los altos ejecutivos.
- Nuevo modelo de formación ASG de tres niveles para ofrecer un amplio contenido conceptual adaptado a las necesidades de nuestros empleados. Así como lanzamiento de un nuevo curso ASG disponible para todos los empleados.
- Nueva certificación ASG de Aquanima, nuestra central de compras.
- Mejora en la divulgación de información ASG. Adicional a GRI Sustainability Reporting Standards y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), este año se ha considerado también a efectos de reporte el Stakeholder Capitalism Metrics del Consejo Empresarial Internacional del Foro Económico Mundial (IBCFE). Asimismo, hemos mejorado nuestro posicionamiento en analistas y ratings ASG como DJSI, MSCI, CDP, Shareaction, Sustainalytics, FTSE4Good y BGEI.

A. Esta política será aprobada en 2022.

## Premios y reconocimientos



### Uno de los mejores lugares para trabajar

Por tercer año consecutivo, Great Place to Work nos ha nombrado como una de las 25 mejores empresas para trabajar del mundo entre más de 10,000 organizaciones analizadas, por garantizar una excelente experiencia de empleados centrada en la confianza y el trato justo. Somos el único banco que aparece en el ranking.



### Mejor banco en inclusión financiera y mejor banco en finanzas sostenibles en Latinoamérica

Euromoney ha reconocido nuestros esfuerzos para hacer más accesibles los servicios financieros y empoderar financieramente a personas y empresas en América Latina, Europa y Estados Unidos. Asimismo por promover el uso de canales digitales (especialmente entre las personas mayores) durante la pandemia y por impulsar la transición hacia una economía baja en carbono.



### Top Employers 2021

Santander ha recibido por quinta vez consecutiva la certificación Top Employers Europe por sus excelentes condiciones de trabajo y su contribución al desarrollo de los empleados. Hemos recibido el certificado en España, Polonia y Reino Unido, así como en nuestras unidades de Santander Consumer Finance en Alemania, Países Bajos, Austria, Polonia, Francia y Bélgica.



### Una de las 100 marcas mejor valoradas del mundo

Nuestro trabajo para ayudar a las comunidades a progresar de una forma Sencilla, Personal y Justa nos ha valido el reconocimiento como el mayor banco de la eurozona y el sexto a nivel mundial en la clasificación de las mejores marcas globales de Interbrand de 2021.

### Índices ESG y analistas

En 2021 las evaluaciones de índices y analistas ASG mejoraron sustancialmente:

- Somos miembro del Dow Jones Sustainability Index por vigésimo primer año consecutivo. Máxima puntuación en inclusión financiera, información medioambiental y social, y ecoeficiencia operativa. También hemos sido incluidos en el Anuario de Sostenibilidad 2022 en el que se nos ha reconocido con la medalla de plata por nuestro desempeño en 2021.
- MSCI ha mejorado nuestra calificación de BBB (2020) a AA (2021).
- Nuestra calificación en Carbon Disclosure Project (CDP) pasa de B a A-.
- Sustainalytics también ha mejorado nuestra puntuación de 27.1 a 23.9.
- En el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg (BGEI, por sus siglas en inglés) hemos aumentado nuestra puntuación de 85 a 90 puntos (segunda compañía a nivel global y el primer banco).
- En el Índice FTSE4Good hemos pasado de 4.3 en 2020 a 4.5 puntos sobre 5.

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



**Sustainability Award**  
Silver Class 2022  
**S&P Global**



# 02

## Acerca de Santander México



Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México



Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México

# Carta de la Presidenta del Consejo de Administración

(102-14, 102-15)

Sin duda, el 2021 fue otro año retador para todos los sectores e industrias en el mundo. Gracias a una sólida estrategia de negocio, un gobierno corporativo robusto y una verdadera cultura de Banca Responsable, en Santander pudimos transformar los desafíos en oportunidades, promoviendo el desarrollo integral de nuestros clientes, colaboradores y de las comunidades en las que operamos.

**Laura Diez Barroso Azcárraga**

Presidenta del Consejo de Administración de Santander México



(102-14, 102-15)

En estas complejas circunstancias, nuestra prioridad ha sido la continuidad de nuestra operación, garantizando la seguridad de nuestros colaboradores y clientes.

Por lo que hace a nuestros colaboradores, establecimos diversas medidas para apoyar su desarrollo profesional y su calidad de vida, a través del fortalecimiento de herramientas para el trabajo remoto, líneas de apoyo emocional, actividades de bienestar, programas de asistencia médica, entre otros, todo sustentado en una comunicación directa y continua. El mantenernos cerca de nuestra gente, reconociendo y atendiendo sus necesidades, cumpliendo sus aspiraciones, es la base de nuestro actuar como Banca Responsable y la palanca para atraer el mejor talento.

Somos una institución que fomenta un ambiente laboral respetuoso e incluyente, así como fuertes impulsores de una cultura diversa e inclusiva orientada a nuestros clientes y colaboradores, gracias al trabajo de nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión, el cual tiene entre sus pilares fundamentales el desarrollar el talento femenino. En este sentido, es motivo de orgullo haber sido reconocidos como una Súper Empresa para Mujeres por parte de la revista Expansión, gracias al trabajo que hacemos para desarrollar el liderazgo de las mujeres en nuestra organización.

En cuanto al desarrollo de nuestros clientes, más allá de las diversas iniciativas que desde el negocio se implementan diariamente, durante 2021 invertimos más de \$122 millones de pesos para la continuidad y desarrollo de herramientas digitales, con el fin de facilitar las operaciones remotas y propiciar la salud financiera de nuestros clientes, fomentando el ahorro y la inclusión financiera de los sectores sub y no bancarizados. Un claro ejemplo de lo anterior es la operación de la plataforma *Universal Onboarding*, la cual permite a nuestros clientes abrir una cuenta de depósito sin necesidad de acudir a las sucursales, reduciendo así el tiempo del trámite, su complejidad, y el uso de recursos físicos como el papel.

Adicionalmente, enriquecimos nuestra oferta de productos sostenibles con el lanzamiento de nuestro Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG), nuestro segundo fondo de renta variable con criterios de sostenibilidad, que cuenta con enfoques global y local, el único en el mercado con esta doble oferta, y que nos posiciona como líderes en alternativas de inversión sustentables y responsables para nuestros clientes.

En un año complejo, reforzamos nuestro compromiso con México y con ello, nuestras iniciativas de apoyo a la sociedad en diversos frentes. En cuanto a nuestros apoyos relacionados con la COVID-19 puestos en marcha desde 2020, en 2021 donamos equipo médico por más de 6.3 millones de pesos para el Hospital General de Querétaro en conjunto con Fundación Santander.

En paralelo, como parte de nuestras iniciativas permanentes en apoyo a las comunidades, colaboramos en la creación de la primera plataforma digital a nivel nacional, CRECIENTE, para actuar de manera oportuna ante la ocurrencia de desastres naturales, y continuamos con nuestros esfuerzos continuos de donativos, colectas

a través de nuestros ATMs y actividades de voluntariado enfocados sobre todo al bienestar de la niñez mexicana, adultos en situación vulnerable, y la conservación del medio ambiente.

En 2021 destinamos a través de diversas Organizaciones de la Sociedad Civil, más de \$125 millones de pesos beneficiando a más de 55 mil personas en todo el país. Llevamos 25 años apostando por la educación y formación de miles de estudiantes destinando solo en este año más de \$90 millones de pesos en el Plan de Apoyo a la Educación Superior. Adicional y comprometidos por reforzar la cultura financiera en México otorgamos más de 264 mil microcréditos a través de Tuiio, nuestro brazo de inclusión financiera, y empoderamos a más de 423 mil personas a través de nuestras iniciativas de educación financiera.

Estas acciones señaladas brevemente en párrafos anteriores se sustentan en un sólido gobierno corporativo y una estrategia clara en marcha tanto a nivel global como localmente. Parte de una estrategia general de Banca Responsable de Grupo Santander, establecida por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, y se nutre mediante la participación en diversas iniciativas de la Organización de las Naciones Unidas, como los Principios de Banca Responsable, los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como la *"Net-Zero Banking Alliance"* promovida por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, lo que obliga a asumir públicamente compromisos medibles y evaluados muy de cerca por expertos de la industria, Organizaciones de la Sociedad Civil y el público en general.

Gracias a nuestra visión estratégica corporativa en materia de sostenibilidad, fuimos incluidos en el *S&P/BMV Total Mexico ESG Index* y en el *Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index* por segundo año consecutivo, así como fuimos el único banco en México incluido en el *Sustainability Yearbook 2021* de S&P Global, gracias al avance de nuestras prácticas basadas en criterios sostenibles.

Sin duda queda mucho camino por andar y esto demanda redoblar esfuerzos en las diversas iniciativas que tenemos en marcha en materia de Banca Responsable, así como estar muy atentos a nuevas necesidades que podamos identificar en el camino.

En 2021 hemos alcanzado avances importantes en materia de Banca Responsable, pero estoy consciente de los retos y oportunidades que tenemos frente a nosotros para continuar impulsando el desarrollo de nuestro país y de su gente hacia adelante. Con esto en mente, desde el Consejo de Administración de Santander México continuaremos trabajando de manera decidida, con el compromiso de hacer de nuestro país un lugar mejor para vivir.

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

(102-14, 102-15)



# Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México

(102-14, 102-15)

En 2021, Santander se mantuvo como una institución sólida, al lado de sus clientes y con un compromiso inquebrantable con México, como el Banco Responsable que somos. Sin duda, ha sido gracias a nuestra estrategia, y al trabajo de nuestros extraordinarios colaboradores, que hemos podido adaptarnos a los grandes retos que la sociedad enfrenta a nivel global, entender y atender las necesidades de nuestros clientes y acelerar nuestra transformación digital con el fin de brindarles más y mejores servicios y productos innovadores, en línea con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Todo esto, a la vez de promover la educación e inclusión financiera en México, apoyar a los jóvenes y emprendedores de nuestro país, así como generar consciencia y acompañar a nuestros clientes en su transición hacia una economía más verde.

**Héctor Grisi Checa**

Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México



(102-14, 102-15)

Santander se ha consolidado en nuestro país como referente en temas de sostenibilidad y en criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). En ese sentido, en 2021 sostuvimos nuestro primer encuentro "Santander Sustentable", en línea con nuestra agenda de Banca Responsable. Asimismo, nos ubicamos como uno de los principales promotores del financiamiento de autos verdes y de proyectos de energía renovable en México; lanzamos nuestro fondo de inversión de renta variable con criterios ASG, ahora con un enfoque global, y ampliamos constantemente nuestra oferta *retail* para incorporar productos sostenibles, entre otras acciones.

Un claro ejemplo de este trabajo fue el lanzamiento de nuestras tarjetas de crédito "LikeU", la primera en México en "nacer" de manera digital y ser personalizable al 100% de acuerdo con las necesidades de cada cliente, además de incorporar un componente de responsabilidad social nunca visto en el país, al permitir que cada uno de nuestros clientes apoye a una causa social o ambiental con la cual se sienta identificado.

Conscientes de que hoy más que nunca es indispensable tomar acciones con miras al cuidado y la preservación ambiental, entre otras acciones, en 2021 el banco anunció su adhesión al "Net-Zero Banking Alliance" y su objetivo de lograr cero emisiones netas de carbono para 2050, no sólo en sus operaciones -desde 2020 compensamos nuestras emisiones de carbono (alcance 1 y 2) a través de la compra de CER e iREC, sino también en cuanto a las emisiones de los clientes que deriven de cualquier financiamiento, asesoría o inversión proporcionada por Santander.

El empoderamiento financiero es otro de nuestros compromisos como Banco Responsable. Es así como, gracias a Tuiio, nuestra iniciativa de inclusión financiera para acercar servicios financieros a personas que tradicionalmente no tienen acceso, hemos beneficiado a alrededor de 260 mil clientes al cierre de 2021, más del 90% mujeres que buscan hacer realidad sus proyectos y mejorar así sus vidas y las de sus familias. Con esto en mente, es muy gratificante para nosotros que en 2021 el "Pacto Mundial México" haya incluido a Tuiio como práctica destacada para poner fin a la pobreza en nuestro país dentro de su estudio de seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

No obstante, nuestro apoyo a las comunidades va más allá de nuestra operación diaria. En 2021, a través de distintos programas de inversión, destinamos alrededor de \$125 millones de pesos en beneficio de más de 55 mil personas en todo el país.

Adicionalmente, a lo largo de 27 años, gracias al compromiso genuino y a la colaboración de nuestro personal, hemos logrado beneficiar a 825 organizaciones y a más de 368 mil niñas y niños a través del "Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander", un programa que apoya a Organizaciones de la Sociedad Civil enfocadas en salud, educación y nutrición infantil.

Nuestro banco continúa siendo la institución que más impulsa la educación superior en México y el mundo, a través de Santander Universidades, que cumple ya 25 años de su creación. Así, en 2021 otorgamos más de 47 mil becas y apoyos para emprendedores y estudiantes de todo México, un número sin precedente gracias a nuestra oferta de becas digitales y a la evolución de nuestros programas de formación en línea, de la mano de aliados de renombre internacional.

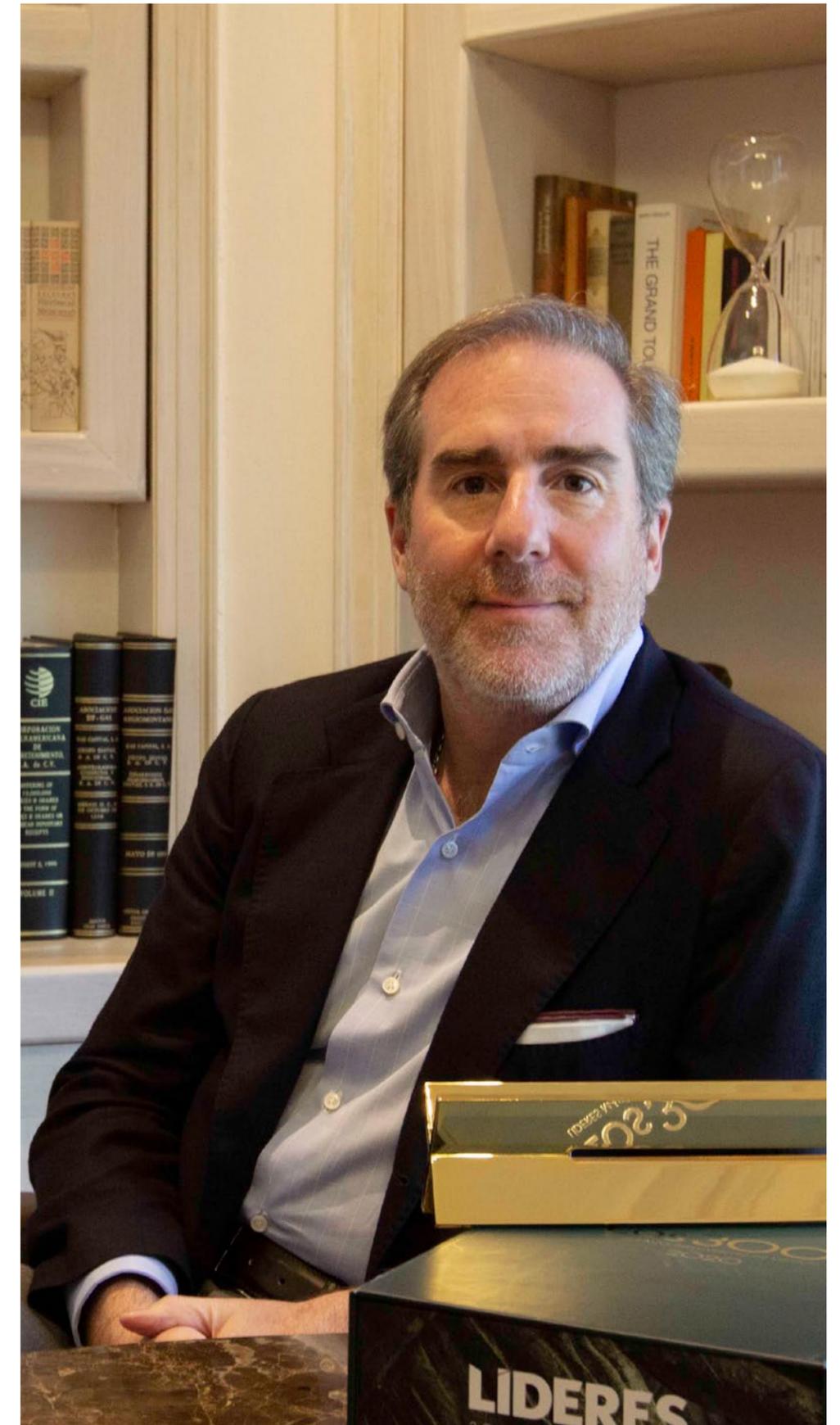
Por último, convencidos de que las diferencias nos enriquecen, nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión continuó impulsando iniciativas para hacer de Santander una institución más incluyente para nuestros clientes y colaboradores, pues ellos son un reflejo de la sociedad diversa a la que servimos. Es así como, entre otros programas, en 2021 lanzamos "Mujer Líder", para brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo de habilidades de liderazgo a nuestras colaboradoras.

Estoy muy orgulloso de que, gracias a nuestras acciones en materia de Banca Responsable, en 2021 Santander México fue incluido por segundo año en el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index; fuimos nuevamente reconocidos por el International Finance Magazine como el mejor banco de inclusión financiera de México e incluidos como parte del "S&P/BMV Total Mexico ESG Index", además de ser distinguidos, por decimoséptima ocasión, como una Empresa Socialmente Responsable.

Todos estos logros no serían posibles sin el esfuerzo y compromiso de cada persona que forma parte de esta institución. A todos, mi más sincero agradecimiento, pues es gracias a ellos que hemos demostrado que tenemos una excelente capacidad no sólo de afrontar nuevos retos, sino de convertirlos en oportunidades. En 2022, seguiremos trabajando para implementar aún más acciones que contribuyan al progreso de las empresas y personas y, por ende, al proceso de recuperación económica de nuestro país. A la par, continuaremos trabajando hacia el cumplimiento de nuestras metas de Banca Responsable, haciendo de Santander y de México, un lugar más incluyente, verde y sostenible.

**Héctor Grisi Checa**

**Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México**



(102-14, 102-15)



# 03

## Hacemos Banca Responsable

- ➔ Perfil Santander
- ➔ Cultura corporativa
- ➔ Modelo de Banca Responsable
- ➔ Valor para nuestros grupos de interés



Nuestro propósito como banco responsable es acompañar a las empresas y a las personas en su desarrollo. En Santander México<sup>1</sup> contamos con una cultura corporativa responsable, que nos permite alcanzar nuestra misión en conjunto con las comunidades en las que operamos.

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

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

# Perfil Santander

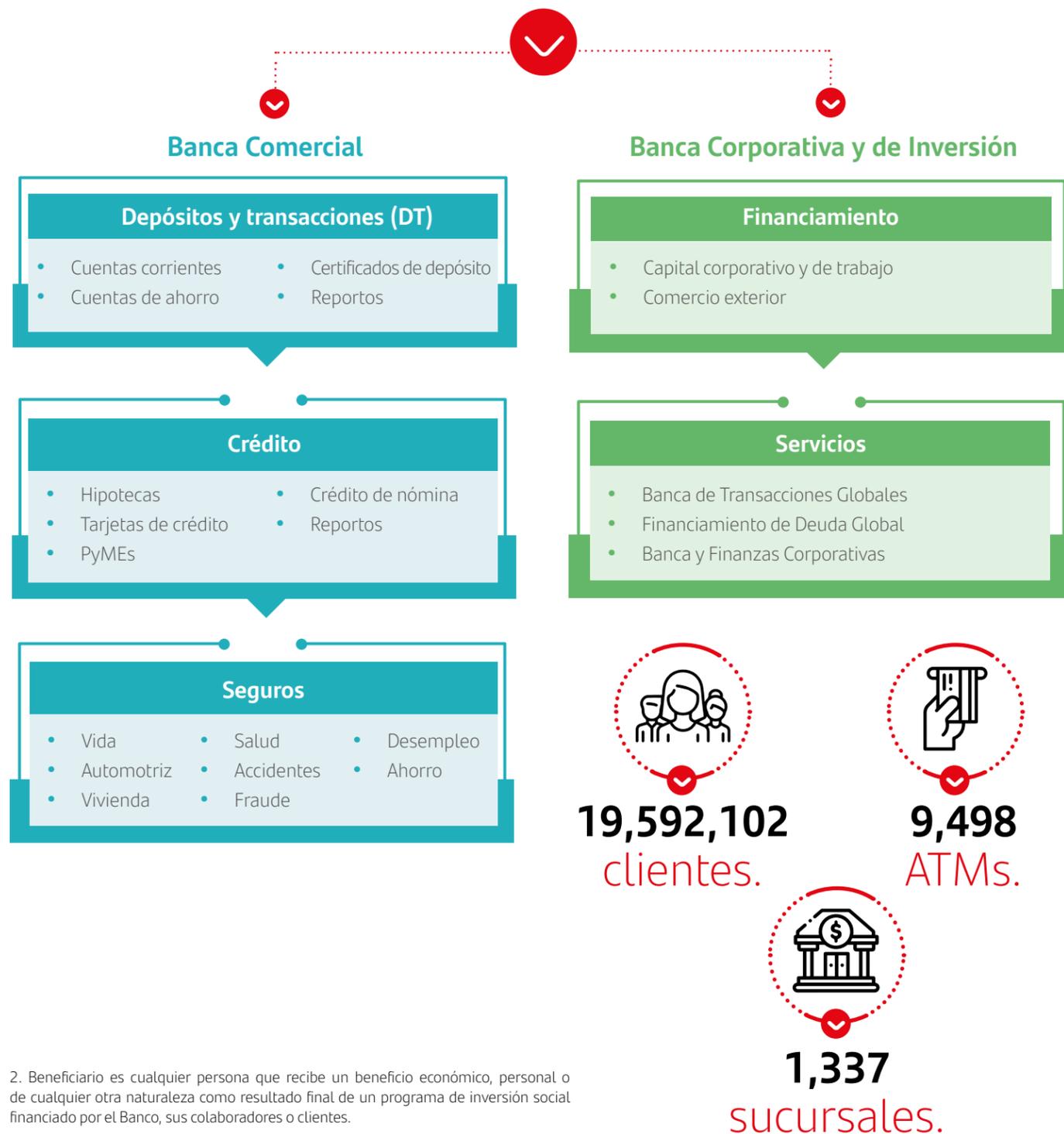
A fin de atender de la mejor manera a nuestros clientes, contamos con diferentes servicios y productos que están disponibles en todo el territorio mexicano. Se dirigen principalmente a las industrias manufacturera, agropecuaria, comunicaciones y transporte, construcción, comercio, turismo y minería, entidades gubernamentales y cartera menudeo, entre otros.



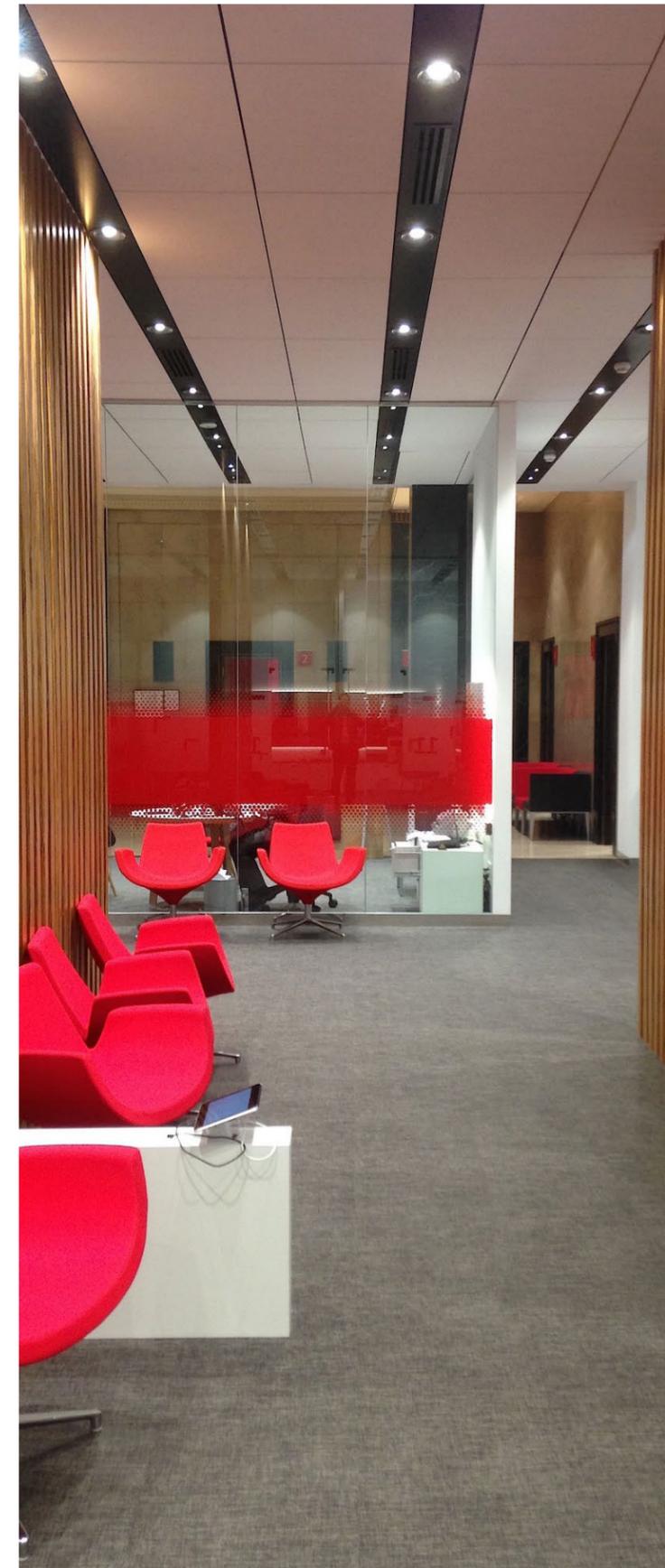
(102-2, 102-6, 102-7)

A través de nuestros productos y servicios apoyamos a personas físicas de bajo, medio y alto ingreso, a PyMEs y a corporaciones de mercado medio y alto. Asimismo, mediante nuestros programas de inversión social ayudamos a beneficiarios<sup>2</sup>. De este modo y desde numerosos frentes, contribuimos al progreso de la sociedad.

## Productos y servicios



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



(102-7)

**Accionistas**

1,054 accionistas de BSMXB BMV.  
2,652 accionistas de BSMX NYSE.

**Capitalización\***  
(millones de pesos)

1,678,213 activos totales.  
1,514,625 pasivos totales.  
163,588 capital neto.  
1,678,213 total.

\* Se compone por pasivos totales y capital.

**Operaciones**

25,276 colaboradores<sup>3</sup>.  
1,346 oficinas.

3. El número total de colaboradores incluye a los empleados de Santander que se encuentran activos al 31 de diciembre de 2021, y abarca las categorías: Administrativos y Operativos, Gerentes, Subdirectores y Directores.

Para mayor información consultar zoF.



# Cultura corporativa

Nos esforzamos continuamente en interiorizar una cultura de Banca Responsable en Santander. Esto nos ha permitido fortalecer nuestro modelo de negocios dentro y fuera del Banco, transformando así los desafíos globales en oportunidades para todos.



(102-16)

Nuestras constantes aportaciones al progreso de las comunidades, las relaciones transparentes con nuestros grupos de interés, los negocios comprometidos con el medio ambiente y la transición hacia una economía baja en carbono son una muestra clara de nuestra solidez como Banca Responsable.

**Santander Way es la cultura corporativa a la que estamos alineados.** Comprende nuestra misión, visión, valores y forma de trabajar que, en conjunto, nos han posibilitado la consolidación de una fuerte cultura de Banca Responsable dentro de la organización.



## Nuestra misión

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

## Nuestra visión

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



## Nuestros valores

Nuestros valores definen nuestra forma de trabajar:

### Sencillo

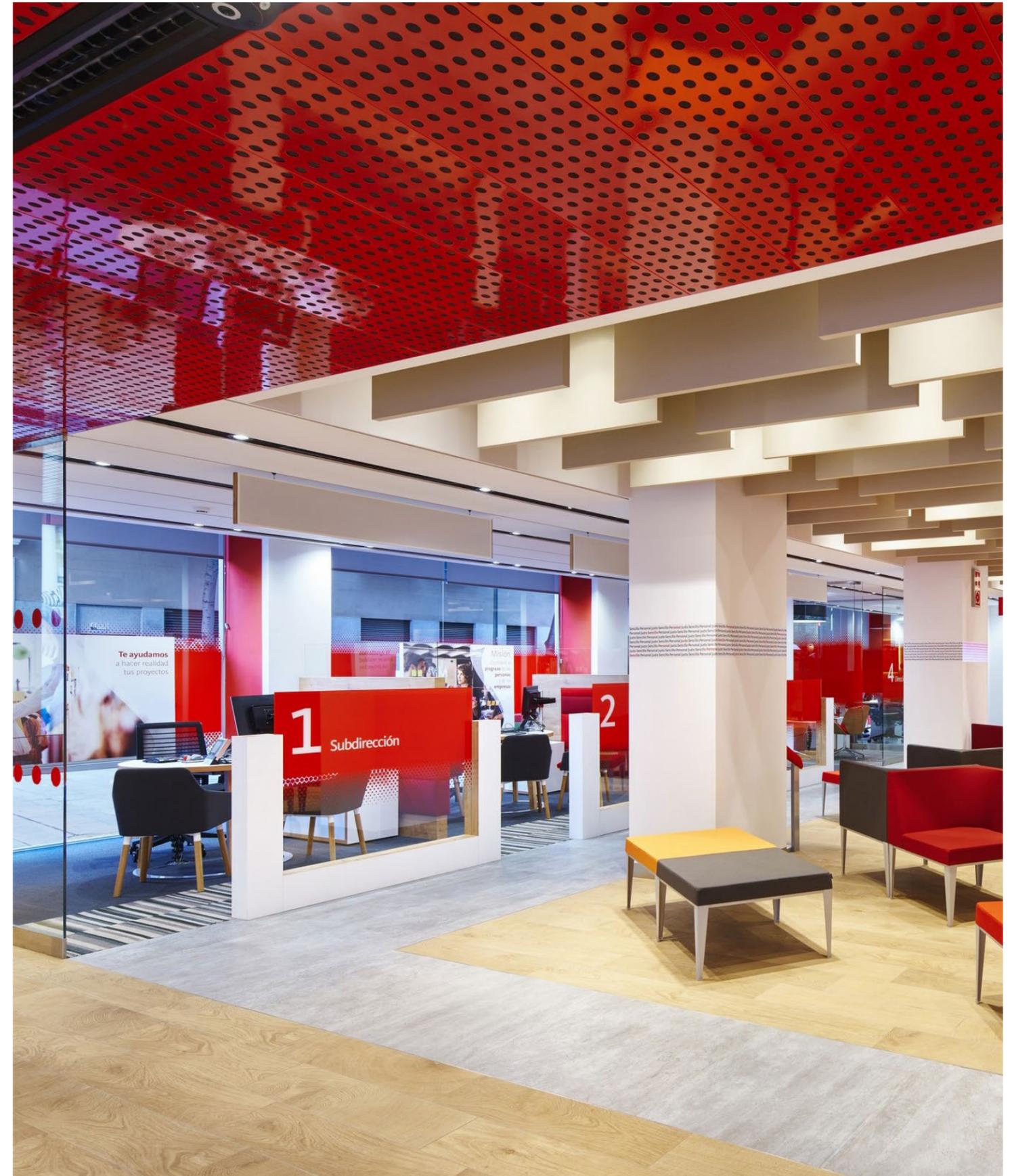
Ofrecemos a los clientes un servicio accesible, con productos sencillos y fáciles de entender. Usamos un lenguaje sencillo y mejoramos nuestros procesos todos los días.

### Personal

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

### Justo

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



Nuestra cultura se engloba en ocho comportamientos corporativos que son los pilares de nuestra esencia y guían nuestra forma de trabajar y vivir la marca Santander.

## Comportamientos corporativos (102-16)

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

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

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

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

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

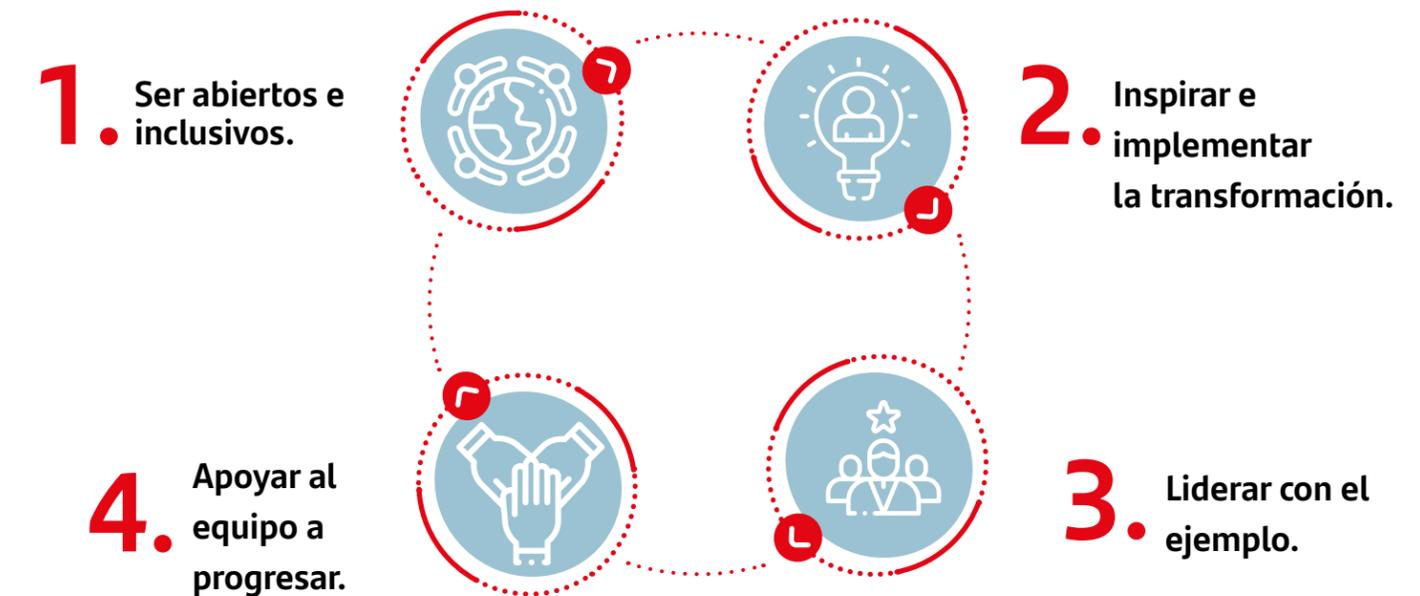
**Trabajo con pasión:** "Trabajo con pasión y energía y doy lo mejor de mí para ganarme la confianza y fidelidad de mis clientes y colegas".

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

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

## Compromisos de liderazgo (102-16)

Hemos implementado cuatro compromisos en todas las áreas del Banco para promover una cultura de liderazgo en cada uno de nuestros colaboradores. Apoyamos su desarrollo para que su trabajo tenga un impacto positivo, y así lograr resultados sostenibles.



# Modelo de Banca Responsable

Los Principios de Banca Responsable se lanzaron en 2019 a partir de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) con el objetivo de que los bancos alineen estratégicamente su negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



(102-16)

Como parte de nuestros esfuerzos para contribuir a los ODS, en 2019 firmamos estos principios como miembros fundadores. Como Grupo, hemos anunciado once compromisos públicos a nivel global para cuidar del planeta y sus recursos, promover el bienestar social y asegurar un mejor futuro para todos.

Dentro de Grupo Santander, el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura se encarga de analizar la implementación de las políticas relacionadas con la sostenibilidad y de supervisar la estrategia de Banca Responsable. La Agenda se divide en dos retos: Nuevo Entorno Empresarial y Crecimiento Inclusivo y Sostenible.

Su objetivo es:

- **Apoyar** la transición de los clientes a una economía con bajas emisiones de carbono.
- **Fomentar** la inclusión financiera y el empoderamiento.

- **Mantener** una cultura sólida impulsada por una fuerza laboral capacitada, motivada y diversa para ofrecer soluciones personalizadas que cubran las necesidades de nuestros clientes.
- **Mejorar** las comunidades en las que estamos presentes.
- **Promover** la educación para aumentar la resiliencia financiera.
- **Impulsar** una transición a la economía verde.
- **Reducir** nuestra huella ambiental.
- **Financiar** proyectos verdes para combatir el cambio climático.
- **Impulsar** el talento femenino dentro de las operaciones.

A partir de nuestra cultura global, el Modelo de Banca Responsable de Santander México se define por un círculo virtuoso. El valor que generamos a nuestros principales grupos de interés lo logramos mediante acciones integrales y buenas prácticas que llevamos a cabo para cumplir con los dos retos de nuestra agenda.



(102-16)

Como parte de la estrategia de sostenibilidad, reportamos nuestros resultados en cumplimiento con los **seis principios de Banca Responsable** así como con nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre el cambio climático.



**Principio 1:  
Alineamiento**

Nuestra estrategia está alineada con los ODS, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes con la finalidad de contribuir a los objetivos de la sociedad. De este modo, hemos podido identificar las áreas donde tenemos un mayor impacto.



**Principio 2:  
Impacto y fijación de objetivos**

Con el objetivo de mitigar los efectos adversos y los riesgos para las comunidades y el entorno en donde operamos, nos esforzamos por aumentar nuestros impactos positivos mediante el establecimiento de objetivos en las áreas donde tengamos un mayor alcance.



**Principio 3:  
Clientes y usuarios**

Trabajamos de manera transparente y responsable con nuestros clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles que permitan actividades económicas prósperas que contribuyan al progreso actual y a futuro.



**Principio 4:  
Partes interesadas**

Consultamos, identificamos y nos asociamos de manera responsable con nuestros grupos de interés que están involucrados directa o indirectamente con las actividades del Banco. De este modo, alcanzamos nuestros compromisos y los objetivos de la sociedad.



**Principio 5:  
Gobernanza y cultura**

Somos un banco responsable y contamos con una sólida estructura de gobierno corporativo mediante la cual implementamos políticas y sistemas de gestión para implementar la sostenibilidad en nuestro negocio y cumplir con los seis principios de la UNEP FI.



**Principio 6:  
Transparencia y Responsabilidad**

Nos comprometemos a reportar e informar periódicamente sobre la implementación de estos Principios de manera transparente y responsable, así como de nuestros impactos, tanto positivos como negativos, y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

# Valor para nuestros grupos de interés

(102-40, 102-42)

Hemos identificado y trabajamos constantemente con nuestros grupos de interés con la finalidad de generar relaciones transparentes y de confianza para impulsar el progreso económico y las soluciones sostenibles. Nuestra Política General de Sostenibilidad reconoce a estos actores y establece los principios y compromisos para la generación de valor con ellos: empleados, clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, autoridades, reguladores, supervisores y Organizaciones de la Sociedad Civil.



Para garantizar el establecimiento de relaciones de confianza con cada uno de nuestros grupos de interés y el cumplimiento de nuestros objetivos, nos enfocamos en recabar todas las opiniones relevantes mediante canales de interlocución y consulta.

En el siguiente esquema identificamos los medios de comunicación y la frecuencia de contacto que tenemos con cada uno de nuestros grupos de interés.

La **Política de Derechos Humanos** y la **Política Corporativa de Cultura** fueron publicadas bajo directrices y estándares de sostenibilidad.



(102-43)

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

(102-43)

Grupo de interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de contacto
	Informe Anual (Financiero).	
 <b>Inversionistas</b>	Línea de Atención a Inversionistas: 55 5269 2275 Web inversionistas: <a href="https://www.santander.com.mx/ir/home/">https://www.santander.com.mx/ir/home/</a> Correo electrónico inversionistas: <a href="mailto:investor@santander.com.mx">investor@santander.com.mx</a>	 
	Reportes y presentaciones con información financiera y no financiera.	
 <b>Accionistas</b>	Web accionistas: <a href="https://www.santander.com/es/accionistas-e-inversores">https://www.santander.com/es/accionistas-e-inversores</a> App Accionistas: <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a> Correo electrónico accionistas: <a href="mailto:accionistas@santander.com">accionistas@santander.com</a> 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)	
 <b>Proveedores</b>	Foro Local de Externalización y Gestión de Proveedores. Central de compras (Aquanima) e información en página web.	 

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





# 04

## Los más altos estándares: Gobierno Corporativo

- Estructura
- Asociaciones
- Gestión de riesgos
- Ética empresarial



La solidez de nuestro gobierno corporativo ha hecho posible el cumplimiento ético y transparente de nuestros compromisos, de acuerdo con la normatividad aplicable, así como la integración de la sostenibilidad a nuestro modelo de negocio para alcanzar con éxito nuestros objetivos de Banca Responsable.

(103-2, 103-3)

# Estructura

En Santander gestionamos nuestro gobierno corporativo a través de políticas, procesos, programas e iniciativas cumpliendo con los más altos estándares internacionales de sostenibilidad. El objetivo es generar valor para nuestros grupos de interés y así asegurar relaciones transparentes y de confianza con cada uno de ellos. De este modo, transformamos los desafíos en oportunidades para todos y brindamos soluciones inteligentes a nuestros clientes.



Nuestro gobierno corporativo se encarga de dirigir y controlar la administración de los órganos de gobierno y las relaciones con nuestros grupos de interés. Se consolida basado en los requerimientos regulatorios y las mejores prácticas locales y corporativas para dar a conocer de manera puntual y clara los reportes y funciones de negocio del Banco.

El Consejo de Administración y los Comités tienen la encomienda de aprobar el Modelo de Gobierno y los Marcos Corporativos que conforman el sistema de Gobernanza interna del Grupo, de acuerdo con la legislación y la regulación local. Otra de sus responsabilidades es la supervisión del uso correcto y responsable de los recursos del Banco. También se encarga de vigilar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades relacionados a temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).



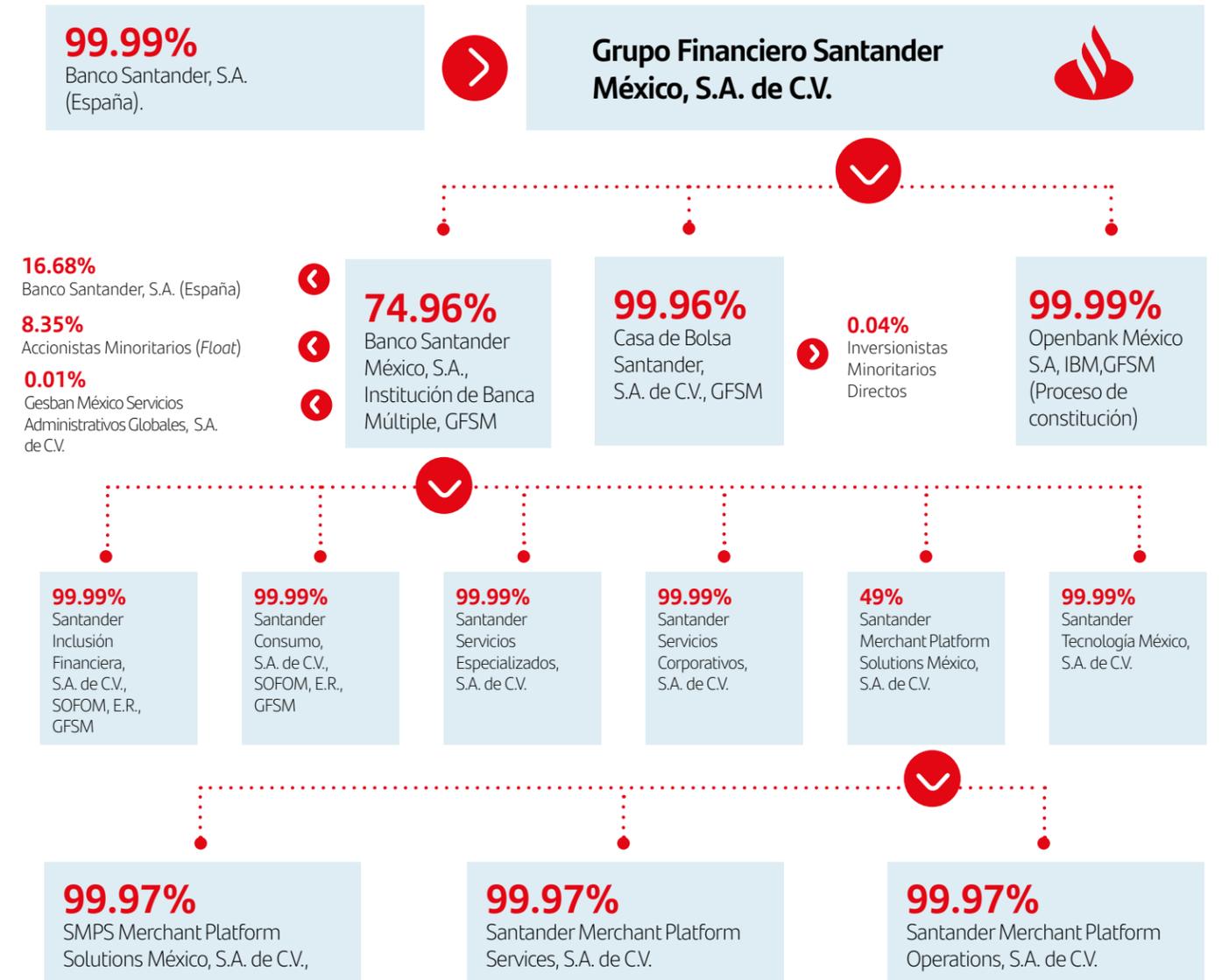
**de los Consejeros** realizaron una autoevaluación de manera anual.



**de los miembros propietarios del Consejo de Administración** son mujeres.



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



\*En la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de fecha 20 de abril de 2021 se aprobó la cancelación de las 650'000,000 acciones en tesorería, a fin de emitir nuevas acciones por la cantidad total de 1,805'300,000, lo que corresponden a 650,000,000 que se encontraban en tesorería más 1,155,300,000 nuevas acciones que respaldan la emisión de los Instrumentos de Capital aprobados en la Asamblea. Al respecto se aprobó llevar a cabo un aumento en el capital social de la Sociedad, por la cantidad de \$6,825'447,481.00 M.N., (seis mil ochocientos veinticinco millones cuatrocientos cuarenta y siete mil cuatrocientos ochenta y un pesos 00/100 M.N.), mediante la emisión de 1,805'300,000 acciones, representadas por 921'514,867 acciones de la Serie "F" y 883'785,133 acciones de la Serie "B" del capital de la Sociedad, todas ellas ordinarias, nominativas, con un valor nominal de \$3.780782962 M.N. Adicionalmente, y derivado de la Oferta Pública de Adquisición de Acciones (OPA) finalizada el 8 de diciembre de 2021, Banco Santander, S.A. (España) adquirió 306,088,636 acciones de la Serie "B" de las 561,353,228 acciones de dicha serie que participaron en la oferta con lo cual cuenta con una participación del 21.191364% en el capital social de la sociedad.

(102-18)

## Consejo de Administración

La principal tarea del Consejo de Administración es la evaluación y análisis de los temas materiales, sociales, ambientales, económicos y éticos, así como de los impactos, riesgos y oportunidades más importantes para la correcta implementación de la estrategia de Banca Responsable en el negocio.

Si bien el Consejo de Administración no establece un diálogo directo con los grupos de interés, sí se encarga de administrar los asuntos relacionados con ellos. Su funcionamiento y actuación se regulan en la normativa del Grupo, regida por los principios de transparencia y eficacia, para velar por la aplicación de las mejores prácticas locales y corporativas.

Durante 2021 el Consejo de Administración realizó siete sesiones en las siguientes fechas: 28 de enero, 22 de abril, 17 de junio, 22 de julio, 22 de septiembre, 28 de octubre y 11 de noviembre. Durante las mismas se identificaron los aspectos relacionados con la sostenibilidad más relevantes para la operación del Banco, mismos que quedan plasmados en actas para dar seguimientos a los acuerdos.

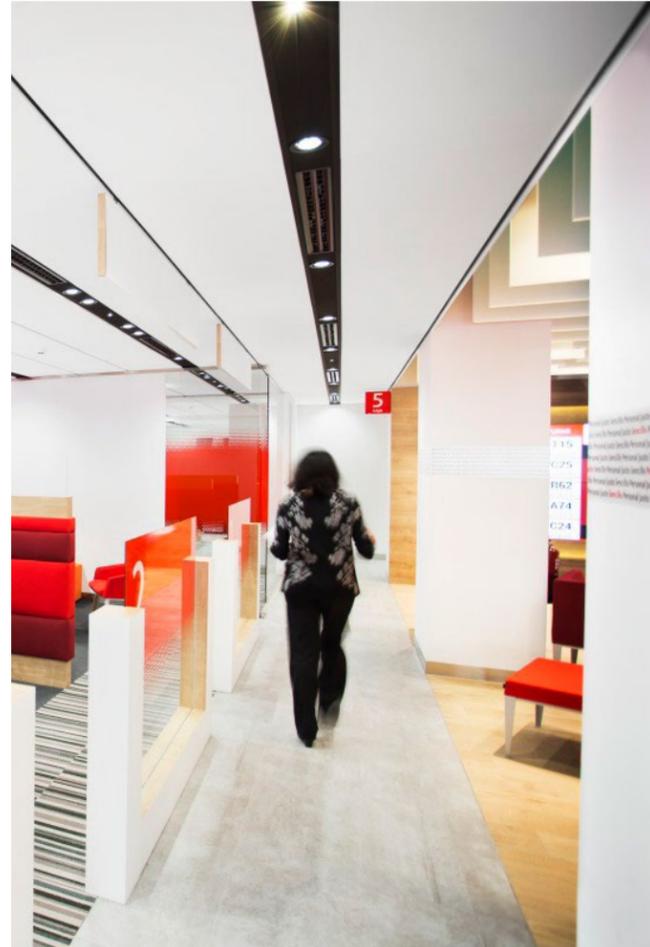
Se compone por 22 miembros, 11 propietarios y 11 suplentes, y se encarga también de designar a los miembros de los Comités.

