

Informe
Banca **Responsable**
2023





Índice de contenido

Grupo Santander (Global)	3	Clientes	41
Mensajes de la Administración	5	Experiencia y satisfacción del cliente	42
Carta del Director General de Grupo Financiero Santander México	6	Atención al cliente	43
Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México	7	Protección al cliente	44
Santander México	8	Inclusión financiera	45
Quiénes somos	8	Educación financiera	47
Cultura corporativa	8	Cadena de valor	48
Nuestros comportamientos corporativos	9	Diversidad, equidad e inclusión	49
Nuestra estrategia de Banca Responsable	10	Derechos humanos	53
Avance en los compromisos públicos	12	Compras responsables	54
Fortalecimiento de la estrategia de Banca Responsable	12	Comunidades resilientes	55
Gobernanza de Banca Responsable	13	Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento	57
Gestión de riesgos ESG	15	Otros programas de apoyo a la comunidad	57
Estrategia	16	Gobernanza y gestión transparente	60
Métricas	18	Gobierno corporativo	61
Adaptación y mitigación del cambio climático	19	Gestión de riesgos	69
Alineación de carteras para ser Net Zero en 2050	20	Cultura, transparencia y ética empresarial	71
Gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático	21	Privacidad, protección de datos y ciberseguridad	74
Gestión ambiental	25	Logros 2023	76
Finanzas Sostenibles	28	Databook: nuestro desempeño en números	77
Nuestra gente	32	Ambiental	78
Nuestro equipo	33	Social	80
Atracción, retención y desarrollo de talento	34	Gobernanza y gestión transparente	86
Aprendizaje y capacitación	36	Anexos	88
Salud y bienestar laboral	38	Acerca de este Informe	101
Clima laboral y estrategia de escucha	40	Índice de contenidos GRI	103
Prácticas laborales	40	Índice de contenidos SASB	120
		Índice de Pacto Mundial	122
		Revisión independiente	123



Grupo Santander (Global)



'La banca responsable sustenta nuestro modelo de negocio. Solo lograremos crear valor si contamos con el mejor equipo, con una gobernanza sólida y actuamos de manera responsable.' ➡

Ana Botín
Presidenta Ejecutiva

Para más información, consulta el **Informe Anual 2023** de Grupo Santander:

- Modelo de negocio y estrategia ➡
- Resultados 2023 ➡
- Banca Responsable ➡



Nuestra estrategia de sostenibilidad define a nivel Grupo Santander 15 compromisos públicos para concentrar nuestros esfuerzos, recursos y capacidades en aquellas áreas donde tenemos un mayor impacto. El avance de Grupo¹ en estos compromisos se resume a continuación:

La contribución de Santander México al cumplimiento de estos compromisos se detalla en el capítulo **'Nuestra estrategia de Banca Responsable'**.

Compromisos públicos de Grupo Santander

	Grupo Santander			Objetivo	
	2021	2022	2023		
Financiación verde desembolsada y facilitada (acumulada) (miles de millones de euros) ²	65.7	94.5	114.6	120 bn € para 2025 220 bn € para 2030	
Activos bajo gestión de Inversión Socialmente Responsable (miles de millones de euros)	27.1	53.2	67.7	100 bn € para 2025	
Electricidad utilizada procedente de fuentes de energía renovables ³	75%	88%	97%	100% para 2025	
Eliminación gradual de financiación de energía eléctrica y minería relacionadas con el carbón térmico (miles de millones de euros)	7	5.9	4.9	0€ para 2030	
Intensidad de emisiones de la cartera de generación de energía eléctrica ^{4,5}	0.19	----->		0.11 tCO ₂ e/MWh para 2030	
Emisiones absolutas de la cartera de energía (petróleo y gas) ⁴	27.43	----->		16.98 mtCO ₂ e para 2030	
Intensidad de emisiones de la cartera del sector de la aviación ⁴	97.21	----->		61.71 gCO ₂ e/ RPK para 2030	
Intensidad de emisiones de la cartera del sector del acero ⁴	1.36	----->		1.07 tCO ₂ e/ tS para 2030	
Nuevo objetivo 2023 Intensidad de emisiones de la cartera de fabricación de automóviles	138	----->		103 gCO ₂ /vkm para 2030	
Nuevo objetivo 2023 Intensidad de emisiones de la cartera de préstamos para automóviles ⁶		137	----->	75-89 gCO ₂ e/vkm para 2030	
Mujeres en puestos directivos senior (%) ⁷	26.3%	29.3%	31.4%	35% para 2025	
Equidad salarial de género ⁸	1%	1%	0%	0% para 2025	✓
Personas empoderadas financieramente (acumuladas) (millones) ⁹	7.5	11.8		10 mn para 2025	✓
Nuevo objetivo 2023 Personas incluidas financieramente (acumuladas) (millones) ¹⁰			1.8	5 mn entre 2023-2025	
Nuevo objetivo 2023 Inversión para promover educación, empleo y emprendimiento (millones de euros)			105	400 mn € entre 2023-2026	

- 1 Grupo hace referencia a Grupo Santander, entendiendo la matriz con operaciones a nivel global, de la cual forma parte Santander México.
- 2 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. Datos preliminares, ya que las tablas de clasificación definitivas para 2023 no estaban disponibles en la fecha de cierre de la redacción del Informe Anual 2023 de Grupo Santander. Esta información se actualizó en el último Climate Finance Report de Grupo Santander.
- 3 En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El objetivo considera los 10 principales países en los que opera Grupo Santander.
- 4 Las cifras mostradas son las últimas disponibles a la fecha de cierre de la redacción del Informe Anual 2023 de Grupo Santander. Esta información se actualizó en el último Climate Finance Report de Grupo Santander. Se ha utilizado la metodología de cálculo interna de Banco Santander, basada en el Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Véase más información en sección 2 del Informe Anual 2023 de Grupo Santander 'Apoyo a la transición a una economía verde'.
- 5 En el informe anual 2021 de Grupo Santander y en el informe sobre financiación climática, el cálculo de las emisiones financiadas en 2019 de la cartera de generación de energía incluía las garantías y otras exposiciones fuera de balance que no

- suponen financiación directa de emisiones. Dado que, según la norma PCAF, dicha exposición no debe incluirse si su factor de atribución es 'sobresaliente', hemos reformulado la intensidad de las emisiones de referencia para 2019 reduciéndola de 0.23 a 0.21. El objetivo y la ambición climática se mantienen para este sector.
- 6 Préstamos al consumo para la adquisición de coches de pasajeros en Europa, que cubre una significativa mayoría de la exposición.
- 7 A nivel Grupo Santander, las posiciones de nivel directivo senior representan el 1% de la plantilla total de Grupo Santander.
- 8 La equidad salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel. A nivel Grupo Santander, el dato a cierre de año es 0.44%. Una vez cumplido el objetivo marcado (con dos años de antelación), el Grupo asume el objetivo de mantener a futuro un ratio de equidad salarial que esté en línea con las mejores prácticas del mercado.
- 9 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.
- 10 Los 5 millones de personas adicionales incluyen personas no bancarizadas, insuficientemente bancarizadas y financieramente vulnerables que reciben soluciones financieras personalizadas de acceso y financiación.

■ Objetivo acumulado
 ✓ Compromiso alcanzado



Mensajes de la Administración



**Carta del Director
General** de Grupo
Financiero Santander
México [↗](#)

Carta de la Presidenta
del Consejo de
Administración de
Santander México [↗](#)



Carta del Director General de Grupo Financiero Santander México

GRI 2-22



En 2023, Santander México continuó consolidándose como líder en materia de sostenibilidad y Banca Responsable en el sector financiero del país. Este resultado es producto del gran compromiso de nuestros colaboradores, la gestión estratégica de nuestro Consejo de Administración y de nuestra incesante motivación por contribuir a la agenda de desarrollo sostenible y al progreso de las personas y de las empresas.

Como parte de nuestro compromiso de trabajar por un futuro más sostenible para todos, en 2023 fortalecimos nuestra gobernanza de Banca Responsable.

En 2023 fortalecimos nuestra estructura de gobierno corporativo en temas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) con la incorporación de nuestra *Chief Sustainability Officer*. Este cambio será fundamental para potenciar aún más las iniciativas que se llevan a cabo en distintas áreas del Banco relacionadas con la sostenibilidad, así como para llevar nuestra estrategia de Banca Responsable al siguiente nivel en 2024.

En Santander México, reconocemos que la transparencia es responsabilidad de todos.