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).**

Los nombramientos de los Consejeros deben recaer en personas honorables que cuenten con los conocimientos y experiencia suficientes para conocer la actividad del Banco en cuestiones jurídicas, bancarias-financieras, contables, administrativas y en materia de auditoría, así como los riesgos que puedan afectar al Banco, y temas ASG, entre otras. Cada año, este proceso es validado por la Junta General de Accionistas.

El Consejo también se encarga de supervisar asuntos relevantes relacionados al cambio climático a través de un programa estratégico de la Agenda de Banca Responsable, que promueve



un compromiso continuo de actuar responsablemente, contribuyendo así al desarrollo económico y mejorando la calidad de vida de los colaboradores, sus familias y la comunidad en general.

Asimismo, a nivel Grupo, el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura ayuda al Consejo de Administración en el seguimiento de los temas sociales, ambientales y de cambio climático. Se reúne trimestralmente e incluye los temas mencionados desde una perspectiva de riesgo, oportunidad comercial y compromisos para mejorar el desempeño de sus operaciones. Permite al Consejo una toma de decisiones más informada y un establecimiento de estrategias en consideración de los riesgos y oportunidades.

En este contexto, hemos reafirmado nuestro compromiso con el medio ambiente renovando nuestras políticas ambientales y manteniendo un Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

## Nombramiento de los Consejeros

### 1. Nombramiento:

Se integra una propuesta del Comité de Nominaciones de México, que es validada por el Comité de Nominaciones del Grupo, con aprobación final de la Asamblea de Accionistas. En este proceso se respetan los derechos de minorías.



### 2. Integración:

Entre siete y 15 Consejeros. Duración de tres años con la posibilidad de ser reelegidos anualmente.



### 3. Sesiones:

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



### 4. Evaluación:

La evaluación al Consejo se lleva a cabo cada año.



### 5. Compensación:

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.



### 6. 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.
- Conflictos de intereses.
- Gobierno interno.
- Puestos clave.
- Aprobación de políticas generales y específicas, incluyendo, en su caso, la adhesión en aquellas aprobadas por el Consejo de Administración de la corporación.
- Aprobación del Plan de Auditoría Interna.



### 7. Consejero Líder Independiente:

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

El Consejero Líder tendrá la función de actuar como "caja de resonancia" para el Presidente, servir de intermediario de confianza a los consejeros no ejecutivos, y asumir, además, las siguientes responsabilidades:

- Coordinar a los consejeros independientes.
- Garantizar que los debates y las decisiones adoptadas por el Consejo estén basadas en información y propuestas de decisión precisas y completas.
- Estar preparado y tener la voluntad de debatir de forma constructiva, y ayudar a desarrollar y a evaluar las propuestas planteadas por los ejecutivos en materia de estrategia.

El Consejero Líder Independiente está especialmente facultado para:

1. Incorporar nuevos temas al orden del día de una reunión del Consejo que ya haya sido convocada.
2. Coordinar y organizar reuniones de Consejeros Independientes.
3. Dirigir las evaluaciones regulares del Presidente del Consejo.
4. Participar en la coordinación del plan de sucesión del Presidente del Consejo.

El Consejo de Administración está conformado de la siguiente manera:

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

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

Nombre	Edad	Ejecutivo/No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
<b>Laura Renee Diez Barroso Azcárraga</b>	70 años	No Ejecutivo Serie F	Presidenta del Consejo / Propietario Independiente	1 año	Consejo de Administración	F
<b>César Augusto Montemayor Zambrano</b>	62 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	2 años	Consejo de Administración, CAIR	M
<b>Bárbara Garza Lagüera Gonda</b>	61 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	2 años	Consejo de Administración	F
<b>Juan Ignacio Gallardo Thurlow</b>	74 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	8 años	Consejo de Administración	M
<b>Guillermo Jorge Quiroz Abed</b>	68 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	3 años	Consejo de Administración, CA, CAIR	M
<b>José Eduardo Carredano Fernández</b>	70 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	24 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR	M
<b>Alberto Torrado Martínez</b>	58 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	12 años	Consejo de Administración, CPSNC, CAIR	M
<b>Héctor Blas Grisi Checa</b>	55 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	6 años	Consejo de Administración, CAIR	M
<b>Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama</b>	65 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	2 años	Consejo de Administración	F
<b>Francisco Javier García-Carranza Benjumea</b>	50 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	3 años	Consejo de Administración	M
<b>Ángel Rivera Congosto</b>	55 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	6 años	Consejo de Administración	M
<b>Didier Mena Campos</b>	51 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	3 años	Consejo de Administración, CAIR	M
<b>Rodrigo Brand de Lara</b>	49 años	Ejecutivo Serie F	Suplente no Independiente	3 años	Consejo de Administración	M
<b>Emilio de Eusebio Saiz</b>	60 años	Ejecutivo Serie F	Suplente no Independiente	8 meses	Consejo de Administración, CAIR, CR	M
<b>Antonio Purón Mier y Terán</b>	69 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	12 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR	M
<b>Fernando Benjamín Ruíz Sahagún</b>	78 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	18 años	Consejo de Administración, CA, CPSNC, CR	M

Nombre	Edad	Ejecutivo/No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Órgano de Gobierno y Comités	Sexo (F/M)
<b>María de Lourdes Melgar Palacios</b>	59 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	3 años	Consejo de Administración, CAIR	F
<b>Jesús Federico Reyes Heróles González Garza</b>	69 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	12 años	Consejo de Administración, CPSNC	M
<b>Rogelio Zambrano Lozano</b>	65 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	3 años	Consejo de Administración	M
<b>Guillermo Francisco Vogel Hinojosa</b>	71 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	5 años	Consejo de Administración	M
<b>Joaquín Vargas Guajardo</b>	67 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	12 años	Consejo de Administración, CAIR	M
<b>Esther Giménez-Salinas Colomer</b>	72 años	No ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	8 meses	Consejo de Administración	F

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

Miembros de Comités que no son miembros del Consejo:

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

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

(102-18)

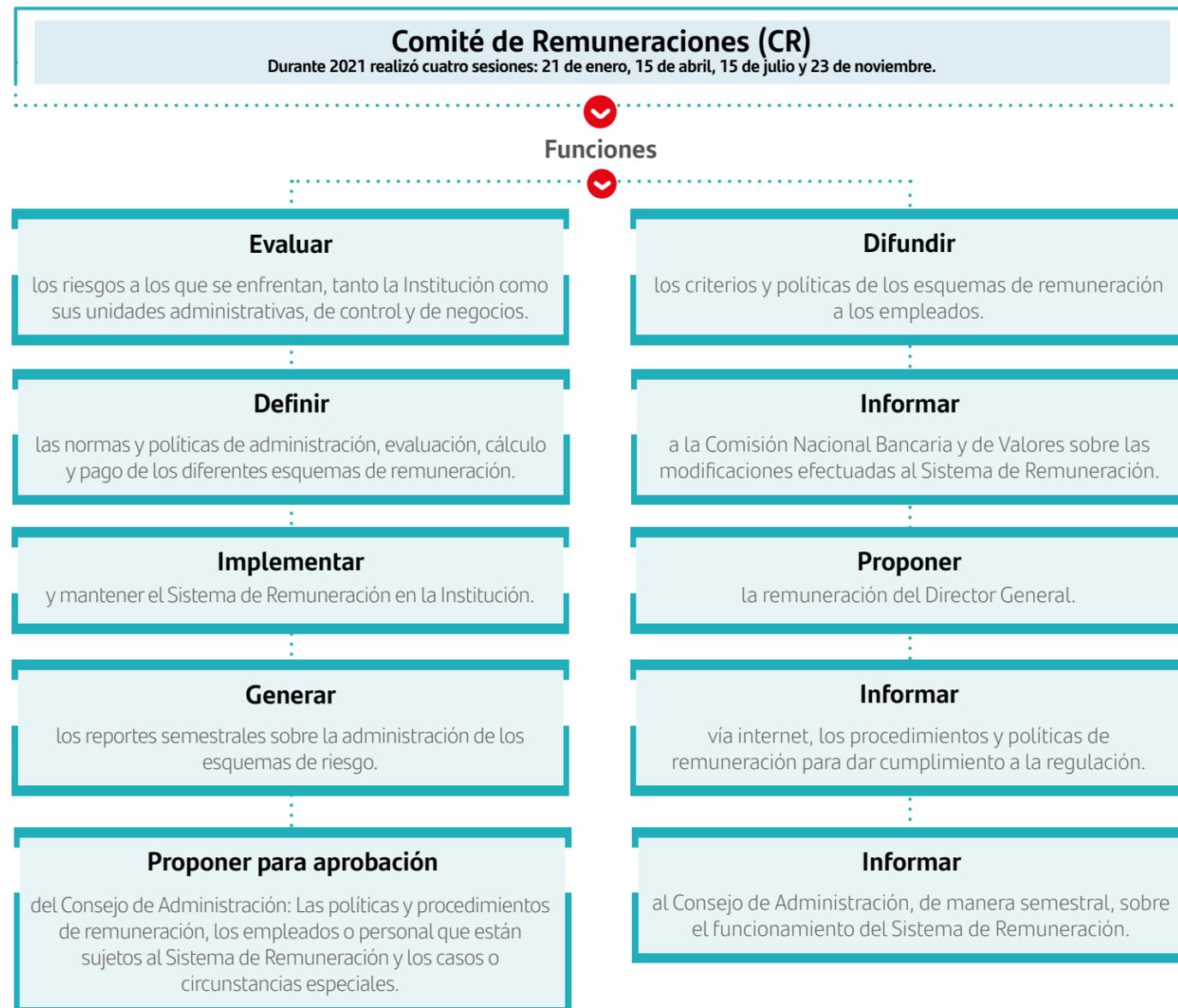
## Responsabilidades de los Comités

El principal deber de los Comités es tomar decisiones en temas económicos, ambientales y sociales. Los Comités del Consejo (Comités Normativos) identifican, analizan y dan seguimiento a los asuntos relevantes del Banco. A su vez, estos se apoyan en Comités Internos que supervisan su correcto funcionamiento.

## Comités del Consejo de Administración

Para garantizar que las operaciones de Santander se lleven a cabo de manera correcta y transparente, el Consejo de Administración nombró cuatro Comités especializados en temas económicos, sociales, éticos y legales que también se encargan de asegurar la sostenibilidad en las operaciones del negocio. Anualmente se realizan cuatro sesiones ordinarias y una sesión extendida para analizar y tomar decisiones sobre las estrategias de nuestras operaciones.

Los cuatro Comités están conformados de la siguiente manera:

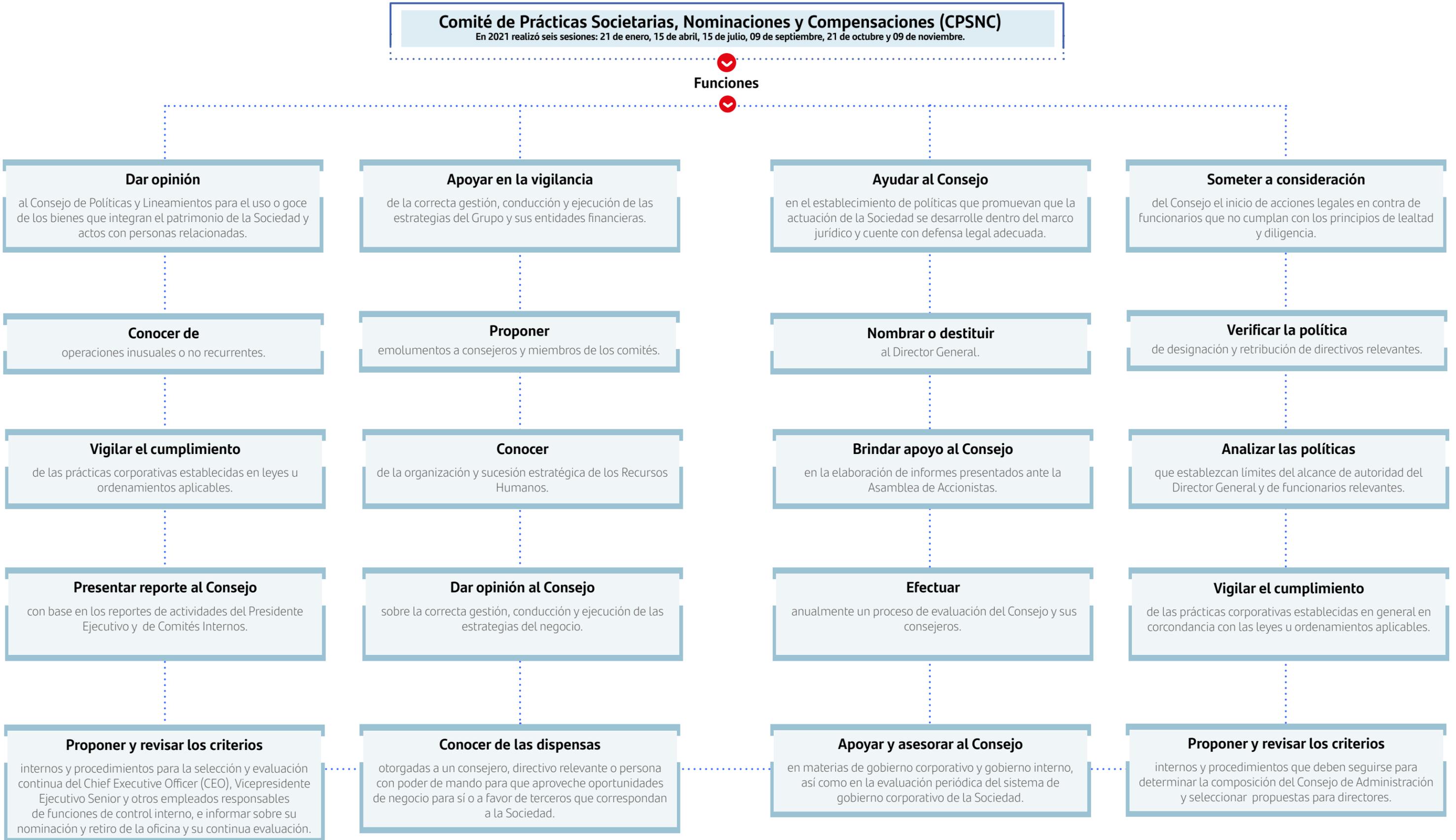


(102-18)



(102-18)

(102-18)



(102-18)

(102-18)

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

En 2021 realizó una sesión mensual.

**Funciones****Aprobar**

- El ajuste excepcional de los Límites Específicos y/o Secundarios del Apetito de Riesgo (solamente cuando el Consejo le delega estas facultades, con previa aprobación del Comité Ejecutivo de Riesgos), los Niveles de Tolerancia al Riesgo (una vez al año), e indicadores sobre riesgos de liquidez.
- Metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la Institución (una vez al año).
- Modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés establecidas para el riesgo de liquidez (Anexo 12-B) que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la unidad para la Administración Integral de Riesgos (UAIR).
- Metodologías para la identificación, valuación, medición y control de riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que se pretenda ofrecer al mercado.
- Planes de corrección propuestos por el Director General.
- Manuales para la Administración Integral de Riesgos con base en los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo, a que se refiere el último párrafo del Artículo 78 de CUB.
- 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.

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

- Objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones realizadas a los mismos.
- Límites Globales de Exposición al Riesgo y Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosado por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen, según lo establecido en los Artículos 79 a 86 Bis 2, así como, en su caso, los niveles de Tolerancia al Riesgo.
- Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas.
- 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.

**Informar al Consejo, cuando menos trimestralmente:**

- Perfil de Riesgos de la Institución.
- Evaluación de la Suficiencia de Capital de la Institución.
- Efectos negativos que se podrían producir en la operación de la Institución.
- Inobservancia del Perfil de Riesgos Deseado, de los Límites de Exposición al Riesgo y Niveles de Tolerancia al Riesgo establecidos.

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

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

**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.

**Designar (o remover)**

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

# Asociaciones

Al trabajar en conjunto con importantes organizaciones nacionales e internacionales hemos fortalecido nuestro modelo de Banca Responsable. Con ello, estamos consiguiendo alcanzar nuestros objetivos y promover el crecimiento inclusivo y sostenible de manera transparente entre nuestros grupos de interés.



(102-12, 102-13)

(102-12, 102-13)

**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.

**Asociación de Bancos de México (ABM).**

Comité Jurídico.	Comité de Microfinanzas.
Comité de Compliance.	Comité de Tarjetas.
Comité de Seguridad.	Comité de Operaciones Bancarias.
Comité de Recursos Humanos.	Comité de Sistemas.
Comité de Certificación.	Comité de Corresponsales.
Comité de Fiduciario.	Comité de Inclusión Financiera.
Comité de Auditoría.	Comité de Captación.
Comité de Atención a Usuarios de la Banca.	Comité de Crédito a Personas Físicas.
Comité de Conducta y Cumplimiento.	Comité de Tasas de Intercambio.
Comité de Riesgos de Crédito.	Comité de Ciberseguridad.
Comité de Riesgos Operacional.	Comité Fintech.
Comité de Recuperación.	Comité Contable y de Reportes regulatorios.
Comité de Riesgos de Mercado.	Comité de Fiscal.
Comité de Control Interno.	Comité de Liquidez y Financiamiento.
Comité de Crédito Hipotecario.	Comité de Solvencia.
Comité de PyMEs.	Comité de Tesorería.
Comité de Crédito Agropecuario.	Comité de Operaciones Derivadas.
Comité de Banca de Gobierno.	Comité de Mercadotecnia y Publicidad.
Comité de Sustentabilidad.	Comité de Educación Financiera.
Comité de Crédito Empresarial.	Comité de Responsabilidad Social.
Comité de Crédito Automotriz.	Comité de Diversidad e Inclusión.
Comité de Infraestructura.	

Mediante el Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México fomentamos el crecimiento sostenible de la banca mediante cinco ejes:



**Institucionalización de políticas internas de sostenibilidad.**



**Gestión de riesgos ambientales y sociales en procesos de inversión y crédito.**



**Inversión sostenible.**



**Uso eficiente de recursos en procesos internos.**



**Seguimiento y difusión de prácticas y políticas de sostenibilidad del gremio.**

Como Grupo y como Santander México participamos con diversas organizaciones y estamos adheridos a importantes iniciativas nacionales e internacionales:

**Adhesión voluntaria a iniciativas internacionales**

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas \*\***

Este llamamiento de la ONU busca que las empresas alineen sus estrategias y operaciones a diez principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, así como para que promuevan la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con énfasis en la colaboración y la innovación.

**World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) \***

Esta asociación mundial de más de 200 compañías dirige y apoya a las empresas a acelerar su transición hacia un mundo sostenible al enfocarse en el máximo impacto positivo para los accionistas, el medio ambiente y las sociedades.

**United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)\***

Esta iniciativa perteneciente a las Naciones Unidas se enfoca en orientar a las instituciones financieras a mejorar la calidad de vida de las personas sin comprometer la de las generaciones futuras a través del desarrollo sostenible en el mercado financiero.

**Principios de Ecuador \*\***

Consiste en un marco de gestión de riesgos, adoptado en las políticas y procedimientos de las instituciones financieras, para determinar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social en los proyectos que financian.

**Banking Environment Initiative (BEI) \***

Esta institución, que pertenece a la Universidad de Cambridge, tiene como objetivo promover una economía sostenible mediante diferentes tipos de estrategias que involucran la investigación interdisciplinaria de seis temas transversales (finanzas sostenibles, innovación económica, desarrollo inclusivo, capital natural, ciudades del futuro y liderazgo), así como la aplicación de herramientas de liderazgo y colaboraciones académicas y de la industria.

**Grupo Wolfsberg \***

Santander es una de las 13 instituciones financieras globales que conforman este grupo, cuyo objetivo es desarrollar marcos de trabajo y estrategias para la gestión de riesgos de delitos financieros, entre los que destacan el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.

**Principles for Responsible Investment (PRI)\***

Con el aval de la ONU, esta iniciativa consiste en la implementación de seis principios que contribuyen a desarrollar un sistema financiero global más sostenible.

**CEO Partnership for Economic Inclusion\***

CEOP está conformado por un grupo de empresas que trabajan en conjunto para impulsar el crecimiento de la inclusión económica y financiera global.

\*Grupo.  
\*\*Grupo y México.

(102-12, 102-13)

**Mesa Redonda sobre Soja Responsable\*** 

Promueve el uso de soja responsable mediante la cooperación entre los actores de la cadena de valor de la soja (productores, proveedores, minoristas, instituciones financieras, Organizaciones de la Sociedad Civil, entre otros) en un diálogo abierto para impulsar el desarrollo, implementación y verificación de estándares de certificación global.

**Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible\*** 

Fomenta el desarrollo de una ganadería sostenible, socialmente justa, ambientalmente correcta y económicamente viable mediante un diálogo transparente y una serie de herramientas prácticas e indicadores.

**Carbon Disclosure Project (CDP)\*** 

Esta organización sin fines de lucro tiene como finalidad orientar a las empresas a adoptar medidas para construir una economía sostenible mediante la medición de su impacto ambiental, principalmente las emisiones de gases de efecto invernadero.

**Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)\*\***

Esta iniciativa conjunta de la ONU y el Pacto Mundial ofrece orientación a las empresas sobre cómo promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.

\*Grupo.  
\*\*Grupo y México.  
\*\*\* México

**Pride Connection México\*\*\*** 

Santander forma parte de esta red de empresas que promueve espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual. En ellos, los empleados LGBT+ y sus aliados deben sentirse seguros, valorados y respetados para alcanzar su máximo potencial.

**Net-Zero Banking Alliance\*** 

En 2021 Santander se convirtió en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance promovida por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) como parte de la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ). El objetivo de esta alianza es que para 2050 los bancos participantes tengan alineadas sus carteras de préstamos e inversiones con emisiones netas cero. Se trata de construir una economía de emisiones cero y cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.

**UN Global Investors for Sustainable Development (GISD) Alliance\*** 

Esta alianza busca ofrecer soluciones concretas para ampliar las finanzas y la inversión a largo plazo en el desarrollo sostenible.

**Consultative Group of the Taskforce on Scaling Voluntary Carbon Markets\*** 

Esta iniciativa dirigida por el sector privado tiene por objetivo escalar un mercado voluntario de carbono eficaz y eficiente para ayudar a cumplir los objetivos del Acuerdo de París.

**The Valuable 500\*** 

Un colectivo global de 500 CEOs y sus empresas se encuentran innovando para la inclusión de las personas con discapacidad.

**Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)\*** 

Esta asociación global de instituciones financieras trabaja en conjunto para desarrollar e implementar un enfoque armonizado de evaluación y divulgación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con sus préstamos e inversiones.

**Climate Leadership Council\*** 

Tiene como misión promover soluciones climáticas efectivas, justas y duraderas basadas en el plan de dividendos de carbono.

**Índices Santander México**

- **FTSE4Good Index (cuarto año)\*\*\*\***
- **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (segundo año)**
- **S&P/BMV Total Mexico ESG Index**

\*\*\*\* Corresponde a 2021, a partir de diciembre del mismo año, el Banco salió del índice FTSE4Good Index. Banco Santander México tiene una calificación ASG que está por encima del umbral requerido para la inclusión en el índice, sin embargo, por diversas cuestiones en el mercado como por ejemplo cambios en la capitalización y liquidez, tuvo que salir del índice subyacente que permite a las empresas ser elegibles para ser parte del índice FTSE4Good.

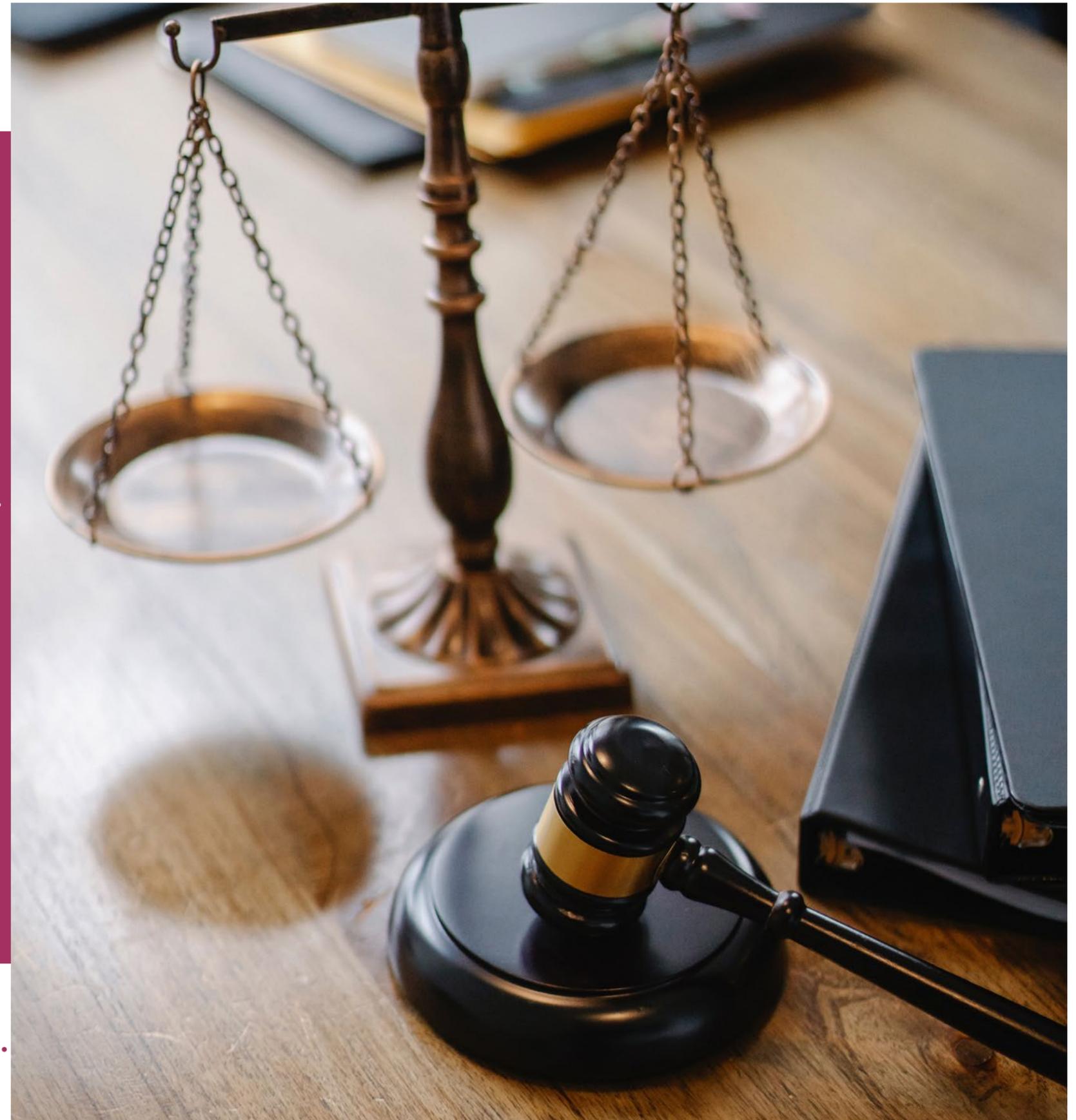
(102-12, 102-13)



# Gestión de riesgos

(103-2, 103-3)

Nuestro Marco Corporativo General de Riesgos nos permite identificar, evaluar, monitorear y tomar medidas para mitigar los posibles riesgos dentro del Banco. Esto no solo es necesario para asegurar la correcta ejecución de los procesos y operaciones, sino también para garantizar la seguridad de nuestras actividades y la de nuestros grupos de interés.



## Marco Corporativo General de Riesgos (FS2)

El Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR), que depende del Consejo de Administración, tiene la encomienda de gestionar el Modelo de Gestión de Riesgos para garantizar la seguridad del Banco.

### Principios de nuestro Marco Corporativo General de Riesgos:

- 

**Todos somos responsables de la gestión del riesgo.** Todos los empleados deben tener en cuenta y entender los riesgos que generan sus actividades diarias. Son responsables de la identificación, gestión y comunicación de los riesgos. Todos los empleados 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 gestión de riesgos.
- 

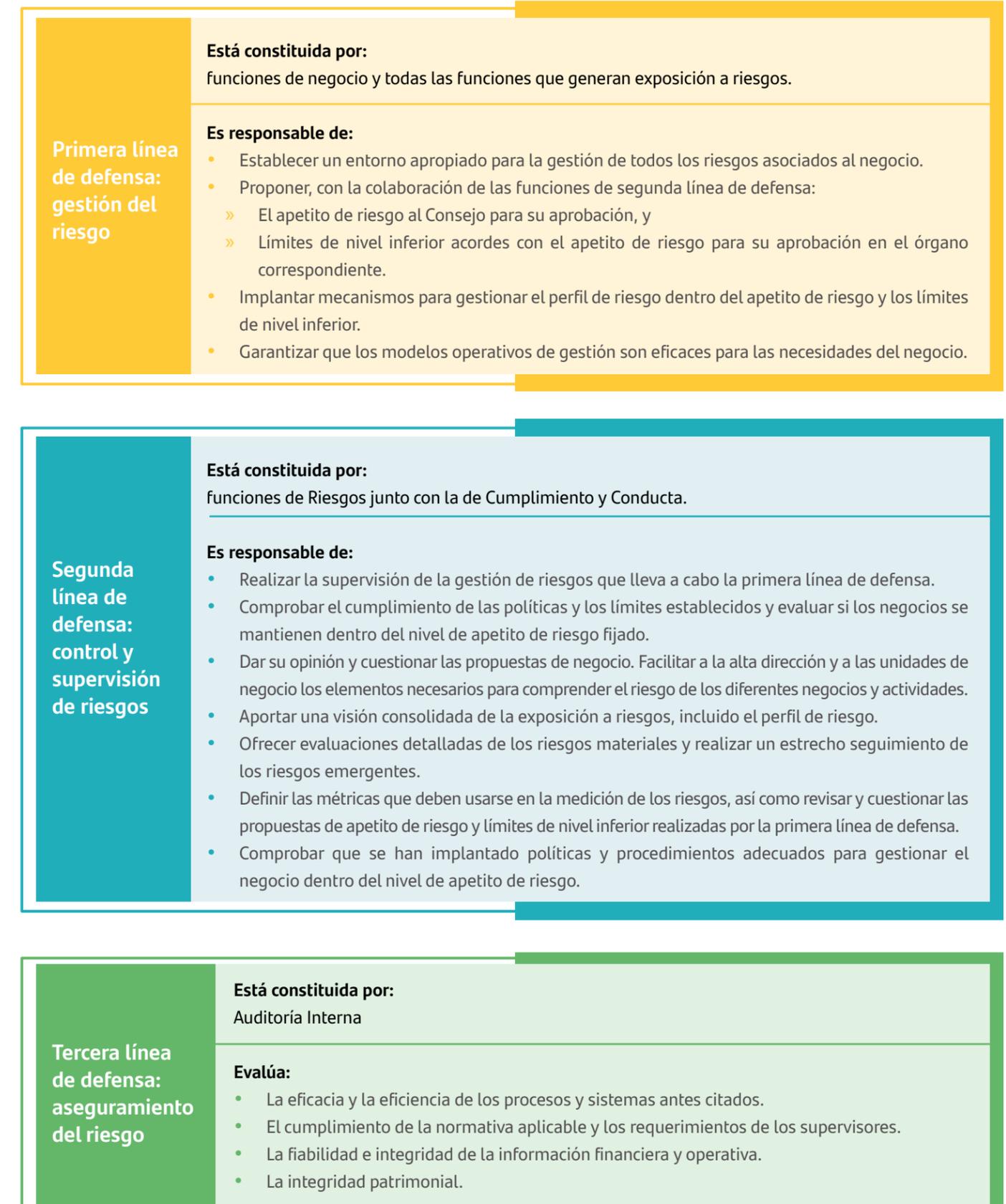
**Implicación de la alta dirección.** El equipo de alta dirección debe fomentar, a través de su conducta, sus acciones y sus comunicaciones, una gestión y control de riesgos coherentes. Deberán actuar de acuerdo con las leyes y regulación local aplicables e informar adecuadamente de cualquier incumplimiento. 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:



**(FS2)**

Nuestro Marco Corporativo General de Riesgos tiene por objetivo establecer principios comunes para la gestión y el control de riesgos en el Banco. El Marco define roles y responsabilidades y establece los requisitos para un adecuado gobierno. Define e identifica los tipos de riesgo claves para el Banco: de crédito, de mercado, de liquidez, estructural, operacional, de cumplimiento normativo, reputacional, de modelo y estratégico. Además, también consideramos los riesgos relacionados con el medio ambiente y el cambio climático pues pueden incidir en nuestras operaciones a medio y largo plazo.

## Acciones de Cultura de Riesgos

Año con año nos esforzamos por divulgar la cultura de riesgos en Santander México mediante diversas acciones e iniciativas entre nuestros colaboradores. Es por ello que contamos con un esquema de remuneración anual que incorpora métricas de gestión de riesgos.

La evaluación es aplicable para el personal con nivel directivo, gerencial y operativo. Se incorporan Variables de Control de Riesgos para calcular el fortalecimiento de congruencia entre los objetivos y los riesgos asociados. Este cálculo se realiza en torno a cuatro categorías que contemplan los principales riesgos:

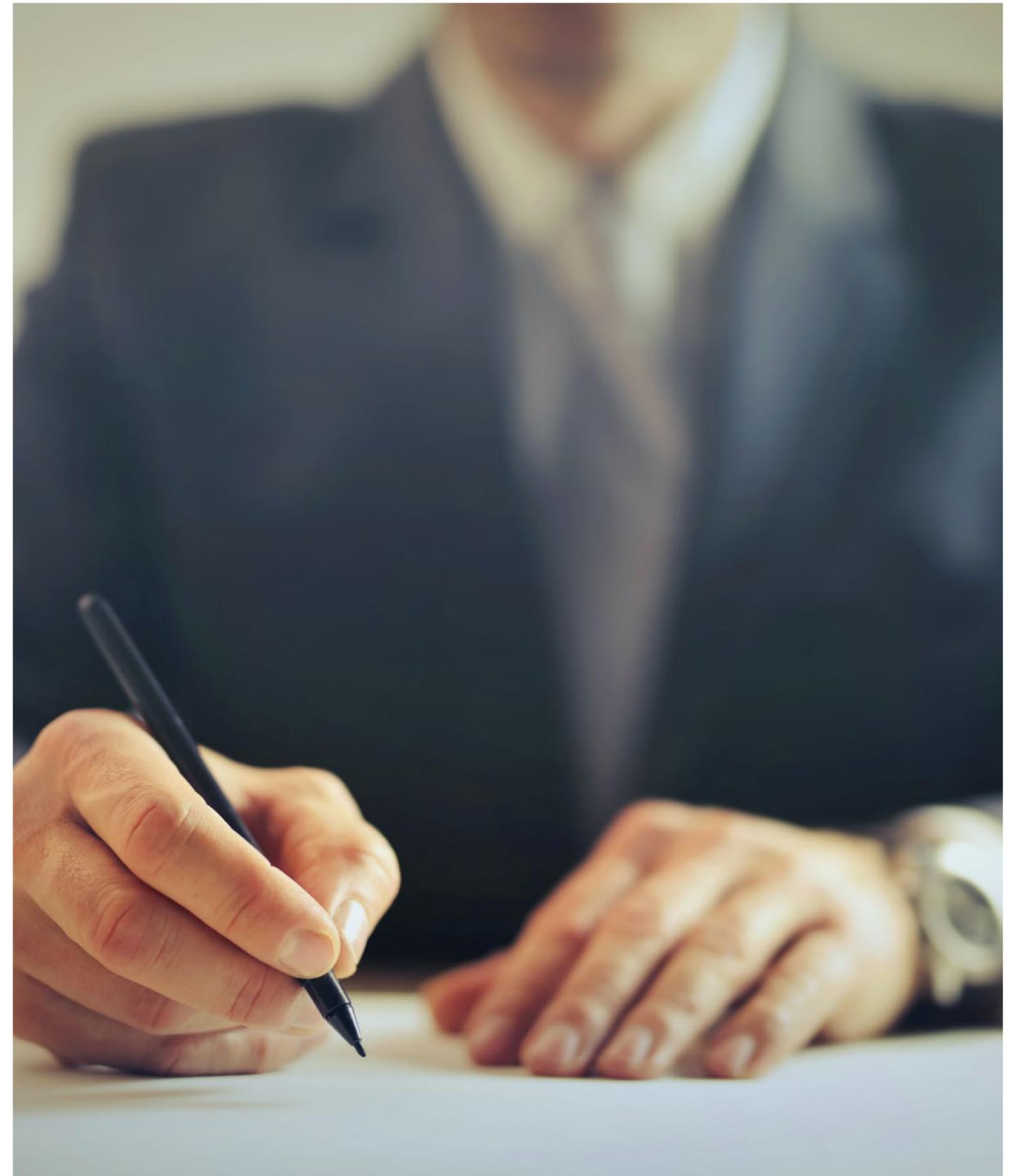
- **Riesgo crediticio.**
- **Riesgo de mercado.**
- **Riesgo operacional.**
- **Cumplimiento.**

De este modo, cada uno de los colaboradores realiza una autoevaluación sobre su gestión de riesgos durante el año, y según el área en la que esté adscrito, tendrá un porcentaje de cumplimiento.

Además, contamos con una plataforma tecnológica con la cual impartimos cursos dirigidos a todos los colaboradores del Banco en temas como:

- **Marco General de Riesgos.**
- **Riesgo crediticio.**
- **Riesgo de modelo.**
- **Riesgo de mercado.**
- **Apetito por el riesgo.**
- **Riesgo operacional.**
- **Riesgo reputacional.**
- **Admisión y control de riesgos.**
- **Riesgos de contraparte.**
- **Riesgo común.**
- **Riesgo estratégico.**
- **Riesgo ambiental.**
- **Riesgo estructural y de liquidez.**
- **Capital riesgo.**
- **Riesgo tecnológico.**
- **Protección y clasificación de la información.**
- **Suplantación de identidad.**
- **Contabilidad para no contadores: contabilidad y administración bancaria (básico).**
- **Fundamentos de finanzas (estadística, métricas básicas y probabilidad, y análisis financiero).**
- **Microeconomía y macroeconomía (básica).**
- **Introducción a las matemáticas financieras.**
- **Cálculo de provisiones.**
- **Partes relacionadas.**
- **Fundamentos ágiles.**

Continuamos esforzándonos para fomentar la cultura de riesgos dentro del Banco mediante estrategias de marketing como campañas, actividades dinámicas y promocionales en colaboración con áreas estratégicas para identificar los riesgos cotidianos.



# Ética Empresarial

(103-2, 103-3)

En Santander nos rigen normas, valores y principios que seguimos de manera ética y responsable. Gracias a ello, hemos logrado fortalecer nuestro modelo de Banca Responsable.



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

El Código General de Conducta (CGC) es nuestro catálogo de principios éticos y normas de conducta que rigen el comportamiento de todos los colaboradores del Banco y, por lo tanto, es el elemento central para el correcto cumplimiento de nuestras operaciones. Debe ser adoptado por cada uno de nuestros colaboradores a fin de prevenir cualquier tipo de riesgo.

### Nuestros principios son los siguientes:



(103-2, 103-3)

Como parte de nuestra estrategia para garantizar operaciones responsables y éticas, llevamos a cabo una serie de capacitaciones y formación integral sobre el cumplimiento del CGC y medidas de anticorrupción dirigido a todos los colaboradores del Banco.

	Hombres	Mujeres	Total de horas	
Horas de capacitación en Código General de Conducta (CGC).	Directores	215.45	80.99	296.44
	Subdirectores	436.37	295.42	731.79
	Gerentes	1,390.30	1,092.75	2,483.05
	Administrativos y Operativos	2,636.62	4,251.08	6,887.70
<b>Total</b>	<b>4,678.74</b>	<b>5,720.24</b>	<b>10,398.98</b>	

Además, el 19 de noviembre de 2021 se llevó a cabo una sesión de formación respecto al CGC dirigida a los Consejeros. Adicionalmente, se puso a su disposición una serie de cursos en Diligent relacionados a temas de cumplimiento.

Durante el 2021, realizamos diferentes iniciativas de concientización sobre nuestro CGC dirigidas a todos los colaboradores del Banco:

- Campañas de comunicación internas relacionadas al CGC.
- Publicación de notas en el Portal Noticias en la intranet.
- Mensajes cortos y accesibles para todos los colaboradores con el hashtag #cultivascompliance.
- Se reiteró el uso de la Línea Ética como medio oficial para la denuncia de cualquier incumplimiento al CGC.



## Conflictos de intereses

El CGC es nuestro estándar más alto para promover operaciones transparentes y honestas entre nuestros colaboradores, directivos y consejeros. En este documento se establece que la toma de decisiones y las acciones deben velar únicamente por los intereses de Santander, sin interponer intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a las operaciones, para la adquisición o arrendamiento de bienes y activos, transacciones, y contratos de productos y servicios.

En caso de existir alguna denuncia que infrinja el CGC, la recibe el área de Contraloría Normativa, el área de Santander encargada de identificar, analizar y hacer los registros necesarios para presentarla ante el Comité de Cumplimiento Normativo.

Para más información sobre nuestro Código General de Conducta y otras políticas corporativas, da [click aquí](#).

## Línea Ética (102-17)

Con el objetivo de impulsar el comportamiento ético en las operaciones de Santander hemos implementado un sistema de denuncias conformado por diversos canales, a través de los cuales nuestros colaboradores tienen la posibilidad de alzar la voz de manera anónima ante cualquier irregularidad que afecte el correcto funcionamiento del Banco. Además, tienen la posibilidad de solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la Institución.

Este sistema es administrado por un proveedor externo llamado EthicsGlobal, especialista en la gestión de denuncias y reportes, lo que nos permite generar mayor confianza entre nuestros colaboradores, proveedores y ex colaboradores. En su totalidad, las denuncias se tratan de manera autónoma y confidencial.

Protegemos a todos nuestros colaboradores mediante nuestra Política de Atención a Denuncias de la Línea Ética, donde establecemos específicamente lo siguiente: "Queda estrictamente prohibido la imposición de represalias o de cualquier tipo de consecuencia negativa, por haber formulado una denuncia."

Nuestros canales de denuncia son los siguientes:



Línea telefónica: 800-999-3842



Asistente Web:  
[www.lineaetica.net](http://www.lineaetica.net)



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



Correo electrónico:  
[denuncia@lineaetica.net](mailto:denuncia@lineaetica.net)



Aplicación móvil, EthicsGlobal  
para iOS y Android

El día 19 de mayo de 2021, se llevó a cabo un *workshop* virtual organizado por Grupo Santander, con el objetivo de compartir las mejores prácticas que han permitido que nuestra Línea Ética haya sido un éxito y se le considere un referente para el resto de los canales éticos del Grupo. Por ello, recibimos el reconocimiento de *Best Practice Santander*.



1,148 denuncias

recibidas a través de la Línea Ética en 2021.

En 2021, continuamos trabajando en el fortalecimiento de la Línea Ética e incluimos dentro de su menú la opción de "Pregunta ética", con el objetivo de que si nuestros colaboradores tienen dudas sobre algún comportamiento del que fueron testigos y desean conocer si se trata de un tema denunciante, pueden comunicarse a un número telefónico con EthicsGlobal, para recibir orientación de acuerdo con los protocolos establecidos. Con ello, se evitará que nuestros colaboradores no denuncien por desconocimiento o denuncien de manera improcedente.

Además, también activamos la opción de "Anónimo para empresa" de tal manera que un colaborador puede salir del anonimato ante el personal de EthicsGlobal, pero no para el Banco, lo que evita desestimar la denuncia por falta de información para llevar a cabo la misma.

## Prevención de la corrupción

Reiteramos nuestro firme compromiso en la lucha contra cualquier forma de corrupción y prácticas ilegales, tales como hurto de fondos públicos, sobornos, pago de contribuciones y tráfico de influencias, ya sea en el sector público o en el privado. Hemos diseñado diversas directrices incluidas en la Política de Prevención de la Corrupción al completo y absoluto rechazo de prácticas corruptas implementando con ello "tolerancia cero".

Nuestra Política de Prevención de la Corrupción, bajo la responsabilidad del área de Contraloría Normativa y de otros Comités, es la vía mediante la cual fortalecemos nuestras prácticas y operaciones de manera responsable y regulamos los temas en materia de anticorrupción.

Durante 2021, capacitamos e informamos sobre nuestras políticas y procedimientos para la lucha contra la corrupción a:



22 miembros

del Órgano de Gobierno.



100% del

del Órgano de Gobierno.



24,242

colaboradores.



96%\* de los

colaboradores.

\*Programa online obligatorio para todos los colaboradores, sin embargo, el restante corresponde al personal que se incorporó después del 15 de diciembre de 2021, por lo tanto, no está contabilizado en el año a reportar.

## Política de Prevención de la Corrupción

1. Directrices en materia de regalos e invitaciones a funcionarios públicos.
2. Directrices en las actuaciones de agentes, intermediarios, asesores y socios de negocio.
3. Directrices en materia de regalos e invitaciones a los empleados del Grupo.
4. Canal de Denuncias (Línea ética).
5. Formación.

## Prevención de lavado de dinero

Como institución bancaria, una de nuestras prioridades es la prevención del lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. Contamos con el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) que nos permite apearnos a una serie de políticas, lineamientos, directrices, flujos y controles a fin de controlar el manejo del origen de los fondos.

Este sistema está fundamentado en nuestro Manual General de Política y Procedimientos y se revisa de manera continua para garantizar el cumplimiento en apego a las normas y leyes nacionales vigentes. Del mismo modo, semestralmente llevamos a cabo un programa de certificación de riesgos y controles.

### 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 están integrados correctamente.**
- **Procesos periódicos de actualización de expedientes.**
- **Monitoreo, análisis y reporte de operaciones.**
- **Procesos para prevenir y mitigar riesgos legales y operativos.**

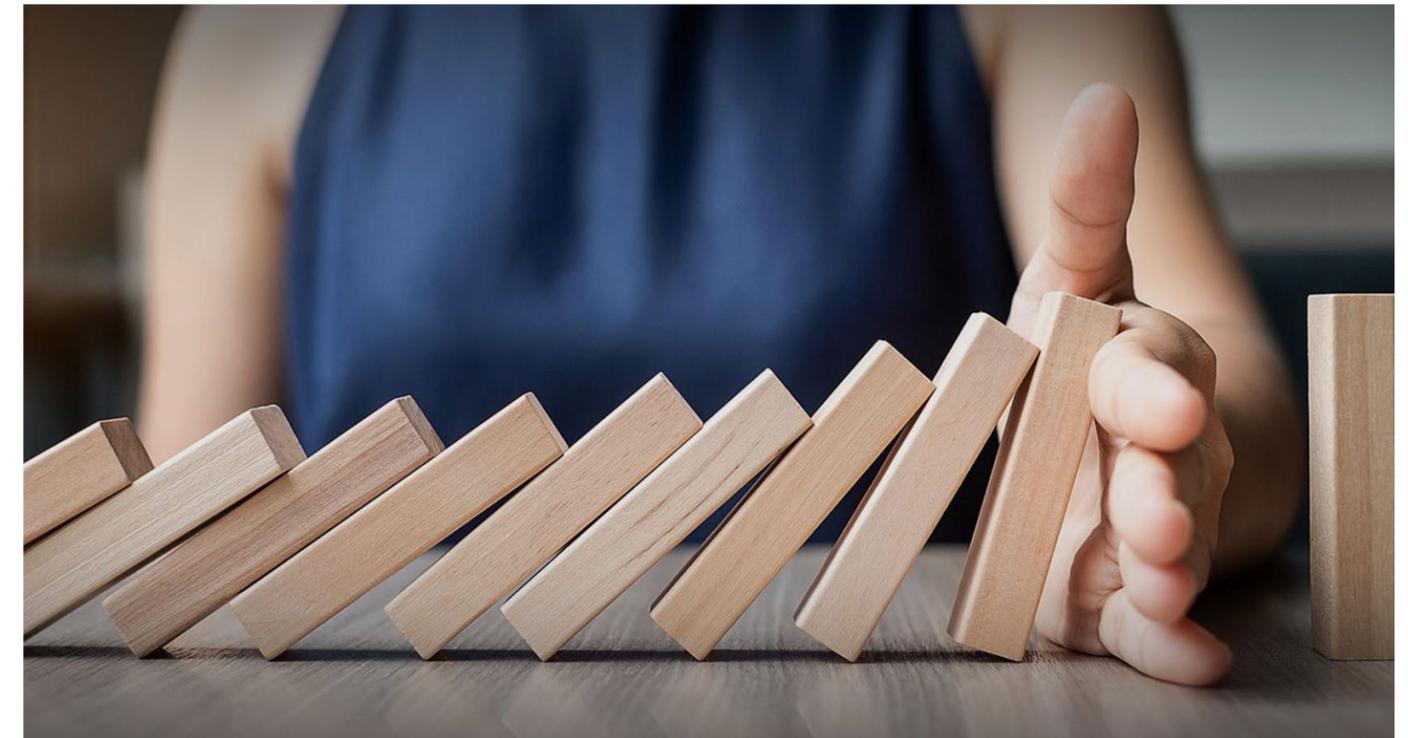
### Marco institucional del Sistema PLD/FT

- 

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

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

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



También contamos con una Metodología Risk Assessment que tiene como objetivo garantizar en todas las áreas del Banco el cumplimiento con los requerimientos normativos, así como con las mejores prácticas de la industria en relación con la PLD/FT a través de una evaluación de riesgos.