Una de nuestras prioridades es reportar nuestros avances y desempeño en materia de sostenibilidad de forma precisa, comparable y trazable a todos nuestros grupos de interés. Durante el 2023 seguimos movilizando nuestra cartera de financiamiento sostenible. Así, el 50% del volumen de las transacciones de bonos en los que participamos fueron etiquetados ESG, en comparación

con 32% en el 2022. De igual forma, estamos muy orgullosos de nuestra estrategia integral de inversión social enfocada en atender la educación superior, el emprendimiento y la empleabilidad a través de Santander Universidades, en incrementar la inclusión financiera con nuestra iniciativa Tuiio, así como el apoyo a la comunidad a través de nuestro "Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander" y otras iniciativas sociales.

Nuestras acciones se ven reflejadas en grandes logros y reconocimientos para Santander México; entre ellos, me emociona comunicar que en 2023 fuimos incluidos en el "Sustainability Yearbook" de S&P, por tercer año consecutivo.

Durante el último año hemos demostrado que no solo hablamos de sostenibilidad y Banca Responsable, sino que actuamos con determinación para hacerla realidad.

En el tema de diversidad, equidad e inclusión, continuamos implementando programas y capacitaciones para que cada vez más mujeres alcancen posiciones de liderazgo dentro de Santander México. Esto se ha traducido en avances concretos; al cierre de 2023, alcanzamos un 25% de mujeres en puestos de alta dirección, un aumento de cinco puntos porcentuales en comparación con 2022 y lo que nos acerca a nuestro objetivo de alcanzar que el 35% de los puestos de la alta dirección estén ocupados por mujeres para el 2025.

Los logros que hemos alcanzado son una prueba irrefutable de nuestra capacidad para innovar en prácticas

más sostenibles y de nuestra voluntad de seguir construyendo un mundo mejor. Agradezco a nuestros colaboradores, inversionistas, clientes, proveedores y comunidades en las que operamos; la participación y las acciones de todos han sido fundamentales para continuar ofreciendo productos y servicios financieros, a la vez de hacerlo de manera sostenible. Los invito a consultar nuestro progreso y los logros en materia de sostenibilidad alcanzados en 2023 a lo largo del presente informe.

Hacia adelante, nuestra transformación en materia ESG solo se intensificará, pues no es solo una responsabilidad, sino una oportunidad para construir un México más incluyente y sostenible.

Juntos, sigamos construyendo una historia de éxito.

Felipe García Ascencio
Director General de Grupo Financiero Santander México



Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México



En Santander México sabemos la importancia que representa ser un banco responsable, porque es fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes, inversionistas, colaboradores y proveedores, así como para garantizar la estabilidad financiera, promover la sostenibilidad y el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos.

La incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés), tanto en nuestra operación como en la toma de decisiones, es un paso necesario para el cumplimiento de nuestra misión y para contribuir al progreso de nuestro país de manera sostenible. Así, estamos convencidos de que nuestra responsabilidad va más allá, por lo que alineamos nuestras actividades con las mejores prácticas, con lo que buscamos generar un impacto positivo y sostenible en el entorno y la sociedad.

En Santander México estamos comprometidos con alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad.

Desde el Consejo de Administración, continuamos impulsando la adopción de prácticas de financiamiento e inversión responsable y el desarrollo de productos y servicios financieros que reflejen nuestros valores y compromiso de movilizar, a nivel Grupo, 120 mil millones de euros para la lucha contra el cambio climático para 2025.

Somos conscientes de que nuestro impacto socioambiental va más allá de nuestras operaciones directas y que también se extiende a nuestra cartera de clientes.

Por esta razón, estamos convencidos de que la gestión de nuestras emisiones es esencial para la construcción de un futuro sostenible, para el progreso de nuestros clientes y para el éxito a largo plazo de nuestro banco.

La inclusión y la educación financiera son una piedra angular de nuestra estrategia de Banca Responsable.

Nuestro esfuerzo continuo por impulsar la inclusión financiera se refleja en la ampliación y diversificación de nuestros servicios y productos, diseñados para ofrecer soluciones que fomenten la igualdad de oportunidades y el empoderamiento económico de todos los segmentos de la población. Así, en Santander México aspiramos a ser socios en la vida financiera de nuestros clientes, guiándoles hacia la estabilidad y el desarrollo de su bienestar económico.

Nuestra estrategia de Banca Responsable es un compromiso que guía con una gobernanza sólida y que nos permite trabajar desde hoy en el cumplimiento de nuestros objetivos en materia de sostenibilidad de mediano y largo plazo. Así, hemos implementado políticas claras y rigurosas de riesgo y cumplimiento para asegurarnos de que todas nuestras operaciones y decisiones se tomen con la debida diligencia y con una consideración cuidadosa de sus impactos.

De igual forma, como lo hemos hecho por más de 10 años, continuamos avanzando en nuestro compromiso de realizar nuestras actividades apegadas a los principios del Pacto Mundial. Este año hemos alcanzado avances y logros importantes en nuestra estrategia, pero

reconocemos que el camino hacia la excelencia en materia de Banca Responsable es un viaje continuo, y estamos comprometidos a avanzar en esta dirección con la colaboración activa de todos nuestros grupos de interés.

Muchas gracias a todos los que han sido parte de este viaje, especialmente a nuestros clientes por confiar en nosotros para acompañarlos en su vida financiera, y a nuestros colaboradores, por su dedicación y por incorporar nuestros valores en cada tarea que realizan.

Con su apoyo, estamos seguros de que enfrentaremos exitosamente los retos y aprovecharemos las oportunidades que nos esperan, con la confianza de que cada paso que damos es un paso hacia un futuro más sostenible y responsable.

Desde el Consejo de Administración de Santander México mantenemos nuestro compromiso de ser un banco que no solo se enfoca en el negocio, sino que también contribuye de manera positiva al cuidado del medio ambiente y al desarrollo y progreso de la sociedad a la que servimos.

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



Santander México



Quiénes somos

GRI 2-6

Somos una institución de banca múltiple, que ofrece distintos productos y servicios financieros personalizados a las necesidades de nuestros clientes en todo el territorio mexicano. Nuestros segmentos de clientes incluyen a personas físicas con ingresos altos y medios; PyMES y grandes empresas; y servicios financieros integrales para personas físicas con bajos ingresos en México. A través de nuestra plataforma, ofrecemos servicios de:

- **Banca Comercial**
 - Depósitos y transacciones
 - Crédito
 - Seguros

- **Banca Corporativa y de Inversión**
 - Financiamiento
 - Servicios

Conoce más acerca de [nuestros productos y servicios](#). ➔

Cultura corporativa

The Santander Way, nuestra cultura corporativa, nos permite crear valor para todos nuestros grupos de interés, incluyendo clientes, colaboradores, accionistas y comunidades, entre otros.



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



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





Nuestros valores

Sencillo

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

Personal

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

Justo

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

En 2023, Grupo Santander entró en una nueva fase de rentabilidad y crecimiento sostenible. Así, se integraron tres principios al modelo de negocio y cultura corporativa:

Think Value	Generando valor a lo largo del ciclo con un crecimiento medio anual a doble dígito.
Think Customer	Crear un banco digital con sucursales con productos y servicios personalizados para aumentar nuestra base de clientes.
Think Global	La mejor experiencia del cliente aprovechando nuestra escala mundial y local, nuestra red y nuestras capacidades tecnológicas globales para acelerar el crecimiento rentable.

Nuestros comportamientos corporativos

T	Think Customer Cuido la relación con mis clientes y doy lo mejor de mí para conseguir su confianza y fidelidad.
E	Embrace Change Afronto nuevos desafíos y busco nuevas formas de hacer las cosas como una oportunidad para crecer.
A	Act Now Tomo la iniciativa con responsabilidad, y gestiono los riesgos, haciendo siempre las cosas de manera sencilla.
M	Move together Promuevo la colaboración y trabajo junto a mis compañeros para alcanzar objetivos comunes.
S	Speak up Expreso mis ideas e inquietudes, y escalo cualquier problema o riesgo, creando un entorno de respeto y confianza. Me siento cómodo recibiendo y dando feedback.





Nuestra estrategia de **Banca Responsable**



Nuestra estrategia de Banca Responsable es la estrategia de sostenibilidad a través de la cual contribuimos al progreso de las personas y las empresas.



En Santander México implementamos la estrategia de Banca Responsable del Grupo para obtener directrices homologadas a nivel global mientras creamos un impacto significativo de manera local.