	Hombres	Mujeres	Total de horas	
Horas de capacitación en Prevención de Lavado de Dinero	Directores	1,472.50	535.50	2,008
	Subdirectores	2,907.50	2,031	4,938.50
	Gerentes	9,689	7,933	17,622
	Administrativos y Operativos	16,496.83	26,913	43,409.83
<b>Total</b>	<b>30,565.83</b>	<b>37,412.5</b>	<b>67,978.33</b>	



**67,978.33**

horas de capacitación impartidas en Prevención de Lavado de Dinero durante 2021.



**Informamos**

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

**100% del Órgano de Gobierno.**  
**96%\* colaboradores.**

\*Programa online obligatorio para todos los colaboradores, sin embargo, el restante corresponde al personal que se incorporó después del 15 de diciembre de 2021, por lo tanto, no está contabilizado en el año a reportar.



# 05

## Agenda de Banca Responsable

- ➔ Resultados históricos
- ➔ Compromisos Públicos
- ➔ En transición hacia una economía verde
- ➔ Premios y reconocimientos
- ➔ Nuevo Entorno Empresarial
- ➔ Crecimiento Inclusivo y Sostenible

# Resultados históricos

Santander tiene un sólido historial como banco responsable...



 **+259 mil**

personas beneficiadas a través de **microcréditos** desde que **Tuiio** inició sus operaciones<sup>4</sup>.



 Durante **25**

**años Santander Universidades** ha apoyado la educación superior y la formación profesional de **miles de estudiantes universitarios**.



 **En 27 años**

de operación del **Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM)** hemos donado más de **\$155 millones**, apoyado a **825 organizaciones** y beneficiado a más de **368,000 niñas y niños**.



 Durante **17**

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

 **Contamos con**

certificación **ISO 14001** desde 2003.

 **Desde 2012**

somos miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

 **+\$438 mdp**

**canalizados** en alianza con nuestros **Socios Sustentables** desde 2003<sup>5</sup>.

 **+\$1,778 mdp**

**invertidos** desde 2005 al **Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES)**<sup>6</sup>.

4. Un total de 259,627 clientes acumulados 2017-2021.

5. Un total de \$438,734,091.33 en los últimos 19 años.

6. Un total de \$1,778,891,989 pesos en los últimos 16 años.

# Compromisos Públicos

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

Hemos determinado once compromisos públicos como Banca Responsable para impulsar la sostenibilidad a nivel global. De este modo, promovemos la equidad de género, la educación de calidad, el cuidado del medio ambiente, el desarrollo integral de las comunidades, espacios de trabajo dignos y la inclusión financiera. Durante 2021 estos fueron nuestros avances en el cumplimiento de las metas:



7. Alta dirección: Promotorio, Faro y Solaruco.

8. La cifra acumulada es de 158,429 becas desde 2005.

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

10. Voluntariados, donativos, colectas en cajeros y FPNM. La cifra acumulada es de 193,547 personas.

11. La cifra acumulada es de 1,422,710 personas.

\*Según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), la equidad salarial es el derecho a la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres por un trabajo de igual valor.

# En transición hacia una economía verde

A fin de construir una economía global libre de emisiones y apoyar la transición a una economía verde, Santander se ha fijado una serie de objetivos para alcanzar las cero emisiones netas en 2050...



## Esto lo lograremos a través de tres ámbitos:

<b>1</b> Para alinear nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos convertimos en miembros fundadores de la Net-Zero Banking Alliance en 2021.</li> <li>Pondremos fin a los servicios financieros a clientes con más del 10% de los ingresos provenientes del carbón térmico y reduciremos la exposición a la minería del carbón térmico para 2030.</li> <li>Evaluamos la huella de carbono de las carteras más intensivas en carbono de Santander (generación de energía, petróleo y gas, minería y metales, y transporte).</li> </ul>
<b>2</b> Para apoyar a nuestros clientes en la transición verde...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuamos siendo líderes en la financiación de proyectos de energías renovables.</li> <li>Participamos en la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles a través de Santander Sustainable &amp; Green Bonds Frameworks.</li> </ul>
<b>3</b> Para reducir nuestro impacto medioambiental...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumiremos energía eléctrica proveniente de fuentes de energía renovables.</li> <li>Integramos los riesgos climáticos en nuestras políticas y actualizamos nuestra Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático.</li> </ul>

# Premios y reconocimientos



(102-12, 102-13)

## Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index

Por segundo año consecutivo hemos sido incluidos como miembros del Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (DJSI MILA 2021), como un reconocimiento a nuestro destacado desempeño en las tareas de sostenibilidad y banca responsable.

## S&P Global Sustainability Yearbook 2021

Santander México fue el único banco incluido en el anuario de este año gracias al avance de sus prácticas basadas en criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Adicionalmente, fue galardonada con el emblema "Industry Mover" por superar el puntaje obtenido el año pasado y presentar la mejoría más fuerte en el sector financiero.

## Mejor Banca Privada, según Euromoney

Por cuarto año consecutivo, la revista Euromoney reconoció nuestro liderazgo global como la mejor Banca Privada en México en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG) e inversión de impacto. Estos premios valoran el trabajo del sector de la banca privada, así como el compromiso específico con nuestras metas de banca responsable. Además, obtuvimos el reconocimiento como mejor banco para clientes con grandes patrimonios en Latinoamérica, México, Estados Unidos, Portugal, Chile, Polonia y España.

## Top 10 Grandes Empresas para Trabajar – Grupo Expansión

La revista Expansión publicó su edición 2021 del "Ranking Súper Empresas" en el que, por segundo año consecutivo logramos estar dentro de las diez primeras posiciones entre más de 25 empresas dentro de la categoría de empresas con más de 3,000 colaboradores de "Los lugares donde todo el mundo quiere trabajar" basado en la metodología TOP Companies.

## Reconocimiento Alianza Santander Reforestamos 2021

Fuimos reconocidos por la organización Reforestamos México por nuestra alianza de 14 años que promueve el desarrollo sostenible de bosques y comunidades.

## Tuiio es reconocido como práctica destacada para poner fin a la pobreza en México

Tuiio, el brazo de inclusión financiera del Grupo, fue reconocido dentro del estudio realizado por Pacto Mundial México que da seguimiento a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), como práctica destacada dentro del ODS 1 que tiene por objetivo poner fin a la pobreza.

## Top 10 Grandes Empresas para Trabajar para Mujeres – Grupo Expansión

Fuimos reconocidos por la Revista Expansión como Súper Empresa para Mujeres. A través del Consejo de Diversidad e Inclusión de Santander México, nuestra mesa de trabajo y redes de aliados, promovemos la equidad de género e iniciativas para desarrollar el liderazgo de las mujeres, así como la responsabilidad parental y la conciliación familia-trabajo.

## Mejor Banca de Inclusión Financiera y Banco Más Socialmente Responsable en México, según International Finance Magazine

La revista de análisis en finanzas y negocios International Finance Magazine (IFM) reconoció a Santander como el Mejor Banco de Inclusión Financiera en México a través de Tuiio, y como el Banco Más Responsable Socialmente en México debido a las acciones relevantes de responsabilidad social que llevamos a cabo durante la pandemia. Esta es la primera vez que, en un mismo año, el Banco es distinguido con dos premios por parte de esta publicación.

## FTSE4Good Index

En 2021 fuimos parte del índice bursátil creado por la bolsa de Londres, FTSE4Good. A partir de diciembre del mismo año, el Banco salió del índice FTSE4Good Index. Banco Santander México tiene una calificación ASG que está por encima del umbral requerido para la inclusión en el índice, sin embargo, por diversas cuestiones en el mercado como por ejemplo cambios en la capitalización y liquidez, tuvo que salir del índice subyacente que permite a las empresas ser elegibles para ser parte del índice FTSE4Good.

## Mejor Banco en Finanzas Sostenibles y Mejor Banco para PyMEs en América Latina, y Mejor Banco de Inversión en México, según Euromoney

La revista Euromoney reconoció a Santander con el premio de Mejor Banco en Finanzas Sostenibles en América Latina por su trabajo en la transición hacia una economía con bajas emisiones. Sin duda, hemos demostrado nuestro compromiso con el planeta mediante la financiación de proyectos de energías renovables y el lanzamiento de productos que ayudan a proteger el medio ambiente.

También reconoció a Santander como Mejor Banco para las PyMEs en América Latina por apoyar a las empresas durante la pandemia con préstamos y micropréstamos; y por primera vez, como Mejor Banco de Inversión en México.

## Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)

Durante 17 años consecutivos hemos obtenido el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).

## Líder Destacado en Finanzas Sostenibles en América Latina por la revista Global Finance

La prestigiosa revista Global Finance ha reconocido a Banco Santander México como Líder Destacado en Finanzas Sostenibles en América Latina, en su primera edición de Premios de Finanzas Sostenibles 2021. Fuimos galardonados con este premio gracias a nuestros grandes aciertos en materia de finanzas sostenibles y por contar con iniciativas que buscan combatir el cambio climático y garantizar un futuro sostenible para todos.

(102-12, 102-13)

## Premio Platino de Innovación de Fintech Americas a la "Tarjeta sin números" de Santander

Fintech Americas, comunidad especializada en transformación financiera en América Latina, nos ha reconocido por tercer año consecutivo con el premio Platino, máximo galardón a la Innovación Financiera en México, por nuestra "Tarjeta sin Números", que, al no tener visibles los números de tarjeta ni el código de seguridad, la convierte en la más segura del mercado.

## Mejor Marca de Banca Hipotecaria en México, según Global Brands Magazine

La revista Global Brands Magazine, que brinda opiniones y noticias relacionadas con varias marcas en todo el mundo, nos ha reconocido como la Mejor Marca de Banca Hipotecaria en 2021. Nos posiciona como un referente en el mercado hipotecario, al ser el único banco en México presente en el listado dentro de la categoría de Banca y Finanzas.

## Mejor Banca Privada en México, según The Banker

Por segunda vez consecutiva, Santander Private Banking ha sido reconocida por The Banker, la revista del Grupo Financial Times, como 'Mejor Banca Privada' en México por su modelo de asesoramiento a clientes en sus necesidades específicas de inversión a través de su gama de productos y servicios e innovación.

## ISO 14001:2015

Hemos sido certificados en esta norma internacional por el Sistema de Gestión Ambiental (SIG) presente en las siguientes instalaciones:

- Edificio Corporativo Santa Fe, desde 2004.
- Los edificios de Querétaro –CTOS, Data Center II y Contact Center–, desde 2018.
- Corporativo Patio Santa Fe, desde 2020.





## Nuevo Entorno Empresarial

- ➔ Valor para nuestro equipo
- ➔ Valor para nuestros clientes
- ➔ Transformación digital



En los últimos años hemos experimentado grandes desafíos globales que han generado nuevas tendencias y cambios en el mercado. Para transformarlos en oportunidades, impulsamos la Agenda de Banca Responsable que se conforma por dos retos estratégicos: Nuevo Entorno Empresarial y Crecimiento Inclusivo y Sostenible.



La mayor fuerza del primer reto, Nuevo Entorno Empresarial, consiste en nuestros colaboradores. Ellos son la pieza clave para entender y cubrir las expectativas que nos demanda la sociedad como Banco Responsable. Por ello les ofrecemos una preparación completa y las herramientas necesarias para demostrar su compromiso y atender las necesidades de los clientes, haciendo uso del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías.



25,276

colaboradores.



57%

de los colaboradores promovidos en 2021 fueron mujeres.



30,002

puntos corresponsales en beneficio a nuestros clientes.



1,047,547

de horas de capacitación a colaboradores.



5.5 millones

de clientes digitales.



48%

de las transacciones monetarias que realizan nuestros clientes se hacen a través de canales digitales.



4,891

colaboradores externos fueron internalizados.

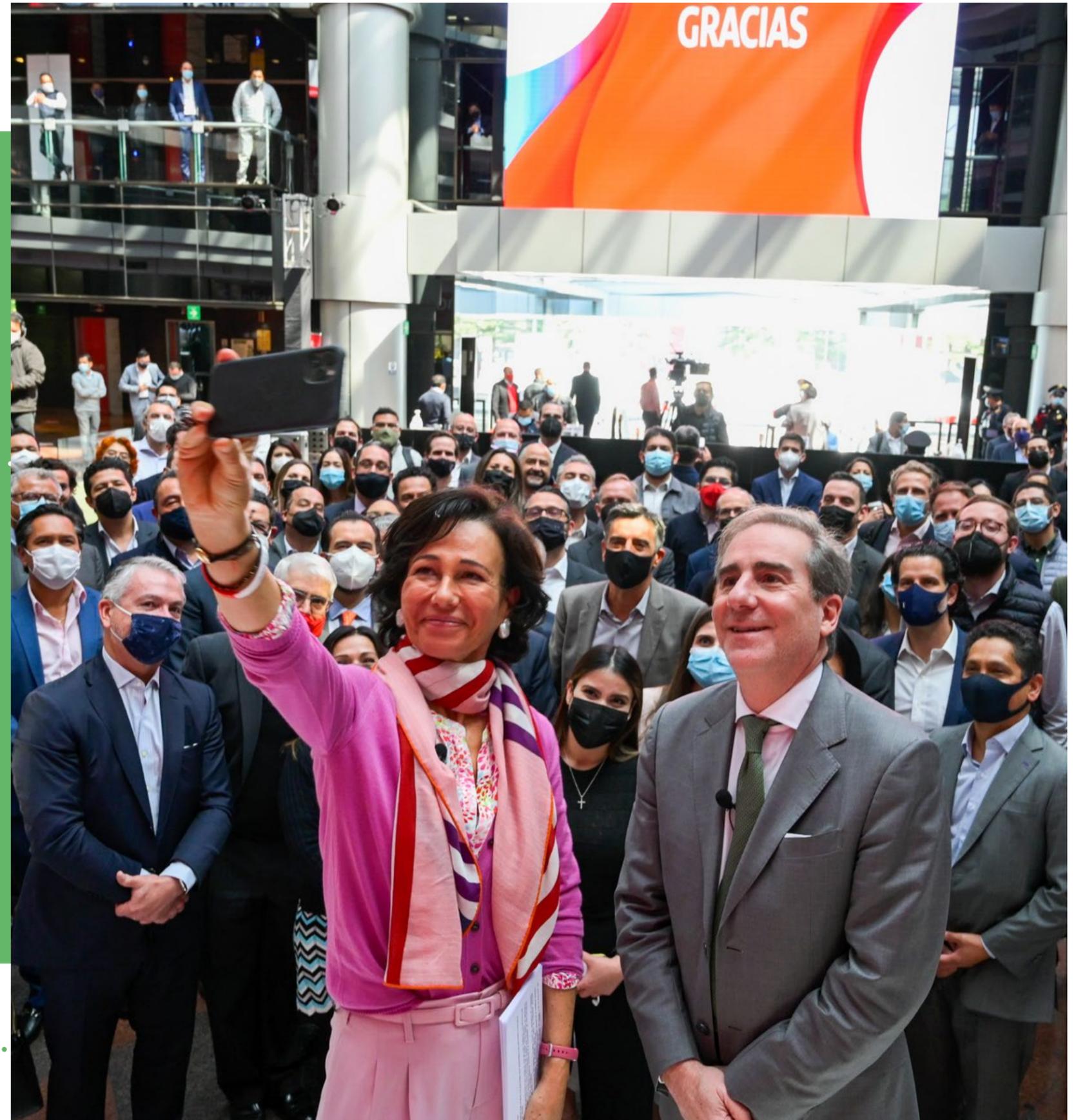


3° lugar

en el ranking sectorial financiero de empresas más responsables 2021 por Merco.

# Valor para nuestro equipo

Nuestros colaboradores juegan un papel fundamental para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y fortalecer nuestra estrategia de Banca Responsable. Por ello, les ofrecemos espacios de trabajo incluyentes y diversos, pues estamos convencidos de que las diferencias de cada colaborador enriquecen nuestra cultura y garantizan la satisfacción de nuestros clientes. Asimismo, tienen a su alcance capacitaciones constantes, programas y beneficios que les permiten desarrollar su liderazgo, así como su crecimiento personal y profesional.



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

## Empleo

Nuestros colaboradores son la piedra angular, no solo para alcanzar la transformación cultural del Banco, sino también para asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos de Banca Responsable. Por ello ponemos en práctica una serie de estrategias y acciones que buscan atraer y retener al mejor talento. Queremos que cada uno de nuestros colaboradores se sienta orgulloso de ser parte de Santander México. Nos esforzamos por garantizar el desarrollo de sus talentos, crecimiento a futuro, espacios dignos de trabajo y la motivación necesaria para ser mejores día a día.

En 2021 nuestra plantilla estuvo conformada por 25,276 colaboradores, entre los cuales se cuentan 4,891 colaboradores externos que fueron internalizados.

El número total de empleados incluye a los colaboradores de Santander que se encuentran activos al 31 de diciembre de 2021, y abarca las categorías\*: Administrativos y operativos, Gerentes, Subdirectores y Directores.

Al 31 de diciembre de 2021 los porcentajes de representación del género respecto al número total de empleados de cada categoría son: Directores: 73% hombres y 27% mujeres; Subdirectores: 58% hombres y 42% mujeres; Gerentes: 55% hombres y 45% mujeres; y Administrativos y Operativos: 38% hombres y 62% mujeres.



 **9,354**  
nuevas contrataciones en 2021.

 **55%**

del total de colaboradores son mujeres.

(405-1)	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50	Total	%
Directoras	1	181	49	231	1.67
Subdirectoras	71	856	101	1,028	7.43
Gerentes	533	1,955	147	2,635	19.04
Administrativas y Operativas	4,640	4,861	443	9,944	71.86
<b>Total</b>	<b>5,245</b>	<b>7,853</b>	<b>740</b>	<b>13,838</b>	<b>100%</b>

 **27%**

del total de los puestos directivos son ocupados por mujeres.

Tipo de contratación (102-8)		
Fijos	Temporales	Total
13,769	69	13,838

Tipo de contratación (102-41)	
Sindicalizadas	No sindicalizadas
5,353	8,485
<b>Total</b>	<b>13,838</b>

Altas de colaboradoras (401-1)		
Edad	Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones %
Menores de 30	2,685	51.19
30-40	1,507	25.70
41-50	464	23.32
Mayores de 50	174	23.51
<b>Total</b>	<b>4,830</b>	<b>34.90</b>

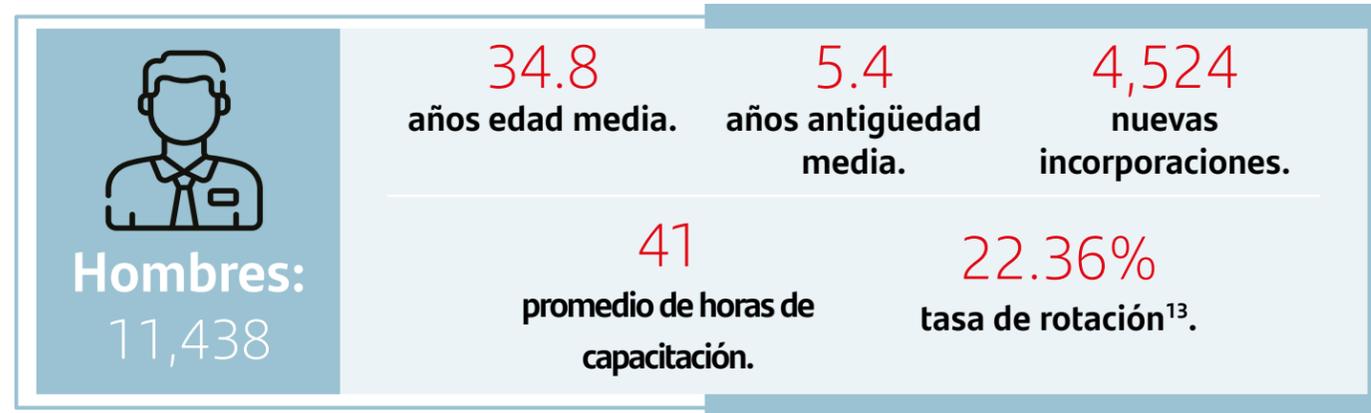
En 2021 se registraron 2,633 bajas de mujeres, de las cuales 1,376 eran menores de 30 años, 908 tenían entre 30 y 40 años, 242 entre 41 y 50 años, y 107 eran mayores de 50 años.

12. La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 237 del Índice de Contenidos GRI.

\*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 número total y promedio de horas de formación no forma parte del alcance de verificación de PwC.

(102-8, 102-41, 401-1, 405-1) FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1



(405-1)	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50	Total	%
Directores	2	401	222	625	5.46
Subdirectores	98	1,121	207	1,426	12.47
Gerentes	709	2,285	253	3,247	28.39
Administrativos y operativos	3,081	2,759	300	6,140	53.68
<b>Total</b>	<b>3,890</b>	<b>6,566</b>	<b>982</b>	<b>11,438</b>	<b>100%</b>

Tipo de contratación (102-8)		
Fijos	Temporales	Total
11,367	71	11,438

Tipo de contratación (102-41)	
Sindicalizados	2,700
No sindicalizados	8,738
<b>Total</b>	<b>11,438</b>

Altas de colaboradores (401-1)		
Edad	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones %
Menores de 30	2,346	60.31
30-40	1,515	31.22
41-50	453	26.43
Mayores de 50	210	21.38
<b>Total</b>	<b>4,524</b>	<b>39.55</b>

En 2021 se registraron 2,631 bajas de hombres, de los cuales 1,252 eran menores de 30 años, 955 tenían entre 30 y 40 años, 259 entre 41 y 50 años, y 165 eran mayores de 50 años.

13. La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 237 del Índice de Contenidos GRI.  
Nota: El número total y promedio de horas de formación no forma parte del alcance de verificación de PwC.

Tasa de rotación general (401-1)*	
Edad	Porcentaje
Menores de 30	26.16%
31-40	16.90%
41-50	13.67%
Mayores de 50	9.51%
<b>Total rotación general</b>	<b>19.85%</b>

## Cultura del reconocimiento

Como parte de nuestra Cultura Santander, día a día impulsamos la práctica del reconocimiento, pues sabemos los grandes beneficios que tiene esta práctica en nuestro rendimiento, motivación y productividad. Esto genera un impacto positivo en quien lo recibe, pero también en quien lo da.

El reconocimiento hace ver a nuestros colaboradores que apreciamos su esfuerzo, tiempo y dedicación. Cuando reconocemos su trabajo estamos poniendo en práctica nuestra misión de contribuir al progreso de las personas. Adoptamos comportamientos positivos como apoyar a cada colaborador, promover la colaboración, impulsar el cambio y actuar de acuerdo con los compromisos de liderazgo que nos llevan a lograr un ambiente de trabajo exitoso, justo y divertido.

Nuestro Sharepoint de Reconocimiento cuenta con distintas herramientas que se adaptan a nuestras plataformas de uso diario: Teams, Intranet, Workday, entre otras, con el fin de promover esta práctica entre los colaboradores. Dentro del sitio contamos con un apartado de Logros Personales donde los colaboradores comparten sus éxitos, a modo de festejarlos y reconocerlos también. De igual forma, tenemos un espacio de bibliografía con videos, libros y *podcasts* sobre la importancia del reconocimiento.

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores una serie de postales para reconocer todo tipo de eventos. Tenemos también una galería de fotos con los reconocimientos personales de nuestros colaboradores y los que hemos obtenido como Banco, así como un par de Pruebas de Autoconocimiento que

tienen como objetivo que los equipos se puedan conocer mejor e identifiquen las fortalezas y cualidades del otro para poder entenderse mejor y potenciar los talentos.

Además, contamos con un plan de comunicación que busca fomentar esta práctica a través de recordatorios sobre nuestro sitio de reconocimiento, activaciones y testimonios sobre los beneficios que tiene el reconocer. Con todas estas herramientas promovemos el desarrollo de diferentes aptitudes y habilidades y garantizamos el crecimiento profesional de nuestro personal. En 2021, 3,488 colaboradores fueron ascendidos o promovidos, de los cuales 1,996 fueron mujeres y 1,492 hombres.

 **3,488**  
colaboradores promovidos.

## Formación

Para enfrentar este reto de nuestra Agenda de Banca Responsable, es indispensable contar con los colaboradores mejor preparados. Lo hemos logrado mediante diferentes capacitaciones y herramientas que potencian el desarrollo de su talento y favorecen su crecimiento dentro del Banco. Nuestra capacitación se enfoca en tres ejes estratégicos:

- **Capacitación técnica:** implementación de herramientas para mejorar día a día las funciones de nuestros colaboradores.
- **Capacitación normativa:** certificación y cursos avalados por alguna autoridad.
- **Capacitación de management:** desarrollo de competencias de gestión que promueven el trabajo en conjunto para el cumplimiento de metas.

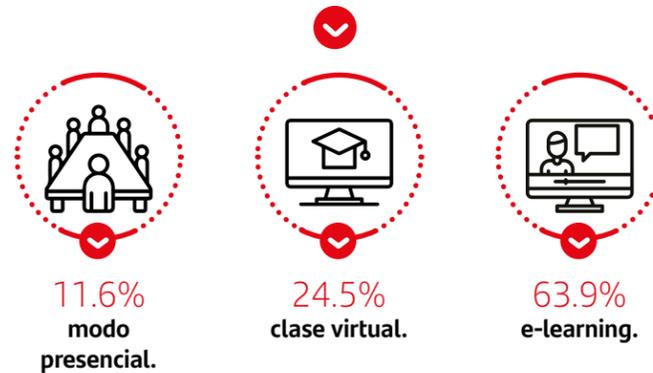
 **1,047,547**  
horas en total de formación durante 2021.

\*La verificación de PwC sobre la página 97 abarca únicamente al cálculo de rotación relacionado con el contenido 401-1 de GRI Sustainability Reporting Standards, el resto de declaraciones de esta página incluidos el número de colaboradores promovidos y el número total de horas de formación no fueron validados por PwC.

Promedio de horas de capacitación		
	Mujeres	Hombres
Directores	37.74	37.86
Subdirectores	37.07	34.06
Gerentes	49.51	43.28
Administrativos y operativos	41.11	41.43
<b>Total</b>	<b>41.35</b>	<b>39.15</b>
<b>Total promedio de horas de formación</b>	<b>40.25</b>	

A pesar del impacto ocasionado por la pandemia por COVID-19, continuamos redoblando esfuerzos para capacitar constantemente a nuestros colaboradores. Mediante una oferta diversa de programas formativos contribuimos a su desarrollo y a mejorar sus experiencias dentro de Santander. En 2021 seguimos haciendo uso de las herramientas digitales por lo que las capacitaciones se llevaron a cabo de manera virtual.

### De la formación impartida:



de inversión en capacitación.



colaboradores capacitados<sup>14</sup>.

14. La diferencia entre empleados capacitados y el total de colaboradores reportados al cierre de 2021 se debe a los movimientos del personal presentados durante el año.

## Academia MX

Con el objetivo de que nuestros colaboradores desarrollen y potencien sus habilidades digitales, de gestión y de liderazgo a través de dispositivos móviles y tecnológicos, ponemos a su disposición Academia MX. A este espacio virtual de aprendizaje pueden acceder en el momento y lugar de su preferencia a diversas plataformas formativas. Con esta iniciativa buscamos innovar la manera en la que nuestros colaboradores adquieren conocimientos y diferentes aptitudes.

Este año se lanzaron planes de formación de convocatoria dirigida, como el Plan Smartec destinado a las áreas de Tecnología y de Recursos Humanos, además de que se fortaleció la oferta de los planes ya existentes. En temas de *compliance* se incrementó la currícula normativa con la finalidad de incorporar temas de gran criticidad, como ciberseguridad y riesgo reputacional. A nivel global se llevó a cabo el curso de Banca Responsable.

Actualmente Academia MX sigue robusteciendo su oferta e integrando contenidos al alcance de todos a fin de fortalecer la cultura del Banco y potenciar las habilidades de las personas en muchos sentidos, desde temas orientados al cuidado de la salud y el equilibrio personal, y contenidos que fomentan la diversidad e inclusión, hasta temas como rentabilidad, inversiones, finanzas, entre otros. También se incluyen temas relacionados con la adquisición de competencias digitales, la gestión y el liderazgo, y las habilidades sociales para trabajar mejor en el entorno y con los demás.

## Sprints

En 2021 continuamos con el lanzamiento de los sprints. En total fueron 100 con contenidos diversos y al alcance de todos.

## AMX Talks

Se llevaron a cabo más de 25 AMX Talks en temas de cultura, Behealthy, diversidad e inclusión, liderazgo y *banking* con participación de expertos locales e internacionales.



## Transformación digital

Para seguir colaborando en la transformación digital del Banco, durante 2021 se generaron iniciativas en las que destacaron actividades formativas orientadas a metodologías ágiles, adaptación y habilidades creadas de la mano con entidades externas. Además, se lanzaron retos gamificados para fortalecer el liderazgo de managers de la Red Comercial y Áreas Centrales a través de una app que promueve el conocimiento y uso de los canales digitales. También se dio continuidad a las generaciones del Diplomado de Transformación Digital y Analytics y de Banca de Inversión.

Por otro lado, se abrió una nueva generación para el programa de alta dirección impartido por IPADE, una de las instituciones líderes en América Latina especializada en el desarrollo de habilidades directivas, en donde el foco principal fue desarrollar conocimientos y competencias. Alrededor de 50 directivos participaron en este programa y se abrió un nuevo programa con otra Escuela de Negocios, ICAMI, para la gerencia media en el que participaron alrededor de 100 personas.

## Retención y desarrollo de talento

Estamos convencidos de que cada uno de nuestros colaboradores es una pieza clave para alcanzar los objetivos del Banco de manera exitosa, y una de nuestras prioridades es retener y atraer al mejor talento. Por ello, a través de diversas iniciativas, los motivamos a crecer de manera constante y a desarrollarse profesional y personalmente tanto fuera como dentro de Santander. Así contribuimos al progreso de la sociedad y a que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles.

En 2021 llevamos a cabo las siguientes iniciativas para garantizar que el Banco atraiga, retenga y desarrolle el mejor talento.

## Maestría Internacional en Banca y Mercados Financieros

La maestría que se imparte en la Universidad Anáhuac México y la Universidad de Cantabria, con duración de 21 meses, es abierta al público del Banco y, por generación, participan de nueve a once colaboradores. Actualmente se han graduado 21 generaciones.

Tiene como objetivo formar directivos y consejeros de instituciones del sector financiero que con liderazgo, responsabilidad y visión internacional promuevan la transformación positiva de las organizaciones y la sociedad a partir del conocimiento especializado enriquecido y con un sentido de compromiso y servicio a la sociedad.

### Encuesta TOP Companies

Esta encuesta se aplica cada año a todos los colaboradores del Banco para medir la cultura y el clima organizacional. De este modo es posible determinar si contamos con las conductas y habilidades necesarias para ser una empresa Culturalmente Poderosa. También destaca nuestra posición en el Ranking "Súper Empresas" publicado por la Revista Expansión.



dentro del ranking de más de 3,000 colaboradores de Súper Empresas 2021.

**Fuimos reconocidos por la revista Expansión como una Súper Empresa para Mujeres ocupando la 6° posición del ranking. Esto lo logramos a través de nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión que promueve la equidad de género e impulsa iniciativas para desarrollar el liderazgo de las mujeres en nuestra organización.**

### Procesos de evaluación

Una de nuestras prioridades para contar con el mejor talento es evaluar y medir constantemente su desempeño y así promover su crecimiento. Mediante diferentes herramientas es posible monitorear y dar seguimiento a su trayectoria, así como detectar áreas de oportunidad que garanticen su crecimiento dentro del Banco.



Cada año se lleva a cabo el proceso de evaluaciones a los empleados en tres etapas: fijación de objetivos, revisión semestral y revisión final. Aunado a estos tres procesos promovemos una cultura de *feedback* a todos los niveles para alcanzar una mejora continua y obtener diferentes perspectivas sobre el desempeño. Adicionalmente, nuestros colaboradores cuentan con herramientas donde pueden actualizar sus objetivos de acuerdo con las necesidades del negocio.

### My Contribution 2021

Esta herramienta evalúa el desempeño de nuestros colaboradores para promover el trabajo en equipo y motivar a todo nuestro personal a través de la implementación de objetivos fijos y la demostración de comportamientos. Gracias a ello conseguimos optimizar nuestras operaciones.

La evaluación se aplica anualmente al personal staff con nivel directivo, gerencial y operativo con la finalidad de evaluar, no solo su desempeño, sino también su contribución a los objetivos del área a la que pertenecen y los comportamientos que muestran ante la resolución de determinados problemas.

La evaluación debe adecuarse a lo que determina la política global, y por eso nos alineamos a las fechas determinadas, así como a los rubros a evaluar y a la calibración. Estos rubros son:

- **Qué.** Definición de los objetivos personales basados en las funciones de los colaboradores y alineados con la estrategia del Banco, determinados a través de la metodología SMART y validados previamente con cada *mánager*.
- **Cómo.** Medición a través de los ocho comportamientos organizacionales.

La distribución de porcentajes se divide en:

- Qué: objetivos/metas individuales **(50%)**.
- Cómo-Comportamientos: impulso el cambio, promuevo la colaboración, trabajo con pasión y apoyo a las personas **(20%)**.
- Cómo-Comportamientos: hablo claro, escucho de verdad, soy respetuoso y cumplo las promesas **(20%)**.
- Riesgos: Riesgos y cumplimiento **(10%)**.

Cada una de las etapas se completa con la aprobación y evaluación del supervisor, y es necesario concluir en tiempo y forma cada una de las etapas de la evaluación dentro del sistema Workday; de lo contrario, no se podrá obtener un resultado anual. El resultado final es la base para el cálculo y pago del bono anual.



**7,541** colaboradores se evaluaron en 2021 a través de My Contribution.

	Mujeres	Hombres	Total
Directores	138	319	457
Subdirectores	617	852	1,469
Gerentes	1,162	1,616	2,778
Administrativos y Operativos	1,488	1,349	2,837
<b>Total</b>	<b>3,405</b>	<b>4,136</b>	<b>7,541</b>

### Talent Review

Esta evaluación tiene el objetivo de medir el talento de los colaboradores a través de su motivación, aspiración, habilidades y movilidad, sin dejar de lado dos aspectos fundamentales: potencial y performance.

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

Cada año reconocemos a los colaboradores que han trabajado en nuestro Banco durante 25 años o más. Así demostramos nuestro agradecimiento por la lealtad y esfuerzo mostrados a lo largo de su carrera.

## Una sólida cultura de inclusión

La diversidad e inclusión son dos pilares fundamentales de nuestra cultura corporativa. Nos esforzamos por crear, mantener, defender y promover espacios de trabajo donde todos nuestros colaboradores se sientan incluidos, valorados y respetados. Estamos convencidos de que las diferencias de nuestro personal enriquecen nuestros equipos y abonan a la innovación, creatividad y bienestar de cada uno de ellos. Estamos muy interesados en que nuestros colaboradores desarrollen un sentido de pertenencia y en fomentar la participación en conjunto para alcanzar exitosamente nuestros objetivos.

## Transformación Cultural

Para ser el mejor banco de México nos enfocamos en marcar la diferencia con respecto a nuestros competidores mediante el servicio y la atención brindada a todos nuestros grupos de interés. A fin de conseguir ser apreciados como el mejor lugar para trabajar debemos contar con un ambiente laboral que nos permita atraer y retener al mejor talento. Para esto, contamos con el programa de Transformación Cultural sustentado en tres pilares:

- **Experiencia de colaboradores:** queremos ser el mejor lugar para trabajar en México y que los colaboradores estén orgullosos de ser parte de Santander.
- **Experiencia de clientes:** queremos que nuestros clientes se acerquen a nosotros, se queden y nos recomienden por nuestro nivel de servicio y cercanía; por escuchar y priorizar sus necesidades.
- **Agilidad organizacional:** necesitamos ser más flexibles y adaptarnos al mercado rápidamente; debemos repensar nuestros procesos en función del cliente y transformar nuestras palabras en acciones.

Con el fin de acelerar la construcción de una organización más ágil frente a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, en 2021 fortalecimos nuestro programa de Transformación Cultural de la mano de sponsors, quienes trabajan en los pilares mencionados anteriormente.

Al mismo tiempo, durante 2021 los integrantes del Comité de Dirección reiteraron su compromiso para liderar la Transformación Cultural y así mejorar la experiencia de colaboradores y clientes. Para ello se nombraron embajadores,

quienes se convirtieron en los principales promotores y la voz de la Transformación Cultural dentro de la organización.

Cada embajador adoptó una de las nueve regiones del país, donde se realizaron dos tipos de sesiones:

- Reuniones informativas en donde los embajadores comunicaron de manera homologada temas relevantes y de interés a todas las regionales.
- Reuniones de escucha para promover el diálogo abierto entre los embajadores y un grupo pequeño de colaboradores con el objetivo de fomentar cercanía y confianza.

Durante 2021 se realizaron alrededor de 26 visitas informativas y 68 de escucha activa en las nueve regionales con aproximadamente 9,445 participantes. Todas las sesiones fueron virtuales debido a la pandemia por COVID-19.

## Política Corporativa de Cultura FN-AC-330a.1,

FN-IB-330a.1

Nos caracterizamos por ser un Banco diverso e inclusivo y para ello, contamos con la Política Corporativa de Cultura que nos permite ofrecer igualdad de oportunidades a todo nuestro personal. Cada uno de nuestros colaboradores es seleccionado, remunerado y promocionado de acuerdo con sus méritos sin ningún tipo de discriminación.

El acercamiento del Comité de Dirección hacia los colaboradores ha sido sumamente enriquecedor, principalmente porque son los principales portadores de nuestra cultura. El Comité de Dirección se ha sensibilizado sobre las situaciones y retos que viven los colaboradores en su día a día, mientras que nuestros colaboradores se han sentido escuchados y tomados en cuenta.

Por otro lado, se han establecido canales de comunicación importantes dentro de la organización para que la información llegue completa a todas las personas que forman parte del Banco.

Una de las oportunidades que tenemos como organización es seguir fomentando la iniciativa *Speak Up* para que los colaboradores tengan la confianza de levantar la voz cuando algo no va de acuerdo con nuestra cultura, y para que propongan ideas de mejora en programas y procesos, entre



otras cosas. De igual manera continuamos impulsando una cultura de *feedback* abierto.

## Semana Santander 2021

Esta iniciativa impulsada a nivel global e implementada localmente está dirigida a todos los colaboradores del Banco. Durante 2021 se realizó del 27 septiembre al 1º de octubre. Su objetivo no varía año con año y consiste en enaltecer los valores y la cultura del banco, motivar e incrementar el sentido de orgullo y pertenencia hacia la organización.

La Semana Santander integra diversas actividades organizadas e implementadas con el apoyo de diferentes áreas del Banco, fomentando de esta manera las sinergias y el trabajo en equipo. Este año, debido a la contingencia sanitaria, la Semana Santander se llevó a cabo de manera híbrida (80% virtual y 20% presencial), y se contó con la participación de los colaboradores del Banco en la generación de los contenidos de comunicación interna. La agenda incluyó temas de liderazgo Santander, RiskPro, Calidad, Diversidad e Inclusión, BeHealthy, entre otros.

## Town Halls

A fin de mantener una comunicación cercana entre los colaboradores y los directivos se llevaron a cabo diversos Town Halls meetings: encabezados por Ana Botín, nuestra presidenta global, y por nuestro CEO, Héctor Grisi, y se enfocaron en temas como transformación cultural, retorno a la nueva normalidad COVID-19, fraudes, entre otros.

## Encuesta Global de Compromiso

Escuchar a los colaboradores es sumamente importante para Santander, y por ello aplicamos la Encuesta Global de Compromiso. La encuesta se compone de distintas dimensiones alineadas a nuestra estrategia para así conocer nuestras áreas de oportunidad y fortalezas. Una de las principales dimensiones es la de compromiso, que nos permite conocer el nivel de satisfacción, motivación y orgullo de nuestros colaboradores hacia la organización.

## Implementación de NPS entre áreas para medir la colaboración y orientación al cliente

Tenemos mucho interés en que todos los colaboradores reciban la oportunidad de crecer profesionalmente dentro del Banco, y para ello contamos con la iniciativa Find Jobs at Santander, que ofrece visibilidad de las vacantes existentes para que los colaboradores tengan la posibilidad de postularse de acuerdo con su experiencia laboral y perfiles de interés.

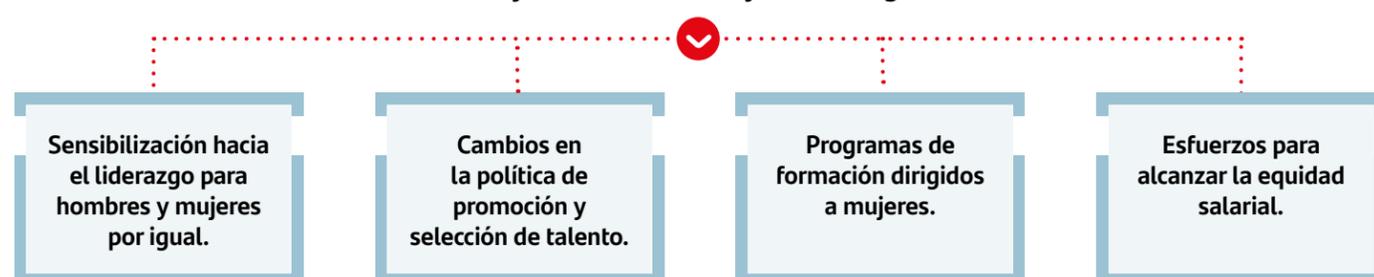


## Consejo de Diversidad e Inclusión (D&I) (103-2, 103-3)

Nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión (D&I) está conformado por 13 colaboradores de diversas áreas y niveles organizacionales que tienen la encomienda de fomentar un ambiente de trabajo diverso e incluyente en todas las áreas del Banco.

El Comité está sostenido por cuatro pilares: Equidad de Género, Talento Generacional, Discapacidad y LGBT+.

### Trabajamos en cuatro ejes estratégicos:



### Roles

**Sponsor D&I:** Como mayor exponente, representa las acciones de D&I y permea a todos el espíritu de compromiso. El Comité D&I está conformado por: Norma Castro, sponsor de Equidad de Género; Juan Ignacio Echeverría, sponsor de Talento Generacional; Rodrigo Brand de Lara, sponsor de Discapacidad; Héctor Chávez, sponsor de LGBT+, y Fernando Quesada, sponsor de Liderazgo Incluyente.

**Consejo D&I:** Su función es establecer objetivos e identificar retos; asegurar e impulsar el cumplimiento de iniciativas; generar contenidos de mejores prácticas, y dar seguimiento a las métricas e indicadores.

**Aliados:** Establecen un compromiso con los líderes de los proyectos para asegurar el cumplimiento de estos. También impulsan la correcta ejecución de las iniciativas.

**Líder Recursos Humanos:** Coordina y ejecuta los proyectos con el equipo de voluntarios sponsor. Es responsable de la ejecución y del piloto e impulsa el cambio y el proyecto. Funciona como vínculo y apoyo entre los líderes y la implementación de la estrategia D&I.

**Líder proyecto D&I:** Garantiza la ejecución y el seguimiento de la implementación de la estrategia.

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

Durante 2021 continuamos promoviendo la cultura de diversidad e inclusión en todas las áreas de Santander y la participación de todos nuestros colaboradores en diversas actividades como programas, pláticas, conferencias, capacitaciones, entre otras. Estamos seguros de que estas acciones nos conducen al cumplimiento de nuestros objetivos y al éxito profesional y personal de nuestros colaboradores y sus equipos, al respetar y reconocer su libertad de expresarse y de ofrecer puntos de vista diversos.

Algunas de las iniciativas que se llevaron a cabo en 2021 fueron:

### Círculo de Masculinidades Positivas

El propósito de esta iniciativa es sensibilizar a los hombres sobre el machismo, los impactos que este tiene en su liderazgo y en su vida personal, y valorar los beneficios de otro tipo de masculinidades.

### Acciones de formación y sensibilización

- Programa Ser Familia Santander: talleres, charlas y herramientas digitales de apoyo para padres, madres y cuidadores.
- Campañas de comunicación para prevenir y eliminar la discriminación.
- Plataforma interna con información, noticias y materiales de diversidad e inclusión.
- Talleres y conferencias con expertos en temas de discapacidad, violencia de género, inclusión laboral, diversidad sexual, etc.
- Desarrollo de cursos y materiales digitales para nuestras plataformas de formación para promover la cultura de inclusión:

- » El libro de la fama, de Marie Sullivan (Discapacidad).
- » Las trampas de la mente.
- » ¿Aceptas o toleras?
- » Lucy en el país de los adultos (Generaciones).
- » Stonewall: La noche que cambió la historia LGBT+.
- » Hablemos de violencia de género.

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

**Nuestra Política de Diversidad e Igualdad reafirma el respeto absoluto a todos los empleados, clientes y proveedores sin que las condiciones sociales, culturales, étnicas, económicas, de preferencia sexual, de género, discapacidad o capacidad diferente, nacionalidad, religión o ideología, menoscaben algún derecho u oportunidad.**

## Formación a equipos de comunicación interna y externa

En 2021 desarrollamos un programa para capacitar a los equipos que generan contenidos de comunicación institucional interna y externa. A través de este programa buscamos abordar de manera integral los elementos de comunicación incluyente en todos nuestros grupos de interés:

- Capacitación a las áreas de marketing, comunicación interna, comunicación externa y formación sobre temas de accesibilidad digital, lenguaje y comunicación incluyente.
- Definición de criterios básicos para desarrollar comunicaciones institucionales inclusivas.
- Taller de Lengua de Señas Mexicana (LSM) para colaboradores.

## Participación en foros externos

Participamos en encuestas, diagnósticos y certificaciones para medir e identificar las principales áreas de oportunidad, fortalezas y buenas prácticas de D&I (Women Matter, Índice Human Rights Campaign, Índice de Inclusión Laboral de personas con Discapacidad, Diagnóstico de Género de la ABM, entre otros):

- Patrocinio de iniciativas externas que promueven la inclusión (Impulse Awards LGBT+, Marcha del Orgullo LGBT+).
- Alianzas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales que abordan temas de diversidad, equidad e inclusión.

**Durante el mes de junio de 2021 fuimos patrocinadores de la Marcha del Orgullo LGBT+ en México, que se llevó a cabo de manera virtual debido a la pandemia por COVID-19. Así reforzamos nuestra cultura D&I y la importancia de contar con un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo.**

**Hemos creado mecanismos para identificar y eliminar todas las formas de discriminación o prácticas contrarias a nuestra cultura D&I. A través de la Línea Ética, nuestros colaboradores puedan denunciar de manera anónima cualquier acto de este tipo.**

### Fuimos reconocidos en materia de D&I:

- **Human Rights Campaign "Mejores Lugares para trabajar LGBT+".**
- **Súper Empresas para Mujeres (Expansión).**
- **Primer lugar en el índice de incorporación de enfoque de género dentro de la banca múltiple (CNBV).**
- **Top 15 en las empresas Break Friendly (Expansión).**

## Equidad de Género

Como parte de nuestras metas de Banca Responsable, nos enfocamos en empoderar el talento femenino para promover la equidad de género y de oportunidades dentro del Banco. Contamos con diferentes programas para garantizar la competitividad y el desarrollo de habilidades y conocimientos de todas nuestras colaboradoras.

Tenemos fijada la meta de contar con al menos 30% de mujeres en cargos directivos (2025) e implementamos distintas acciones que nos permitirán alcanzarla:

- Impulsamos la equidad de género en los procesos de Talent Review y Sucesión en Direcciones Ejecutivas y Direcciones de Área.
- Implementamos acciones afirmativas para motivar a que más mujeres se postulen en posiciones internas de toma de decisiones (mensajes clave a mujeres de alto potencial y capacitación sobre "síndrome de la impostora").
- Llevamos a cabo programas enfocados a managers de mujeres líderes para impulsar su rol como sponsors en el desarrollo de sus colaboradoras.

- Impulsamos programas enfocados en el desarrollo de habilidades de liderazgo y *life skills* para mujeres.

## Mujer 360° y Mujer Líder Santander

Llevamos tres años implementando el programa Mujer 360° dirigido a mujeres directivas y mandos medios con potencial. En 2021 iniciamos el programa Mujer Líder que está enfocado a colaboradoras de Red Comercial, Banca de Empresas y Tuiio. Su objetivo es formar a mujeres capaces y con las habilidades necesarias para ocupar posiciones de liderazgo, poniendo especial atención en temas como: *networking*, *personal branding*, liderazgo e inteligencia emocional. Hasta 2021 han participado alrededor de 100 colaboradoras en Mujer 360° y 555 en Mujer Líder Santander.