A nivel Grupo, se han definido tres principales prioridades dentro de nuestra agenda de Banca Responsable:

Prioridad	Acción
E Apoyar la transición hacia una economía baja en carbono	<ul style="list-style-type: none"> → Apoyar a los clientes y trabajar con ellos para acelerar su transición y desarrollar la mejor propuesta posible de financiación e inversión sostenible. → Avanzar en la descarbonización de nuestras carteras financieras para llegar a las cero emisiones netas de carbono en 2050, sin dejar de lado otros objetivos ambientales.
S Promover el crecimiento inclusivo	<ul style="list-style-type: none"> → Promover el bienestar de los empleados y la igualdad de trato y oportunidades para todos. → Apoyar la inclusión y la salud financiera, promoviendo el acceso a los productos y servicios e impulsando la educación financiera. → Fomentar la transparencia de la información y la privacidad de los datos del cliente. → Apoyar la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.
G Gobernanza y cultura sólidas en toda la organización	<ul style="list-style-type: none"> → Promover la cultura, la conducta y el comportamiento ético, todo según The Santander Way, y de acuerdo con nuestros valores Sencillo, Personal y Justo. → Seguir integrando los criterios ESG en el gobierno y en nuestras principales actividades, así como reforzar las capacidades de todos los equipos incluyendo los negocios, gestión de riesgos y controles de calidad de la información de sostenibilidad.

Nuestra estrategia de Banca Responsable busca:

- Apoyar el crecimiento del negocio
- Satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés
- Incrementar la resiliencia de Grupo Santander mediante una sólida gestión de riesgos, la protección de datos y privacidad, la transparencia, una cultura vibrante y un claro gobierno.

Nuestros objetivos de sostenibilidad son coherentes con el enfoque de Grupo Santander:

Think Value

Think Customer

Think Global

Por lo que, nuestra estrategia de Banca Responsable contribuye a los objetivos del modelo de negocio:

1. Crear valor para los accionistas.
2. Ser el socio que elijan nuestros clientes en su transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono y respaldar su inclusión financiera.
3. Utilizar nuestra escala y nuestro liderazgo local para hacer frente a los retos globales en los mercados donde operamos.





Avance en los compromisos públicos

Como miembros fundadores de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), continuamos monitoreando nuestro avance con respecto a los objetivos de Banca Responsable definidos por Grupo Santander.

Compromisos públicos de Grupo Santander	Objetivo	Santander México		
		2022	2023	
Mujeres en puestos directivos senior ¹¹	35% para 2025	20%	25%	
Equidad salarial de género ¹²	0% para 2025	0.8%	-1%	
Electricidad a partir de fuentes renovables ¹³	100% para 2025	100%	100%	✓
Personas empoderadas financieramente (acumuladas) (millones) ¹⁴	10 mn para 2025	1.7 ¹⁵	No aplica debido a que se cumplió la meta en el 2022	✓
Personas incluidas financieramente (acumuladas) (millones) ¹⁶	5 mn entre 2023-2025	No aplica debido a que la meta se estableció en 2023	0.08	
Inversión para promover educación, empleo y emprendimiento (millones de euros)	400 mn € entre 2023-2026	No aplica debido a que la meta se estableció en 2023	7.30 ¹⁷	

■ Objetivo acumulado
 ✓ Compromiso alcanzado

11 A nivel Grupo Santander, las posiciones de nivel directivo senior representan el 1% de la plantilla total.

12 La equidad salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel. A nivel Grupo Santander, el dato a cierre de año es 0.44%. Una vez cumplido el objetivo marcado (con dos años de antelación), el Grupo asume el objetivo de mantener a futuro un ratio de equidad salarial que esté en línea con las mejores prácticas del mercado.

13 El consumo de energía eléctrica se considera renovable por la compra de certificados que cubren la totalidad de la energía eléctrica consumida.

14 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.

15 La cifra reportada corresponde a la contribución de Santander México al objetivo definido por Grupo Santander.

16 Los 5 millones de personas adicionales incluyen personas no bancarizadas, insuficientemente bancarizadas y financieramente vulnerables que reciben soluciones financieras personalizadas de acceso y financiación.

17 El dato presentado se encuentra convertido de pesos mexicanos, utilizando un tipo de cambio de 0.052198033 euros/peso mexicano al 1 de diciembre de 2023.