## Cross mentoring

El objetivo del programa es generar diálogos entre líderes mujeres (aprendices) y directivos inter-empresas (mentores) para que nuestras colaboradoras desarrollen habilidades de liderazgo y otras soft skills.

## Becas Santander Women | W50 Leadership – London School of Economics

Queremos potenciar el liderazgo de las mujeres en entornos profesionales a fin de que obtengan una formación internacional que las prepare para desempeñar cargos de alta dirección. En colaboración con la London School of Economics buscamos que logren desarrollar sus habilidades de liderazgo y obtengan formación de alto rendimiento.

## Participación en foros externos sobre liderazgo femenino

Nuestra sponsor del pilar de Equidad de Género, Norma Castro, participó en la mesa de líderes del Tecnológico de Monterrey donde se discutieron elementos de la brecha de género de McKinsey. Ella formó parte de un panel sobre diversidad sexual.

También cabe destacar que obtuvimos el primer lugar en el índice de incorporación de enfoque de género dentro de la banca múltiple de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

## Mastermind

Se trata de una serie de sesiones donde un grupo de mujeres intercambia ideas, retos y sugerencias sobre diversos temas con el objetivo de crear una comunidad segura para ellas y que estén conscientes de que no están solas y pueden recibir apoyo por parte de sus compañeras.

## Diversidad generacional

Estamos convencidos de que las diferencias de edad de nuestros colaboradores son un recurso muy valioso para alcanzar el éxito en nuestras operaciones. Es por ello que motivamos a todos nuestros colaboradores, sin importar su edad, a participar en diversas iniciativas que impulsen su crecimiento personal y profesional.

## Talento Joven

Para promover un ambiente de trabajo diverso dentro del Banco apoyamos a los jóvenes y garantizamos el desarrollo de sus habilidades para que más tarde puedan convertirse en colaboradores de Santander y mejorar así su empleabilidad a futuro. Nuestra estrategia se enfoca en los siguientes puntos:

**Sensibilización en materia de diversidad generacional.**

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

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

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

## Inroads – Inclusión social

Trabajamos en conjunto con diferentes universidades y mentores para brindar a jóvenes con potencial de liderazgo, pero con recursos económicos limitados, las oportunidades de crecimiento, tanto personal como profesional, que merecen. Estamos orgullosos de ser la institución que contrata más Inroads en México. Durante 2021 diez mujeres y cinco hombres participaron en este programa.

## Jóvenes Construyendo el Futuro

Impulsado por el gobierno Federal, este programa se dirige a jóvenes de entre 18 y 29 años que no estudian ni trabajan, con la finalidad de acercarlos a empresas, negocios e instituciones nacionales para su desarrollo profesional y mejorar sus oportunidades de empleo a futuro. Como parte de la iniciativa en 2021 participaron 59 mujeres y 27 hombres dentro de Santander México.

## Linkers

En el Banco nos interesa la atracción y retención del talento joven con alto potencial que cursa su penúltimo y último semestre de diferentes carreras y universidades. Y es justo lo que logramos a través de este programa: brindar a jóvenes becarios la oportunidad de tener una primera experiencia laboral estructurada que incluye un plan de desarrollo sólido en un área específica del Banco donde llevan a cabo un proyecto. Los participantes de este programa reciben retroalimentación y entrenamiento por parte de su guía (supervisor de nivel directivo asignado) para evaluar su desempeño y determinar el cumplimiento de los objetivos fijados.

Tiene una duración de nueve meses dividido en tres ciclos de tres meses. La convocatoria es anual y se dirige a estudiantes que están concluyendo la carrera con la finalidad de que al terminarla podamos contratarlos de tiempo completo.

 **103 linkers**

**durante 2021, de los cuales 35 son mujeres y 68 hombres.**



## Young Leaders

Con el objetivo de impulsar la formación y el desarrollo de técnicas y conocimientos para el crecimiento profesional de jóvenes empleados de Santander en todo el mundo, llevamos a cabo esta iniciativa a nivel global que cuenta con la participación de once mujeres y 14 hombres durante el año.

## Discapacidad

Nuestra cultura de D&I se enfoca en promover un espacio de trabajo inclusivo y favorable para las personas con alguna discapacidad, y de este modo terminar con los prejuicios y discriminación que pueden afectarles. El equipo de Talento y Diversidad e Inclusión realiza el seguimiento para que el proceso de inclusión de las personas con discapacidad a su equipo de trabajo se lleve a cabo de la mejor manera posible.

- Se realiza una capacitación inicial para el supervisor que recibe al colaborador con discapacidad.
- Se realiza una encuesta al supervisor y una encuesta al colaborador con discapacidad.

- En caso de que se requiera asesoría de expertos para mejorar la experiencia del proceso de inclusión, se solicita apoyo de alguna institución especializada.

Contamos con diferentes programas para alcanzar este objetivo:

## Programa de Linkers de Inclusión

Se trata de proveer la integración laboral de jóvenes becarios con discapacidad a un programa de desarrollo de talento. Este programa les permite desempeñarse en actividades de impacto para el negocio y tener un plan de formación.

 **2 linkers**

**con discapacidad fueron contratados para formar parte de la plantilla fija de Santander.**

## Información y comunicación accesible

En 2021 iniciamos un plan de acción para impulsar la accesibilidad en la comunicación que consta de:

- Capacitación a las áreas de comunicación interna, comunicación externa, marketing y el área de formación, sobre accesibilidad digital y comunicación incluyente.
- Se han incluido intérpretes de Lengua de Señas Mexicana en capacitaciones y eventos de Recursos Humanos.
- Con apoyo de una organización experta se realizó un diagnóstico de accesibilidad digital de nuestra página web, redes sociales y canales digitales de servicio.
- Se capacitó al equipo de Digital e Innovación encargados del desarrollo y diseño de todas las plataformas digitales.
- Se han realizado ajustes de acuerdo con las necesidades de las personas con discapacidad (intérpretes de LSM en eventos en los que participan personas sordas, formatos de texto alternativo en contenidos de formación para personas invidentes, entre otras).

## Acciones de sensibilización

Continuamos organizando la Semana de Discapacidad, pusimos en marcha el Panel "Menos barreras, más inclusión", un taller para diseño de documentos accesibles. También contamos con una plataforma que incluye información, materiales y recomendaciones sobre temas de discapacidad, llevamos a cabo campañas de comunicación sobre mitos de la discapacidad y conmemoramos el Día Internacional de las Personas con Discapacidad y el Día Internacional de las Lenguas de Señas.

Para nosotros es un orgullo contar con la participación de nuestros colaboradores con y sin discapacidad en iniciativas sobre reglas de trato al interactuar con personas con discapacidad. En 2021 lanzamos el primer censo de personas con discapacidad y participamos por primera vez en el Índice de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad (IILDPCD).

## El libro de la fama por Marie Sullivan

Se trata de un curso e-learning que introduce a los colaboradores en temas de discapacidad y enfatiza la importancia de su inclusión laboral tocando varios temas como: contexto general de la discapacidad, acciones y actitudes para actuar de manera incluyente ante las personas que viven con discapacidad, mitos y realidades de la inclusión de personas con discapacidad en el espacio laboral, entre otros.

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

Nuestros colaboradores son la pieza más relevante para garantizar la sostenibilidad del negocio. Por ello, nos enfocamos en su bienestar a través de diversos programas que promueven la flexibilidad laboral, la estabilidad en el empleo y la conciliación entre vida personal y profesional. Asimismo, les brindamos espacios de trabajo seguros y procuramos la salud laboral de cada uno de ellos.

## Flexiworking

Con el objetivo de potenciar una forma de trabajo que favorezca la conciliación vida-trabajo, propiciar una cultura de eficiencia y productividad, así como permitir que los equipos se organicen de la forma que mejor se adapte a las necesidades de sus integrantes, hemos implementado este programa que brinda a los colaboradores la oportunidad de contar con horarios flexibles.

Durante 2021 buscamos crear comunidades con colaboradores que tuvieran gustos similares y poder así apoyarlos en la desconexión temprana para desarrollar actividades de recreación. Para esto desarrollamos los clubes Behealthy de Lectura y de Corredores. En el primer club se inscribieron 511 personas y en el segundo, 400.

## FlexFriday

Nuestros colaboradores cuentan con la posibilidad de iniciar su jornada laboral todos los viernes a las 8:00 a. m. y terminarla a las 3:00 p. m.



## Horario de trabajo

A partir de 2020, los horarios de trabajo de las áreas centrales se modificaron, iniciando a las 9:00 a. m. y finalizando a las 6:00 p. m.

## Modelo híbrido de trabajo

Derivado de la crisis sanitaria causada por la pandemia de COVID-19, continuamos cuidando de la salud y bienestar de nuestros colaboradores mediante esta buena práctica de trabajo: el modelo híbrido. En 2021 algunos de nuestros colaboradores regresaron de manera paulatina a las oficinas de Áreas Centrales. Y para salvaguardar su seguridad y salud, tanto a nivel personal y emocional, así como el entorno laboral y evitar nuevos contagios, cuidamos con esmero cada detalle para un retorno seguro. Seguimos protocolos de higiene: cubrebocas en todo momento, estornudo de etiqueta, lavado de manos y uso de gel, sana distancia y cero reuniones.

Por otro lado, fomentamos la importancia de la desconexión digital entre aquellos colaboradores que trabajan desde casa. Esto con el fin de tener un impacto positivo en nuestros niveles de productividad y resultados, conciliar la vida personal-laboral para encontrar el equilibrio y garantizar el bienestar físico y mental.

## Salas de lactancia

Como un importante apoyo a todas nuestras colaboradoras que son madres y se encuentran en periodo de lactancia, contamos con espacios diseñados y equipados adecuadamente para que cada una de ellas pueda amamantar, extraer y conservar su leche en óptimas condiciones durante sus horas de trabajo.

## Negocios AM

A fin de alentar la conciliación vida-trabajo promovemos que las reuniones con clientes sean durante las mañanas. Se trata de que nuestros colaboradores puedan gozar de su tiempo libre durante las tardes para realizar actividades de su preferencia en compañía de sus familias y seres queridos.

## Ser Padres Santander

Esta iniciativa se dirige a todos nuestros colaboradores que tienen hijos y su finalidad es conciliar su esquema vida-trabajo. Lo hemos logrado a través de tres propuestas:

- **Escuela para padres:** en todo el país se imparten conferencias en torno a temas relacionados con la maternidad y la paternidad en conjunto con la experta Julia Borbolla.
- **Padres Mentores:** es un acompañamiento entre colaboradores de Santander que son madres y padres y comparten la experiencia de criar hijos e hijas.
- **Guarderías:** tenemos convenios con guarderías cercanas para apoyar a nuestros colaboradores que son madres y padres. La intención es que se sientan tranquilos de dejar a sus hijos seguros durante sus jornadas laborales.

## Prestaciones y beneficios

Insistimos en que nuestros colaboradores constituyen el elemento central que nos ha permitido alcanzar nuestros objetivos como Banco Responsable. Por ello, nos esforzamos por motivarlos cubriendo sus necesidades a través de prestaciones y beneficios convenientes.

### Prestaciones de ley

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

### Permisos

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

### Seguros

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

### Créditos

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

### 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

- Cada año a Dirección Ejecutiva y cónyuge.
- Cada año a directores de área.
- Campaña a empleados mayores de 45 años.

### Adicionales

- Apoyo económico para lactancia.
- Uniformes al personal.
- Descuento en instalaciones deportivas.
- Gympass.
- Vale navideño.
- Caja de ahorro para el retiro.
- Plan de pensiones.
- Bono de desempeño.
- Subsidio 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.



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

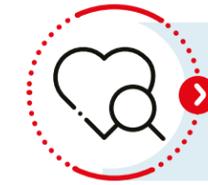
Con el propósito de aminorar posibles riesgos laborales, ya sean físicos, psicológicos y/o emocionales y garantizar espacios de trabajo seguros, contamos con la política de Prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable que nos permite identificar todas aquellas condiciones del ambiente laboral que puedan afectar la integridad física de nuestros colaboradores y tomar acciones, medidas preventivas y correctivas que eviten riesgos de trabajo.

**Durante 2021 aplicamos a nuestro personal el Cuestionario para identificar riesgos psicosociales y prevenir el desgaste emocional a fin de garantizar su bienestar, tanto físico como emocional.**

Además, fomentamos diversos mecanismos para salvaguardar la salud de nuestro personal. Tenemos como ejemplos el programa BeHealthy, exámenes periódicos preventivos de salud, promoción del deporte y actividades culturales, difusión de hábitos saludables, así como un programa para evitar el abuso de alcohol y/o drogas, entre otros.

## Salud

BeHealthy, nuestro programa de salud y bienestar integral, se dirige a todos nuestros colaboradores a fin de brindarles herramientas para fomentar hábitos de vida saludables y lograr la conciliación vida-trabajo. Estamos convencidos de que un equipo saludable es más feliz y se compromete más con su trabajo, lo que genera un mejor ambiente y, a su vez, fortalece los vínculos personales. Está enfocado en cuatro pilares: conóctete, aliméntate, muévete y equilibrate. Por medio de nuestro Newsletter mantenemos una comunicación constante sobre estos temas con los colaboradores del Banco.



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



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



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



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



**Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes actividades:**  
(403-4, 403-6)

- Desarrollo de la semana BeHealthy enfocada en el desarrollo de actividades digitales para promover el bienestar y los hábitos saludables.
- Desarrollo del Plan de Bienestar Integral (Programa Salud Integral + Programa BeChampion, BeHealthy + Programa de Nutrición Plus) en el que se involucró a los diferentes niveles de la organización en programas de alimentación y equilibrio. Iniciamos con el Comité de Dirección, seguimos con el Grupo de Dirección y terminamos el año implementado el programa a todos los colaboradores del Banco.
- Creación de comunidades de lectura y de corredores.
- Desarrollo de diferentes *webinars* a lo largo del año con enfoque en los cuatro pilares.
- Liberación del Portal BeHealthy.
- Implementación de TotalPass.
- Incorporación del menú BeHealthy en los comedores de Santander con subsidio para incentivar su consumo.
- Revisión de los productos de las máquinas expendedoras instaladas en los diferentes edificios del Banco. Se modificaron productos para Corporativo Santa Fe.
- Programa de comunicación interna, con *Newsletters* mensuales para todo el Banco comunicando diversos contenidos como beneficios y tips para tener hábitos saludables.

## Seguridad laboral

Nuestra prioridad en todo momento es salvaguardar la integridad física de nuestro personal y del entorno, y por ello llevamos a cabo diversos programas de protección civil. De este modo, proporcionamos espacios seguros para nuestros colaboradores y encaminamos acciones para promover la autoprotección a través de capacitaciones, adiestramiento y ejercicios de simulacros que permiten minimizar los riesgos a los que estamos expuestos.

Durante la pandemia se ha reforzado el tema de la prevención en la salud con la mitigación y minimización de cadenas de contagio por el COVID-19. Nuestra prioridad ha sido en todo momento mantener la salud de los colaboradores, en especial de los grupos vulnerables. Para el fortalecimiento de este objetivo se han ejecutado acciones como la colocación de módulos en edificios corporativos donde se efectúan pruebas de diagnóstico de COVID-19, la implementación de la modalidad de *home office*, y trabajo presencial únicamente para las personas esenciales cumpliendo en todo momento con las medidas de sanidad establecidas por las autoridades y por el Banco.

Los beneficios que se obtuvieron fueron:

- Fortalecer la cultura de la protección civil en la población de los edificios corporativos, mediante la sensibilización y concientización en la materia.
- Elevar los niveles de seguridad en el edificio mediante la identificación, y en su caso corrección de riesgos detectados.
- Dar cumplimiento a la normatividad en materia de protección civil y seguridad e higiene, así como a los requerimientos de las autoridades competentes.
- Actualizar la organización de protección civil (comité y brigadistas).
- Verificar y difundir entre todo el personal de la infraestructura de protección civil en los edificios corporativos: señalización, rutas de evacuación, escaleras

y puertas de emergencia, puntos de reunión, equipos detectores y contra incendio, equipo de protección personal, botiquín de primeros auxilios, entre otros.

- Actualizar la capacitación del personal brigadista en temas de primeros auxilios, combate y control de incendios y técnicas de evacuación mediante ejercicios prácticos que permitan la aplicación correcta de las técnicas y procedimientos en caso de emergencia. Esta formación se llevó a cabo a distancia, a través de plataformas que permitieron a los colaboradores conectarse desde sus casas y así cumplir con las dependencias correspondientes en la materia.

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

Cada año en los edificios corporativos del Banco actualizamos el programa interno de protección civil. Durante 2021 implementamos la estrategia de capacitar a todos los colaboradores y formar brigadas multifuncionales que cuenten con los conocimientos mínimos para hacer frente a una situación de emergencia. La estrategia se apoyó en el taller "8 comportamientos para salvar una vida en Santander" que se difundió a todo el personal del Banco.

Por motivos de la pandemia, a partir de 2020 y durante todo 2021 la capacitación se proporcionó a través de medios tecnológicos y así logramos cumplir con las disposiciones implementadas por las autoridades sanitarias que promovieron el distanciamiento social para evitar cadenas de contagio por COVID-19.

La estrategia se enfocó a los hogares de nuestros colaboradores, ya que durante 2021 fue donde estuvieron presentes el mayor tiempo, y por ello se continuó con la capacitación a distancia a través de videos y material especial utilizando las aplicaciones electrónicas disponibles.

Los temas impartidos durante las sesiones hicieron referencia a situaciones de emergencia que se pueden presentar en el día a día durante la jornada laboral en las instalaciones del Banco o en casa.

### Los ocho conceptos considerados son los siguientes:

#### Activar el servicio de urgencia

Se brindó a los participantes las herramientas necesarias para saber actuar ante una situación de emergencia, la manera adecuada de solicitar los servicios de emergencia proporcionando la información necesaria para obtener el apoyo e intervención de los servicios de urgencia externos.

#### Reanimación cardiopulmonar

Se proporcionó a los participantes la técnica de la reanimación cardiopulmonar y parte del soporte básico de vida; entre ellas, prevención de un infarto, diferenciar un infarto de un paro cardiopulmonar y el uso y manejo del desfibrilador externo automático (DEA). Del mismo modo, se enseñó la manera de realizar el reconocimiento primario a fin de comprobar si la persona tiene pulso y respira. Si no respira o no tiene pulso en diez segundos, se enseña con maniqués cómo se aplican las compresiones, siguiendo los indicadores de una RCP de alta calidad junto con la posición anatómica ideal para llevarlas a cabo.

#### Obstrucción de la vía aérea

Se proporcionó al participante las técnicas para liberar una obstrucción de la vía aérea, así como las principales causas de que esto ocurra, como cuando un alimento u objeto queda atrapado de forma accidental, impidiendo el paso de aire a los pulmones. Se mostró la forma de atender una emergencia médica de este tipo, diferenciando una obstrucción parcial de una obstrucción total y la importancia de la utilización de la maniobra que los ayudará a salvar una vida.

#### Plan familiar de protección civil

Las afectaciones provocadas por fenómenos naturales o por el ser humano se pueden evitar o disminuir si cada miembro de la familia las conoce y hace conciencia de ellas. Se debe estar preparado para hacerles frente y aminorar el impacto que pudieran ocasionar en el bienestar, patrimonio y entorno.

El objetivo de esta sección fue que la familia realizara un plan de auto protección que podría ser invaluable en momentos difíciles.

#### Atención de heridas y hemorragias

Se proporcionó a los participantes información general de los tipos de heridas, así como su tratamiento. Se les brindaron las herramientas para prevenir infecciones, evitando contaminar las heridas. Se mostraron las técnicas para limpiar heridas, el uso de guantes y cómo contener la hemorragia y la aplicación de un vendaje.

#### Medidas de seguridad ante COVID-19

Dadas las condiciones de la pandemia y la estrategia de reapertura de las actividades económicas en nuestro país, en el Banco hemos implementado algunas recomendaciones preventivas para el cuidado de la salud, de acuerdo con los lineamientos técnicos específicos publicados por el Gobierno Federal. Con ello, dimos a conocer al colaborador las medidas básicas para evitar actividades en el centro de trabajo.

También se le indicaron las técnicas adecuadas del lavado y desinfección de manos, la colocación y retiro del cubrebocas, así como el uso y tiempo útil de los guantes y la forma de colocárselos y retirárselos para depositarlos en los contenedores especiales. Asimismo, se dieron recomendaciones para desinfectar productos del supermercado.

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

Se proporcionaron los conocimientos necesarios sobre medidas de prevención de incendios, así como los tipos de fuego y agentes extinguidores que existen para su combate. Se les instruyó sobre cómo utilizar el extintor y controlar un fuego incipiente.

#### Repliegue y evacuación

Se proporcionó a los participantes el protocolo de actuación en caso de sismo, como es la manera adecuada de replegarse en las zonas de menor riesgo y las técnicas apropiadas para la evacuación de un inmueble. Se explicó la razón de ser de cada uno de los señalamientos en su área de trabajo, así como las recomendaciones para hacer una evacuación segura y ordenada.

(403-5)


**10,557**

personas capacitadas en protección civil.


**42,228**

horas de capacitación en protección civil.

Junto a Grupo Filoa, obtuvimos el sello máximo de higiene, Sello Punto Limpio, para protección de la salud de las personas, clientes y comensales que laboran o consumen en nuestros comedores de CTOS y CCS. Somos pioneros en comedores con esta certificación.

### Simulacros vía remota

En 2021 continuamos haciendo uso de las tecnologías para los programas de protección civil. Se continuó con la ejecución de los simulacros a distancia invitando a los familiares de los colaboradores a participar en dichos ejercicios a través de un video interactivo. Se alcanzó a un total de 2,341 colaboradores conectados.

También contamos con la participación de nuestro personal que se encontraba en las oficinas del edificio Corporativo Santa Fe siguiendo en todo momento los protocolos de higiene y seguridad debido a la contingencia por COVID-19.


**1,054\***

simulacros realizados.

\*Simulacros realizados en sucursales y de manera remota durante 2021.



**9,734**

personas participantes.


**1,036**

sucursales involucradas.

### Formación de protección civil en temas de discapacidad

Nuestros inmuebles en Santander México cuentan con un programa interno de protección civil que está compuesto por diversos elementos, entre los cuales está la formación de brigadistas en diferentes temas: Primeros Auxilios, Búsqueda y Rescate, Combate de Incendios y Evacuación. El objetivo es identificar toda la infraestructura de protección civil con la que contamos para conocer su funcionamiento correcto.

Para ello se realiza un análisis de riesgos y vulnerabilidades que nos permite identificar la presencia de colaboradores con algún tipo de discapacidad e implementar un plan de emergencia junto con los expertos de protección civil que permita auxiliar en una situación de emergencia a colaboradores y visitantes que tengan alguna discapacidad.

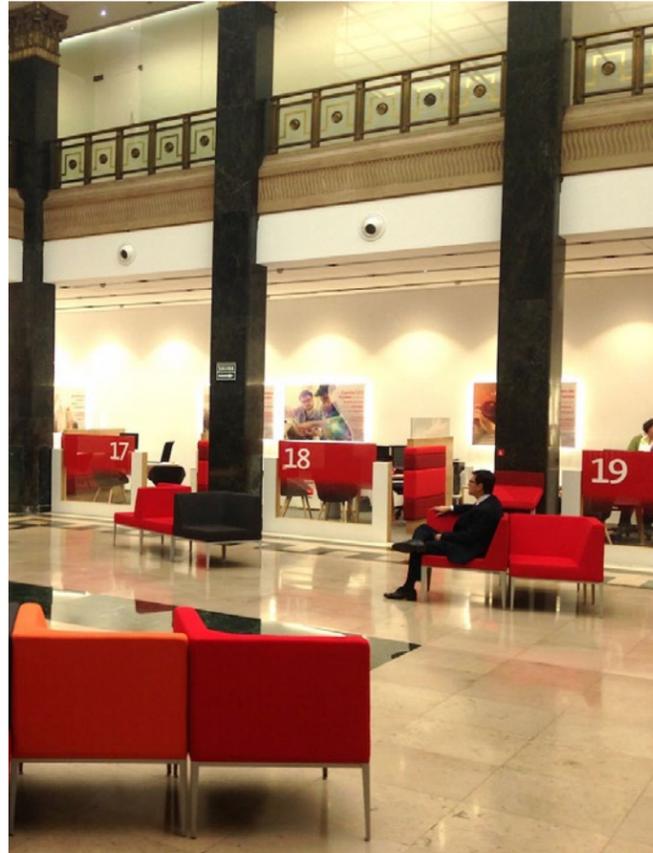
Hemos efectuado los ajustes necesarios en inmuebles y mobiliario para los colaboradores con discapacidad, y proporcionamos la formación necesaria para que los equipos a los que pertenezcan prodiguen el trato respetuoso e igualitario que se exige y que aprendan de las diferencias.

# Valor para nuestros clientes

(103-2, 103-3)

La creación de valor a largo plazo con nuestros clientes es fundamental para cumplir con nuestros objetivos de Banca Responsable. La oferta de diferentes productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes nos ha permitido ganarnos su fidelidad, y a la vez construir relaciones de confianza con ellos y lograr su satisfacción con nuestros servicios.



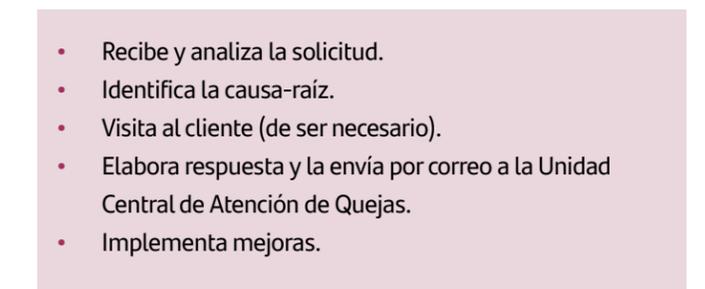
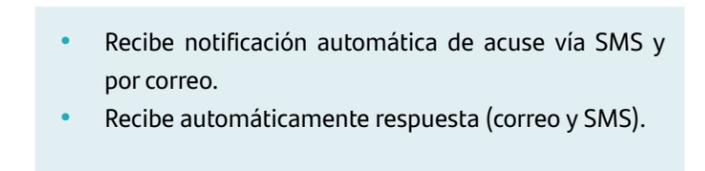
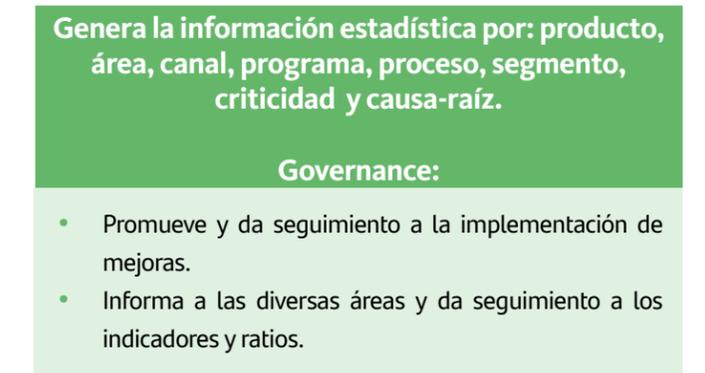
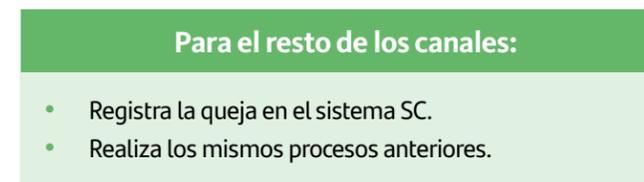
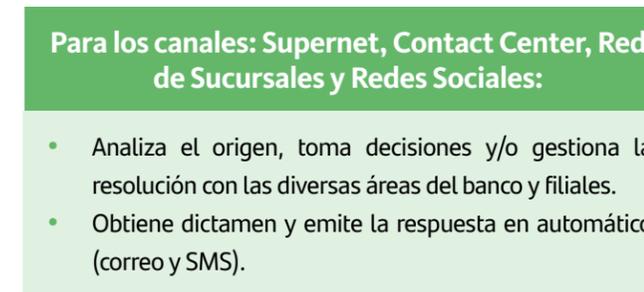
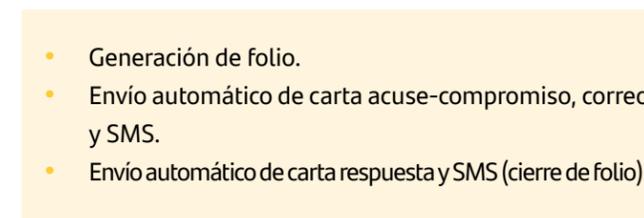
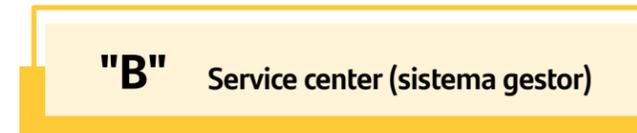
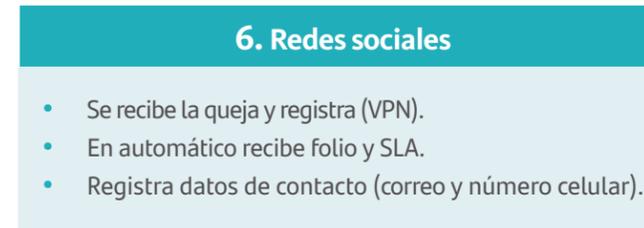
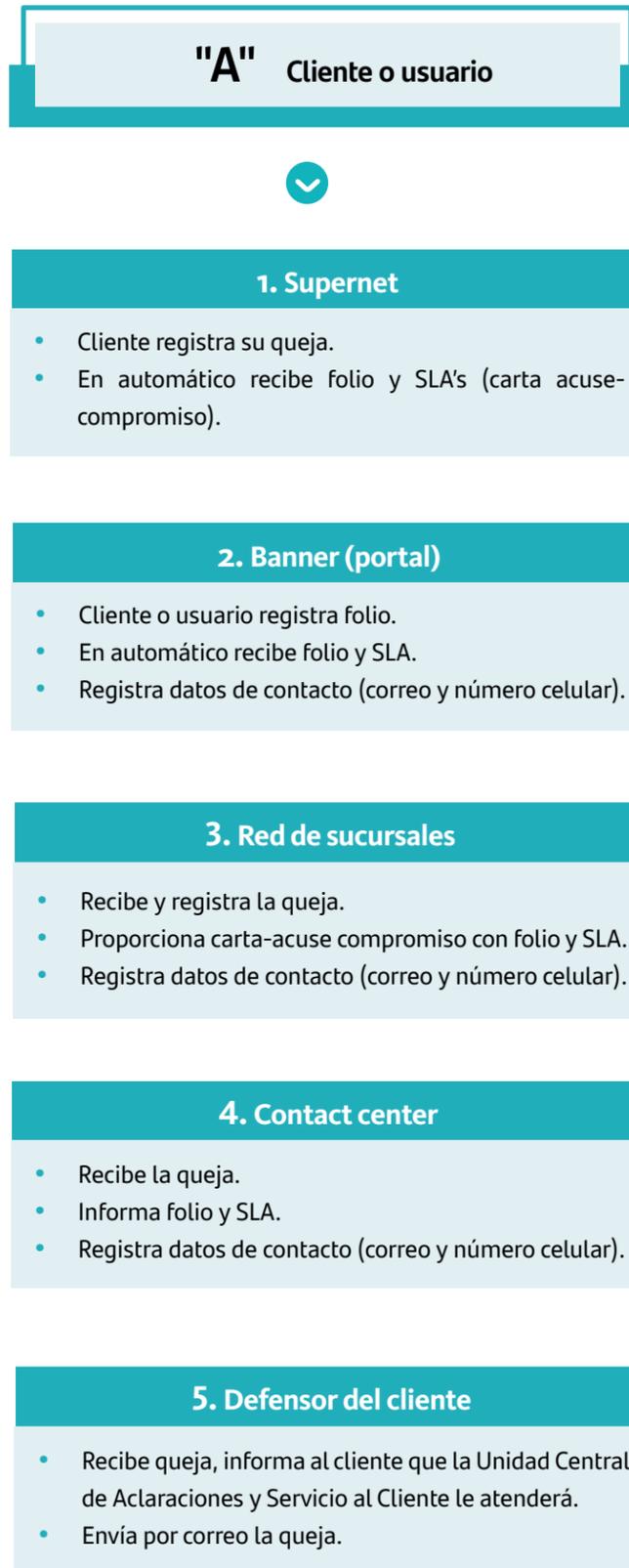


## Interacciones con nuestros clientes

Ponemos a disposición de nuestros clientes una serie de productos sencillos y personalizados a través de una oferta multicanal y la posibilidad de que accedan a ellos cómo, cuándo y dónde quieran, según sus necesidades. Tenemos mucho interés en escucharlos para conocer sus opiniones acerca de nuestros servicios y saber si estamos cubriendo sus expectativas. La finalidad es mejorar su experiencia con nosotros.

## Atención al cliente

Nos esforzamos día con día para ofrecer a todos nuestros clientes una excelente atención personalizada, accesible, justa e innovadora, pues estamos convencidos de que un buen servicio significa para ellos su satisfacción. Para escuchar a nuestros clientes contamos con un canal de comunicación que funciona a través de nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente. Está constituido por las siguientes áreas:



## Calidad y satisfacción al cliente

Contamos con diferentes estrategias y canales de atención dirigidos a nuestros clientes con la finalidad de escucharlos y así mejorar su experiencia. Esto lo hemos logrado mediante una variedad de productos y servicios que se adaptan a las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros clientes.

## HUB emocional

Esta iniciativa nos ha permitido crear experiencias únicas para nuestros clientes y mejorar así su relación con el Banco. En 2021 estas fueron las iniciativas del HUB:

- 1. First Contact Resolution:** Mejora y rentabiliza la experiencia del cliente considerando el impacto de la resolución en un único contacto.
- 2. Experiencia Hipotecaria:** Define e implementa una experiencia durante todo el ciclo de vida de los clientes para crear una experiencia memorable en la contratación y en la subsecuente relación con ellos.
- 3. Experiencia Seguros:** Define e implementa una experiencia *end to end*, considerando todo el ciclo de vida de los clientes, monitoreando y asegurando una correcta venta, el *engagement* y la renovación de protección.
- 4. Experiencia Colaborador:** Diseña una experiencia vinculadora entre nuestros colaboradores promoviendo la comunicación y el liderazgo en cada persona que trabaja en Santander México.
- 5. ONE Experience:** Promueve la cultura *Data Driven* integrando la metodología de gestión de los datos y la información para generar *insight* de valor que resulte en iniciativas para perfeccionar la experiencia en producto, segmento y canal de Santander México.
- 6. Nómina:** Ofrece a los nómina-habientes una buena experiencia desde el *onboarding* hasta el uso de beneficios y productos del Banco.
- 7. PyME:** Transforma la experiencia de los clientes del segmento PyMEs. Atrae clientes nuevos e incrementa su permanencia en el Banco.

- 8. BEI:** Mejora la experiencia de los clientes de BEI en el proceso de apertura de cuenta. Define la ruta para la transformación digital.
- 9. Recuperaciones TDC:** Busca entender la experiencia del cliente en el proceso de cobranza de TDC y aumentar la cobranza a través de herramientas digitales.
- 10. Biométricos:** Disminuye el tiempo en enrolamiento (95% de enrolamientos en 6.5 minutos), e incrementa el porcentaje de enrolamientos exitosos del 88% al 95% con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente en este proceso.
- 11. Banca Privada:** Mejora la experiencia de los clientes de Banca Privada durante su permanencia en el Banco. Aumenta la vinculación y transaccionalidad de los clientes del segmento.
- 12. TDC:** Mejora la experiencia de los clientes durante la contratación y uso de la TDC LikeU.

## NPS (Net Promoter Score)

Hemos implementado el indicador de Recomendación NPS (Net Promoter Score, por sus siglas en inglés) como parte de nuestra estrategia para escuchar las opiniones de nuestros clientes y detectar áreas de oportunidad. Nos ha permitido dar seguimiento a sus quejas y atenderlas oportunamente, mejorar nuestro rendimiento y, por ende, optimizar la atención al cliente.

La mayoría de las encuestas aplicadas en el Banco son hechas a través de la herramienta Qualtrics, misma que gestionamos directamente en el Banco y que nos permite evaluar diariamente la experiencia de nuestros clientes con retroalimentación en línea.

 **750,762**

**encuestas realizadas durante 2021.**



Durante 2021, nuestro NPS por canales móviles fue de 68 y por canales de Internet fue de 51. Este año, las encuestas de medición se llevaron a cabo de manera interna, por lo que el número de opiniones fue mayor y más diversificadas. Esto fue un gran acierto pues nos permite continuar detectando nuestras áreas de oportunidad y mejorar nuestra atención y servicio al cliente.

## Toque Santander

Nuestros colaboradores son la pieza clave para mejorar la experiencia con nuestros clientes dentro de las sucursales. Ellos están comprometidos para asegurar su satisfacción, y para ello participan activamente en un proceso que busca hacer de su visita una experiencia única. Para ello, se realizan las siguientes acciones:

- Antes de abrir la sucursal, deben asegurarse de que todo esté "en su punto".
- Reciben, escuchan, solucionan y despiden a nuestros clientes.
- Averiguan su nombre y le llaman así mientras lo atienden.

Identifican su relación con el Banco y lo hacen sentir como parte de la familia

- Invitan al cliente a hacer uso de nuestros canales digitales.

En 2021 ampliamos esta iniciativa al Contact Center y a las Áreas Centrales. Nuestras acciones más destacadas durante el año incluyeron la premiación a las mejores Sucursales y Direcciones de Santander Personal y el reconocimiento a más de 200 colaboradores que destacaron durante el primer semestre del año por tener los mejores NPS.

En el Contact Center entregamos dos placas conmemorativas y cinco mil portagafetes por haber crecido en el NPS de agosto de 2020 a agosto de 2021. Asimismo, reconocimos a 100 colaboradores que sobresalieron por su desempeño en NPS durante el tercer semestre del año.

En las Áreas Centrales entregamos más de 1,600 kits a los colaboradores que consiguieron el mayor número de menciones por su buen desempeño en la encuesta de NPS entre áreas.

## Accesibilidad

Como parte de nuestros compromisos como Banca Responsable promovemos la inclusión financiera a través de nuestra red de corresponsalías. De este modo hemos logrado que más personas tengan acceso a nuestros servicios financieros y puedan realizar transacciones bancarias básicas sin necesidad de acudir a nuestras sucursales.



**30,002**

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



**68,765**

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



**52,212,998**

**transacciones realizadas** a través de nuestros corresponsales.

Corresponsales	
Total de sucursales	
OXXO	20,392
Telecomm	1,694
7 Eleven	1,855
Circle K	
K	1,158
Tiendas Extra	
Súper 7/24 MiX 1	140
Farmacias Guadalajara	2,423
Woolworth	120
Tiendas del Sol	
Farmacias del Ahorro	1,448
Soriana	772
<b>Total</b>	<b>30,002</b>

Corresponsales	
Total de transacciones	
OXXO	46,713,782
Telecomm	2,456,229
7 Eleven	1,306,495
Circle K	
K	163,733
Tiendas Extra	
Súper 7/24 MiX 1	41,548
Farmacias Guadalajara	1,436,923
Woolworth	21,672
Tiendas del Sol	
Farmacias del Ahorro	41,698
Soriana	30,918
<b>Total</b>	<b>52,212,998</b>

\*Personas que no tienen acceso a servicios bancarios básicos pues residen en áreas geográficas remotas y/o rurales.



## Programa Seniors – Clientes

Esta iniciativa pretende atender a un sector que cumple con las siguientes características: tienen un ingreso menor a \$11,000 MXN (440 euros), ingresos vitalicios, en su mayoría son personas alejadas de la tecnología y los medios digitales; son clientes leales con un buen historial crediticio, necesidad de cuidados médicos y medicamentos especializados con acceso limitado en la seguridad social.

La propuesta de valor para este sector se enfoca en una atención prioritaria en las sucursales, que incluye una política diferenciada de admisión de crédito, producto de crédito al consumo adaptado en seguros, canal de venta diferenciado mediante el ContactCenter con scripts diferenciados adaptados a este colectivo y seguimiento especial, sobre todo a víctimas de fraude.

## Policía de Oaxaca

El objetivo de esta iniciativa es generar una oferta de valor a nuestros clientes nómina habientes del colectivo "Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca" con ingresos por debajo de \$4,310.04 MXN que les permita tener liquidez frente a alguna necesidad y/o poder mejorar las condiciones de sus créditos con la entidad dispensora anterior.

## Sucursales inclusivas

En 2021 continuamos trabajando para que nuestras sucursales sean espacios cada vez más inclusivos. Incorporamos un programa de TV interno para colaboradores de sucursales que contiene una serie de spots de formación sobre términos incluyentes, temas sobre discapacidad, reglas de trato, qué hacer y qué no hacer al interactuar con una persona con discapacidad y las principales barreras a las que se enfrentan.

Del mismo modo se desarrollaron fichas de atención inclusiva para proporcionar herramientas al personal de las sucursales que les permitan atender de una mejor manera a las personas con discapacidad.

## Diversidad e Inclusión con impacto a clientes

Llevamos a cabo grupos focales con personas en situación de vulnerabilidad o históricamente discriminadas (personas con discapacidad, adultos mayores, personas LGBT+ y personas extranjeras) para entender las principales necesidades y barreras que tienen al solicitar servicios y productos financieros o acceder a una sucursal.

Asimismo, se crearon fichas de atención inclusiva para que el personal de las sucursales pueda ofrecer a los clientes una experiencia más incluyente y equitativa.

Por otra parte, realizamos un diagnóstico de accesibilidad física y digital en sucursales y desarrollamos un plan de acción para atender las áreas de oportunidad.

Nada de esto sería posible sin nuestros colaboradores, y por ello brindamos capacitación a las áreas de marketing, comunicación interna, comunicación externa y formación sobre temas de accesibilidad digital, lenguaje y comunicación incluyente.

## Protección al cliente

### Protección de datos personales

Nuestra Política de Protección de Datos Personales se ocupa de prevenir, gestionar y controlar de manera correcta los riesgos relacionados con el cumplimiento de protección de datos de carácter personal que podría afectar al Banco. Determina los criterios que todos los colaboradores de Santander México, sin importar qué funciones desarrollen, deben tomar en cuenta para el cumplimiento de la protección de datos.

Como Banco Responsable cumplimos con estándares de seguridad de la información y leyes de protección y privacidad de datos para proteger los datos personales e información



sensible de nuestros clientes. Nuestra Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información y el Aviso de Privacidad nos permiten tratar correctamente y hacer buen uso de la información del cliente, así como comunicarle sus derechos de manera oportuna.

Como medidas adicionales para robustecer la protección de los datos personales de nuestros clientes implementamos un área de *Compliance* dentro del Banco, clasificamos la información y elaboramos inventarios de datos sobre la información tratada. Además, nuestro personal tiene a su disposición una serie de manuales y cursos sobre protección de datos.



horas de capacitación en materia de protección de datos personales.

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

Esta política actúa considerando dos eventos: el primero plantea y describe los posibles incidentes que podrían ocurrir y la forma de reportarlos. El segundo escenario presenta las medidas y actividades de diversa índole que deben implementarse para resarcir, mitigar o sancionar el daño. Entre ellas se encuentran: investigación, propuestas de mitigación y planes correctivos. La Oficina de Seguridad de la Información (OSI) se encarga de la elaboración y ejecución de este estatuto.

### Aviso de Privacidad

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

## Principios de protección al consumidor

Hemos establecido funciones específicas sobre la Protección al Consumidor Financiero con la finalidad de aprender día a día de la voz de los clientes y obtener nuevos conocimientos sobre cómo piensan y se sienten acerca de su relación con el Banco.

Por ello, trabajamos en la difusión de una correcta cultura de Protección al Consumidor, convirtiendo a nuestros clientes en el centro del negocio, para escuchar su voz y atender sus necesidades.

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

Para asegurar que nuestra relación con los clientes sea transparente y se lleve a cabo de manera ética, hemos implementado los diez Principios del Consumidor Financiero. Son los siguientes:

1. Trato justo y respetuoso.
2. Diseño de productos y servicios con visión cliente.
3. Transparencia en la comunicación.
4. Precios responsables.
5. Salvaguarda de activos.
6. Protección de datos personales.
7. Gestión de reclamaciones.
8. Educación financiera.
9. Innovación responsable.
10. Clientes vulnerables.

Continuamos fortaleciendo nuestros procesos de protección al consumidor, y para ello se ha difundido cada vez más la cultura de protección de datos personales entre nuestros colaboradores, para hacerles ver que es indispensable el aviso de privacidad y lo grave que es transferir datos sin cumplir con las normas oficiales.

Del mismo modo, contamos con acciones de prevención dirigida a los propios clientes, como:

- Brindar información acerca de las medidas de prevención de fraudes.
- Hacer énfasis en que el Banco nunca solicitará sus datos al hacer llamadas ni al comunicarse por mensaje y/o e-mail.
- Capacitar continuamente al personal acerca del tratamiento de los datos personales y las medidas para evitar el robo de información.

## Privacidad, protección de datos y ciberseguridad (103-2, 103-3) FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3

Estamos conscientes de la importancia que tienen las tecnologías en este mundo de constante cambio. Por ello, nos esforzamos por hacer uso de ellas para alcanzar nuestros objetivos de manera exitosa. Sin embargo, también sabemos que el uso de estas herramientas conlleva una gran responsabilidad derivado de sus riesgos inherentes. Contamos con una serie de políticas para proteger los datos e información dentro del Banco. Estas políticas están basadas en estándares de la industria y son resultado del cumplimiento normativo, así como de buenas prácticas del sector.

La Política para la Protección de los Datos y la Información proporciona a las gerencias de Grupo Financiero Santander México (GFSM) los requisitos obligatorios mínimos para desarrollar, implementar y mantener las salvaguardas y controles para la protección de los datos e información de terceros, así como la protección de los datos e información interna del Banco. También contamos con la Política de Prevención de Pérdida de Datos que facilita a la administración de GFSM los requisitos mínimos obligatorios para la detección de la exfiltración de datos.

Asimismo, a través de la política de Requisitos de ciberseguridad del colaborador de Santander se fomenta el uso responsable de la tecnología de la información por parte de todo el personal o terceros, destacando las áreas de riesgo y uso indebido. 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. Adicional a estas políticas, nuestro Marco Corporativo de Ciberseguridad, es el enfoque para 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 del Marco Corporativo, y su desarrollo, es convertir a Santander en una organización cibernéticamente resistente mediante la gestión proactiva y holística del riesgo, permitiendo que la empresa y sus clientes 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.



La gestión de la ciberseguridad es compleja debido a la naturaleza global y dinámica de las fuentes de amenaza y de sus técnicas. Los ataques pueden originarse en cualquier lugar del mundo y el impacto de un incidente en un país o área de negocio puede afectar a todas las demás geografías del Grupo. Esto es especialmente relevante en el contexto del riesgo reputacional, cuando la reputación del Grupo puede verse afectada por un ataque a cualquiera de sus entidades o subsidiarias.

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 de Respuesta ante Incidentes de Ciberseguridad. 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).

Además, nuestra Política de Respuesta ante Incidentes de Ciberseguridad establece los requisitos mínimos obligatorios para la estrategia de Respuesta a Ciberincidentes en GFSM que 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 alineamiento a lo establecido en esta política y regulación aplicable.

La creciente amenaza cibernética, sumada a la dependencia cada vez mayor de Santander de los sistemas digitales, convierte la Ciberseguridad en uno de los principales riesgos no financieros para el Banco. La protección de los sistemas, la información y los clientes es una prioridad de primer nivel para el Grupo y un componente esencial del objetivo de Santander de "contribuir al progreso de las personas y las empresas" y "prestar servicios digitales excelentes a nuestros clientes".

El riesgo de ciberseguridad para Santander en cuanto a ciberamenazas nuevas y emergentes, así como los vectores de ataque a los que se enfrenta 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 ciberincidente (cibersabotaje, ciberextorsión, denegación de servicio, ransomware).

Mediante nuestra Política de Inteligencia de Ciberamenazas establecemos los requisitos mínimos obligatorios para la recopilación, procesamiento, análisis, difusión e integración de la inteligencia de ciberamenazas que incluye medios de pago y los vectores de ataque entre otros de ransomware.

Para garantizar la ciberseguridad en Santander México, nuestros colaboradores juegan un papel de suma importancia. Por ello, a través de diferentes campañas de comunicación interna, formación y otras actividades, los sensibilizamos para que estén conscientes de las buenas prácticas y qué medidas se deben tomar para proteger la información. Nuestro personal debe realizar cursos normativos en los periodos establecidos y aprobar las evaluaciones que correspondan. También los invitamos a asistir a las jornadas de seguridad de la información y riesgo tecnológico implantadas en el Grupo.