En 2023, seguimos:



Siendo carbono neutro en nuestras operaciones^A.



Garantizando la eliminación del plástico de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios.



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

Fortalecimiento de la estrategia de Banca Responsable en Santander México

En Santander México, implementamos nuestra estrategia de sostenibilidad al gestionar cada tema material a través de cuatro pilares:

GOBERNANZA DE BANCA RESPONSABLE ↗	GESTIÓN DE RIESGOS ESG ↗	ESTRATEGIA ↗	MÉTRICAS ↗
Contamos con un modelo de gobernanza robusto mediante el cual diferentes órganos de gobierno y responsables monitorean la gestión de nuestros temas materiales.	Identificamos, analizamos, priorizamos y gestionamos nuestros riesgos, oportunidades e impactos ESG a través de procedimientos y protocolos definidos en nuestras operaciones y portafolio.	Contamos con una estrategia para impulsar el desempeño de cada tema material, incluyendo proyectos, iniciativas y acciones prioritarias a corto, mediano y largo plazo.	Definimos indicadores clave de desempeño para dar seguimiento a la gestión de nuestros temas materiales.

A Reducimos nuestras emisiones de alcance 1 y 2 y el remanente es compensado a través de la compra de certificados de reducción de emisiones desde 2020.



GOBERNANZA DE BANCA RESPONSABLE

GESTIÓN DE RIESGOS ESG

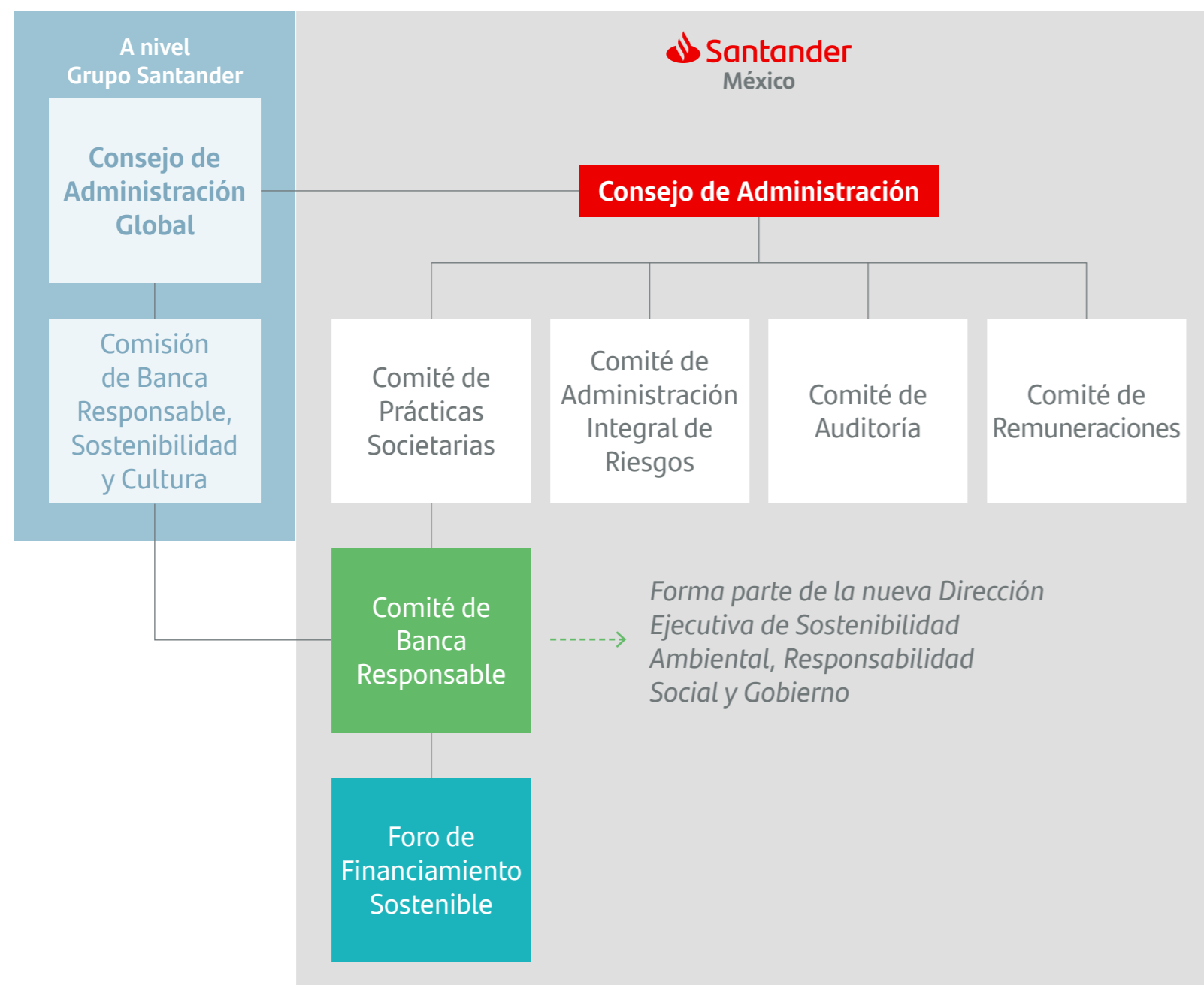
ESTRATEGIA

MÉTRICAS

Estructura de gobierno

Nuestra estructura de gobierno corporativo es clave para identificar, medir, mejorar y reportar nuestro desempeño ESG. Está compuesta por órganos de gobierno que actúan desde Grupo, así como una estructura organizacional específica para Santander México.

Organigrama de Banca Responsable



A nivel Grupo:

Consejo de Administración Global

Máximo órgano de gobierno

Funciones	Supervisa los avances en la estrategia de Banca Responsable a nivel global y es responsable de aprobar todas las políticas relacionadas con esta estrategia. Cada año, informamos al Consejo acerca de nuestras iniciativas, logros y compromisos más relevantes en materia de sostenibilidad.
Periodicidad	En 2023, el Consejo revisó y evaluó temas ESG, incluyendo la gestión del cambio climático, en siete reuniones.

Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura

Órgano al que reporta	Consejo de Administración Global