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

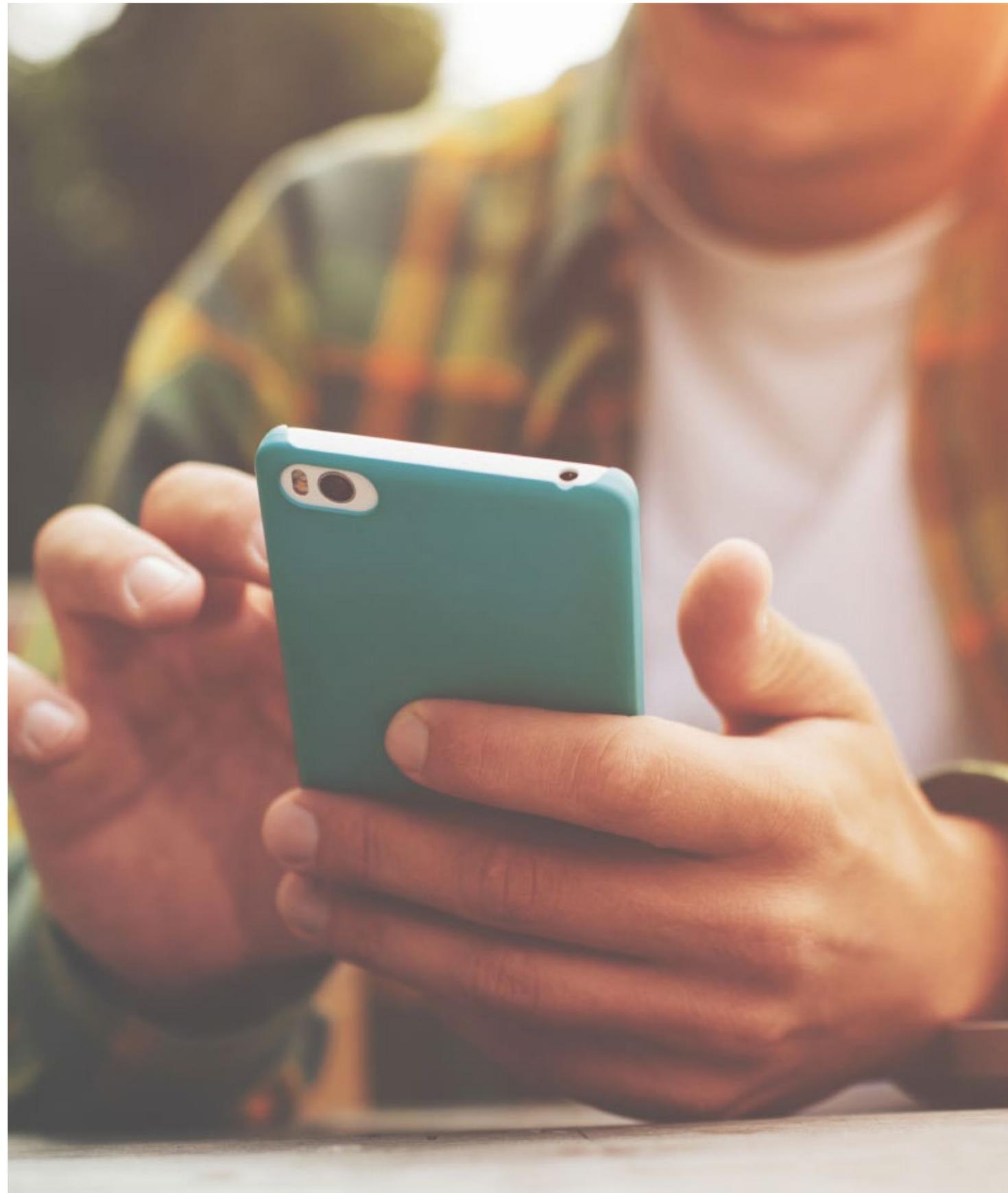
- 1. Protege tu información y tu equipo.**
- 2. Sé discreto online y en público.**
- 3. Piensa antes de dar click y responder.**
- 4. Mantén tus contraseñas seguras.**
- 5. Si sospechas, repórtalo.**

Contamos con la política de Capacitación y Concientización sobre Seguridad de la Información donde se establecen los requisitos mínimos obligatorios para el desarrollo, implementación y mantenimiento de las salvaguardas y controles para la formación y concientización en seguridad de la información. Éstos son de carácter obligatorio, aplicables a todos los colaboradores. Se imparten al momento de la contratación en el proceso de *onboarding* y de manera anual.

El contenido de la formación debe incluir escenarios que capturen áreas de inquietud significativa y creciente, incluyendo intentos de *phishing* y de ingeniería social, pérdida de datos a través de correo electrónico o medios removibles, así como publicación involuntaria de información confidencial o propietaria en redes sociales.

En 2021 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Envío de correos electrónicos como ejercicios que contienen ejemplos de posibles ciberataques.
- Recomendaciones para mantener contraseñas seguras y la importancia que esto conlleva.
- Difusión de tips de ciberseguridad y las cinco normas de conducta de ciberseguridad entre todo el personal del Banco.
- Hackin' Hacktober: sesiones impartidas por el equipo de Cyber Respond en la que sensibilizaron a los colaboradores sobre los ataques más recientes como un *ransomware* o una suplantación en WhatsApp.
- NoMoreRansom: Grupo Santander se adhirió oficialmente a la iniciativa de Europol, ofreciendo recursos gratuitos para víctimas de *ransomware*.
- Phishing Grand Slam: competencia anual de phishing en la que participó todo el personal, la entidad ganadora fue la que menos clicks tuvo y más reportes de los correos sospechosos que se lanzaron durante octubre.
- My Phishing History 2021: durante octubre todos los colaboradores recibieron un resumen de su rendimiento en los ejercicios globales de *phishing* para tener retroalimentación con sus superiores.



**Hemos establecido octubre como el mes de la sensibilización en ciberseguridad en Santander. Durante este periodo llevamos a cabo diferentes actividades para que nuestros colaboradores tengan oportunidad de desarrollar sus conocimientos sobre cómo defenderse de las amenazas cibernéticas.**

## Defensor del Cliente

A fin de detectar áreas de oportunidad dentro del Banco y mejorar nuestros servicios, contamos con un mecanismo institucional para escuchar la voz de nuestros clientes. Se trata del modelo del Defensor del Cliente implementado hace más de diez años y que hemos ido perfeccionando con el paso del tiempo. Es gestionado por terceros con la finalidad de que la resolución de conflictos sea objetiva, precisa y transparente.

La figura del Defensor del Cliente ha evolucionado, y como parte de esa transformación ya no tenemos una dependencia directa del Consejo de Administración. Ahora nuestro apoyo e informes se entregan directamente a la Presidencia del Grupo, considerando que es esencial la obtención de resultados como empresa, de forma correcta y con respeto por la comunidad que atendemos y en la que desarrollamos nuestra operación.

## Herramientas del Defensor del Cliente:



### Corporate Tableau

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

### NeoJúpiter

A través de esta herramienta los colaboradores de la Banca Comercial y de Particulares tienen acceso al estatus de sus clientes y pueden conocer la situación de cada uno de ellos.

Defensor del cliente	
2021	
Casos recibidos	4,338
Casos cerrados	4,869
Casos resueltos a favor del cliente	2,991 <sup>15</sup>

Medios de denuncia	Número de casos
 Teléfono	2
 Correo electrónico	3,819
 Persona	0*
 Web	275
 Otros medios	242

\*Derivado de la pandemia por COVID-19, la atención continuó siendo vía remota.

## Prácticas comerciales

Para adaptarnos a los constantes cambios de la economía global y a las prácticas comerciales emergentes, trabajamos continuamente en el desarrollo de nuestros productos y servicios. No solo nos esforzamos para que sean innovadores y tengan un impacto social positivo, sino también que contribuyan a la conservación del medio ambiente y a la mitigación del cambio climático

15. El 61.43% de las reclamaciones con resolución fueron a favor del cliente.



Nos aseguramos de cumplir con las prácticas comerciales competitivas y de estar en contacto con nuestros clientes practicando mercadotecnia responsable y patrocinios con conciencia.

## Marketing responsable

Mediante la práctica de marketing responsable nos aseguramos de que nuestros clientes estén claramente informados sobre nuestros productos y servicios. Esta mercadotecnia está alineada a nuestra cultura sostenible y a nuestras iniciativas de carácter social y ambiental. Del mismo modo buscamos hacerlo de manera responsable con la sociedad, las empresas y el entorno en el que nos desarrollamos.

Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones:

1. Reducción del número de impresos en sucursales.
2. Los proveedores de las carteleras impresas en exterior utilizan tintas biodegradables.
3. Mayor contratación de carteleras digitales VS impresas.

Además, difundimos una campaña institucional llamada "Campaña sueños" para reforzar el posicionamiento de Santander. En ella comunicamos a nuestros clientes que lo que es importante para ellos, es tomado en serio por el Banco. A nivel creativo, la campaña hizo uso de un recurso visual muy notorio: globos, que representan los sueños de los clientes.

## Redes sociales

Gracias a las redes sociales hemos logrado una comunicación más directa, constante y eficaz con nuestros grupos de interés. A través de Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube compartimos material con temáticas que interesan a las diferentes audiencias con las que interactuamos; por ejemplo, videos, infografías, campañas sociales, pláticas virtuales y noticias relacionadas con educación financiera, educación y la protección de datos para evitar fraudes, entre otros.

	Total de seguidores 2021	Incremento vs 2020
 <b>YouTube</b> Banco Santander	97,200	12.89%
 <b>Facebook</b> Santander México	2,332,614	0.13%
 <b>Twitter</b> @SantanderMx	305,047	1.12%
 <b>Instagram</b> santander_mex	34,071	25.34%
 <b>LinkedIn</b> Banco Santander México	183,563	38.55%

## Campañas y patrocinios

Hemos participado en campañas y generado convenios de patrocinios con la finalidad de generar valor adicional para nuestros grupos de interés mediante diversas actividades, como eventos culturales, deportivos o de entretenimiento. Esto lo hemos logrado al escuchar activamente y atender las necesidades e intereses de nuestros clientes.

## En 2021 llevamos a cabo las siguientes campañas y patrocinios:



### Campañas:

1. **Fondos de inversión:** Campaña lanzada a inicios de año para captar dinero nuevo, promocionando la familia de fondos de inversión que tiene Santander.
2. **Santander Plus:** Campaña lanzada en abril para atraer nóminas, promocionando el programa Santander Plus.
3. **Hot Sale:** Campaña lanzada en mayo para incrementar el uso de las tarjetas Santander en este evento digital tan reconocido.
4. **Tarjeta LikeU:** Campaña lanzada en septiembre para incrementar la venta y uso de la innovadora tarjeta LikeU.
5. **Buen Fin + Black Friday:** Campaña lanzada en noviembre para incrementar el uso y colocación de tarjetas, apalancándonos en las promociones exclusivas típicas de este evento.
6. **MSI fin de año:** Campaña lanzada durante el mes de diciembre para incrementar el uso de tarjetas Santander, dando como beneficio la posibilidad de comprar a meses sin intereses en los comercios preferidos por nuestros clientes.
7. **Autocompara always on:** Campaña lanzada a lo largo del año promocionando nuestro sitio comparador de seguros de auto y moto, ofertando MSI y descuentos exclusivos según la temporalidad.

## Patrocinios:

### • Entretenimiento

1. **Preventas:** ventas exclusivas para cuatro conciertos que se habían cancelado en 2020 debido a la pandemia por COVID-19 y que se retomaron en 2021. Estos eventos eran promocionados por Brand Assets.
2. **CAE (Conjunto Santander de Artes Escénicas):** además del *namings* del *venue*, tuvimos preventas exclusivas para cuatro eventos.

### • Wellness

1. **Gimnasios:** alianzas con diez gimnasios con promociones exclusivas a tarjetahabientes de Santander.
2. **Eventos deportivos:** patrocinio de 36 eventos deportivos, como carreras, Iron Man, entre otros.
3. **Plataformas de nutrición:** patrocinio de cuatro plataformas de nutrición, como: Kiwilimon, Sersana, entre otros, otorgando beneficios exclusivos a tarjetahabientes de Santander.

Adicionalmente a lo estipulado en el contrato, se informa a los clientes sobre comisiones, exclusiones, CAT, GAT y términos y condiciones en la publicidad de cada uno de los productos y servicios del Banco.

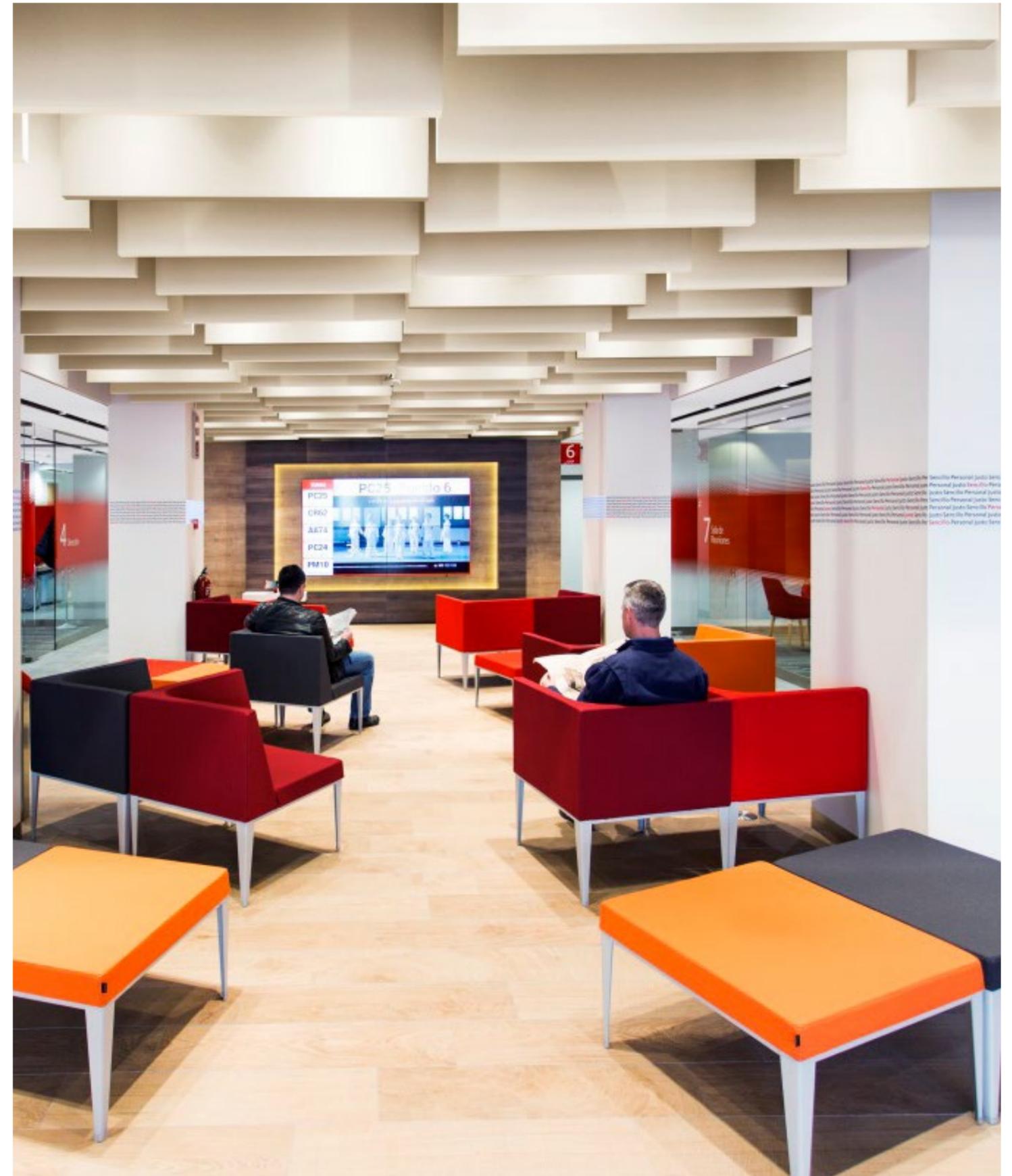
## Las funciones más relevantes del Comité Local de Comercialización (CLC):

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

## Transparencia y comercialización de nuevos productos

Para nosotros es muy importante comunicar de manera transparente y mantener informados a nuestros clientes acerca de los beneficios e inconvenientes de nuestros productos. Para ello contamos con un Comité Local de Comercialización (CLC) que es el encargado de las actividades relacionadas con la comercialización de nuestros productos. Entre sus principales tareas están evaluar y mitigar los riesgos de conducta, reputacionales y operacionales que pudieran existir en las etapas de diseño, venta y postventa durante la comercialización, así como garantizar que los productos cumplan con los requerimientos del mercado y de los clientes.

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes al hacer uso de nuestros productos, se ha trabajado en diversas iniciativas que los invitan a dar su opinión en la creación de nuevos productos y servicios. Así, se recoge la voz del cliente y se analizan sus necesidades y sugerencias respecto de mejoras en los productos ya existentes, o bien lo que les gustaría que les ofreciera el Banco.



# Transformación digital

(103-2, 103-3)

Estamos convencidos del papel fundamental que representan las tecnologías para los negocios actuales. Es por ello que nos encontramos trabajando día a día para incorporar diferentes herramientas digitales a nuestro negocio con el objetivo de perfeccionar nuestros procesos e innovar nuestros productos y servicios. Esto nos permite mejorar nuestra competitividad y adaptarnos plenamente a la era digital ofreciendo valor adicional a nuestros grupos de interés.



Alianza Santander México, Mastercard y Getnet

La transición a la era digital ha requerido de mucho esfuerzo. Sin embargo, gracias al entusiasmo de nuestros colaboradores, hemos logrado hacer que la digitalización sea parte de nuestra cultura y nuestras líneas de negocio. Es la razón por la que continuamos trabajando para implementar las nuevas tecnologías a nuestros procesos e impulsar la innovación de nuestros productos y servicios con el fin de cubrir las necesidades de nuestros clientes.

## Digitalización de canales y plataformas

Hemos continuado diseñando y construyendo soluciones digitales que mejoren los servicios, calidad, experiencias y bienestar financiero de nuestros clientes. La digitalización de nuestras plataformas y canales nos ha permitido potenciar la accesibilidad y brindar una mejor experiencia a los usuarios que utilizan nuestros servicios, mientras que trabajamos de forma constante para enfrentar exitosamente los nuevos desafíos tecnológicos.

A través de Santander Personal, una plataforma de comunicación activa con gestores especializados, ofrecemos un canal de atención remota para nuestros clientes digitales.

## Inversión en innovación y tecnología

Invertir en el desarrollo de nuevas tecnologías nos ayuda a mejorar nuestro desempeño general, lo que revierte en beneficios para todos nuestros grupos de interés. Sin embargo, nuestra mejor inversión está en el capital humano, y un claro ejemplo es nuestra fábrica digital Spotlight que trabaja en la creación e implementación de nuevos proyectos, acelerando el ritmo de nuestra transformación en banca digital. Hoy en día genera empleo y un ambiente profesional y colaborativo de excelencia.

Con la digitalización de los servicios financieros y la automatización de los trámites para la obtención de productos del Banco, buscamos que un mayor número de nuestros clientes realicen sus transacciones de forma 100% digital, lo que se traduce en una reducción de visitas a las sucursales y de un menor uso de materiales físicos como el papel. En el mismo sentido, pero con un enfoque social, hemos construido herramientas digitales

para propiciar la salud financiera de nuestros clientes a través del ahorro, y la inclusión financiera del sector no bancarizado para que tengan acceso a la apertura digital de una cuenta de depósito y posteriormente a otros servicios financieros.

Durante 2021 invertimos más de \$122 millones de pesos para la continuidad y desarrollo de los proyectos que se describen a continuación:

### App Santander Móvil

Esta nueva Aplicación Móvil Transaccional fue diseñada bajo el concepto de Banking as a Service (BaaS) y será un parteaguas en la interacción con nuestros clientes, ya que ofrece una experiencia de usuario sobresaliente al permitir hacer la mayoría de las operaciones con un par de clicks y simplificar la forma de interactuar con nuestra banca móvil: en una sola pantalla ofrece todas las funcionalidades e información relacionada con la vida financiera del cliente.

Otro aspecto relevante es que en esta nueva app fusionamos las dos aplicaciones más importantes del banco, SuperMóvil y Súper Wallet, dando los primeros pasos para proveer al cliente una experiencia social, *seamless* e hiper personalizada. En septiembre de 2021 iniciamos la liberación en producción con un grupo de usuarios del Banco (Piloto en Friends&Family) y se tiene planeada la liberación a mercado abierto para el primer trimestre de 2022.

### SANDI

Nuestro nuevo asistente virtual, llamado SANDI, busca ser un apoyo financiero para nuestros clientes. Hoy en día se ubica dentro de SuperNet y a partir de septiembre de 2021 contamos con una versión para el mercado abierto en nuestro portal web público. A través de este chatbot los usuarios pueden resolver dudas y obtener información de los productos y servicios del Banco, y en un futuro podrán también realizar operaciones transaccionales de la mano de SANDI.

Durante 2021 hubo un incremento importante en el uso de SANDI en SuperNet con respecto al año previo. Los usuarios realizaron siete veces más inicios de sesión y 14 veces más interacciones con el asistente, lo que demuestra que nuestros clientes transitan cada vez más al mundo digital, inclusive en



la asistencia informativa y soporte. Esto también se traduce en beneficios, al evitar el traslado a sucursales o llamadas al Contact Center, y en la generación de ahorros, tanto para el cliente como para el Banco.

### Tarjeta LikeU

En septiembre de 2021 Banco Santander México lanzó la nueva tarjeta de crédito LikeU, que se solicita y tramita de forma 100% digital a través de la app SuperMóvil y sin necesidad de acudir a una sucursal, además de no tener costo anual en pro del bienestar financiero de nuestros clientes. Este producto se basa en el concepto *on demand* financiero, con el que buscamos que los usuarios sean quienes personalicen su experiencia de uso, no solo en la interacción con los servicios financieros y el control total de su tarjeta a través del Súper Wallet, sino también de forma sostenible, ya que tienen la posibilidad de elegir su tarjeta en seis diferentes colores. Cada color corresponde a causas sociales y ambientales a las que el banco donará recursos por cada tarjeta contratada, independientemente de los apoyos que el cliente quiera aportar de manera individual.

- **LikeU Green:** apoya a la reforestación, de la mano con la organización Reforestamos México.
- **LikeU Red:** apoya a la educación de niñas, niños y adolescentes en zonas marginadas del país en alianza con UNICEF.
- **LikeU Blue:** apoya con la entrega de recursos para la limpieza de los mares, en conjunto con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF, por sus siglas en inglés).
- **LikeU Star:** apoya a personas con autismo y menores con parálisis cerebral de la mano con Iluminemos de Azul y APAC, agrupaciones que llevan 6 y 51 años respectivamente impulsando estas causas en México.
- **LikeU Pink:** apoya a la lucha contra el cáncer de mama en conjunto con Fundación Cima, una organización con más reconocimiento en la materia.
- **LikeU White:** apoya a la nutrición y salud de niñas, niños y adolescentes en alianza con UNICEF.

## Universal Onboarding

Siguiendo el concepto de “en todo momento y en todo lugar”, desarrollamos una plataforma para que cualquier persona pueda abrir una cuenta de depósito en Santander de forma remota y 100% digital sin necesidad de acudir a una sucursal. Con ello se reduce drásticamente el tiempo del trámite, la complejidad para realizarlo y el uso de recursos físicos como el papel.

Se trata de un hito primordial en la transformación digital de Santander México, ya que podemos brindar al mercado abierto una forma rápida, sencilla, segura y sostenible para abrir una cuenta en el Banco. Asimismo, esta plataforma es agnóstica, flexible y modular, lo que nos permite implementarla en diversos canales y estrategias de negocio; por ejemplo, para abrir cuentas de baja o mediana cuantía a personas con acceso limitado a servicios financieros, ya sea por su ubicación geográfica o su condición socioeconómica, ayudando así a la educación e inclusión financiera en México.

En octubre de 2021 lanzamos en producción el piloto para la apertura de cuentas Nivel 2 de forma 100% digital, y en noviembre del mismo año utilizamos esta plataforma adaptada y optimizada para la apertura de cuentas a través del *wallet* “Samsung Members”.

## Mis Metas

Mis Metas fue lanzada en enero de 2019 como la primera solución de ahorro automático en México, y al cierre de 2021 se ha convertido en uno de los productos digitales mejor valorados por los clientes del Banco, no solo por su formato innovador, sino también por propiciar la educación y salud financiera de nuestros clientes, que se han visto beneficiados al generar ahorros de forma sencilla y divertida para una meta específica, o simplemente por el hecho de ahorrar.

Con Mis Metas nuestros clientes pueden programar y personalizar reglas de ahorro que se ejecutan de forma automática; por ejemplo, redondeando sus compras, con cada pago de nómina, al comprar un café o hasta cuando su equipo favorito de fútbol gana un partido. Mis Metas ha generado lealtad e incrementado la adopción de canales digitales del Banco. Una buena noticia es que al cierre de 2021 alrededor de 900 mil usuarios habían ahorrado más de \$25,500 millones de pesos.



## Samsung Members Wallet

En diciembre de 2021 Santander México, junto con Samsung y Mastercard, lanzó al mercado una nueva app móvil llamada “Samsung Members Wallet”, la primera *open wallet* en el mundo desarrollada por un banco. Esta nueva *wallet* está enfocada en brindar una solución financiera que integra el ecosistema de Samsung con todos los servicios de Santander, proporcionando experiencias de pago innovadoras, fáciles y seguras.

La aplicación cuenta con diversos servicios como financiamiento, pagos, consulta de saldos y movimientos, y se complementa con una cuenta digital de débito Samsung Members, que se puede abrir en la aplicación en cuestión de minutos y de forma 100% digital, ofreciendo beneficios exclusivos y descuentos para los clientes Samsung en México.

## Santander TAP

Con Santander TAP hemos eliminado las fricciones para hacer pagos entre personas y su funcionamiento es único en México. Esta herramienta permite a los clientes realizar pagos en cuestión de segundos desde su aplicación de mensajería preferida (CHAT), a cualquier banco, sin necesidad de conocer la cuenta bancaria del destinatario y desde diez pesos. Los clientes han valorado esta solución asociando a Santander como un banco muy innovador. Al cierre de 2021 alcanzamos más de 530 mil usuarios que han pagado más de 1,000 millones de pesos por Santander TAP.

## Tarjetas sin números

Fuimos el primer banco en lanzar este modelo de tarjeta de crédito en México. Su peculiaridad es que ya no tiene visibles los números de tarjeta ni el código de seguridad, haciéndola la más segura del mercado

**Fintech Americas nos ha reconocido con el premio Platino, máximo galardón a la Innovación Financiera en México, por nuestra Tarjeta sin Números. Este es el tercer año consecutivo que una innovación de Santander es reconocida con este premio.**

 **5.5 millones**

**de clientes digitales durante 2021:  
500,000 más que en 2020.**

## 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 a sus clientes. Es por eso que se ha apostado por el apoyo e impulso de este sector para fortalecerlo y crear sinergias que motiven su crecimiento.

En junio de 2021, Banco Santander y Pagonxt (La Fintech Privada de Grupo Santander) adquirieron la totalidad de la Fintech GetNet México, que se ha consolidado como el segundo lugar en nivel de clientes atendidos con alrededor del 17% del mercado de adquirencia. Cuenta con más de 160,000 terminales punto de venta activas y procesa poco más de 390 millones de transacciones al año, lo que consolida a Getnet como el mejor vehículo para ofrecer estos servicios de pagos a comercios y empresas, y favorecer así la inclusión financiera y la disminución del uso de efectivo.

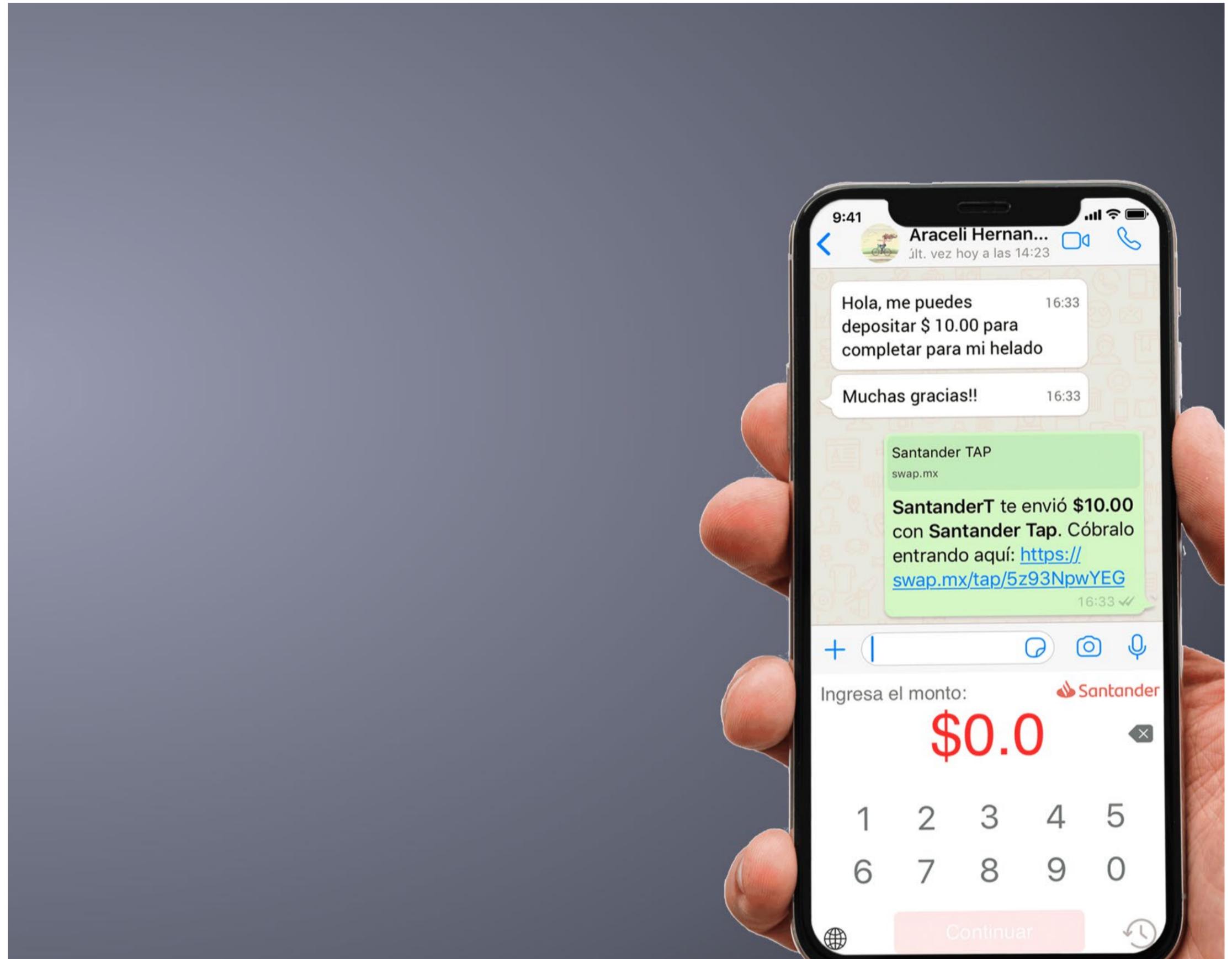
De igual forma, en septiembre de 2021 Pagonxt adquirió el 70% de la Fintech y socio tecnológico MIT (Mercadotecnia, Ideas y Tecnología), con lo que busca acelerar el desarrollo de GetNet, con especial foco en México.

También hemos realizado inversiones estratégicas para la incubación de Fintechs (Venture Builder). Tal es el caso de la alianza con CONTAPAQi e INNOHUB realizada en octubre 2019, que busca mejorar la vida financiera de más de un millón de PyMEs a través de herramientas y soluciones digitales de la mano con el emprendimiento Fintech.

Con esta alianza se desarrolló un paquete integral de soluciones PyME, único en México, de la mano con diversas Fintech, como Avanttia y LendInc. Esta solución permite a las PyMEs llevar la facturación electrónica en cumplimiento con la normativa vigente, una administración eficiente de cuentas por cobrar, el acceso a financiamiento bancario, entre otros servicios.

En los últimos años hemos concretado alianzas con diversas Fintech para el desarrollo de servicios digitales, aprovechando su gran capacidad de innovación y desarrollo tecnológico, por ejemplo:

- **Santander TAP con la Fintech SWAP:** A través de este servicio los usuarios pueden realizar pagos mediante cualquier aplicación de mensajería de texto, de forma segura, instantánea, fácil, sin costo, y sin la necesidad de conocer el Banco o cuenta del beneficiario.
- **Santander Mis Metas con la Fintech UBANK:** Esta herramienta permite que los clientes alcancen sus metas de ahorro de una forma automática y divertida, ya que sólo necesitan personalizar sus reglas una única vez y ahorrarán cada vez que consuman en comercios, redondeando sus compras, y cuando reciban su quincena.
- **GoPAY con la Fintech Arcus:** Este servicio está disponible en la app móvil del Banco. Aquí los usuarios pueden realizar el pago o domiciliar las facturas de diversos servicios; por ejemplo, recarga de tiempo aire, servicio de agua, luz, etc.





Donación al Hospital General de Querétaro

# Crecimiento Inclusivo y Sostenible

- ➔ Inclusión y empoderamiento financiero
- ➔ Huella ambiental
- ➔ Educación superior
- ➔ Inversión en la comunidad



Donación al Hospital General de Querétaro

El segundo reto de nuestra Agenda de Banca Responsable, que corresponde al crecimiento inclusivo y sostenible, representa para nosotros un tema de la mayor relevancia. Lo entendemos como el foco de todos nuestros esfuerzos encaminados al bienestar de la sociedad.



Beneficiario del Taller de Higiene Bucal

Mediante diversos programas e iniciativas de carácter social hemos contribuido a promover la inclusión y el empoderamiento financiero, así como el emprendimiento, la creación de empleo, la educación superior y el apoyo cercano y oportuno a las comunidades donde operamos. Asimismo, ponemos especial atención en contribuir a la protección del medio ambiente y a la transición hacia una economía verde, ya que somos conscientes de que es la única forma para garantizar un futuro sostenible para todos.

 **\$125 mdp<sup>16</sup>**

de inversión social.

16. Total: 125,067,683.02, del cual 72.2% corresponde a Universidades, 11.1% al Banco 16.6% a clientes y 0.10% a colaboradores.

 **47,519**

becas otorgadas a jóvenes universitarios del país.

 **264,415**

microcréditos otorgados a través de Tuio.

 **+\$90 mdp**

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

 **25 años**

velando por la educación y la formación profesional de miles de estudiantes universitarios a través de Santander Universidades.

 **55,528**

personas beneficiadas a través de 32 iniciativas de inversión social<sup>17</sup>.

17. Voluntariados, donativos, colectas en cajeros y FPNM.

 **Lanzamos**

SAM-RVG, el segundo Fondo de Renta Variable con criterios ASG en México.

 **94%**

de las compras totales se hacen con proveedores nacionales.

 **421,866**

personas beneficiadas con programas de educación financiera.

 **Miembro fundador**

de la Net-Zero Banking Alliance promovida por la UNEP FI.

 **Nos afiliamos**

al Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV).



## Tarjetas de crédito LikeU

Escuchar a nuestros clientes nos ha traído grandes aciertos. Estamos seguros de que estar cerca de ellos es la clave para identificar sus necesidades y cubrir sus expectativas. De este modo, decidimos crear un producto de la mano del cliente y a su medida, y fue así como nacieron nuestras tarjetas de crédito LikeU. Los beneficios principales que definen la esencia de estas tarjetas son la personalización, seguridad y digitalización.

Al llevar a cabo este ejercicio de escucha comprendimos sus preferencias, como la importancia que representan las diversas causas sociales y ambientales para ellos y lo importante que es ser parte del cambio y generar un impacto positivo en este mundo lleno de desafíos. Con esto en mente, nos dimos a la tarea de crear un producto con el atributo de contribuir a un futuro sostenible, donde la empatía es la pieza angular para lograrlo y que al mismo tiempo cubra las necesidades financieras de nuestros clientes. Desde su lanzamiento hasta la fecha, se han colocado 488 mil 396 tarjetas LikeU en manos de nuestros clientes.

**“Empezamos a trabajar con cada una de las organizaciones con un donativo semilla para que pudieran empezar su labor y por cada tarjeta colocada se les otorga un donativo de 25 pesos. Aquí todos queremos contribuir a las causas, ser una sociedad diversa e incluyente y que se respeten los derechos de todas las personas, independientemente de la situación en la que se encuentren”.**

**Marcela Espinosa**  
Directora Ejecutiva de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Banca Responsable en Santander México.

Las tarjetas están disponibles en seis colores diferentes pues cada una de ellas apoya una causa social específica:

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

En 2021 hicimos donativos Semilla LikeU como parte de nuestro compromiso por el progreso de la sociedad y el cuidado del medio ambiente. Los donativos fueron dirigidos a cinco causas de Responsabilidad Social de la mano de organizaciones de prestigio en México y están relacionados a los colores de las tarjetas.

Fueron los siguientes:

### LikeU Red

En conjunto con UNICEF contribuimos a la recuperación de aprendizajes y la mejora de habilidades fundamentales de lectura, escritura y matemáticas tras el cierre de las escuelas de Guerrero ocasionado por la contingencia sanitaria.

**1,569 beneficiarios.**

### LikeU White

De la mano con UNICEF luchamos para reducir todas las formas de mala nutrición de niños y niñas en Chihuahua y así asegurar su óptimo crecimiento y contribuir al desarrollo socioeconómico del estado.

### LikeU Green

en apoyo a Reforestamos México para proteger los ecosistemas terrestres de nuestro país, hicimos un donativo para llevar a cabo trabajos de reforestación en el Ejido San Juan de las Huertas y de restauración de zonas afectadas por incendios en San José de las Boquillas. No sólo cuidamos del medio ambiente, sino que también fue posible generar fuentes de empleos temporales a los brigadistas comunitarios.

**102 beneficiarios.**

### LikeU Star

En conjunto con Iluminemos de Azul, proporcionamos herramientas y acompañamiento emocional e informativo a familiares de personas con alguna condición del espectro autista para mejorar su calidad de vida en familia.

**424 beneficiarios.**

Junto a APAC garantizamos el desarrollo integral de niñas y niños de escasos recursos con factores de riesgo para alcanzar el máximo nivel de madurez motriz y madurez neurológica de acuerdo con su edad cronológica a través de diferentes estrategias como: actividades de concientización, diagnósticos y atención oportuna a los menores de edad y capacitación dirigida al personal médico, educativo y padres de familia.

**1,182 beneficiarios.**

### LikeU Pink

Trabajamos con Fundación CIMA para brindar sesiones de apoyo emocional para mujeres con cáncer de mama en Guanajuato, familiares y cuidadores, así como entregarles insumos post operatorios que les permitan mejorar su calidad de vida y salud en general.

**1,264 beneficiarios.**

**“Mi agradecimiento a LikeU porque es un ejemplo de lo que muchas otras empresas podrían hacer a favor de las causas sociales. Nosotros, las organizaciones civiles que vivimos de los donativos, especialmente en esta época necesitamos del apoyo y la generosidad de la sociedad.”**

**Guadalupe Maldonado,**  
Directora General de APAC, I.A.P.

# Inclusión y empoderamiento financiero

(103-2, 103-3)

A fin de fomentar el progreso en materia financiera, tanto de emprendedores y negocios como de la sociedad mexicana en general, brindamos un apoyo sustancial mediante diferentes iniciativas, como el otorgamiento de créditos y financiamientos con un enfoque socioambiental, programas de educación financiera, y programas para PyMEs. En un círculo virtuoso que nos encargamos de promover, todo esto contribuye a la creación de empleo, la internacionalización y la conectividad. Es de nuestro mayor interés posicionarnos como los aliados preferenciales de todos ellos para que se sientan respaldados en el logro de sus objetivos.



## Inclusión financiera

Estamos convencidos de que para impulsar el desarrollo social es necesario que nos enfoquemos en favorecer la accesibilidad a servicios y productos financieros de manera responsable y sostenible. Por ello, hemos estado trabajando en el diseño de servicios que estén al alcance de todos, que cubran las necesidades de los sectores más vulnerables de la población y de cada persona que haga uso de ellos. Queremos que tengan la posibilidad de planificar y tomar decisiones informadas a través de una educación financiera de calidad.

# tuiio®

FINANZAS DE TÚ A TÚ

Microcréditos (FS13)

Nuestro brazo de Inclusión financiera "Tuiio, Finanzas de tú a tú" cuenta con un servicio de microcréditos dirigido a la población con limitado o nulo acceso a servicios financieros y emprendedores, con la finalidad de garantizar el éxito de sus negocios e impulsar la economía nacional. Mediante esta iniciativa hemos logrado apoyar a los comercios locales y promover la inclusión financiera.

Tuiio transforma historias de vida a través de la oferta de productos y servicios para la población de bajos ingresos en México. La mayoría de sus clientes son mujeres emprendedoras que no tienen una actividad formal y generalmente están excluidas de las instituciones financieras formales.

La atención que Tuiio brinda a nuestros clientes al contratar algún producto es directa porque sabemos que la cercanía permite relaciones transparentes. Cuenta con 83 sucursales y un kiosko. Durante 2021 se cerró un kiosko en San Mateo Atenco, Estado de México, para hacer más eficiente la operación; no obstante, el equipo que ahí operaba se trasladó a la oficina de Toluca para continuar brindando atención y dando seguimiento a todos sus clientes.



Durante 2021:



 259,627

clientes atendidos desde 2017.

 264,415

créditos otorgados.

 97,024

microempresarios con un crédito activo.

 92%

de los clientes activos son mujeres.

 90,474

pólizas de seguro activas.

 85,762

asistencias médicas activas.

 88,356

clientes únicos nuevos.

Además, Tuiio ofrece cuentas de ahorro 100% digitales y libres de comisiones y tarjetas de débito vinculadas a la cuenta de nuestros clientes. Su oferta de servicios financieros y no financieros se enfoca en cuatro ejes estratégicos:

- Crecimiento inclusivo.
- Revolución digital.
- Accesibilidad.
- Protección del cliente.

### Los principales mecanismos de apoyo son:

- **Cursos** para facilitar el uso de los servicios financieros (ahorro, crédito, presupuesto, uso de cajeros).
- **Aplicación para niños** (6-10 años) y materiales educativos impresos con temas como ahorro de agua y energía, gastos, metas de ahorro y medio ambiente.
- **Redes de apoyo:** Mercado Digital con beneficios exclusivos para miembros de la comunidad Tuiio, como descuentos, talleres, cursos y espacios de trabajo colaborativo en las sucursales de Tuiio.
- **Tips financieros y simulaciones digitales.**
- **Calculadoras y cápsulas en el sitio web de Tuiio** que permiten al cliente obtener de manera fácil e inmediata información sobre su capacidad de pago, meta de ahorro y administración del negocio.

Además, para medir el impacto social de Tuiio, hemos fijado indicadores de corto, mediano y largo plazo con una perspectiva de generación de valor responsable y compartido.

## Productos

### La línea de productos que ofrece Tuiio incluye:



#### Ahorro

Nuestros asesores se encargan de abrir para nuestros clientes, de manera remota, una cuenta de ahorro digital que funciona como instrumento de ahorro a través de la banca electrónica y la banca móvil, a la que pueden acceder mediante la tarjeta de débito asociada.

#### Seguros

Queremos que nuestros clientes sean capaces de afrontar cualquier imprevisto, y por ello ponemos a su disposición un seguro de vida por enfermedades graves y protección por gastos funerarios. Desde 2020, a través de Zurich Santander, se incrementó la edad de cobertura y la cobertura del saldo deudor, así como el anticipo para enfermedades terminales. Continuamos promoviendo la cultura de la prevención entre nuestros clientes y sus familias facilitando el acceso a asistencia médica con médicos especialistas, dentistas y laboratorios.

## Capacitación Tuiio a colaboradores

Nuestros colaboradores son la pieza fundamental para que el Banco brinde la mejor atención personalizada a nuestros clientes. Lo hemos logrado mediante capacitaciones que abarcan temas como la atención al cliente, asuntos financieros y el desarrollo de habilidades laborales y personales.

## Aplicación Tuiio Móvil

Tuiio promueve la banca móvil entre sus clientes para garantizar su seguridad y economía y reducir el tiempo de permanencia en las oficinas de Santander. La App es accesible para todos nuestros clientes y facilita el pago de créditos y la consulta de saldos, entre otras operaciones.



En 2021 Tuiio se sumó a la estrategia de Educación Financiera centrándose en tres pilares que le han permitido llegar a sus clientes de manera más eficiente, y principalmente a los que aún no son clientes:

1. **Participación en foros y eventos.**
2. **Sitio Educación Financiera Tuiio.**
3. **Educación Financiera-Fideicomiso Por los Niños de México (FPNM).**

**Tuiio reconocido como Mejor Banco de Inclusión Financiera en México por la revista International Finance Magazine.**

## Créditos Gobierno – Tuiio

En conjunto con Tuiio, continuamos promoviendo la inclusión financiera a través del programa de créditos a un millón de pequeños negocios anunciado por el Presidente de la República. Los beneficiarios pueden hacer el pago de los créditos mediante la aplicación Tuiio Móvil. También pusimos a su disposición materiales de Educación Financiera, acceso al directorio digital Anuncio Tuiio, descuentos y promociones exclusivas. En 2021 beneficiamos a 3,314 personas.

**Tuiio fue reconocido como práctica destacada para poner fin a la pobreza en México en 2021, como parte del estudio realizado por Pacto Mundial México que da seguimiento a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados en la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).**

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

Tenemos el sólido compromiso de mejorar la cultura financiera de las familias mexicanas y entendemos que la mejor manera de hacerlo es promover la educación financiera especializada, informarles sobre el uso correcto de los productos y servicios financieros y brindarles las herramientas y conocimientos necesarios para facilitar la toma de decisiones que garanticen su bienestar económico.

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en la difusión de la información a través de medios audiovisuales, convencidos de que es una manera efectiva de aprender y aprovechar que la educación a distancia se volvió una herramienta esencial a partir de la contingencia ocasionada por la pandemia de COVID-19.

**Las principales acciones en educación financiera durante 2021\* fueron:**

### Sitio web de educación financiera

En 2021 continuó la renovación del sitio de educación financiera del Banco. Hoy, la página presenta una oferta más completa y consolidada de contenidos a disposición de distintos segmentos de la población. Con la mejora, el sitio incluye un curso sobre conceptos básicos de finanzas personales a través del programa institucional "ABC de tus Finanzas" elaborado por el Banco en conjunto con la ABM y el MIDE y aprobado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Además, el sitio incluye contenidos de la iniciativa de inclusión financiera Tuiio, enfocados en personas no bancarizadas, en pequeños emprendimientos y materiales para niños, como juegos y audio cuentos. También se presentan contenidos que ayudan a los universitarios a comenzar su vida financiera. Finalmente, se ofrecen materiales novedosos e interactivos, como calculadoras y simuladores, así como contenidos que fomentan el conocimiento y adopción del sistema de pagos "Cobro Digital" (CoDi). Durante 2021, la página registró 25,016 visitas únicas.

## Semana Nacional de Educación Financiera – SNEF

El Gobierno Federal, a través de la CONDUSEF, organiza cada año la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF).

\* Las iniciativas contabilizadas fueron llevadas a cabo directamente por Santander y son las que concluyeron en 2021 y ninguna quedó en proceso.

(FS16)

En ella, a través de conferencias, juegos y actividades lúdicas gratuitas, se une el esfuerzo de instituciones públicas, privadas, sociales y educativas de todo el país para proveer a la población de información que fomente una mejor administración de sus finanzas personales, incluyendo el uso responsable de los productos y servicios financieros.

En 2021, por segunda ocasión, la SNEF se llevó a cabo de manera 100% virtual. Del 4 al 15 de octubre participamos mediante una oferta de contenidos audiovisuales en el sitio de la SNEF, un stand virtual en la sede central del evento en línea y una serie de 20 conferencias virtuales a través del Work Café Santander con expertos en diferentes temas relacionados con la educación financiera. En total, capacitamos a 10,467 personas, a través de las distintas actividades de esta edición.

### Sitio Educación Financiera Tuiio

Tuiio cuenta con su propio sitio web de educación financiera, gratuito, que brinda diferentes materiales pensando en las necesidades de los clientes y en las de los mexicanos de bajos recursos. También ha desarrollado, entre otras, una sección para niños y otra con consejos sobre cómo hacer frente a la crisis financiera en el contexto de la pandemia e, incluso, algunos consejos de salud. El sitio ofrece calculadoras, juegos de educación financiera, podcast, videos, etc. En 2021 se pusieron a disposición de los usuarios dos nuevos cursos: "¿Cómo sanar mis finanzas?" y "Crédito en la era digital". Durante el año se contabilizaron 356,874 visitas.

### Educación Financiera Academia MX – Empleados

En 2021 redoblamos nuestros esfuerzos para proveer de capacitación a nuestros colaboradores en materia de educación financiera mediante cursos virtuales difundidos en una plataforma interna de formación que abordan conceptos básicos de administración de las finanzas personales, inversiones, así como el uso del crédito y de los seguros. Durante 2021, 2,574 colaboradores tomaron estas capacitaciones por primera vez.

### Educación Financiera – PyMEs

Continuamos ofreciendo *webinars* con los temas más relevantes para las PyMEs en alianza con Work Café Santander, fundación Wadhvani y la Universidad Anáhuac. Durante 2021 se impactó a



564 usuarios en diversos eventos digitales con temáticas como: plan de transformación digital para PyMEs, perspectiva de las PyMEs en México, obstáculos y dirección de equipos remotos, adaptación del negocio a tiempos de crisis, entre otros.

### Educación Financiera Banco - Pláticas Work Café

La oferta no financiera migró hacia *webinars* con los temas más relevantes de resiliencia y educación financiera. Se han generado a través de Work Café Santander para transmitir pláticas mensuales. En 2021, impactamos a 1,106 usuarios.

### Educación Financiera Banco - Pláticas clientes

En 2021 ofrecimos una serie de *webinars* sobre temas de resiliencia y educación financiera dirigidas a nuestros clientes. Las pláticas fueron transmitidas de manera mensual e impactaron a 498 usuarios.

### Educación Financiera Banco - Pláticas nómina

Durante 2021 se implementaron novedosas iniciativas con el fin de impartir pláticas virtuales de educación financiera a distintos segmentos de la población. Así, a través del Work Café Santander se llevaron a cabo pláticas de educación financiera para el público en general; en conjunto con el área de nómina se impartieron cursos mensuales de educación financiera para clientes de Santander; y con el apoyo del área de tarjeta de crédito se llevó a cabo una capacitación sobre el uso responsable de dicho instrumento de financiamiento, tanto para clientes del Banco como para colaboradores de Santander en todo el país. Se logró impactar a 1,455 usuarios.

### Educación Financiera Banco - Pláticas informativas del uso de tarjeta de crédito

En 2021, se llevaron a cabo capacitaciones de educación financiera sobre el uso responsable de tarjetas de crédito para colaboradores de Santander México, incluyendo la red comercial, el *Contact Center* del banco y el personal de Santander

(FS16)

Universidades en todo el país. Impactamos a 291 usuarios durante el año.

### Educación Financiera – FPNM

A través de Tuiio, se diseñó un programa anual de Educación Financiera dirigido a los beneficiarios del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM). Se llevaron a cabo cuatro sesiones que explicaron a las instituciones cómo replicar el material y se dio seguimiento y asesoría a las intervenciones de Educación Financiera. Se impactó a 21 Organizaciones de la Sociedad Civil generando un beneficio directo a 23,021 adultos, adolescentes y niños.

 421,866

personas beneficiadas\* con programas de educación financiera.

### Programas para PyMEs

Las PyMEs son una pieza clave para el funcionamiento de la economía mexicana, principalmente por el gran número de empleos que generan. De ahí nuestro compromiso por contribuir al progreso de las personas y las empresas locales involucradas en ellas.

Ofrecemos una serie de servicios para las pequeñas y medianas empresas que apenas inician, a fin de ayudarles a sortear los principales obstáculos que impiden su desarrollo y solvencia, y así garantizar su crecimiento sostenible. Con ello, contribuimos a promover la creación de empleo y el desarrollo económico del país.

Operamos con base en cinco pilares: Talento y formación, Empleo, Internacionalización, Conectividad y Financiamiento.

#### Jóvenes/Emprendedores

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

Conoce más 

\*Personas que participaron en iniciativas de educación financiera para clientes sin acceso bancario, con acceso limitado o desatendidos.

### 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.

### Mujeres empresarias

Financiamientos creados en alianza con NAFIN dirigidos a mujeres, con el objetivo de impulsar el crecimiento y modernización de sus negocios, eliminando así las barreras de acceso.

### Mujer crecamos juntas

Créditos otorgados únicamente a mujeres empresarias que desean renovar, modernizar, equipar, arreglar y/o expandir su negocio. Este servicio se lleva a cabo en conjunto con el Gobierno de la República.

### 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. Su finalidad es apoyar en la recuperación de las zonas afectadas.

**Santander Trade:** Ponemos a disposición de nuestros clientes una serie de servicios, como acceso a información del mercado internacional, bases de datos mundiales, directorios internacionales, entre otros. Todo esto con el objetivo de ayudarles a lograr con éxito su expansión internacional.

**International Desk:** Este centro de atención especializado dirigido a nuestros clientes PyME se enfoca en brindar apoyo para robustecer sus operaciones internacionales mediante la extensa presencia de Santander en el mundo.

### PyME Advance

En 2021, a causa de la pandemia por COVID-19, la oferta no financiera continuó de manera virtual a través de *webinars* que trataron los temas más relevantes para las PyMes, en alianza con Work Café Santander, fundación Wadhvani y la Universidad Anáhuac. Este año se llevaron a cabo únicamente dos eventos de manera presencial:

- Convención Nacional CANACINTRA en la expo Tamaulipas, en octubre de 2021.
- Feria del Crédito del Sector Agroalimentario en Boca del Río, Veracruz, en noviembre de 2021.

Hemos impactado a más de 7,600 usuarios en 48 eventos digitales con temáticas como: perspectiva de las PyMEs en México, *home office* y rondas de negocios para las PyMEs mexicanas, entre otras.

Además, en enero de 2021 organizamos el primer Summit de PyMEs Santander, un evento digital de tres días que incluyó talleres, paneles de discusión con moderador, pláticas de expertos y un *gateway* que concentró preguntas y respuestas de los asistentes. Se trataron temas como: finanzas e inversiones, e-commerce, resiliencia y transformación digital de las empresas. Participaron 3,387 espectadores, teniendo como host y moderador a Max Espejel, reconocido presentador.

### Eventos digitales para PyMEs

Durante 2021 continuamos nuestro apoyo a las PyMEs ante el entorno ocasionado por la pandemia por COVID-19 mediante una serie de pláticas digitales, *webinars* y cursos gratuitos. Entre los más relevantes se incluyen las siguientes:

**Perspectivas de las PyMEs:** En esta sesión se brindó un escenario económico, de acuerdo con los acontecimientos más importantes, se analizó el presente y trató de definirse el futuro con base en estos indicadores.

**Home office y nuevas formas de trabajo:** Esta sesión en formato panel tuvo la finalidad de proporcionar a las PyMEs algunas herramientas para mejorar la gestión del capital humano en cuestión de materia de teletrabajo, conocer las reformas a la ley, así como los modelos híbridos de trabajo en la nueva normalidad y los retos, pros y contras que conllevan.

**Manejo de talento y salud mental del personal:** Esta sesión en formato panel brindó herramientas a las PyMEs para la gestión del capital humano, específicamente en la salud mental del personal y cómo medir su desempeño con este esquema de trabajo.

**Transformación de las PyMEs al contexto digital:** Durante esta sesión en formato panel se compartieron herramientas para ayudar a las PyMEs a adaptarse a la nueva normalidad en el contexto digital. Se abordaron diferentes temas: cómo elaborar un plan de difusión en redes sociales y cómo contratar a expertos en el tema, entre otros.

**Ronda de negocios sureste:** Esta sesión informativa cumplió con el propósito de atraer clientes y fidelizar a los ya existentes. En ella se brindó información de interés a clientes y prospectos, como perspectivas económicas y climatológicas propias de la región sureste, además de darles a conocer la oferta financiera y de servicios disponible.

### Crédito Digital Santander PyME

Ahora nuestros clientes PyMEs y empresarios jóvenes tienen la posibilidad de solicitar créditos de manera digital. Hemos logrado optimizar los procesos y trámites al mejorar la respuesta de 48 horas a solamente 60 minutos después de la aprobación. Además, hemos agilizado la recepción de las solicitudes por parte de los clientes, lo que nos permite determinar si el solicitante cumple con los requisitos de una manera más rápida y sencilla.

Existen dos tipos de esquema de crédito digital:

- **Crédito Simple** para capital de trabajo y con plazos de 12 hasta 36 meses.

- **Crédito Ágil** para capital de trabajo con plazo único de 12 meses.

### G Store

En conjunto con GetNet, Santander lanzó G Store, una plataforma que permite a cualquier emprendedor o PyME tener una tienda en línea armada por un equipo profesional que incluye la página con catálogo, el proceso de venta, el cobro por medio de GetNet de Santander, y el esquema de envíos ya en funcionamiento. Con este acierto, G Store se posiciona como el esquema más competitivo del mercado pues ofrece el depósito de los recursos al día siguiente, mientras que la media del mercado es de tres días.

### Programa Gremial de Apoyo a Deudores (PGAD)

Implementamos este programa como medida de apoyo durante la contingencia por COVID-19. En 2021 mejoramos los modelos de decisión para la acreditación de clientes y la gestión correcta de los impactos derivados de la pandemia, y realizamos las gestiones para la migración de la cartera que opera con tasa LIBOR a tasa SOFER a partir de 2022. También optimizamos los procesos de contratación de crédito y a finales del año inició la oferta de tasa dual para que los clientes opten por tasa fija o tasa variable, según su expectativa de mercado.

### Sociedad por Acciones Simplificada (SAS)

Continuamos trabajando en el desarrollo de nuestro Onboarding Digital Pyme en conjunto con la Secretaría de Economía para potenciar el reconocimiento en nuestros sistemas de la información de las empresas dadas de alta como Sociedad por Acciones Simplificada (SAS).

Al cierre de 2021 contamos con más de 5,000 nuevas cuentas abiertas para SAS a través de Onboarding Digital Pyme, que considera una oferta diferenciada y a la medida.

### Finanzas sostenibles

Alineados a nuestras metas para combatir el cambio climático, apoyamos de manera entusiasta los financiamientos sostenibles con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Además, nos enfocamos en generar alianzas comerciales mediante programas de vinculación y atención empresarial a nivel internacional para que las PyMEs puedan continuar creciendo, exportando e importando sus productos. Los programas son:

Es nuestra manera de contribuir para garantizar el desarrollo social y la protección del medio ambiente, así como la transición a una economía libre de carbón mediante el financiamiento de proyectos que desarrollen fuentes renovables y contribuyan a combatir la crisis climática.

Es por ello que continuamente orientamos nuestros esfuerzos en operaciones ASG y proporcionamos no solo financiamiento y fondos para transacciones, sino también asesoramiento a los clientes sobre esta materia.

## Bonos y créditos con criterios ASG (103-2, 103-3)

Los bonos sostenibles son instrumentos de deuda utilizados para financiar proyectos que garanticen el bienestar social y ambiental. Deben estar alineados con los Principios de los Bonos Verdes y los Principios de los Bonos Sociales de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA).

A través de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) México –el encargado de gestionar el financiamiento de los bonos sostenibles– se creó un equipo especializado en estos temas, ESG Solutions México, a fin de promover la sostenibilidad a través de financiamientos de proyectos verdes y asesoramiento a clientes.

Durante 2021 este equipo participó en la primera transacción de Bonos Vinculados a la Sostenibilidad (SLB, por sus siglas en inglés) en el mercado local de deuda. A través de ESG Solutions México, tuvimos grandes aciertos con la emisión de diversos bonos:

**Bono Verde ARCA CONTINENTAL:** Arca Continental, embotelladora de Coca-Cola a través de su subsidiaria AC Bebidas, emitió su primer bono verde en el mercado mexicano por 4,600 MM MXN. Fue el primer bono verde emitido en el mercado local por una empresa de este giro. Santander México fue el único asesor ASG con resultados positivos.

**Bono Vinculado a la Sostenibilidad Coca-Cola FEMSA (KOF):** Fue el primer bono vinculado a la sostenibilidad en el mercado mexicano emitido por KOF, el embotellador más grande de bebidas de la marca en el mundo. Santander ESG Solutions co-lideró la asesoría de ASG en la transacción. La tasa del bono está vinculada al logro de la reducción y uso eficiente del agua en sus operaciones a 1.36 litros para 2024 y 1.26 para 2026.

**Bono Verde GAP 21V:** la emisión de este bono, de la mano de Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP), tiene por objetivo generar un impacto positivo en el medio ambiente a través de la financiación de proyectos como: edificios ecológicos, energías renovables, eficiencia energética, gestión sostenible del agua, entre otros.

**Crédito Sindicado Vinculado a la Sostenibilidad (Coppel):** El equipo de ESG Solutions México co-lideró la asesoría de ASG en esta transacción y se logró alinear la estrategia de Sostenibilidad de la compañía con los Principios de LMA (Loan Market Association). El trabajo en conjunto terminó con la emisión de un crédito vinculado a la sostenibilidad por 44,000 MM MXN. La tasa del crédito está vinculada a la participación de mujeres en posiciones de liderazgo y a la capacidad total instalada de energía solar dentro de la empresa. Fue un trabajo en conjunto entre SCIB y BEI, quienes contabilizan los volúmenes dentro del Green Book.

**Bono Vinculado a la Sostenibilidad FUNO 21X:** los recursos de este bono están dirigidos para el financiamiento de proyectos relacionados a la eficiencia energética, energías limpias, infraestructura sostenible, salud y bienestar, entre otras cosas.

**Crédito Bimbo RCF:** Fue un crédito revolvente por 1,750,000,000 USD donde Santander participó con un ticket de 212,500,000 USD. El financiamiento consistió en extender el plazo de un crédito sindicado firmado con anterioridad. El destino de los recursos es para el refinanciamiento de pasivos, adquisiciones, capex y usos corporativos generales. Este financiamiento está ligado a la sostenibilidad, en el que anualmente se miden ciertos KPIs: en caso de que la compañía cumpla con estos KPIs obtendrá un beneficio tanto en margen aplicable como en la comisión por saldos no dispuestos.

**Crédito sindicado AMX:** Fue el refinanciamiento de un crédito sindicado a un plazo de cinco años por un monto equivalente en EUR a USD de 1,500,000,000 donde participamos como Mandated Lead Arranger. El contrato incluye tres KPIs:

- **KPI 1:** Reducir emisiones absolutas de CO<sub>2</sub>.
- **KPI 2:** Incrementar el número de subsidiarias con la certificación ISO 4500.
- **KPI 3:** Incrementar el número de mujeres en la Junta Directiva + evaluación independiente anual.



Foro Santander Sustentable México 2021

**Bono Social FEFA 21G:** continuamos trabajando en conjunto con Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) para impulsar el empoderamiento socioeconómico de las mujeres en el sector agropecuario.

## Afiliación al Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)

En octubre de 2021, Santander México se afilió al CCFV. Gracias a ello, tendrá la posibilidad de estar mayormente involucrado en mesas de trabajo, desarrollo de taxonomías, foros de discusión, entre otros, para el mercado local. Esto nos permitirá contribuir proactivamente y mantenernos a la vanguardia de los acontecimientos de sostenibilidad del mercado local.

## Santander Sustentable México 2021

En noviembre de 2021 se llevó a cabo un foro organizado por Santander México SCIB que reunió a voces líderes en materia de ASG en el ámbito internacional, junto con empresas,

corporaciones e inversionistas interesados en estos temas. Encabezó el acto la presidenta de Banco Santander, Ana Botín, quien destacó que Santander es líder mundial en la financiación de renovables impulsando la transición hacia una economía verde y libre de carbono.

## Santander Asset Management (SAM)

SAM es la gestora de Fondos de Inversión de Banco Santander que promueve el enfoque sostenible. En julio de 2020 firmó los Principios de Inversión Responsable apoyados por Naciones Unidas, como muestra de nuestro compromiso con las inversiones responsables y nuestro total apoyo a la construcción de un sistema financiero más sostenible. Nuestra estrategia refleja un doble compromiso: contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y alinearnos con los objetivos del Acuerdo de París para combatir el cambio climático.

SAM cuenta con una metodología y las herramientas necesarias para realizar una evaluación y asignar una calificación ASG para todos los activos donde invertimos y así tener una visión más amplia de los riesgos y oportunidades que presentan. De este modo, identificamos los emisores que estén mejor preparados y tengan mayor potencial para beneficiar a la sociedad y al medio ambiente.

Del mismo modo, cuenta con un proceso de *engagement* para comprender el modelo de negocio de las compañías, sus riesgos y oportunidades, mejorar el reporte de las empresas en materia ASG y promover mejoras en la estrategia y la gestión de riesgos ASG de las empresas.

SAM tuvo un gran acierto cuando en 2020 lanzó SAM ESG, el primer Fondo de Inversión de Renta Variable con criterios de sostenibilidad en México. Sin embargo, sus esfuerzos continúan, pues durante 2021 se lanzó el segundo Fondo de Renta Variable con criterios de sostenibilidad (ESG): Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG).

Además, SAM ha suscrito recientemente la iniciativa mundial "Net-Zero Asset Managers" como parte de su compromiso. Con ello, la gestora asume el compromiso de alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2050 o antes, y se convierte en la primera gestora española que figura entre los 73 signatarios de esta iniciativa. La decisión se enmarca en la firme apuesta de Banco Santander por liderar la sostenibilidad, también comprometido con la neutralidad de las emisiones derivadas de cualquiera de los servicios de financiación, asesoramiento o inversión en 2050.

### Future Wealth de Santander, nuevo fondo multitemático

SAM continúa esforzándose en la innovación del mercado mexicano, y por ello lanzó el nuevo fondo multitemático: Fondo Future Wealth que identifica tres tendencias: sociedad futura, tecnología futura y planeta futuro, que a su vez están divididas en 18 subtemáticas. Este fondo se enfoca en la inversión de fondos, acciones o ETFs y ofrece soluciones centradas en las nuevas empresas innovadoras que están liderando la aplicación de las nuevas tecnologías y tendencias.

### Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG)

El nuevo Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG), lanzado por SAM con la asesoría de Robeco Institutional Asset Management (Robeco), cuenta con un enfoque global y complementa su oferta de instrumentos de inversión sostenible con opciones locales y globales, siendo el único en el mercado con esta doble oferta.

A diferencia de SAM ESG, SAM-RVG tiene un enfoque internacional e invierte principalmente en acciones de empresas en todo el mundo que puedan llegar a tener un alto retorno de capital, un sólido flujo de efectivo, con un valor atractivo y que cumplan con criterios ASG. Además, tiene una estrategia de gestión activa global pues selecciona emisoras de alta calidad con sólidos estándares ASG con potencial de crecimiento, y privilegia el desempeño de la emisora antes que la región donde se encuentra, lo que significa una diferencia relevante con respecto a otros fondos disponibles en el país.

### Otros financiamientos verdes

Continuamos incentivando la colocación de vehículos eléctricos a través de lanzamientos de planes comerciales y financieros con condiciones atractivas para el cliente, así como futuros proyectos para garantizar el bienestar del medio ambiente y de la sociedad.

### Plan autos verdes

El negocio de Súper Auto creció un 85% su colocación en número de créditos y un 99% en monto colocado. Continuamos trabajando en la financiación de autos eléctricos de la mano con grandes empresas de la industria, pues los efectos económicos de la pandemia por COVID-19 han traído consigo también grandes retos.

 49,083

**créditos otorgados en 2021.**



# Huella ambiental

(103-2, 103-3)

Desde 2020 compensamos nuestras emisiones de alcance 1 y 2 y continuamos fortaleciendo nuestra estrategia climática para garantizar la protección del medio ambiente. Lo hacemos promoviendo el cuidado de los recursos en nuestras operaciones mediante iniciativas y campañas internas, y al mismo tiempo proponemos soluciones a la crisis climática a través de la promoción de energías renovables y una economía global de emisiones cero mediante la incorporación del Banco a la Net-Zero Banking Alliance. De manera decidida gestionamos tanto el impacto ambiental de nuestras instalaciones y operaciones internas como el de nuestra actividad bancaria y financiera.



## Net-Zero Banking Alliance

La Net-Zero Banking Alliance (NZBA) ha sido promovida por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) como parte de la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ). Reúne a bancos de todo el mundo que representan más de un tercio de los activos bancarios globales, con el objetivo de alinear sus carteras de préstamos e inversiones con emisiones netas cero para 2050.

La NZBA se lanzó el 21 de abril de 2021 y Grupo Santander fue uno de los 43 bancos fundadores. La finalidad es construir una economía de emisiones cero y cumplir con los objetivos del Acuerdo de París, a través de un foro de coordinación estratégica entre las entidades financieras.

Los compromisos que han acordado todos los miembros de la NZBA incluyen lo siguiente:

- Realizar la transición de todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) operativas y atribuibles de sus carteras de préstamos e inversiones para alinearse hacia las cero emisiones netas en 2050 o antes.
- Establecer objetivos intermedios para 2030, o antes, para los sectores prioritarios de gran intensidad de GEI y de emisión de GEI.
- Facilitar la transición necesaria en la economía real dando prioridad a un marco de trabajo con los clientes y ofreciendo productos y servicios para ayudarlos en su transición.

Grupo Santander se ha fijado el objetivo para 2050 de alcanzar cero emisiones netas de carbono en todo el grupo y así apoyar los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático. Esta meta está dirigida a las actividades del Banco y a las emisiones de sus clientes derivadas de cualquier servicio financiero ofrecido por Santander.

Como parte de este compromiso, para 2030 pondremos fin a los servicios financieros a clientes de generación de energía eléctrica cuyos ingresos dependan en más de un 10% del carbón térmico y eliminaremos por completo su exposición a la minería de carbón térmico en todo el mundo.

Para alcanzar nuestra ambición de reducir a cero nuestras emisiones netas, trabajamos en tres ejes estratégicos:

### 1. Alinear la cartera de Santander para cumplir los objetivos del Acuerdo de París:

- Implementar las recomendaciones de las autoridades en materia de riesgos climáticos y medioambientales como las del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD) del Consejo de Estabilidad Financiera y otras guías, para seguir integrando el combate al cambio climático en nuestra estrategia de negocio.
- Analizar y actualizar la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático con respecto a las actividades prohibidas y restringidas en sectores de altas emisiones, entre otros.
- Colaborar con expertos mundiales como UNEP FI, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), el Grupo de Inversores Institucionales sobre el Cambio Climático (IIGCC), los Principios de Inversión Responsable (PRI), entre otros.

### 2. Apoyar la transición hacia una economía verde:

Santander ha cumplido un papel crucial en la mitigación del cambio climático gracias a sus importantes aportes en la financiación de proyectos de energías renovables. Para continuar con este acierto nos enfocamos en:

- Mantener nuestra posición de liderazgo en energías renovables, así como nuestra participación en la emisión de bonos verdes.
- Desarrollar productos verdes para nuestros clientes y PyMEs, como: hipotecas verdes, préstamos para la eficiencia energética, préstamos para la instalación de paneles solares, para adquirir vehículos eléctricos y para la agricultura con bajas emisiones de carbono, entre otros.
- Promover la Inversión Socialmente Responsable entre nuestros grupos de interés.

### 3. Reducir la huella medioambiental del Banco:

- Eliminar los plásticos de un solo uso de nuestras oficinas y edificios corporativos.
- Utilizar el 100% de la electricidad procedente de fuentes renovables en todos los países en los que operamos.
- Sensibilizar a todos nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

## Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

En el Banco monitoreamos el consumo del agua, papel y energía de todas nuestras operaciones mediante sistemas de gestión basados en estándares normativos aceptados internacionalmente, en la filosofía de la mejora continua y en modelos de gestión. A través del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) aseguramos que dentro de la institución haya un uso responsable de los recursos, así como un control eficiente del tratamiento y disposición de residuos y de las emisiones.

Realizamos un control de los principales consumos, residuos y emisiones de nuestras instalaciones a través de un sistema de captación y tratamiento de la información, auditado cada año por una entidad externa independiente. Esto nos permite identificar aquellos puntos en los que se genera un mayor impacto ambiental, a fin de tomar las medidas más efectivas de prevención y establecer objetivos que mejoren de forma sistemática nuestra gestión ambiental.

### En la Política Ambiental de Santander 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.**

Nuestro SGA cuenta con diversas certificaciones que refrendan el compromiso del Banco con el medio ambiente y el uso responsable de los recursos dentro de nuestras operaciones:

- Certificación expedida por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) desde 2013.
- Norma internacional ISO 14001: 2015.
- Certificado ISO 14001 en nuestros centros de trabajo:
  - » Desde 2004, Edificio Corporativo Santa Fe.
  - » Desde 2018, los edificios de Querétaro (CTOS, *Data Center II* y *Contact Center*).
  - » En 2020, el Corporativo Patio Santa Fe.

Certificado de Calidad Ambiental otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) a:

- Los edificios de Querétaro (CTOS y CTOS II).

Cada año, la AENOR realiza una auditoría externa de seguimiento con el objetivo de asegurar la conservación de estas certificaciones.

## Política Ambiental ISO 14001: 2015

Como parte de nuestra estrategia ambiental, damos a conocer la política a los colaboradores que laboran en las instalaciones del Centro Corporativo Santa Fe y del Corporativo Patio Santa Fe a fin de sensibilizarlos sobre la importancia de llevar a cabo acciones en pro del medio ambiente, como:

- Adoptar prácticas enfocadas en el uso eficiente y responsable de los recursos naturales y materiales para disminuir la cantidad de residuos, emisiones contaminantes y agua residual.
- Cumplir con los requisitos de la legislación ambiental aplicables a nuestros procesos productivos, administrativos y de servicios de soporte, o cualquier otro.
- Mantener la responsabilidad de mejora continua del sistema de gestión ambiental de la organización.



Durante 2021, y a causa de la pandemia por COVID-19, continuamos aplicando el esquema de trabajo a distancia para ciertas áreas, lo que ocasionó la disminución del consumo de agua, energía y generación de residuos. Asimismo, se difundieron campañas de comunicación interna de conciencia ambiental referentes al SGA en el Corporativo Santa Fe.

## Emisiones (305-1, 305-2)

Enfocamos nuestros esfuerzos en reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de nuestras operaciones diarias, a fin de contribuir al desarrollo de soluciones para combatir el cambio climático.

En 2021 el total de emisiones de alcance 1 y alcance 2 fue de 55,926.79 tCO<sub>2</sub>e.



**menos emisiones\* de alcance 2 en comparación con 2020.**

\* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.

**Refrendamos nuestro compromiso con el medio ambiente al compensar nuestras emisiones\*\* por segundo año consecutivo en 2021.**

Emisiones <sup>18</sup> Santander México (tCO <sub>2</sub> e)		
	2020	2021
Alcance 1	1,393.15	1,195.95
Alcance 2	65,864.35	54,730.84
<b>Total</b>	<b>67,257.50</b>	<b>55,926.79</b>

## Operaciones internas responsables

Trabajamos constantemente en el establecimiento de pautas de trabajo y mecanismos de control para velar por la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en las instalaciones y en la operativa interna.

18. El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2021 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 2021 (CRE). El cálculo considera un enfoque operacional. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) y metano (CH<sub>4</sub>).

\*\*Compensamos nuestras emisiones de alcance 1 a través de la compra de un CER y las emisiones de alcance 2 a través de la compra de un iREC. La validación de la compensación de emisiones declarada a lo largo del Informe de Banca Responsable no fue verificado por PwC.

## Consumos (302-1)

### Consumo de energía

Con el objetivo de ahorrar energía, dentro de Santander México contamos con diversos instrumentos de medición del consumo energético. Esto nos ha permitido identificar aquellas situaciones que producen mayor consumo y así tomar acciones para corregir y mejorar estos impactos.

### Diseño de Índice Energético

Contamos con un índice fundamentado en su parametrización y regionalización que mide el consumo energético anual por unidad de área útil (kWh Anual / m<sup>2</sup> útil de sucursal) de cada sucursal, con el objetivo de mejorar el consumo eléctrico de nuestra red de sucursales e identificar aquellas que consumen más electricidad para tomar medidas correctivas. A través de este índice nos es posible identificar desviaciones puntuales y generar curvas de comportamiento energético y tendencia de consumo.

### Uso de energías limpias

Como parte de nuestras metas de Banca Responsable continuamos analizando alternativas de compra de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.



**de consumo eléctrico\* comparado con 2020.**



**menos de energía total\* consumidos en comparación con 2020. Esto equivale a 2,316 hogares mexicanos iluminados al año\*\*.**

\* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.

\*\*Para obtener el cálculo de la equivalencia se consideraron datos de 2020 publicados por INEGI y SENER, que pueden ser consultados en: consumo de energía en 2020 en los sectores residencial, comercial y público (Petajoules). Balance Nacional de Energía 2020. SENER [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/707654/BALANCE\\_NACIONAL\\_ENERGIA\\_0403.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/707654/BALANCE_NACIONAL_ENERGIA_0403.pdf) y viviendas particulares habitadas. INEGI 2020 [https://www.inegi.org.mx/temas/vivienda/#informacion\\_general](https://www.inegi.org.mx/temas/vivienda/#informacion_general) Viviendas particulares habitadas en 2020. INEGI Consumo de energía en sector público 2020. SENER

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

Fuente <sup>19</sup>	Consumo en MJ	
	2020	2021
Consumo eléctrico	479,983,104	465,794,352
Gas natural	1,110,206	439,765
Gas LP	1,953,800	1,325,821
Combustibles (diésel y gasolina)	16,622,259	15,004,402
<b>Total</b>	<b>499,669,369</b>	<b>482,564,340</b>

## Eficiencia energética

Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones para reducir nuestro consumo de energía:

De acuerdo con nuestro Procedimiento para el control y monitoreo de consumo de energía eléctrica, el Edificio Corporativo Santa Fe y nuestras sucursales cuentan con un sistema automatizado para el control de la energía eléctrica.

La iluminación del Edificio Corporativo Santa Fe se controla de forma horaria, encendiendo a las 6:00 a. m. y apagando a las 11:00 p. m. El arranque de las manejadoras se inicia desde las 5:00 a. m. y tienen un horario de paro a las 7 p. m.

En las sucursales donde hay automatización, el encendido y apagado de luces y el aire acondicionado está supeditado al sistema de alarmas. En las mañanas, cuando se desactiva la alarma de la sucursal se encienden las luces y el aire acondicionado, y cuando se activa en la noche, se apagan.

En 2021 continuamos trabajando para asociarnos con generadores de energía renovable o implementar la generación en sitio donde sea factible.

## Consumo de agua

En Santander estamos conscientes de la importancia del agua para las futuras generaciones y sabemos que su uso responsable es indispensable para asegurar un futuro sostenible para todos. Es para alcanzar este objetivo que implementamos diversas iniciativas.

Llevamos a cabo campañas de comunicación interna para sensibilizar a nuestros colaboradores y demás grupos de interés sobre la importancia de cuidar el agua.

El suministro de agua para las operaciones de Banco Santander México se realiza mediante la red de agua potable municipal. En el Corporativo Santa Fe se utiliza agua tratada en áreas verdes y sanitarios. La descarga de agua residual va a la red de alcantarillado municipal, cumpliendo con los límites máximos permisibles (LMP) establecidos en la normatividad ambiental mexicana.

Nuestras operaciones no generan un impacto ambiental significativo en el consumo de agua debido al sector al que pertenecemos y a las características de nuestros productos y servicios. Lo mismo ocurre con nuestros proveedores y clientes: nuestra relación con ellos no registra impactos ambientales significativos en la gestión del agua como recurso compartido.

Nuestra Política Ambiental establece los lineamientos a seguir para la correcta gestión de los recursos derivado de las actividades del Banco. De este modo, regulamos nuestro consumo para mitigar impactos ambientales y asegurar un desarrollo sostenible para todos.

Hemos logrado identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales gracias a nuestro Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma internacional ISO 14001: 2015, la cual está implementada en el Edificio Corporativo Santa Fe, desde 2004; en los edificios de Querétaro CTOS, Data Center II y Contact Center-, desde 2018; y en el Corporativo Patio Santa Fe, en 2020.

También gestionamos el consumo del agua potable mediante un procedimiento de control en nuestros procesos operativos, administrativos y de servicios realizado en todas nuestras instalaciones. Algunas de estas acciones son:

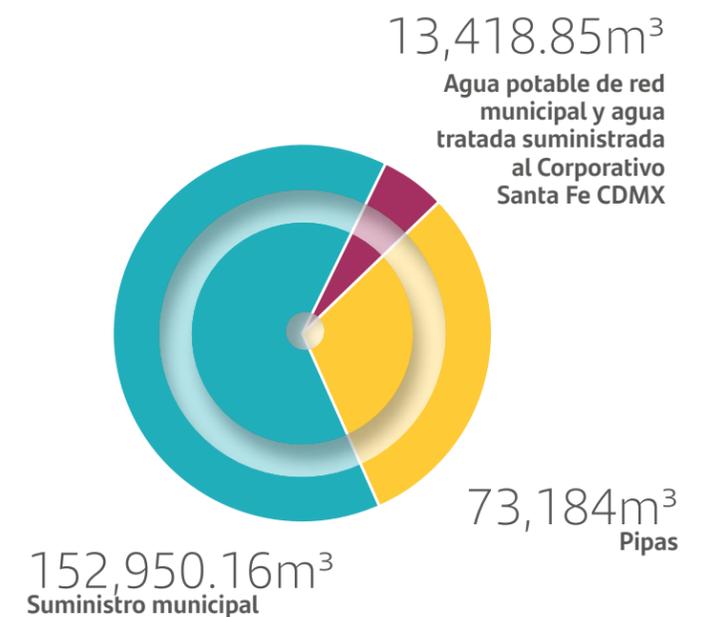


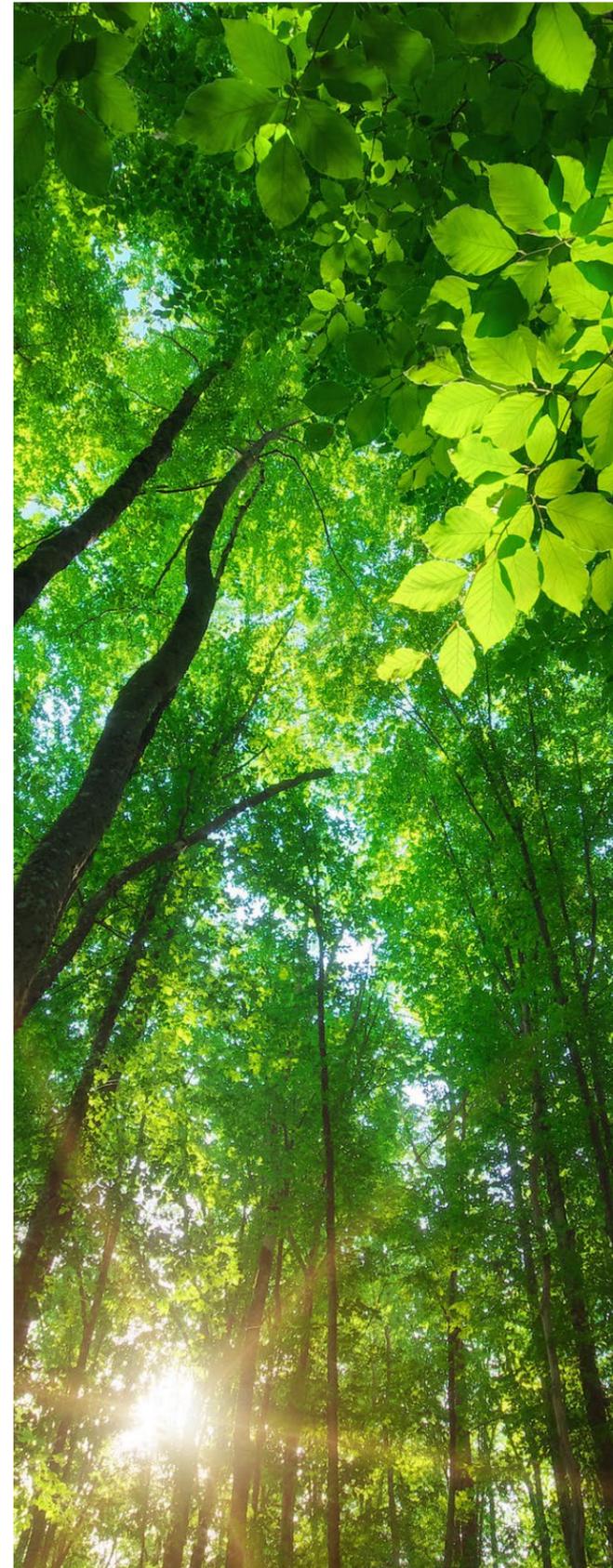
- Toma de lecturas en medidores de agua.
- Atención inmediata a fugas de agua.
- Revisión continua del sistema de riego (aspersores y mangueras) para dar mantenimiento.
- Rutinas de revisión de equipos hidrosanitarios tales como equipos de cocina, lavabos, cocinetas W.C./mingitorios, llaves de servicio, para detectar cualquier fuga.
- En temporada de lluvias, uso de agua pluvial para el servicio de W.C. y mingitorios.
- Uso de productos 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.

Monitoreamos nuestro consumo a partir de:

- Recibos bimestrales emitidos por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Rutina semanal de inspección visual a equipos de bombeo.
- Programa de mantenimiento a equipo de bombeo.
- Gráficas de consumo de agua.

Durante 2021, el consumo total del agua fue de 239,553.01 m<sup>3</sup>, un 28.79% menor en comparación con 2020, que registró un consumo de 336,446.48 m<sup>3</sup>.





## Consumo de papel (301-1)

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, también enfocamos nuestra atención en el uso responsable del papel para garantizar la sostenibilidad del negocio y de las generaciones futuras. A través de campañas internas *paperless* sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la importancia de cuidar este recurso y les recomendamos imprimir únicamente lo necesario. En caso de requerirlo, se les pide reutilizar hojas e imprimirlas a doble cara. Del mismo modo, invitamos a nuestros clientes a unirse a *Paperless* en SuperNet para que consulten sus cuentas de manera digital y contribuyan a disminuir el uso del papel utilizado en la impresión de sus estados de cuenta.

### Consumo de papel 2021

Consumos por tipo de papel (kg)	Santander México
Papel certificado	808,119.92
Papel reciclado	196,828.85
<b>Total kg</b>	<b>1,004,948.77</b>

 **19.6%**

de nuestro papel es reciclado.

 **80.4%**

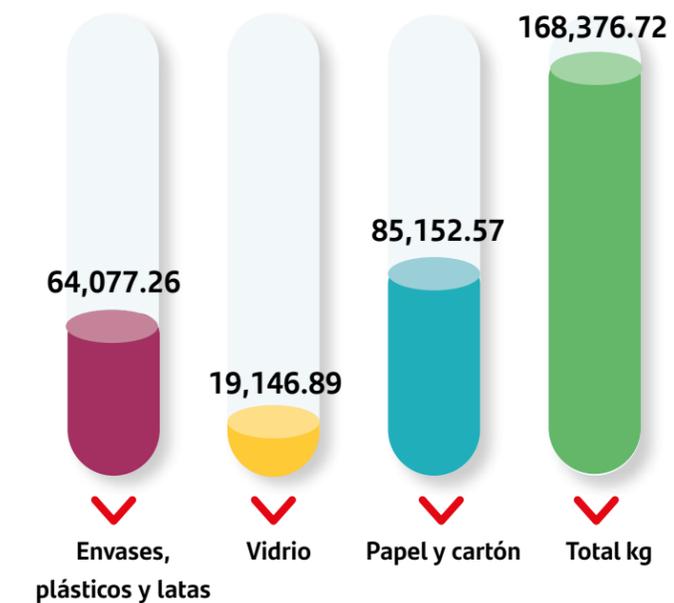
del papel que consumimos proviene de bosques sostenibles.

## Tratamiento de residuos (306-1, 306-2, 306-3)

Para preservar el medio ambiente, sabemos que es necesario separar los residuos. A través de campañas internas concientizamos a nuestros colaboradores sobre este tema y los invitamos a participar activamente en esta actividad dentro de nuestras oficinas. Algunas de las acciones que llevamos a cabo son:

Los residuos orgánicos generados en los comedores se emplean para composta y los residuos inorgánicos se llevan a reciclaje. Así disminuimos el impacto ambiental, ya que no se disponen en rellenos sanitarios, sino que son empleados para otros procesos.

### Residuos (kg) Santander México



### Reducción de plásticos de un solo uso

En 2020, alineados a la iniciativa de Santander Global, conseguimos eliminar el 83% de los plásticos innecesarios de un solo uso en todas nuestras oficinas. Durante 2021 redoblamos esfuerzos y orgullosamente podemos anunciar que cumplimos nuestra meta. Esto fue posible gracias al trabajo en equipo con todos nuestros colaboradores, a quienes se entregó una botella y una bolsa ecológica a cada uno para seguir fomentando esta iniciativa.

## Proveedores (102-9)\*

Una parte muy importante de nuestra cadena de valor está constituida por nuestros proveedores. Todos ellos se seleccionan siguiendo nuestros principios de banca responsable para garantizar relaciones éticas y transparentes. Para ello, deben alinearse a nuestros valores y criterios éticos, legales, sociales, ambientales y económicos.

Todos los proveedores, salvo los exceptuados, al momento de firmar contrato con nosotros se comprometen a alinearse a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en términos de salud, requisitos de seguridad y diversidad e inclusión en el entorno laboral como se establece en nuestros [Principios de conducta](#) responsable para proveedores.

- **Derechos Humanos**
- **Normas laborales:**
  - » Respeto a la libertad de afiliación, eliminación de formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, erradicación del trabajo infantil, eliminación de prácticas de discriminación en el empleo.
- **Medio Ambiente:**
  - » Fomento de la responsabilidad laboral.
  - » Implementación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
  - » Transición a una economía baja en carbono.
- **Lucha contra la corrupción:**
  - » Prevención de prácticas de extorsión y soborno.

En los contratos y convenios con nuestros proveedores hemos integrado una serie de indicadores en materia de calidad, gestión ambiental, relaciones laborales, prevención de riesgos y responsabilidad corporativa, lo que nos ha permitido mitigar y reducir riesgos.

### Aquanima (412-3)\*

Aquanima es nuestra central de compras y se encarga de definir, monitorear y evaluar los procesos de compras y pago de terceros en conjunto con el área de Gestión Integral del Gasto del Banco.

\*La verificación por parte de PwC sobre la página 175 abarca únicamente los contenidos 102-9 y 412-3 de GRI Sustainability Reporting Standards. No se validó ninguna cifra relacionada con los contenidos 306-1, 306-2 y 306-3.

(103-2, 103-3)

VRAC (Vendor Risk Assessment Center) es el Equipo de Gestión de Riesgos de Aqunima México y se encarga de asegurar que se identifiquen y evalúen los riesgos asociados al establecimiento de acuerdos con proveedores para la prestación de servicios relevantes, y de que se establecen y siguen los planes de acción necesarios para mitigar los riesgos detectados, asegurando que se documenten todas las evidencias requeridas.

VRAC se encarga también de aplicar una serie de cuestionarios para evaluar el nivel de compromiso de los proveedores en temas como: Código de Conducta o Ética, anticorrupción, protección de datos, canales para reportar actividades sospechosas y programas de cumplimiento o controles sobre la actividad.

El proceso de evaluación para proveedores se realiza a través de un cuestionario que ellos deben responder adjuntando evidencia para validar cada pregunta y control con el que cuentan. Después de que se reciben los cuestionarios, el equipo evaluador valida y califica la evidencia entregada por los proveedores, basándose en lineamientos específicos para el correcto cumplimiento de la evaluación. Una vez que se revisan las evidencias, el equipo evaluador determina una calificación general y una sub-calificación para cada categoría evaluada.

Grupo Santander identificó a los principales proveedores para sus operaciones, dando como resultado una Lista de Vigilancia de Proveedores (Supplier's watchlist). Por su relevancia, esta lista es la base de datos central utilizada para realizar evaluaciones a proveedores en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).

Durante 2021, Santander México evaluó por primera vez a los proveedores de Estados Unidos a través de un cuestionario ambiental, social y de gobernanza (ASG): se invitó a 38 proveedores a participar, y se evaluaron 29, dando como resultado el 76% del total de la Lista de Vigilancia para ambas geografías.

Del mismo modo, se capacitó a 244 proveedores que brindan servicios relevantes para Santander México. Esta capacitación resultó en un alcance general del 45% de una base de datos seleccionada de 542 proveedores. Por primera vez se ofreció capacitación a proveedores que no estaban alineados regularmente con las medidas de Banca Responsable. Se impartieron capacitaciones con información de temas



importantes como: sostenibilidad empresarial, ventajas de ser una empresa sostenible, normas ISO, entre otros. Cada año se les capacita en temas de responsabilidad social, gobernanza corporativa y en materia de diversidad e inclusión.

VRAC ha implementado un plan para capacitar a proveedores en otros países, como Colombia. Actualmente, se han realizado acciones de información y sensibilización con los ejecutivos de este país. Otras acciones previstas incluyen el envío de convocatorias de formación a proveedores.

## Metodología para la Homologación de Proveedores

A través de la política de homologación de terceros, Aqunima cuenta con una metodología para analizar y revisar que los proveedores cumplan con las condiciones y requerimientos mínimos exigidos por el Grupo de cara a mitigar los riesgos inherentes a la actividad a desarrollar por terceros y aquellos derivados de la propia formalización del acuerdo. Sin embargo,

en 2021, la política fue actualizada y con ello, cambiaron los procesos de homologación. Ahora este proceso se presenta de tres formas:

- 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).

Mediante la aplicación de un cuestionario y a partir de una calculadora de riesgos, llamada Risk Calculator, se lleva a cabo la clasificación del riesgo de servicios de los proveedores. Asimismo, la homologación se efectúa en dos dimensiones diferentes:

- Dimensión empresa: se efectúa para todos los proveedores. Podrá ser simple o completa, de acuerdo con el resultado de riesgo inherente obtenido de la valoración del servicio.

(102-9, 412-3)

- Dimensión servicio: se efectúa para los proveedores que presten servicios considerados de riesgo y se analiza la capacidad del proveedor para prestar el servicio concreto con las medidas de control y mitigación de riesgos necesaria.

Los proveedores que presten servicios con riesgo asociado deberán superar una serie de análisis adicionales. En caso de no superar cualquiera de los elementos de análisis, el Equipo de Homologación lo comunicará a la función local de Costes y Riesgos de Terceros para que tome la decisión sobre si el proveedor es apto o no apto, o bien, cuando lo considere necesario, escalar el caso al Foro Local de Proveedores.



**de nuestros proveedores con homologación completa<sup>20</sup> por Aqunima cuentan con evaluación en derechos humanos.**

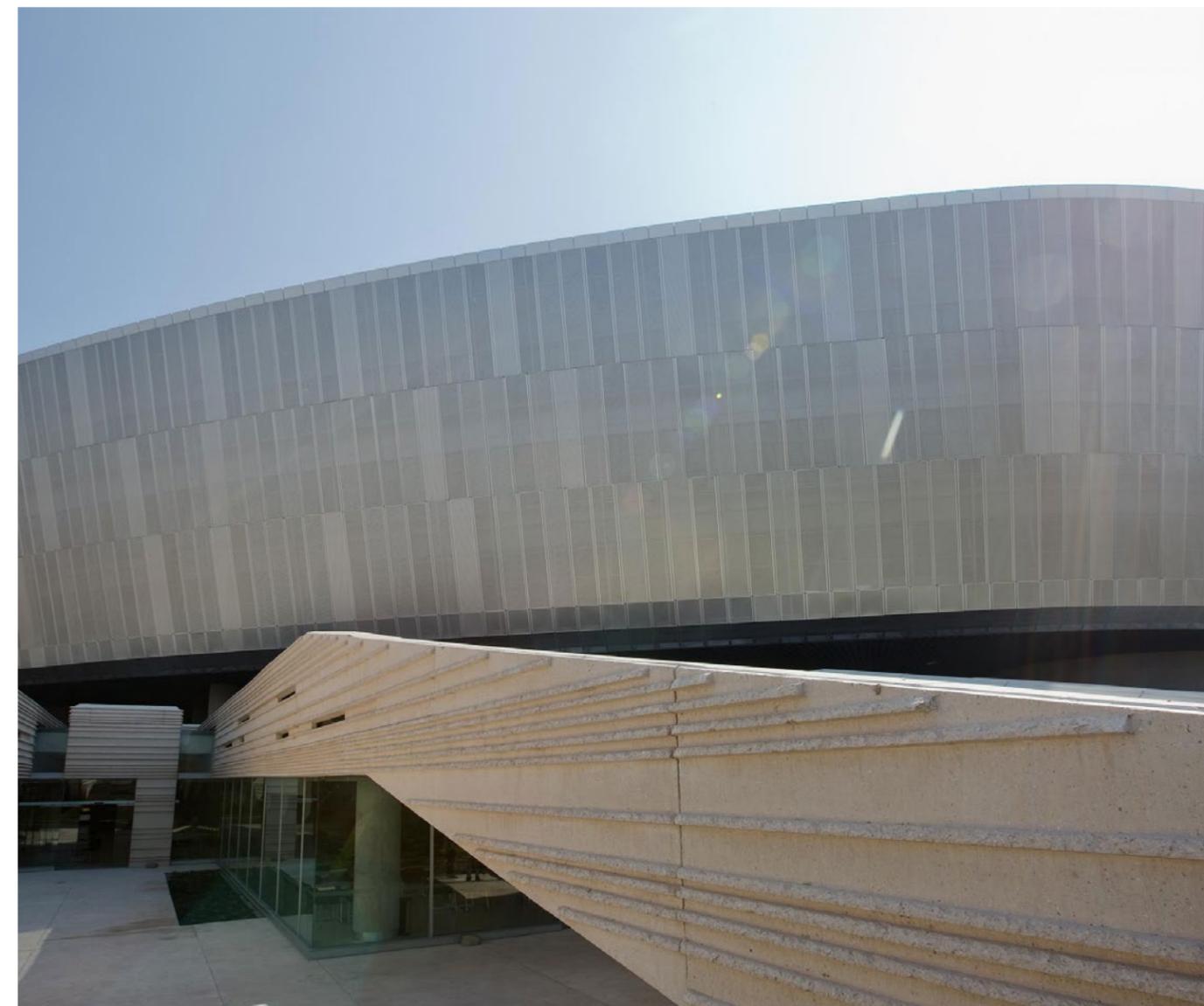
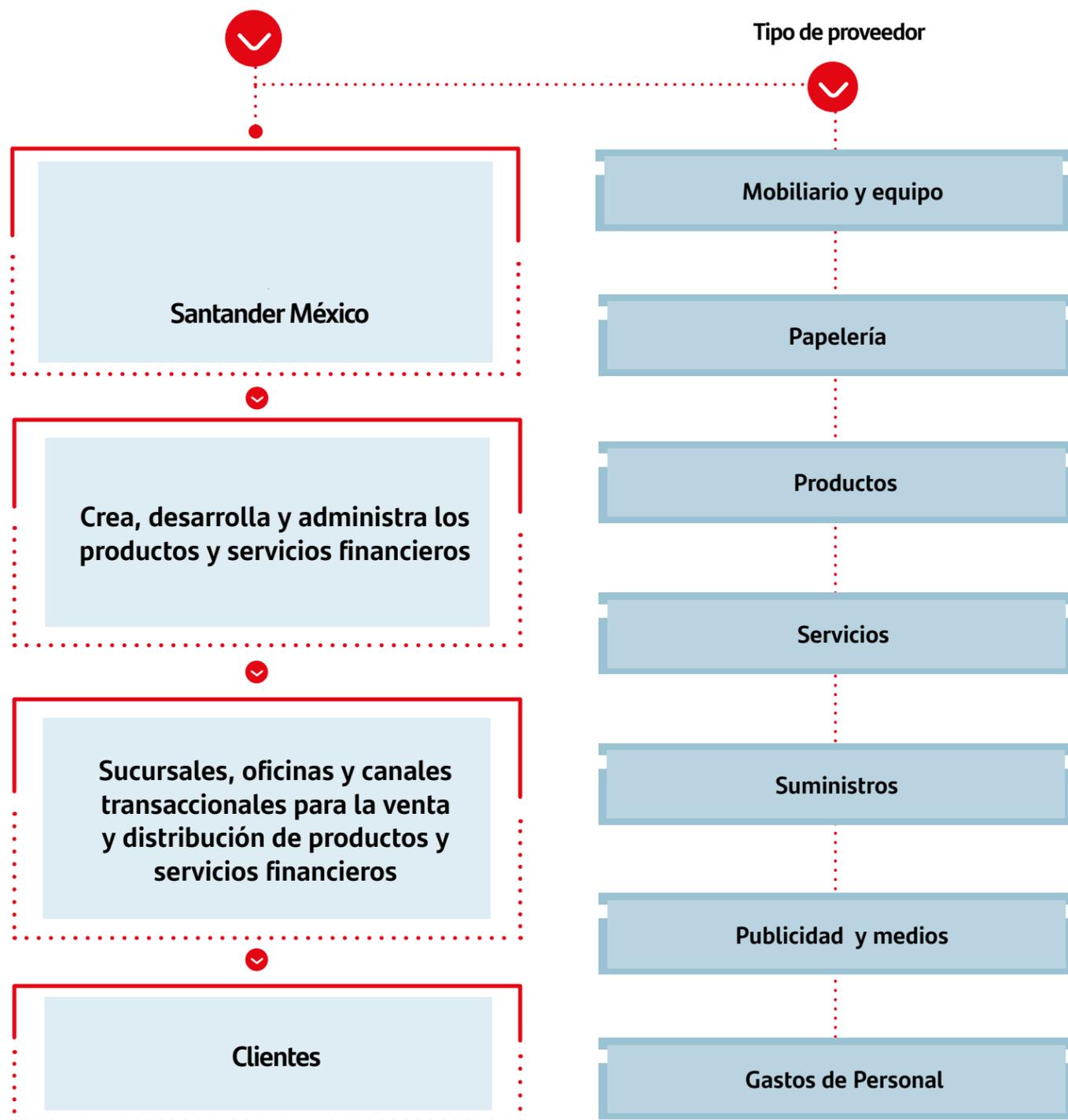
## Modelo de externalización y gestión de proveedores

El Modelo de Externalización y Gestión de Proveedores establece la aplicación de calculadoras de riesgos para identificar los servicios relevantes y críticos, que son alimentados en un inventario para su seguimiento y control. A todos estos proveedores se les aplican cuestionarios de áreas especializadas Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), Inmuebles, Seguridad Física, Riesgo Tecnológico y Plan de Continuidad de Negocio (PCN), con los cuales se determina si el proveedor que proporciona el servicio es apto, no apto o apto con incidencias para el tipo de servicio que va a prestar al Banco.

Del mismo modo, se ha implementado la pre-homologación de proveedores finalistas previos a la adjudicación para asegurar que sean aptos de acuerdo con la evaluación de cuestionarios. Para poder ser contratados deben cumplir con los requisitos fiscales, laborales, financieros, y de experiencia, validados contra la lista de sanciones.

20. 192 proveedores con evaluación completa por parte de Aqunima en 2021.

### Estructura de la cadena de valor (102-9)



### Evaluaciones de riesgos sociales, ambientales y de riesgo climático

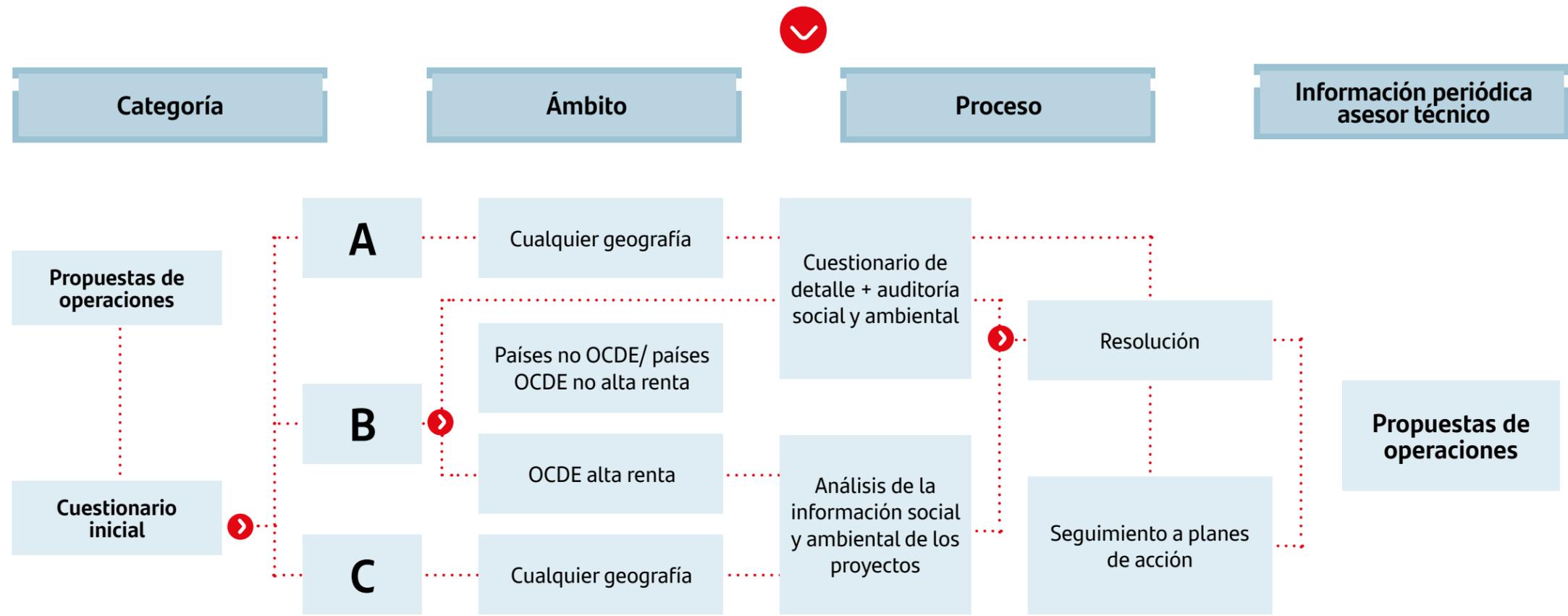
Para alcanzar el futuro sostenible a través de créditos con lineamientos sostenibles consiste en apoyar proyectos y obras que tengan el objetivo de impulsar el crecimiento inclusivo y sostenible de México. Como parte de este proceso, analizamos los riesgos de los proyectos bajo criterios ASG y nos apegamos estrictamente a los mecanismos de los Principios de Ecuador.

### Política General de Sostenibilidad

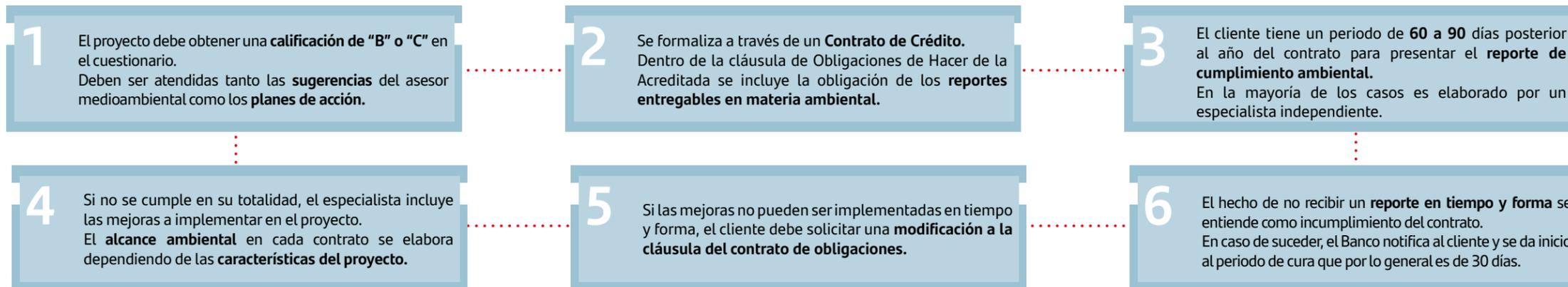
En nuestra Política General de Sostenibilidad señalamos que Santander respeta las mejores prácticas internacionales en materia social y ambiental, en concreto los Principios del Ecuador a los que está adherido desde 2009. Asimismo, establecemos que cualquier proyecto que rebase los diez millones de dólares (USD) tiene que estar apegado a los Principios de Ecuador.

Para ser aprobado, cualquier proyecto de financiamiento tiene que seguir los pasos descritos a continuación:

### 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.



### 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.

(102-11, FS1) FN-CB-410a.2

Durante 2021 participamos en el financiamiento de un proyecto de energía renovable y en dos de infraestructura social:

## Plantas solares fotovoltaicas en Puerto Libertad

El proyecto consiste en dos plantas solares fotovoltaicas en Puerto Libertad, Sonora, con una potencia instalada de 180 MW (AT Solar) y 137.5 MW (Tuto II), que está en operación y beneficiará a más de 1,500 familias.

## Sistema Carretero del Oriente del Estado de México

El 15 de diciembre de 2021 se firmó el financiamiento para Obras Adicionales del Circuito Exterior Mexiquense en beneficio de miles de usuarios que circulan por dicha autopista del Estado de México, pues disminuirá significativamente el tiempo de traslado.

## Auneti

Auneti es un refinanciamiento del proyecto carretero Autovía Necaxa-Tehuacán en los estados de Puebla y Veracruz. El proyecto está definido como una autopista de altas especificaciones con una longitud total de 84.782 km en beneficio de los usuarios que hagan uso de esta carretera al disminuir su tiempo de traslado.

 \$19,159 mdp

financiados bajo los Principios de Ecuador en 2021.

## Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático (102-11, FS1) FN-CB-410a.2\*

Nuestra Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático establece los criterios para la identificación, evaluación, seguimiento y gestión de los riesgos

medioambientales, sociales y otras actividades relacionadas con el cambio climático. También se prevén las actividades prohibidas y otras que requieren especial atención por sectores que se han identificado como sensibles a este tipo de riesgos en las industrias de petróleo y gas, generación eléctrica y minería y metalurgia, así como los derivados de negocios con *soft commodities*.

Asimismo, señala nuestro firme compromiso de seguir las mejores prácticas, estándares, tratados y referencias internacionales para la inversión responsable:

- Los Principios de Ecuador.
- Los estándares para el desempeño social y medioambiental y las notas explicativas de la Corporación Financiera Internacional (IFC).
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción.
- Así como otras referencias externas en términos de regulación, estándares y mejores prácticas por sectores, de los antes ya mencionados.

Esta política evalúa los impactos más relevantes del riesgo medioambiental, social y de cambio climático para los clientes de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) con actividades que cuentan con productos y/o servicios financieros como: operativa bancaria que implique riesgo de crédito, seguros, servicios de asesoramiento, equity y gestión de activos, préstamos comerciales y la financiación de proyectos. Actualmente, Grupo Santander considera componentes medioambientales, sociales, y de cambio climático en los análisis crediticios de clientes en el segmento SCIB.

A nivel Global, se cuenta con un equipo multidisciplinario para apoyar la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático (incluidos los derechos humanos) de nuestras transacciones.

En Santander México, desde hace algunos años, el área de Riesgos SCIB, cuenta con un Green Champion; siendo responsable de la integración de elementos medioambientales, sociales y de



cambio climático (ESCC) en el proceso de crédito. Esto a través de la identificación, análisis, seguimiento y mitigación de este tipo de riesgos. Los sectores bajo política siguen el siguiente proceso de evaluación: el banquero responsable de la cuenta responde un cuestionario ESCC y a través de la herramienta corporativa contesta preguntas y adjunta información soporte. El Green Champion, revisa y complementa la información enviada por el banquero, hace una búsqueda de información en reportes anuales financieros, reportes de sostenibilidad, agencias especializadas, análisis sectoriales, y en algunos casos, llamadas con clientes. Con toda esta información, el Green Champion evalúa los posibles riesgos ESCC que podría enfrentar la compañía y da una recomendación, la cual está soportada por el cuestionario, la información depositada en la herramienta corporativa y la búsqueda de información, y a su vez es revisada por el equipo global de ESCC, que dan su visto bueno final.

Llevamos a cabo un análisis de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático de clientes pertenecientes a los sectores definidos desde la Corporación como sensibles a este tipo de riesgos (petróleo y gas, generación eléctrica, minería y metalurgia, y *soft commodities*). Como parte de este análisis, se revisa 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. De este modo, nos es posible dar una recomendación ESCC.

Respecto a las investigaciones realizadas sobre ASG contamos con esfuerzos globales que buscan profundizar nuestro entendimiento

en la materia para enriquecer los análisis que realizamos.

Algunas de las tendencias ESCC que consideramos dentro del análisis del perfil de riesgo a nivel de cartera de exposición crediticia comercial e industrial son el cambio climático, riesgos de transición, las limitaciones de los recursos naturales, los riesgos y las oportunidades del capital humano. Así como otros temas: gestión de residuos, estrés hídrico, elementos sociales como trabajo infantil, trabajo forzado, no discriminación, entre otros.

Para la evaluación de riesgos ESCC de los prestatarios con factores ESCC y su análisis, se considera la información pública disponible, por ejemplo: reportes anuales, reportes de sostenibilidad, reportes de agencias calificadoras y especializadas, notas en prensa, retroalimentación de ONGs, así como en algunas ocasiones, reuniones con los prestatarios.

En el análisis de crédito y con un enfoque forward-looking, se incorporan factores macroeconómicos, microeconómicos, estados financieros del prestamista, información cualitativa, si aplican las garantías, perfil de vencimiento, situación del sector, así como otros elementos que nos permitan determinar su capacidad de pago, y su resiliencia ante diversos eventos.

Nuestro equipo de SCIB Global se encarga de integrar los criterios ASG en todos los sectores y productos para atender la demanda de empresas e inversionistas. Nuestro propósito es convertirnos en la plataforma financiera líder en tecnología que permita apoyar a nuestros clientes en la transición energética y hacia modelos de negocio más sostenibles.

Por otra parte, mediante nuestra política Sector Defensa 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.

Refrendamos nuestro compromiso y respeto de los derechos humanos, al no apoyar la relación con empresas que fabrican, comercializan, distribuyen o realizan actividades de mantenimiento de los siguientes materiales definidos como prohibidos: minas antipersonas, municiones en racimo, armas químicas o biológicas, armas nucleares y munición que contenga uranio empobrecido.

\* La verificación por parte de PwC sobre la página 182 abarca únicamente los contenidos 102-11 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.

# Educación superior

La educación es el motor de crecimiento, progreso y bienestar futuro para el país. Es la palanca de empoderamiento que contribuye a disminuir los problemas que afectan a la sociedad. Por ello, en Santander invertimos en la educación superior a través de convenios con universidades en diferentes países, programas de becas y el desarrollo de diferentes habilidades para impulsar la investigación, la innovación y el emprendimiento.



Firma de convenio con la Secretaría de Educación del Estado de Querétaro

Nuestro principal foco de actuación es la oferta académica dirigida a jóvenes universitarios con el objetivo de desarrollar diferentes habilidades que faciliten su inserción al campo laboral.



# 47,519

becas de estudios otorgadas.



# 68 convocatorias

enfocadas en temáticas de **empleo, emprendimiento y estudio.**



# +\$ 90 mdp

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

## Santander Universidades

Para garantizar una educación de calidad a jóvenes estudiantes de todo el país hemos generado alianzas con las instituciones de educación superior más importantes de México a través de Santander Universidades. De este modo, impulsamos el desarrollo de sus habilidades y el acceso a una educación de calidad.

### Santander Universidades

Esta 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.



# +\$ 11 mdp

invertidos en programas de acceso a la educación y desarrollo académico.



# +\$ 31 mdp

invertidos y **31,107 beneficiados** en programas de empleabilidad y desarrollo profesional.



# 142 convenios

firmados con las principales universidades del país.

**Estamos orgullosos de celebrar que en 2021 Santander Universidades cumplió 25 años de velar por la educación y formación profesional de miles de estudiantes universitarios. Con motivo de su aniversario puso en marcha cuatro nuevos programas destinados a estudiantes, profesionales, emprendimientos y PyMEs en todos los países en los que opera:**

- Becas Santander - Digital Business - The University of Chicago
- Becas Santander Tech - Emerging Technologies Program by MIT Professional Education
- Becas Santander Languages - English to Boost your Career - University of Pennsylvania
- Reto global de emprendimiento Santander X Global Challenge - Finance for All.



Firma del convenio con la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)

## Becas digitales

A raíz de la pandemia por COVID-19 continuamos con la oferta de becas digitales. Nuestros programas evolucionaron a una formación online y con aliados de alcance internacional. Los contenidos en las convocatorias se ampliaron a temas coyunturales y se enriqueció nuestra oferta de contenidos, ya que las becas digitales nos permitieron maximizar el presupuesto debido a que la inversión digital implica un menor costo. Las becas se dividen en tres ejes estratégicos:

### • Empleo

Programas para el desarrollo de habilidades blandas y digitales y competencias en diversas áreas y de este modo, mejorar la empleabilidad de los estudiantes universitarios. Algunos de éstos fueron:

#### Becas Santander - Digital House

Curso de programación web *full-stack* en *digital house*. Su objetivo es que los estudiantes dominen el *front-end* y el *back-end* de un sitio web, usando las mejores prácticas conocidas y pensando como programadores.

#### Becas Santander Tecnología - Digital Innovation - BEDU

Formación en desarrollo web *full-stack Javascript* y *digital business* con el objetivo de impulsar negocios digitales altamente valorados en el mercado y que impactan de manera positiva la empleabilidad.

## Becas Santander Habilidades - Gestión y Liderazgo Universitario - OUI

Curso realizado en conjunto con la Organización Universitaria Interamericana (OUI) a través de su Instituto de Gestión y Liderazgo Universitario (IGLU), enfocado en el desarrollo de las competencias en temas de liderazgo, gestión académica y estratégica en educación superior.

## Becas Santander Tecnología - Desarrollo de Competencias de alta empleabilidad - EMTECH

Convocatoria enfocada en la formación en temas de *data science*, creación y gestión de *content marketing* y *project management* para impulsar el desarrollo de competencias en tecnologías emergentes de alta empleabilidad.

## Becas Santander Idiomas - Inglés - Slang

Formación en el idioma inglés a nivel profesional.

## Becas Santander Tecnología - Disruptive Skills - BEDU

Formación en *data science*, desarrollo móvil con Android y ciberseguridad con el objetivo de impulsar negocios digitales altamente valorados en el mercado y que impactan de manera positiva la empleabilidad.

## Becas Santander Habilidades - ANUT y Becas Santander Habilidades - Consorcio de Universidades Mexicanas - CUMEX

Formación en las habilidades blandas y digitales más demandadas por el mercado laboral. Se dirige a estudiantes de la Asociación Nacional de Universidades Tecnológicas (ANUT) y del Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX).

## Becas Santander Estudios - Innovación Educativa - Universidad de Chile

Programa enfocado en impulsar prácticas de enseñanza desde perspectivas innovadoras con miras a mejorar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, así como lograr un acercamiento en la gestión y aseguramiento de la calidad en la educación superior.



## Becas Santander Idiomas - Inglés Profesional - Slang - UNAM

Formación en el idioma inglés a nivel profesional dirigido a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

## Becas Santander Habilidades - MKT en RRSS - Facebook

Programa enfocado en la formación de habilidades digitales para crear y administrar campañas publicitarias en las redes sociales a través de una alianza con Facebook y Coursera.

## • Emprendimiento

Apoyo a los jóvenes universitarios que están interesados en impulsar la economía nacional a través de diferentes programas que promueven el desarrollo de perfiles especializados en emprendimiento. Algunos de éstos fueron:

## Becas Santander BEDU - Emprende y Escala

Programa enfocado en la formación de competencias emprendedoras para impulsar negocios rentables y exitosos altamente valorados en el mercado y que impacten de manera positiva la economía y empleabilidad.

## Becas Santander Habilidades - Emprendimiento - TREPCAMP

Diplomado de formación sobre las metodologías emprendedoras más importantes para después aplicar ese conocimiento en un caso de negocio ficticio para crear un startup.

## Becas Santander - Startup Building - Innovación y conexión con fondos de inversión

Convocatoria enfocada en la aceleración y formación en línea para la pre-creación y conexión con fondos de inversión de startups de los sectores de salud, agroalimentos y tecnología, en los niveles de maduración TRL3, TRL4, TRL5 con enfoque en la innovación sostenible.

## • Estudio

Programas para impulsar el acceso a la educación de jóvenes universitarios, así como el desarrollo de competencias que garanticen su preparación profesional. Algunos de éstos fueron:

## Becas Santander Estudios - Líderes en Desarrollo - FUNED

Programa de acompañamiento y formación que busca apoyar a los jóvenes para que logren su aceptación en una de las 100 universidades Top a nivel mundial y realicen ahí sus estudios de posgrado.

## Becas Santander Women - Apoyo Alumnas con Discapacidad UNAM - UNAPDI

Programa de manutención para mujeres universitarias de la UNAM con discapacidad.

## Becas Santander Estudios - Future Thinking - Institute for the Future

Programa que busca impulsar el conocimiento enfocado en un planeta cambiante y en el aprendizaje de las habilidades y mentalidad de los mejores futuristas del mundo para imaginar nuevas posibilidades.

## Becas Santander Estudios - Epidemiología - Johns Hopkins

Programa enfocado en el impulso a herramientas epidemiológicas esenciales para la práctica de la salud pública a través de una alianza con Johns Hopkins University y Coursera.

## Becas Santander Estudios - Empleabilidad en la Industria Creativa - CREHANA

Convocatoria que pretende fortalecer la empleabilidad en las industrias creativas a través de una formación en negocios y una especialidad en Arquitectura Digital o Animación 3D.

## Santander X Global Challenge - Helping Businesses Prosper

A través de nuestra plataforma de emprendimiento Santander X lanzamos el reto a nivel internacional para encontrar soluciones innovadoras que mejoren la digitalización y la eficiencia de las PyMEs. Se dividió en dos categorías: Scaleup y Startup. Entre los 20 finalistas de once países, sobresalieron tres equipos mexicanos y orgullosamente la startup mexicana Social Piper resultó una de las ganadoras.

Social Piper consiste en una solución basada en inteligencia artificial para redes sociales que permite a las PyMEs impulsar su crecimiento, pero sin requerir de las inversiones en herramientas para posicionarse en el mercado. Como premio recibió apoyo económico, mentoría especializada por parte de Oxentia Foundation para la protección intelectual y la presentación de su desarrollo a Fintech Station, el equipo de innovación abierta de Banco Santander.

## Premio Santander X - MX

A través del Premio Santander X - MX queremos impulsar el desarrollo de startups universitarias con un impacto positivo para el país. El premio es de 1.6 millones de pesos para los seis mejores proyectos en dos categorías: Acelera y Lanza.

En 2021, los premios fueron los siguientes:

- **Categoría Acelera:** \$450,000 para el primer lugar, \$350,000 para el segundo y \$300,000 para el tercero.
- **Categoría Lanza:** \$250,000 para el primer lugar, \$150,000 para el segundo y \$100,000 para el tercero.

## Becas y donativo para la UAEM

La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) recibió un donativo que servirá para la construcción de un edificio que albergue la licenciatura de Danza de la Escuela de Artes Escénicas de la institución. También ofrecimos 600 becas digitales en distintas áreas que se emitirán durante los siguientes tres años, y estarán enfocadas en diversas ramas de aprendizaje, así como en el desarrollo de habilidades blandas y tecnológicas.



Proyecto ganador Santander X

Además, abrimos un programa de diez becas especiales para universitarias con alguna discapacidad con un apoyo de \$50,000 pesos para cada una. Con acciones como estas, nos enorgullece ser reconocidos como la institución financiera que más apoya la educación superior y a los estudiantes mexicanos.

## Programa de emprendimiento Explorer

El programa Explorer es una iniciativa coordinada en conjunto con el Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE) y Santander Universidades. Su objetivo es apoyar a jóvenes emprendedores que quieren convertir su idea de negocio en un proyecto viable mediante técnicas de aprendizaje colaborativo. Durante 12 semanas los participantes tienen la oportunidad de conectarse con una comunidad internacional de emprendedores y desarrollan las habilidades necesarias para transformar su proyecto en una solución sostenible.

Anteriormente este programa únicamente abría sus convocatorias en España y Argentina, pero durante 2021 su XII edición amplió sus oportunidades hacia México y Chile. En el verano de 2022 los equipos ganadores podrán disfrutar del *Explorer Trip*: una semana de inmersión junto a cientos de emprendedores en el hub de innovación EIA - European Innovation Academy de Oporto.

# Inversión en la comunidad

(103-2, 103-3)

Contribuimos al progreso económico y al bienestar de las comunidades donde estamos presentes a través de programas de inversión social en conjunto con diferentes organizaciones. Nuestro objetivo es favorecer la inclusión social e impulsar un futuro sostenible para todos.



Beneficiario - Bebe Avance

## Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander

En 27 años:



El Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) es una iniciativa que apoya a la niñez que se encuentra en situación de desventaja económica y social a través del financiamiento de proyectos a Organizaciones de la Sociedad Civil que buscan mejorar su educación, salud y nutrición. Cada año, Santander México y sus colaboradores unen esfuerzos para impulsar este proyecto y se hace mediante donaciones voluntarias que mejoran las condiciones de vida de los beneficiarios y también permite a quienes deciden participar como voluntarios compartir un vínculo muy estrecho y conocer de forma directa las historias de vida que se transforman a través del FPNM.

La convocatoria para conocer a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) participantes del FPNM se emite cada año.

Durante 2021:



21. Incluye la inversión en capacitación a las OSC.



Beneficiarios del Taller de Higiene Bucal

### Resultados 2021:



Iniciativas de salud:

**5,802**  
beneficiados

**36** proyectos.

- **92%** de los pacientes con osteogénesis imperfecta mejoraron su condición ósea y continúan con buena movilidad.
- **30** menores con problemas cardíacos mejoraron el funcionamiento del organismo.
- **85%** de las niñas, niños y adolescentes identificaron los tipos de emociones y su estado emocional.
- **75%** de las niñas, niños y adolescentes han disminuido sus conductas violentas y reconocen cómo enfrentarlas.
- **99%** de las niñas, niños y adolescentes reconocen la importancia de las medidas sanitarias para prevenir enfermedades y contagios por COVID-19.
- **93%** de las niñas, niños y adolescentes mejoraron su autoestima.



Iniciativas de educación:

**6,063**  
personas beneficiadas  
**37** proyectos.

- Proyectos que promueven la adquisición de conocimientos a través de métodos formales o escolarizados, informales o de socialización.
- Proyectos que previenen la deserción escolar.
- Proyectos que promueven el apoyo extraescolar y/o aprendizajes a través de las tecnologías de la información y comunicación.
- Capacitación y formación de niñas, niños y adolescentes.



Iniciativas de nutrición:

**1,818**  
personas beneficiadas  
**12** proyectos.

- Programas que promueven una alimentación saludable.
- Programas que previenen y atienden el sobrepeso y la desnutrición infantil.

Porque el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar nuestros objetivos e impulsar el bienestar de la infancia mexicana, trabajamos de la mano con las siguientes organizaciones:

- Fundación Merced: se encarga del desarrollo de proyectos sociales y medición de resultados.
- Ambiente Acuavita: apoya en temas de resiliencia financiera y gestión de riesgos institucionales.
- Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM: once practicantes dan seguimiento y dictaminan los proyectos sociales de las OSC.

**En 2021 desarrollamos el proyecto "Por una niñez wixárika bien nutrida" para disminuir la población infantil con malnutrición en las comunidades wixaritari de Ocotá de la Sierra en el municipio de Mezquic en la Sierra Norte de Jalisco. De los 322 beneficiarios diagnosticados con desnutrición, se recuperaron 280, lo que representa la recuperación del 87% del total.**

## Socios Sustentables

Desde hace más de 16 años hemos llevado a cabo campañas de recolección de donativos voluntarios a través de nuestra red de cajeros automáticos (ATMs) que se dirigen a nuestros clientes y usuarios, en apoyo a diversas causas sociales y ambientales con OSC que comparten nuestros mismos objetivos de bienestar social.

Desde que inició esta iniciativa se han canalizado más de \$438 millones de pesos. Nos llena de orgullo contribuir al progreso de los grupos más vulnerables, a través de diferentes causas que apoyan la salud y hogar, la educación y el cuidado del medio ambiente.

## Bécalos y Capital Semilla

En conjunto con la Asociación de Bancos de México (ABM) y Fundación Televisa otorgamos becas de diversos tipos a estudiantes en situación vulnerable para que continúen con sus estudios; este beneficio también incluye a maestros. Algunas de ellas son: becas de ciclos completos en los niveles básico, medio superior y superior; becas de excelencia académica;



Beneficiarios - Casa de la Amistad

becas para carreras técnicas y científicas y becas para capacitación de docentes y directivos de escuelas.

Este apoyo no sería posible sin los donativos de nuestros clientes y usuarios a través de nuestros ATMs. En 2021 recolectamos \$2,815,932 y aportamos \$4,634,019 en capital semilla que benefició a 1,896 personas.

 **28,280**

**personas beneficiadas mediante los \$11,289,379 recolectados en cajeros automáticos y el donativo semilla a Bécalos.**

## Casa de la amistad

De la mano con esta organización apoyamos a niñas, niños y jóvenes de bajos recursos que padecen cáncer. En 2021, mediante nuestros ATMs, recolectamos \$2,038,070 que fueron utilizados para complementar el tratamiento, brindar asistencia médica y comprar medicamentos para 293 niños y jóvenes.

## UNICEF

Esta organización de las Naciones Unidas protege los derechos de los niños, y principalmente el derecho a la educación de calidad. Durante 2021 la cifra recaudada en nuestros ATMs para este propósito fue de \$1,240,075 que beneficiaron a 12,807 personas.

## Reforestamos México

Esta organización lucha por la protección de los ecosistemas forestales para impulsar el desarrollo social y económico de comunidades que viven de los bosques. En 2021, nuestro 14° año de trabajo en equipo con ellos, se recaudaron \$1,233,940 mediante nuestra red de ATMs para apoyar a 6,800 personas.

## Escuelas SER

La Escuela de Superación, Excelencia y Resultados (SER) tiene por objetivo ofrecer educación de calidad a niñas y niños de escasos recursos. Durante nuestro tercer año de trabajo con ellos, recolectamos \$1,457,342 a través de nuestros ATMs que beneficiaron a 3,646 estudiantes y docentes.

## Va por mi cuenta

Trabajamos de la mano con esta organización para poner fin a la pobreza alimentaria. Durante 2021 se recolectaron \$1,237,250 a través de nuestros ATMs en beneficio de 2,694 niñas y niños de escasos recursos.

## Corazón Urbano

A través de nuestra red de ATMs se recolectaron \$1,266,770 que beneficiaron a 144 familias de bajos ingresos que habitan viviendas construidas con materiales de desecho, a fin de mejorar sus condiciones de vida.

## Donativos

Proyecto/ Programa	Descripción	Beneficiarios
<b>Reforestamos Semilla LikeU*</b>	Entregamos un donativo para llevar a cabo trabajos de reforestación en zonas afectadas, lo que permitió generar fuentes de empleo a los elementos de la brigada forestal comunitaria.	<b>102</b>
<b>UNICEF Semilla LikeU*</b>	El objetivo fue apoyar a niñas y niños a recuperar aprendizajes perdidos por el cierre de escuelas durante la pandemia por COVID-19 y atender crisis preexistentes de aprendizaje.	<b>1,569</b>
<b>Iluminemos de Azul*</b>	El objetivo es proporcionar acompañamiento informativo, formativo y emocional a familiares de personas con alguna condición del espectro autista, brindando herramientas para el desarrollo socioemocional de sus hijos, y por ende, la mejora de la calidad de vida de la familia completa.	<b>424</b>
<b>CIMA*</b>	Con nuestro donativo fue posible mejorar el acceso al diagnóstico oportuno, estudios y consultas especializadas, así como el tratamiento oportuno oncológico de mujeres que no cuentan con seguridad social en Guanajuato.	<b>1,264</b>
<b>APAC*</b>	El proyecto busca incidir en el desarrollo integral de niños de cero a cinco años de escasos recursos que habitan en la zona metropolitana del Valle de México, con factores de riesgo y signos de alarma para alcanzar el máximo nivel de madurez motriz y madurez neurológica de acuerdo con su edad cronológica.	<b>1,182</b>
<b>Quiera Voluntariado 2021 (ABM-RRHH)</b>	En conjunto con la ABM se apoyó con herramientas y el material necesario para la atención de la salud mental de cada niño, niña y joven de las Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs).	<b>1,016</b>
<b>Fundación Quiera</b>	Apoyamos a 6 Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs) a continuar con las terapias individuales o grupales en temas de salud mental dirigidas a niñas, niños y jóvenes.	<b>1,271</b>

\*Donativo Semilla LikeU.

Proyecto/ Programa	Descripción	Beneficiarios
<b>Oxígeno Ana Paola</b>	A través de redes sociales, Ana Paola, de 16 años y originaria de Guadalajara, puso a la venta su cabello de 73 cm de largo para poder comprar un concentrador de oxígeno para su abuelo, que había enfermado de COVID-19. Al conocer la historia y lo que hizo con su cabello para apoyar a su familia, nos pusimos en contacto con ella y donamos el equipo de oxigenación que necesitaba.	<b>1</b>
<b>Fundación Kardias</b>	A través de nuestra aportación fue posible el pago de honorarios médicos para llevar a cabo dos cirugías de corazón abierto y un cateterismo.	<b>3</b>
<b>Total</b>		<b>6,832</b>

\*Donativo Semilla LikeU.

Además, hicimos un donativo a:

- **Consejo de la Comunicación:** como parte de nuestra alianza con ellos, buscamos que la sociedad mexicana cuente con campañas de comunicación que impulsen el desarrollo en el país.
- **Educación Para Compartir:** se capacitó a docentes en la metodología lúdica de Finanzas para Compartir a fin de que la adapten y repliquen con sus alumnas y alumnos. Se concientizó a niñas y niños y se difundieron conceptos básicos de economía y finanzas.

## Voluntariado corporativo

Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas de un modo Sencillo, Personal y Justo. Esto lo hemos logrado gracias a la significativa participación y el gran esfuerzo que han demostrado nuestros colaboradores. Así reforzamos el compromiso de Santander con la sociedad a través de la acción directa de nuestro personal.

Fomentamos el voluntariado corporativo no solo para impulsar el bienestar social de las comunidades en las que estamos presentes, sino también para reforzar el orgullo de pertenencia de nuestros colaboradores hacia el Banco y el desarrollo de capacidades y habilidades necesarias en la vida profesional y personal, como son: la colaboración, el trabajo en equipo, el liderazgo y la creatividad.

Además, sensibilizamos a nuestro personal sobre las cuestiones sociales y medioambientales que se nos presentan todos los días, y los alentamos a contribuir con sus propias ideas en actividades de voluntariado para que juntos logremos llevarlas a buen puerto.

Durante 2021, y a causa de la pandemia por COVID-19, algunos de los voluntariados continuaron haciéndose vía remota. Sin embargo, esto no fue un impedimento para alcanzar nuestros objetivos de Banca Responsable. Tuvimos los siguientes resultados:



horas de voluntariado.



voluntarios.



beneficiados.

En 2021, los principales voluntariados fueron:

### Voluntariado - Virtual RRHH

Entre otras actividades y dinámicas se transmitieron de manera virtual pláticas, diversos *webinars* sobre salud, hábitos saludables, cuentacuentos, música, trivias y juegos a las organizaciones apoyadas por el Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM), en las que participaron familiares y personal administrativo de las organizaciones. En total se realizaron 12 sesiones de voluntariado en el año con la participación de 51 organizaciones y 5,130 niñas, niños y jóvenes beneficiados.

### Voluntariado - Risk Pro (Casa Hogar-Filantropía Riesgos BEI y PyME)

La Casa Hogar del Anciano San José Culiacán ofrece a adultos mayores de 60 años, sin familia o en situación de abandono, un espacio donde vivir con servicios y atención de calidad. En apoyo a las necesidades básicas de 66 adultos mayores (48 hombres y 18 mujeres) de Culiacán, Sinaloa, nueve de nuestros colaboradores hicieron uso de sus recursos propios y entregaron donativos en especie equivalentes a \$6,250.

### Voluntariado - Risk Pro (Parroquia-Posada 2021)

Con la participación de 18 colaboradores del Banco se recaudaron \$8,750 en especie: cobertores, bolsas de dulces y juguetes para 74 niños del catecismo de la Parroquia Santa Eduvigis. La entrega se realizó el 11 de diciembre en un evento organizado para los niños con un show de payaso.

### Voluntariado - BEI/DIF (Casa Hogar adulto mayor)

Los voluntarios visitaron a 44 adultos mayores (22 hombres y 22 mujeres) que se encuentran en la Casa Hogar del Adulto Mayor DIF Reynosa para apoyarlos con artículos de primera necesidad: pañales para adulto, *wipes*, *underpads*, rastrillos, desodorantes, cepillos de dientes, shampoos, jabón corporal, entre otros artículos. También se donaron colchonetas inflables, *sleeping bags*, zapatos, ropa para hombre y mujer, entre otros. Estamos orgullosos de ser la primera institución en realizar un donativo en la nueva ubicación de esta casa hogar.



### Voluntariado - BEI/DIF (Sembrando vida)

Nuestros voluntarios acudieron al Fraccionamiento Los Caracoles ubicado en Reynosa, Tamaulipas para sembrar 30 árboles y beneficiar a 200 familias que viven en el área. El objetivo fue sensibilizar a la comunidad para conservar el medio ambiente.

### Voluntariado - Tuiio X La Comunidad

A través de Tuiio se apoyó a 574 niños y niñas de 18 asilos, cubriendo todas las regiones en donde tiene presencia nuestro brazo de inclusión financiera. El monto aproximado de la donación en especie fue de: \$55,800.

### Voluntariado - Recuperaciones

Se ayudó a 28 niños y niñas entre cero y 12 años de edad de la Fundación Quinta Carmelita IAP mediante alimentación, apoyo psicológico, atención médica y educación formal. Se donaron ropa, juguetes, cajas de cubre bocas, bolsas de dulces y artículos de despensa, como latas de atún, papel higiénico, arroz, lenteja, frijol, cajas de leche, cajas de cereal, galletas y cajas de aceite por un total de \$60,000 en especie.

### Voluntariado- Delicias con causa

Se hizo una venta de comida con causa elaborada por el emprendimiento familiar Tomatitas. La beneficiaria fue Giovanna, una colaboradora del Banco que sufrió un accidente y tiene una discapacidad física, por lo que ahora debe hacer uso de una prótesis para caminar. El área de Comunicación Interna y Servicios Generales difundió un comunicado a los colaboradores sobre la venta de la comida, que se realizó en el comedor del Corporativo Santa Fe el 29 de septiembre. Las ganancias sumaron \$30,000, y gracias a ello Giovanna y otra joven, Rocío, pudieron cambiar sus prótesis.

### Voluntariado - BEI (Casa del Migrante San Agustín Chihuahua)

En apoyo a las personas migrantes que pasan por Chihuahua, realizamos una donación en especie de víveres para comunidades vulnerables.

### Voluntariado - ITAM PRO-BONO 2021

Se llevaron a cabo cuatro cursos de alto impacto sobre la innovación y la transformación de los servicios financieros que han sido muy relevantes en la formación de capital humano y en la vinculación profesional para la comunidad académica del ITAM. Los cursos fueron impartidos por un grupo distinguido de ejecutivos del Banco.

### Ayuda humanitaria

Parte de nuestro apoyo a la sociedad se enfoca en ayudar a aquellas comunidades que se ven afectadas por desastres naturales, como inundaciones y sismos, entre otros.

Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones:

### CRECIENTE (Centro de Recursos contra Inundaciones, Emergencias y Necesidades Temporales)

Ante las inundaciones que ha enfrentado Tabasco en los últimos años, pusimos en marcha, en conjunto con otras instituciones, la primera plataforma digital a nivel nacional, CRECIENTE, con la finalidad de organizar, prevenir y preparar a la sociedad, OSC y autoridades para actuar de manera eficiente y oportuna ante los desastres naturales.

### Donación al sector Salud de Querétaro

Ante la contingencia ocasionada por COVID-19 y en conjunto con Fundación Santander, donamos equipo médico por más de 6.3 millones de pesos para el Hospital General de Querétaro y más de 72 mil comidas para el personal médico de los Hospitales de Especialidades del Niño, y de la Mujer, Dr. Felipe Núñez Lara.



# 06

## Acerca de nuestro Informe

- ➔ Proceso de elaboración del Informe
- ➔ Materialidad
- ➔ Anexos
- ➔ Índices
- ➔ Carta de verificación

## Proceso de elaboración del Informe

(102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

En esta decimoprimer edición de nuestro Informe de Banca Responsable, alineados a las guías y estándares del Global Reporting Initiative, 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 reportando el progreso en los diez principios del Pacto Mundial, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, el desempeño en los criterios 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 2021 y contempla los temas más relevantes para nuestros diferentes grupos de interés, como resultado de nuestro estudio de materialidad. 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](#).

"Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI". La información contenida fue determinada por Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.

No hubo reexpresión de información ni cambios significativos en la lista de temas materiales y coberturas de los temas con respecto al Informe de Banca Responsable 2020 (publicado el 23 de abril del 2021). Realizamos la actualización del contenido 306-1, 306-2 y 306-3 de la versión 2016 a la 2020 de acuerdo con los Estándares GRI.

Adicionalmente, llevamos a cabo una revisión de los contenidos acorde a la estrategia global y a nuestros compromisos públicos, con lo cual eliminamos el contenido 205-2 el cual corresponde al tema material Ética empresarial, mismo que se responde con los contenidos generales auditados 102-16 y 102-17; y el contenido 303-1 ya que dentro de la estrategia del Grupo no se cuenta con un compromiso específico en esta materia.

Con el objetivo de robustecer la información ASG presentada a nuestros grupos de interés y en particular a nuestros inversionistas, por primera vez, reportamos 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 2021 es verificado externamente por PricewaterhouseCoopers (PwC) quien mantiene una relación como proveedor para llevar a cabo este proceso en Santander México, brindando confianza y transparencia a la información reportada en el alcance de verificación de contenidos.

El Comité de Auditoría es el encargado de proponer al auditor externo, analizar su dictamen y evaluar su desempeño. El área encargada de solicitar la verificación es la Dirección Ejecutiva de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Banca Responsable, cuyo Director General Adjunto de Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia Ejecutiva es Rodrigo Brand de Lara, también integrante del Consejo de Administración. Para conocer más acerca del Informe de Banca Responsable 2021 o acerca de las acciones de sostenibilidad de Santander México puede contactarnos en:

[responsabilidadsocial@santander.com.mx](mailto:responsabilidadsocial@santander.com.mx)  
[bancaresponsable@santander.com.mx](mailto:bancaresponsable@santander.com.mx)



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

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

Durante el 2021, se mantuvieron los mismos asuntos materiales en temas económicos, sociales, éticos y ambientales que corresponden al estudio de materialidad llevado a cabo en 2020, pues no se presentaron cambios significativos en las operaciones del Banco.

De acuerdo con los Estándares GRI, se realizaron las siguientes acciones:



### Identificar

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



### Priorizar

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



### Validar

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



### Revisar

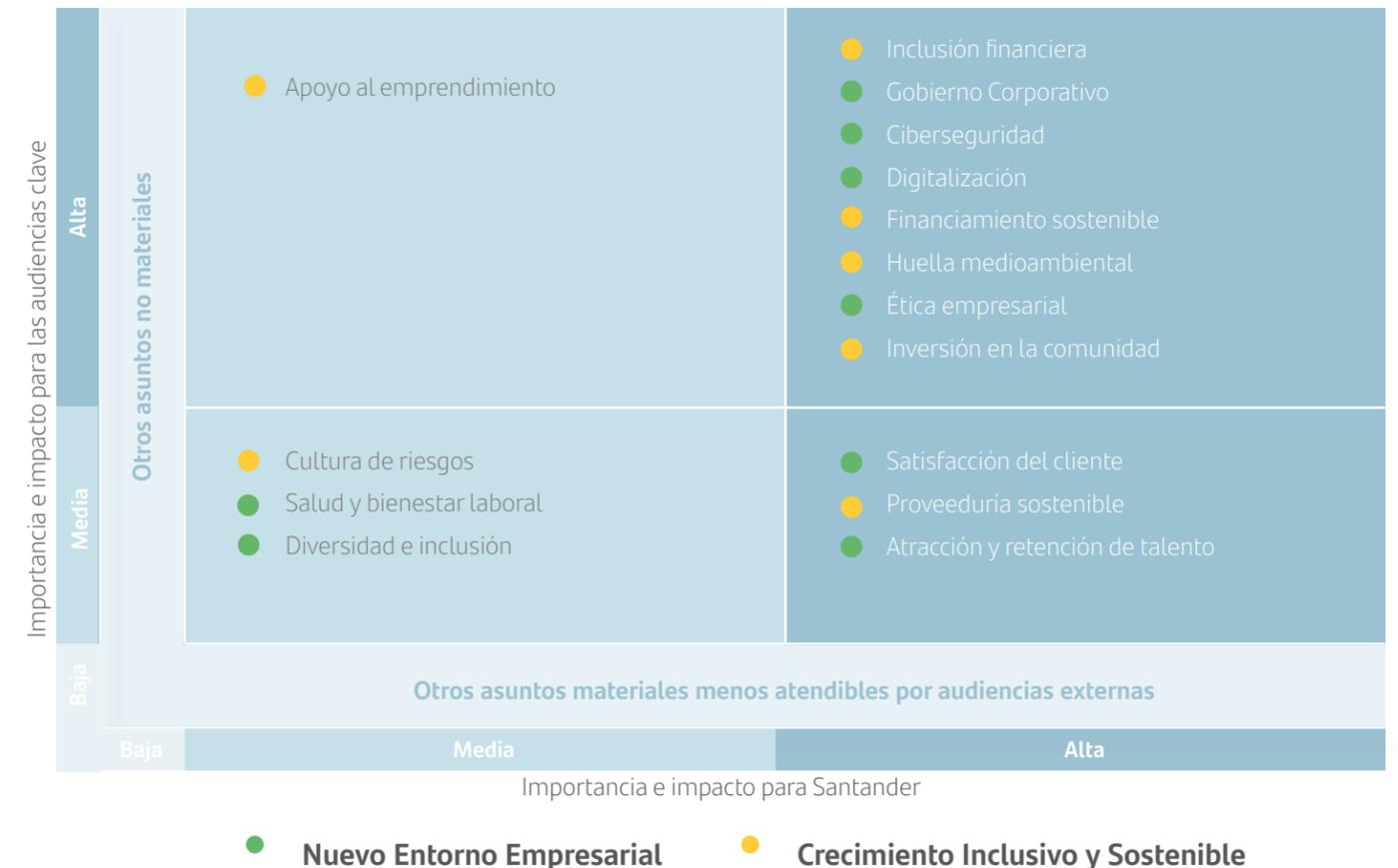
los temas que estamos considerando como materiales para la preparación del Informe de Banca Responsable.

Nuestra metodología para el estudio de materialidad se basó en los siguientes pasos:

- **Revisar** la estrategia de Banca Responsable del Grupo.
- **Verificar** el Informe Anual y el informe de resultados del estudio de materialidad de Santander Global.
- **Alinearse** a iniciativas internacionales, Agenda 2030 e índices de sostenibilidad internacionales.
- **Realizar** un estudio comparativo de empresas del sector financiero y líderes en sostenibilidad.
- **Analizar** notas de prensa externas e internas.
- **Llevar** a cabo un diálogo con grupos de interés a partir de:
  - » 38 encuestas a Organizaciones de la Sociedad Civil.
  - » 549 encuestas a colaboradores.
  - » 371 encuestas a proveedores.
  - » 12 cuestionarios corporativos.
  - » 22 entrevistas corporativas.
  - » Análisis de consultas y estudios preexistentes realizados a clientes recientemente.

Se identificaron 15 asuntos materiales que fueron priorizados de acuerdo con las diversas fuentes de información consultadas, la importancia que representan para la estrategia del Banco y el valor que generan para nuestros grupos de interés. Los asuntos materiales sirvieron como base para elaborar el Informe de Banca Responsable 2021 y fueron los siguientes:

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



## ANEXO I

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

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

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

(102-44, 102-47)

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

(102-44, 102-47)

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

(102-44, 102-47)

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

## ANEXO II

### Semblanzas de Consejeros (102-22)

#### CONSEJEROS SERIE "F" INDEPENDIENTES

##### Doña Laura Renne Diez Barroso Azcarrága

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, microcréditos 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 César 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.

##### Doña Bárbara Garza Lagüera Gonda

Es Presidenta del Comité de Adquisiciones de FEMSA Proyectos Culturales. Consejera de las siguientes empresas inscritas en bolsa: Coca-Cola FEMSA (KOF) y Fomento Económico Mexicano (FEMSA), la franquicia embotelladora de productos Coca-Cola más grande del mundo. También funge como consejera de Soluciones Financieras (SOLFI), Fresnillo y Promecap Acquisition Company y también en los consejos de las organizaciones sin fines de lucro Patronato Museo Franz Mayer, Fondo para la Paz, Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey, entre otros. Es Licenciada en Administración de Empresas con maestría del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

##### Don Juan Ignacio Gallardo Thurlow

Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Grupo GEPP (Grupo de Embotelladoras de Pepsicola y sus marcas en la República Mexicana) y de Grupo Azucarero México, S.A. de C.V. Es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar, Inc. y de Lafarge, S.A., del consejo asesor internacional de Bombardier Inc. Es miembro del Consejo Mexicano de Hombres de Negocio, A.C. y del Consejo de Negocios de América Latina. Es Coordinador General de COECE (Coordinadora de Organismos Empresariales de

(102-22)

Comercio Exterior para las negociaciones con los Tratados de Libre Comercio de México). De 1978 a 1989 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Babcock de México, S.A. de C.V. De 1974 a 1988 fue presidente del Consejo de Administración de Clevite de México, S.A. de C.V. De 1981 a 1983, fue administrador general adjunto de Grupo Industrial Minera México, S.A. De 1976 a 1980 fue Director General de la división internacional y de banca de inversión del Multibanco Comermex, S.A., Institución de Banca Múltiple. Es licenciado en Derecho por la Escuela Libre de Derecho, cuenta con Programa AD II en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

#### Don Guillermo Jorge Quiroz Abed

Se desempeñó como Director Corporativo de Administración y Finanzas en Grupo Bimbo en los últimos 18 años. De 1997 a 1999 estuvo a cargo de la Dirección de Finanzas de Grupo Santander Serfin, involucrado en la reestructura del banco y posterior venta al Grupo Financiero Santander. Inició su carrera profesional como Director de Finanzas en Grupo Condumex de 1978 a 1992 y posteriormente tuvo la dirección en esa misma área en Aeroméxico, Mexicana de Aviación y Cintra hasta 1997. Fue profesor de tiempo completo en el área de finanzas en el IPADE. Es Actuario por la Universidad Anáhuac y la Universidad Autónoma de México y cuenta con estudios de Maestría en Dirección de Empresa por el IPADE.

#### Don José Eduardo Carredano Fernández

Es Presidente del Consejo de Administración de La Ideal S.A. de C.V., Aceros La Ideal S.A. de C.V. Industrial Formacero, S.A. de C.V. and Fianzas Asecam, S.A., asimismo es miembro del Consejo de Administración de Inmobiliaria Silver, S.A. de C.V., Asecam, S.A. de C.V., Grupo Financiero Asecam, S.A. de C.V. Fue miembro de los Consejos de Administración de Credicam, S.A. de C.V., SOFOM E.R. de 1991 a 2008 Seguros Génesis, S.A. de 1993 a 1997, y Fianzas Asecam, S.A. de 1994 a 2014. Estudió Contaduría Pública en la Universidad Iberoamericana.

#### Don 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.

#### CONSEJEROS SERIE "F" NO INDEPENDIENTES

##### Don Héctor Blas Grisi Checa

Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda y 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. 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 Directora comercial en Europa y Directora de Marketing comercial en automóviles Citroën (27 países), en ese mismo año fue nombrada Directora Ejecutiva y Vicepresidente Senior de Citroën España.

En 2007 fue nombrada Vicepresidente Senior de la Fundación Ramón Areces. Actualmente funge como Vicepresidente Senior de Banco Santander, S.A. así como Directora General de Santander Consumer Finance, Vicepresidente del Consejo de Administración y miembro del Comité Ejecutivo de Santander Consumer Finance, así como miembro de los comités supervisores de Santander Consumer Bank AG, Santander Consumer Holding GmbH y miembro del Consejo de Administración de Financiera El Corte Inglés, E.F.C. S.A. Ha obtenido diversos reconocimientos entre los que destacan: Légion d'Honneur de la República Francesa en el 2001; la Cruz de Oro de la Asociación Española de Desarrollo Europeo en el año 2007, así como el premio al Best Manager of the Year, otorgada por la Spanish Association for Company Financiers and Treasurers (ASSET). 2006. Es Ingeniero por parte del Instituto Católico de Artes e Industrias (ICAI), máster en dirección comercial y marketing en el Instituto de Empresa y estudios de dirección general en el Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE).

##### Don Francisco Javier García-Carranza Benjumea

Actualmente es Director General Adjunto del Banco Santander. Está a cargo, globalmente, de Reestructuraciones, Participaciones, Inmuebles, Estrategia de Recuperaciones y Disposiciones de Préstamos y Activos. Antes de unirse al Banco Santander en febrero de 2016, trabajó en Morgan Stanley, con base en Londres, como Co-Head of the Real Estate investment banking business para EMEA (Europa, Oriente Medio y África). En Morgan Stanley asesoró a clientes sobre temas de Fusiones y Adquisiciones (M&A), transacciones de financiación de equity y deuda por más de \$100 mil millones. Es miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Metrovacesa Suelo y Promoción S.A., miembro del Consejo de Metrovacesa promoción y Arrendamiento, de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb), Banco Popular S.A, Santander España, Altamira Asset Management S.A., Altamira Real Estate, y Presidente de Merlin Properties y Consejero de Santander Capital Desarrollo SGEIC SA. Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Carlos III de Madrid.

##### Don Ángel Rivera Congosto

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

(102-22)

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 Didier Mena Campos

Funge como Chief Financial Officer desde noviembre de 2016, anteriormente fue Director General Adjunto de Finanzas en Banco Santander México en mayo 2016. Antes de integrarse a Grupo Santander, el Sr. Mena trabajó en varias instituciones financieras como: (i) Execution Finance, un banco de inversión, donde fue Socio desde 2014 hasta 2016, (ii) Navix, empresa financiera enfocada a financiar a empresas del sector energético mexicano, donde fue consejero delegado de 2013 a 2014, (iii) Credit Suisse, cuya última responsabilidad fue como Managing Director del Grupo de Instituciones Financieras de América Latina entre los años 2010 y 2012, (iv) durante 2008 a 2010 fue Chief Financial Officer de Financiera Independencia, (v) Entre 2001 y 2008 se desempeñó como Director de Credit Suisse en Banca

(102-22)

de Inversión y Renta Fija y (vi) y colaboró para Grupo Financiero BBVA Bancomer de 1994 a 2000, con responsabilidades en el ALCO y participando en operaciones estratégicas como la fusión con BBVA, la adquisición de Banca Promex, la adquisición de la participación del 49% que tenía Aetna Seguros, Afore y Pensiones Bancomer y la estrategia de la red de sucursales. Fuera del sector financiero, trabajó en Oro Negro, empresa mexicana de perforación, de 2012 a 2013 como Director Financiero y Director de Inversiones. Estudió economía en el ITAM y recibió su maestría en administración de empresas de la Universidad de Boston.

### Don Rodrigo Brand de Lara

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

### Don Emilio de Eusebio Saiz

Es Director General Adjunto Intervención y Control de Gestión en Banco Santander México desde 2010, comenzó su carrera en el Departamento de Recursos Humanos de Grupo Santander, donde trabajó de 1989 a 1990. Trabajó en la División Financiera de Grupo Santander de 1990 a 1992 y en la división de Intervención General y Administración de Control en Grupo Santander de 1992 a 2008. Se convirtió en Director General Adjunto Intervención y Control en Grupo Financiero Santander México en diciembre de 2010 después de haber ejercido como Director de Control de Administración Corporativa de Gastos en Grupo Santander entre marzo de 2008 y noviembre de 2010. Es Licenciado en Economía de la Universidad Complutense de Madrid y cuenta con un MBA del Instituto de Empresas de Madrid.

## CONSEJEROS SERIE "B" INDEPENDIENTES

### Don Antonio Purón Mier y Terán

Ha fungido como miembro del Consejo de Administración de Nadro, S.A., así como del Patronato del Museo Nacional de Arte, de Banco Santander Matriz y del Patronato de la Universidad Iberoamericana. También se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander Seguros México, S.A., asimismo ha ejercido como asociado de Centro de Investigación y Análisis Económico (CIDAC) y como miembro del Instituto de Fomento e Investigación Educativa (IFIE) y de Metrópoli 2025. Se ha desempeñado como consultor de instituciones públicas y privadas respecto a estrategia, operaciones y organización en colaboración con el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y con otros especialistas. Ejerció como director-socio en la oficina de México de McKinsey & Company, Inc., por más de 26 años. Se ha desempeñado como profesor de cursos de capacitación para los socios de McKinsey y ha estado a cargo del programa de "coaching" de los socios a nivel mundial. Antes de comenzar en McKinsey, fue profesor de tiempo completo en la Universidad Iberoamericana y trabajó en el Instituto Mexicano del Petróleo, Ingeniería Panamericana y Polioles, S.A. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana y cuenta con Maestría en Administración de Empresas por la Universidad de Stanford.

### Don Fernando Benjamín Ruiz Sahagún

Funge como consejero de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., Fresnillo, PLC, Grupo Cementos de Chihuahua S.A.B. de C.V., Grupo México, S.A.B. de C.V., Grupo Palácio de Hierro, S.A.B. de C.V., Grupo Pochteca, S.A.B. de C.V., Kimberly Clark de México, S.A.B. de C.V., Mexichem, S.A.B. de C.V., RASSINI, S.A.B. de C.V. y Arcelor Mittal Las Truchas, S.A. de C.V. Se ha desempeñado como miembro de la Asociación Fiscal Internacional (IFA por sus siglas en inglés) y del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., así como miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. y ejerció como miembro de su Consejo. Es uno de los socios fundadores de Chévez, Ruiz, Zamarripa y Cía. S.C., un despacho fiscal en el cual se ha desempeñado como consejero. Es licenciado en Contabilidad Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México.

### Doña María de Lourdes Melgar Palacios

Es académica y consultora, experta en temas de energía y desarrollo sostenible, basada en México, e investigadora afiliada al Center for Collective Intelligence del Massachusetts Institute of Technology (MIT), donde ocupó la cátedra Robert E. Wilhelm en el Center for International Studies durante el año académico 2016-17. En el ámbito académico, ha sido Directora Fundadora del Centro de Sostenibilidad y Negocios de la EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey, investigadora visitante en el Woodrow Wilson Center for International Scholars y en la Jackson School of Geosciences de la Universidad de Texas, así como profesora en el Tecnológico de Monterrey y en el Instituto Tecnológico Autónomo de México. Es Investigadora Nacional del Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología. Es egresada con honores de Mount Holyoke College donde cursó 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 Jesús Federico Reyes Heróles González Garza

es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. De 2006 a 2009 fue Director General de Petróleos Mexicanos. Se desempeña como Presidente Ejecutivo de StucturA. Es miembro de varios Consejos de Administración, incluyendo OHL México, S.A.B. de C.V. y Water Capital Mexico (WCAP Holdings, S.A. de C.V.). Es miembro del Consejo Consultivo de Energy Intelligence Group. De 2010 a 2012 se desempeñó como miembro del Consejo Consultivo de Deutsche Bank. Es miembro del Consejo Consultivo del Agua, A.C. y Presidente del Comité de Agua de la Fundación Gonzalo Río Arronte. De 1997 a 2000 fue Embajador de México en Estados Unidos. De 1995 a 1997 fue Secretario de Energía. De 1994 a

(102-22)

1995 fue Director General de Banobras. De 1993 a 1994 fue representante de México en el Grupo de Personas Eminentes de la APEC. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México y Licenciado en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México. Cuenta con Doctorado en Economía por el Massachusetts Institute of Technology.

### Don Rogelio Zambrano Lozano

Desde 1977 ha ocupado diversos cargos en CEMEX en áreas relacionadas con producción, distribución, mercadotecnia y planeación estratégica, en 1983 fundó la empresa CARZA S.A. de C.V., especializada en el desarrollo de proyectos inmobiliarios en México, y la dirigió hasta su nombramiento el 15 de mayo de 2014 como Presidente del Consejo de Administración de CEMEX, de igual manera desde 1997 presidió su Comité de Finanzas. En el año de 1985 inició como catedrático en la División de Desarrollo Empresarial del Instituto Tecnológico de Monterrey, así como, miembro del Comité Ejecutivo Empresarial de la Incubadora de Empresas y Presidente del Consejo Empresarial de la Incubadora de Empresas Campus Monterrey del mismo Instituto Tecnológico de Monterrey. En la actualidad, participa en los Consejos de Administración del Consejo Mexicano de Negocios, del fondo de inversión Alta Ventures, del Instituto Tecnológico de Monterrey, del Consejo Regional de Banco de México, Del Consejo de Empresarios de Nuevo León y del Instituto Nuevo Amanecer A.B.P., entre otros. Es Ingeniero Industrial y de Sistemas por parte el Instituto Tecnológico de Monterrey 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

**(102-22)**

Internacional de la Manhattan School of Music. Anteriormente, ocupó la posición de Vicepresidente Ejecutivo y CEO de TAMSA en 1987. En junio de 1997 fue promovido como Vicepresidente del Consejo de Administración. Desde 2002 es Director y Vicepresidente del Consejo de TENARIS. El Sr. Vogel empezó su carrera dentro de la Banca Corporativa de Bank of America en Los Angeles, California en 1976 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 Esther Giménez-Salinas Colomer

Es actualmente Directora de la Cátedra de Justicia Social y Restaurativa Pere Tarrés de la Universidad Ramon LLull de Barcelona, España tema en el que ha sido pionera en su desarrollo. Asesora de Santander Universidades, miembro del Comité de Bioética de Cataluña, España y Consejera de la Agencia de Calidad del Sistema Universitario Catalán. Entre 2012 y 2020 fue Consejera independiente del Banco de Santander. Rectora de la Universidad Ramon LLull (2002-2012) En esta etapa fue Presidenta de la Comisión "Mujer y Ciencia" miembro del Board de la Conferencia Española de Rectores y de la European University Association. En 1996 obtuvo la Cátedra de Derecho Penal y Criminología de la Universidad Ramon LLull Barcelona

y entre 1996 y 2001 fue Vocal del Consejo General de Poder Judicial en Madrid. Entre 1983 y 1993 fue directora del Centro de Estudios Jurídicos. En el ámbito internacional estudió en Francia y Alemania, formó parte del Comité de Política Criminal del Consejo de Europa (1993-1997), Profesora invitada en Fordham University School of Law (2012-2013) y en la UNAM Mexico (2015) y Cátedra Extraordinaria de Justicia Restaurativa Nelson Mandela Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) Ciudad de México 2017. Ha recibido numerosos premios entre los que destacan La Gran Cruz de San Raimundo de Peñafort, Medalla de Oro del Instituto Vasco de Criminología, Medalla de oro Cesare Beccaria y el premio internacional de Victimología. Es Doctora en Derecho Penal, Licenciada en Derecho y Diplomada en Psicología Aplicada por la Universidad de Barcelona. Es autora de más de 100 publicaciones en su especialidad.

## ANEXO III

### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) **(102-12)\***

Estamos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y a la Agenda 2030. El objetivo es asegurar un mundo próspero, mejorar la vida de todos y no dejar a nadie atrás, mediante la erradicación de la pobreza, la protección del medio ambiente, la promoción de la igualdad de género y una educación de calidad, entre otras cosas.



Beneficiarios - Hope

\*La verificación de PwC sobre la página 219 únicamente abarca lo requerido por el contenido 102-12 de GRI Sustainability Reporting Standards, el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y la Agenda 2030 no forman parte del alcance de la verificación.

En 2021, de acuerdo con nuestros once compromisos públicos y alineados a los 17 ODS y sus metas específicas, estas fueron las actividades e inversiones en las que generamos un mayor impacto:

Meta Santander	ODS	Meta ODS	Qué hacemos
Ayudar a 4 millones de personas a través de distintos programas de inversión a la comunidad (2021)	<b>1. Fin de la pobreza</b>	<b>1.3</b> Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>+125 millones de pesos en inversión social.</li> <li>55,528 personas beneficiadas a través de 32 iniciativas de inversión social en 2021.</li> </ul>
	<b>2. Hambre Cero</b>	<b>2.2</b> Para 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 proyectos de nutrición que beneficiaron a 1,818 niñas y niños a través del FPNM.</li> <li>36 proyectos de salud que beneficiaron a 5,802 niñas y niños a través del FPNM.</li> <li>+72 mil comidas donadas para el personal médico de los Hospitales de Especialidades del Niño, y de la Mujer, Dr. Felipe Núñez Lara.</li> <li>6.3 millones de pesos invertidos en equipo médico para el Hospital General de Querétaro en apoyo al sector salud por la contingencia ocasionada por COVID-19.</li> </ul>
	<b>3. Salud y Bienestar</b>	<b>3.2</b> Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1,000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1,000 nacidos vivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>293 menores beneficiados mediante Casa de la Amistad en sus tratamientos contra el cáncer.</li> <li>8,899.50 horas de voluntariado con la participación de 12,676 voluntarios que beneficiaron a 6,733 personas.</li> </ul>

Meta Santander	ODS	Meta ODS	Qué hacemos
Otorgar 200,000 becas, prácticas y programas para emprendedores (2021)	<b>4. Educación de calidad</b>	<b>4.4</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. <b>4.b</b> De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>47,519 becas entregadas a estudiantes universitarios en 2021 a través de Santander Universidades.</li> <li>Santander Universidades cumplió 25 años de apoyar la educación de jóvenes universitarios en 2021.</li> <li>18,349 niños, jóvenes y profesores beneficiados a través de Bécalos, UNICEF y Escuela Ser.</li> <li>37 proyectos de educación en beneficio de 6,063 niños del Fideicomiso por los Niños en México (FPNM).</li> <li>A través del Premio Santander X - MX queremos impulsar el desarrollo de startups universitarias con un impacto positivo para el país.</li> <li>El programa Explorer, que apoya a jóvenes emprendedores que quieren convertir su idea de negocio en un proyecto viable, por primera vez, abrió convocatorias en México.</li> </ul>
Contar con al menos el 30% de mujeres en cargos directivos (2025)	<b>5. Igualdad de género</b>	<b>5.5</b> Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contamos con 18.03% de mujeres en puestos de alta dirección (Promotorio, Faro y Solaruco.)</li> <li>Impulsamos el talento femenino mediante los programas de Mujer 360, Mujer Líder Santander, Cross Mentoring y Mastermind.</li> </ul>
Conseguir la equidad salarial de género (2025)			<ul style="list-style-type: none"> <li>55% de nuestra fuerza laboral son mujeres.</li> </ul>
Tener una presencia de mujeres en el Consejo de Administración de entre el 40% y el 60% (2021)			<ul style="list-style-type: none"> <li>Logramos una mejora del 1% de equidad salarial en 2021.</li> <li>36.4% de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres.</li> </ul>

Meta Santander	ODS	Meta ODS	Qué hacemos
Ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos seis de las geografías principales en las que operamos (2021)	<b>8. Trabajo decente y crecimiento económico</b>	<b>8.5</b> De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>9,354 nuevas contrataciones.</li> <li>3,488 ascensos del personal.</li> <li>1,047,547 horas de capacitación a colaboradores.</li> <li>Logramos estar dentro de las diez primeras posiciones entre más de 25 empresas dentro de la categoría de empresas con más de 3,000 colaboradores de Súper Empresas y fuimos reconocidos como una Súper Empresa para Mujeres por parte de la revista Expansión.</li> <li>Programa BeHealthy para colaboradores.</li> <li>El Comité de Diversidad e Inclusión está compuesto por cuatro pilares: Equidad de Género, Talento Generacional, Discapacidad y LGBT+.</li> <li>Promovemos la cultura del reconocimiento entre nuestros colaboradores y contamos con la Semana Santander.</li> <li>Capacitaciones y simulacros a nuestro personal para fomentar una cultura de prevención dentro del Banco.</li> <li>Difundimos nuestra Política de Diversidad e Igualdad para reafirmar el respeto absoluto a todo el personal del Banco.</li> </ul>
Empoderar financieramente a 10 millones de personas (2025)	<b>10. Reducción de las desigualdades</b>	<b>10.2</b> De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderamos financieramente a 587,551 personas a través de microcréditos, accesibilidad y educación financiera en 2021.</li> <li>264,415 microcréditos otorgados en 2021.</li> <li>88,356 clientes únicos nuevos de Tuiio en 2021.</li> <li>92% de los clientes activos de Tuiio son mujeres.</li> </ul>
Eliminar el plástico innecesario de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios (2021)	<b>12. Producción y consumo responsables</b>	<b>12.5</b> De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzamos el 100% de la meta en 2021.</li> <li>Sensibilizamos a nuestros colaboradores mediante campañas internas sobre la importancia de la separación de los residuos dentro de las oficinas.</li> </ul>

Meta Santander	ODS	Meta ODS	Qué hacemos
Conseguir que el 100% de la energía que utilizamos provenga de fuentes renovables (2025)	<b>13. Acción por el clima</b>	<b>13.1</b> Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participamos en las emisiones de dos bonos verdes, dos bonos sostenibles y un bono social, así como dos créditos sindicados y uno revolvente con criterios ASG en 2021.</li> <li>Llevamos a cabo el primer Foro Santander Sustentable México 2021, donde destacamos por ser líderes mundiales en la financiación de renovables impulsando la transición hacia una economía verde y libre de carbono.</li> <li>Grupo Santander se convirtió en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance para acelerar la transición hacia una economía de cero emisiones en 2021.</li> <li>Reducimos 16.8% de emisiones de CO<sub>2</sub> y 3.4% del consumo energético interno en 2021.</li> </ul>
Ser neutros en carbono en 2020			<ul style="list-style-type: none"> <li>Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>Re-Certificación ISO 14001: 2015.</li> <li>Creamos un equipo especializado en temas ASG, ESG Solutions México, con el objetivo de promover la sostenibilidad a través de financiamientos de proyectos verdes y el asesoramiento a clientes.</li> </ul>
Financiar 120 billones de euros acumulados para contribuir al desafío del cambio climático (2025)	<b>15. Vida de ecosistemas terrestres</b>	<b>15.2</b> Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamos el segundo Fondo de Renta Variable con criterios de sostenibilidad (ASG): Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG).</li> <li>Otorgamos 49,083 créditos a través de Plan autos verdes en 2021.</li> <li>80.4% del papel que consumimos proviene de bosques sostenibles.</li> <li>\$ 1,233,940 recaudados en nuestra red de ATMs para la asociación Reforestamos México.</li> </ul>

## ANEXO IV

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas.



16,044  
personas ayudadas.



2,694  
personas ayudadas.



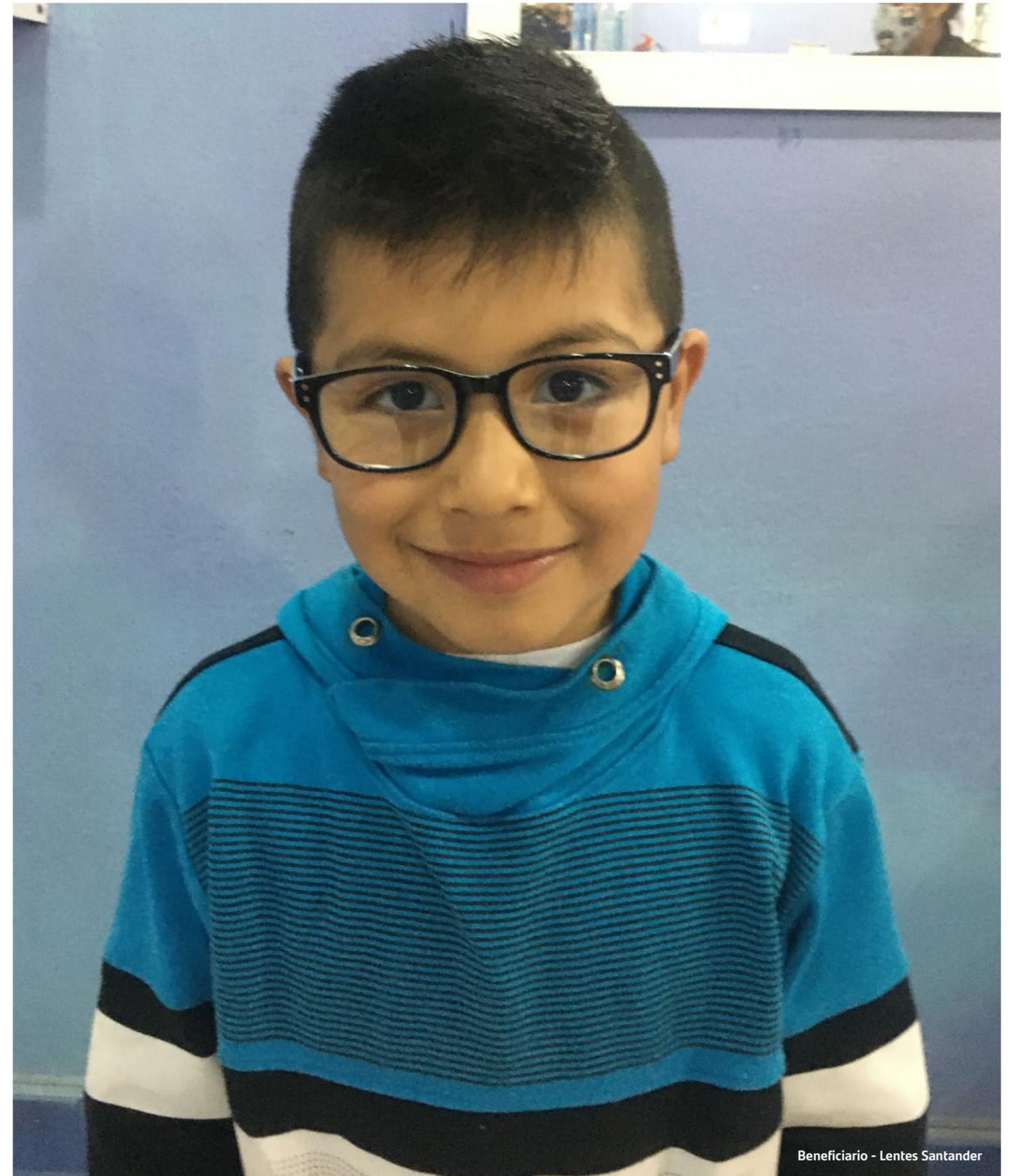
11,443  
personas ayudadas.



18,395  
personas ayudadas.



6,902  
personas ayudadas.



Beneficiario - Lentes Santander

## Índice de Principios de Banca Responsable

### Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

PRINCIPIO	PÁGINA
 <p><b>Principio 1: Alineamiento</b> <b>Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</b></p> <p>1.1. Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.</p> <p>1.2. Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	
 <p><b>Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos</b> <b>Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.</b></p> <p>2.1. Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos: a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis. b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías. c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera. d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)) Muestre que basándose en este análisis, el banco: - Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial). - Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.</p>	

PRINCIPIO	PÁGINA
 <p>2.2. Configuración de Objetivos Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base. Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.</p> <p>2.3. Planes para implementación y monitoreo de objetivos Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.</p> <p>2.4. Progreso en la implementación de objetivos Para cada objetivo por separado: Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido. Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).</p>	
 <p><b>Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)</b> <b>Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</b></p> <p>3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.</p> <p>3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	



## PRINCIPIO

## PÁGINA

**Principio 4: partes interesadas****Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.**

4.1. Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.

**Principio 5: Gobierno y cultura****Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.**

5.1. Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

5.2. Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.

5.3. Estructura de gobierno para la implementación de los principios. Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:  
a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos  
b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

**Principio 6: Transparencia y responsabilidad****Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.**

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable  
Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).  
Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.  
Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.



## Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)



Por primera vez, reportamos de acuerdo con Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

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).

Nos encontramos en el sector financiero y las industrias elegidas para este Informe de Banca Responsable son: 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).

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 de Nuevo Entorno Empresarial p.128-131	✓
	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 de Crecimiento Inclusivo y Sostenible p. 157-159	✓
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 de Crecimiento Inclusivo y Sostenible p.182-183 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.	✓

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta	Verificación
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 de Los más altos estándares: Gobierno Corporativo p. 69-70	
	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 de Nuevo Entorno Empresarial p. 94-96, 102, 105 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. Para los códigos FN-AC-330a.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 2021 los porcentajes de representación del género respecto al número total de empleados de cada categoría son: Directores: 73% hombres y 27% mujeres; Subdirectores: 58% hombres y 42% mujeres; Gerentes: 55% hombres y 45% mujeres; y Administrativos y Operativos: 38% hombres y 62% mujeres.	✓
	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)		FN-IB-330a.1		

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta	Verificación
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG), por industria	FN-IB-410a.2	Véase la sección "Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático" en el capítulo de Crecimiento Inclusivo y Sostenible p.182-183. En 2021, a través de SCIB se creó la figura de Responsable Global de ASG que está centrado en tres ejes estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones ASG: se encarga de cubrir análisis ASG, mercados de capital sostenibles, financiación y desarrollo de producto ASG.</li> <li>• Finanzas empresariales.</li> <li>• ESG Factories: su finalidad es colaborar en conjunto con los negocios del Grupo para ser capaces de desarrollar soluciones para otros segmentos.</li> </ul> Al cierre del 2021, a nivel Grupo, nuestra cartera de financiación de proyectos de energías renovables ( <i>greenfield</i> y <i>brownfield</i> ) ascendió a más de 12,900 millones de euros.	
	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.3		

## Índice de contenidos GRI (102-55)



Para el Materiality Disclosures Service, GRI services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

"Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI".

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>				
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>				
<b>1. Perfil de la organización</b>				
102-1	Nombre de la organización	p.17 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	p. 18, 20 Ningún producto o servicio ofrecido por Santander está prohibido. Las actividades prohibidas se encuentran en la Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-politica-de-gestion-de-riesgos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico-es.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-politica-de-gestion-de-riesgos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico-es.pdf</a>		✓
102-3	Ubicación de la sede	Sede Corporativa ubicada en: Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500, Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México. La sede Global de Santander está ubicada en Madrid, España.		✓
102-4	Ubicación de las operaciones	p. 18 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 IX.		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	p. 43 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-6	Mercados servidos	p. 18, 20		✓

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
102-7	Tamaño de la organización	p. 20-21 iii. 82,447 millones de pesos. De acuerdo con lo publicado en el 20F, Santander se refiere a operaciones al número total de colaboradores y oficinas.		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	p. 95-96 Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. Santander cuenta con tres empleadas y un empleado de jornada parcial, y 13,835 mujeres y 11,437 hombres de jornada completa. e. Para las cifras presentadas en los contenidos 102-8-a, 102-8-b y 102-8-c, en cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ha internalizado a 4,891 colaboradores que prestaban servicios no especializados que antes trabajaban en sus filiales y 1,044 empleados del Banco fueron trasladados a algunas de sus filiales. Los datos fueron recopilados a través de extracción de sistemas de Recursos Humanos.	d. Información no disponible. En cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ha internalizado a 4,891 colaboradores, sin embargo, no se cuenta con un reporte de las actividades que llevaban a cabo los trabajadores que no eran empleados. Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.	✓
102-9	Cadena de suministro	p. 175, 177-178		✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	p. 43 i. En cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ha internalizado a 4,891 colaboradores que prestaban servicios no especializados que antes trabajaban en sus filiales y 1,044 empleados del Banco fueron trasladados a algunas de sus filiales. iii. No existieron cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores.		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	p. 182-183 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.		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
102-12	Iniciativas externas	p. 56-59, 84-85, 219		✓
102-13	Afiliación a asociaciones	p. 56-59, 84-85		✓
<b>2. Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	p. 6, 8-13 La verificación por parte de PwC fue sobre las declaraciones de los más altos responsables en la toma de decisiones en apego con el estándar 102-14, las cifras y otros datos informativos no fueron validadas en éste contenido en específico.		✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	p. 6, 8-13 La verificación por parte de PwC fue sobre las declaraciones de los más altos responsables en la toma de decisiones en apego con el estándar 102-15, las cifras y otros datos informativos no fueron validadas en éste contenido en específico.		✓
<b>3. Ética e Integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	p. 24, 26, 27, 30-31, 68		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	p. 68-69		✓
<b>4. Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	p. 44, 46-53		✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	p. 46-47, 213-218 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 II Semblanzas de Consejeros p. 213-218. Se cuenta con una representación de los grupos de interés a través de un Consejero Líder Independiente quien tiene la función de actuar como apoyo para el Presidente, asimismo sirve de intermediario de confianza a los Consejeros no Ejecutivos. Se entiende por Consejero Independiente a la persona ajena a la administración de la institución, y que cumpla con los requisitos y condiciones que determine la CNBV en las disposiciones generales a 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.).		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	p. 32 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 <i>inputs</i> del área.		✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	p. 95-96 El 31.86% de nuestros colaboradores cuenta con un contrato colectivo de trabajo; es decir, son trabajadores sindicalizados.		✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	p. 32		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 34-35, 206-207		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	p. 206-212		✓
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	p. 43 a. La lista de entidades que forman parte del 20F son: -Banco Santander México, S. A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México -Santander Consumo, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada -Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada -Centro de Capacitación Santander, A.C. -Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. -Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. -Santander Servicios Corporativos, S.A. de C.V. -Santander Servicios Especializados, S.A. de C.V. -Santander Tecnología México, S.A. de C.V. -Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada b. Las subsidiarias que forman parte del 20F y que no aparecen en el informe son: -Centro de Capacitación Santander, A.C. -Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. -Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. -Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	p. 204		✓
102-47	Lista de temas materiales	p. 206-212		✓
102-48	Reexpresión de la información	p. 204		✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	p. 204		✓
102-50	Periodo objeto del informe	p. 204		✓
102-51	Fecha del último informe	p. 204		✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	p. 204 Anual.		✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	p. 204		✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	p. 204		✓
102-55	Índice de contenidos GRI	p. 232-244		✓
102-56	Verificación externa	p. 204, 246-250		✓

**TEMAS MATERIALES****Satisfacción del cliente****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 208 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 118-135		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 118-135		

**Atracción y retención de talento****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 209 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 92-117		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 92-117		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	p. 95-97 Tasa de rotación mujeres: 17.80% hombres: 22.36%. La metodología utilizada para el cálculo de tasa de rotación es la siguiente: Rotación anual= $\frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas del mes iHC activo } 2da \text{ qna del mes } i2i=1}{\sum \text{Total de empleados por grupo de edad y sexo}} \times 100$ . Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. La rotación general fue de 19.85%, en menores de 30 años fue de 26.16%, de 31 a 40 años fue de 16.90%, de 41 a 50 años fue de 13.67% y mayores de 50 años fue de 9.51%. La fórmula utilizada para el cálculo de tasa de nuevas contrataciones es la siguiente: $\frac{\sum \text{Total de altas por grupo de edad y sexo}}{\sum \text{Total de empleados por grupo de edad y sexo}} \times 100$ .		✓

**Ciberseguridad****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 128-131		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 128-131		

**GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016**

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	14,890 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.		
-------	---	---	--	--

**Ética Empresarial****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 66-73		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 66-73		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>Apoyo al emprendimiento</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 211 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 152-161		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 152-161		
<b>Diversidad e inclusión</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 209 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 104-110		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 104-110		
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 46-47, 95-96 Dos de nuestros consejeros, es decir, el 9% pertenecen al grupo de edad entre 30 y 50 años, y el resto (91%) son mayores de 50 años. Del total de consejeros 23% son mujeres y 77% hombres.	Inciso a. iii y b. iii: No proceden otros indicadores de diversidad para órganos de gobierno ni para empleados.	✓
<b>Digitalización</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 208 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 136-142		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 136-142		
<b>Financiamiento sostenible</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 212 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 162-164		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 162-164		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: CARTERA DE PRODUCTOS</b>				
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	p. 182-183		
<b>Cultura de riesgos</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 60-64		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 60-64		
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: CARTERA DE PRODUCTOS</b>				
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	p. 62-64		
<b>Gobierno corporativo</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 40-73		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 40-73		
<b>Huella medioambiental</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 211 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 166-183		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 166-183		
<b>GRI 301: MATERIALES 2016</b>				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 174	No procede el inciso a. ii ya que no utilizamos materiales renovables	✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	p. 171 b. No consumimos combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización. c. No consumimos calefacción ni vapor. d. En Santander no vendemos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor. 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. Asimismo, los consumos de los meses de noviembre y diciembre son estimados. 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 gas LP y energía eléctrica para el mes de diciembre 2021, así como de gas natural para los meses de noviembre y diciembre 2021. Las estimaciones se realizaron con base en las últimas facturas de consumo disponibles.	Inciso c iii consumo de refrigeración, no procede ya que los responsables de reportar los CyGEI provenientes del consumo de aires acondicionados y uso de refrigerantes serán las empresas que lleven a cabo la carga o mantenimiento de los mismo, aplicando la metodología establecida en el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones y CyGEI. (Ver documento Guía de Usuario Registro Nacional de emisiones RENE, pag.50 <a href="https://www.semamat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf">https://www.semamat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf</a> ) Esto se estableció así para evitar la duplicidad de datos reportados en el RENE. Por lo anterior y dado que en Santander México la recarga y mantenimiento al aire acondicionado se realiza por empresas contratistas no somos sujetos a reportar estos consumos.	✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 170 iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. El enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional, por lo que no afecta a la comparación con lo reportado en el año anterior. Se considera el año inmediato anterior (2020) como año base para los consumos de todos los contenidos.	El inciso a y b no contempla las emisiones fugitivas provenientes de refrigerantes en aires acondicionados, es decir, no procede ya que los responsables de reportar los CyGEI provenientes del consumo de aires acondicionados y uso de refrigerantes serán las empresas que lleven a cabo la carga o mantenimiento de los mismo, aplicando la metodología establecida en el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones y CyGEI. (Ver documento Guía de Usuario Registro Nacional de emisiones RENE, pag.50 <a href="https://www.semamat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623guia_rene.pdf">https://www.semamat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623guia_rene.pdf</a> ) Esto se estableció así para evitar la duplicidad de datos reportados en el RENE. Por lo anterior y dado que en Santander México la recarga y mantenimiento al aire acondicionado se realiza por empresas contratistas no somos sujetos a reportar estos consumos. c. No tenemos emisiones biogénicas de CO <sub>2</sub> .	✓

(102-55)

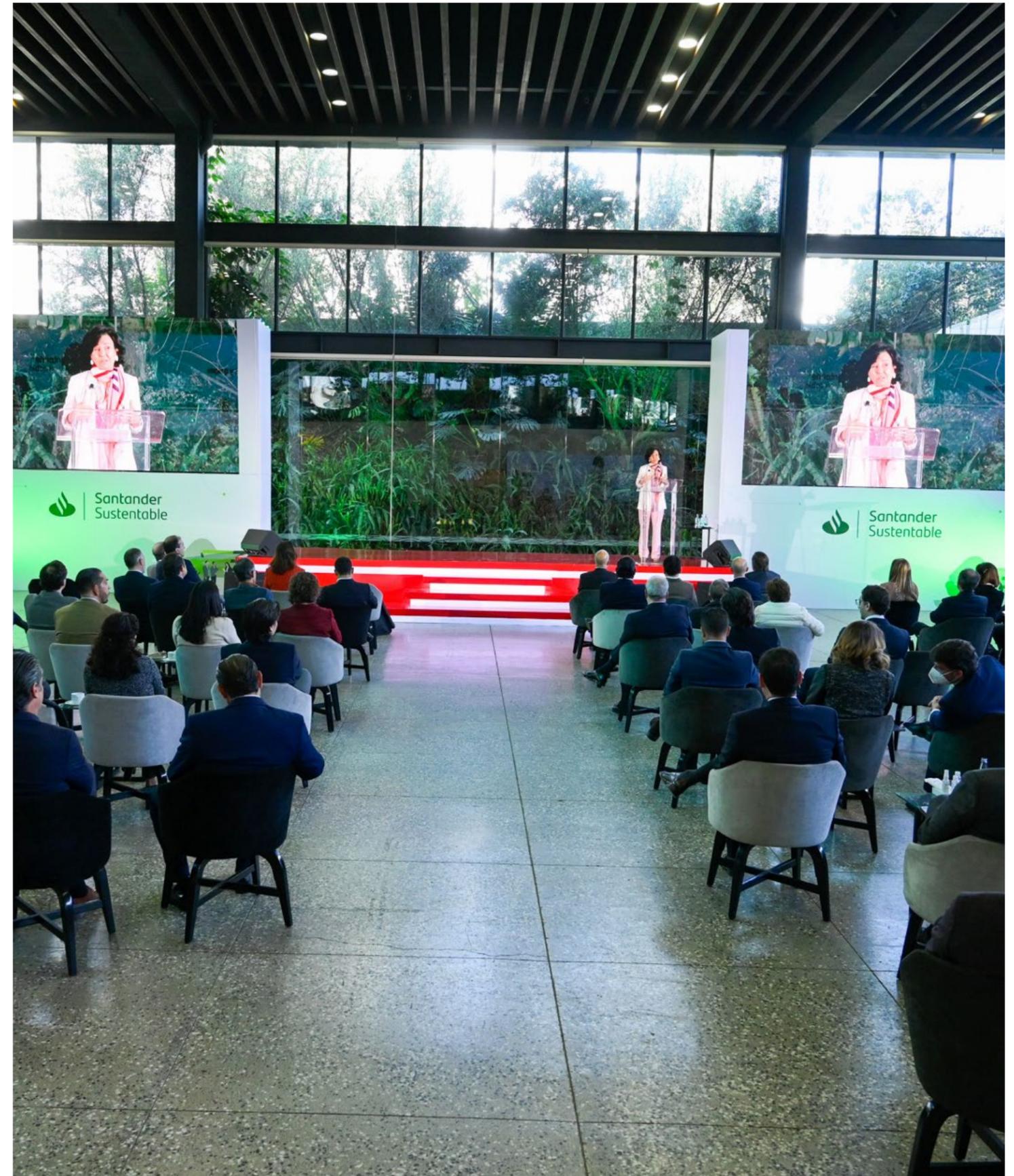
GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p.170 a. Se aplica el factor de emisión por la Comisión Reguladora de Energía (CRE), tomando en cuenta que este factor considera la generación de las centrales 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. c. No tenemos emisiones biogénicas de CO <sub>2</sub> . iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. El enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional, por lo que no afecta a la comparación con lo reportado en el año anterior. Se considera el año inmediato anterior (2020) como año base para los consumos de todos los contenidos.	b. 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.	✓
<b>GRI 306: RESIDUOS 2020</b>				
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	p. 175		
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	p. 175		
306-3	Residuos generados	p. 175		
<b>Inclusión financiera</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 208 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 152-161		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 152-161		
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: COMUNIDADES LOCALES</b>				
FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	p.154 Las sucursales se aperturan 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 1.17% durante el periodo de reporte. El 100% de las sucursales y kioskos Tuiio están disponibles en áreas de baja población o en zonas económicamente desfavorecidas. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región.		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario	p.157-159		✓
<b>Inversión en la comunidad</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 211 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 192-201		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 192-201		
<b>Proveeduría sostenible</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 212 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 175-177		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 175-177		
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016</b>				
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 175,177 Contamos con 192 proveedores significativos con evaluación en materia de derechos humanos. Los acuerdos y contratos de inversión significativa dentro de la cadena de suministro son los proveedores estratégicos para el Banco (homologados por Aquanima).		✓
<b>Salud y bienestar laboral</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 209 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 110-117		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 110-117		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 112, 114		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 114		
403-3	Servicios de salud en el trabajo	p. 112		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 113		
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 115-116		
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	p. 112-113		
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	p. 112, 114-115 Los trabajos de verificación se realizaron sobre los requerimientos de GRI Sustainability Reporting Standards para este contenido, no se validaron cifras ni se realizaron trabajos adicionales por los otros contenidos que se incluyen en esa página.		✓
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Información no disponible. Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.	



# Carta de Verificación

(102-56)



## Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sustentabilidad de 2021 identificados en el Informe de Banca Responsable 2021 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 2021 (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 2021, han sido presentados de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción “Esencial” de dichos Estándares.

### Indicadores de sustentabilidad

Los indicadores de sustentabilidad por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 se resumen a continuación:

102-1	Nombre de la organización
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
102-3	Ubicación de la sede
102-4	Ubicación de las operaciones
102-5	Propiedad y forma jurídica
102-6	Mercados servidos
102-7	Tamaño de la organización
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
102-9	Cadena de suministro
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
102-11	Principio o enfoque de precaución
102-12	Iniciativas externas
102-13	Afiliación a asociaciones
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta

PricewaterhouseCoopers, S. C. Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, C. P. 11580 Ciudad de México, T: (55) 5263 6000, [www.pwc.com/mx](http://www.pwc.com/mx)



102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
102-18	Estructura de gobernanza
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
102-40	Lista de grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva
102-42	Identificación y selección de grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-47	Lista de temas materiales
102-48	Reexpresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes
102-50	Periodo objeto del informe
102-51	Fecha del último informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
102-55	Índice de contenidos GRI
102-56	Verificación externa
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
302-1	Consumo energético dentro de la organización
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

(102-56)

(102-56)



403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
Guía Sectorial Servicios Financieros	
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (Former FS16)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el 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 de 2021 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2021 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

#### Criterio

El criterio utilizado por Banco Santander para preparar los indicadores de sustentabilidad son los Estándares del GRI y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción "Esencial" de dichos Estándares (en adelante "el Criterio") y se describen en la sección "Índice de contenidos GRI", en la página 232 del Informe de Banca Responsable 2021.

#### 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

3



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 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.

\*\*\*\*\*

4



### 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 2021 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio.<sup>1</sup>

PricewaterhouseCoopers, S.C.

C.P.C. José Vicente Güendulain

Ciudad de México

29 de abril de 2022

<sup>1</sup> El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México es responsabilidad de (los) sus directores. Nuestro trabajo no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier diferencia entre los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander sobre la cual se emitió el informe de aseguramiento o el informe de aseguramiento que se emitió y la información presentada en el sitio web.



### Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sustentabilidad de 2021 identificados en el Informe de Banca Responsable 2021 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 Sustainability Accounting Standards Board (SASB)” del Informe de Banca Responsable 2021 (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 2021, 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 el 31 de diciembre de 2021 se resumen a continuación:

Estándar SASB	Indicador	Parámetro de contabilidad
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, infrabancarizados o desatendidos.
BANCA COMERCIAL (FN-CB)	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.
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.
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 ORRETAJE (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 2021 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2021 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 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 Sustainability Accounting Standards Board (SASB)”, en la página 229 del Informe de Banca Responsable 2021.

#### Responsabilidades de la Administración de Banco Santander en relación con los indicadores de sustentabilidad

La Administración de Banco Santander es responsable de la preparación de los Indicadores de sustentabilidad y su presentación de conformidad con el Criterio. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sustentabilidad estén libres de error material debido a fraude o a error.

#### Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. Nuestra firma aplica la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y consecuentemente mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados respecto a cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales, así como requerimientos regulatorios y jurídicos aplicables.

#### Responsabilidades de los Profesionales Independientes en relación con el trabajo de aseguramiento

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre la presentación de los indicadores de sustentabilidad de conformidad con el Criterio, basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y la evidencia que hemos obtenido. Hemos ejecutado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board de la International Federation of Accountants. Esta norma requiere la planeación y ejecución de nuestro trabajo para obtener un aseguramiento limitado respecto si los indicadores sujetos a revisión están libres de error material.



Un trabajo de aseguramiento limitado involucra evaluar la adecuada aplicación del Criterio por parte de Banco Santander para la preparación de los indicadores de sustentabilidad, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en la presentación los indicadores de sustentabilidad, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las circunstancias y evaluar la presentación general de los indicadores de sustentabilidad. Un trabajo de aseguramiento limitado es substancialmente menor al alcance que un trabajo de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluyendo un entendimiento del control interno y los procedimientos llevados a cabo en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que llevamos a cabo fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron entrevistas, revisión de los procesos ejecutados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, pruebas sobre bases selectivas, así como comparar y conciliar los registros de soporte

Los procedimientos llevados a cabo en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza, oportunidad y son menos 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.

#### 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 2021 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio. <sup>1</sup>

PricewaterhouseCoopers, S.C.

C.P.C. José Vicente Güendulain

Ciudad de México

29 de abril de 2022

<sup>1</sup> El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México es responsabilidad de (los) sus directores. Nuestro trabajo no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier diferencia entre los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander sobre la cual se emitió el informe de aseguramiento o el informe de aseguramiento que se emitió y la información presentada en el sitio web.