Funciones	Apoya al Consejo en el monitoreo y supervisión de la estrategia de sostenibilidad a nivel global. Asimismo, se coordina con otros Comités, incluyendo el Comité de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento y el Comité de Auditoría, con el fin de evaluar e implementar políticas ESG, incluyendo temas de riesgos, controles y divulgación de información.
Periodicidad	En 2023, esta Comisión revisó temas relacionados con el cambio climático y la transición verde en cinco sesiones.





A nivel local en Santander México:

Comité de Banca Responsable

Órgano al que reporta	Comité de Prácticas Societarias
Funciones	<p>Es el encargado de dar seguimiento y supervisar la ejecución de la estrategia de sostenibilidad en Santander México. Su objetivo es implementar la agenda de Banca Responsable y garantizar un buen gobierno corporativo, relaciones justas y transparentes con colaboradores y clientes, contribuciones positivas a la comunidad y negocios amigables con el medio ambiente, sin descuidar la salud y estabilidad financiera.</p> <p>Así mismo, el Comité de Banca Responsable revisa que los lineamientos en temas de sostenibilidad dictados por el Consejo de Administración Global se implementen localmente.</p> <p>Entre sus demás funciones, se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Monitorear la reputación corporativa en materia de sostenibilidad. → Analizar y reportar a los grupos de interés acerca de sus expectativas e intereses. → Supervisar la implementación de la estrategia en la operación y cadena de valor, fortaleciendo procesos en áreas clave para la gestión de temas ESG. → Colaborar con otros comités, foros y áreas del Banco en relación con prácticas de sostenibilidad, así como gestión de riesgos y oportunidades ESG. → Dar seguimiento a los indicadores clave de desempeño y métricas establecidas a nivel local y global.
Periodicidad	Reuniones trimestrales.
Miembros	<p>Es presidido por el Director General de Santander México.</p> <p>En 2023, creamos una nueva dirección ejecutiva de Sostenibilidad Ambiental, Responsabilidad Social y Gobierno (Chief Sustainability Officer, CSO), que lidera la estrategia de Banca Responsable en Santander México. A partir de este año, el Comité de Banca Responsable pertenece a la dirección de sostenibilidad.</p> <p>Las principales áreas participantes son las direcciones de sostenibilidad (CSO), asuntos públicos, administración y finanzas, riesgos, recursos corporativos y recuperaciones, auditoría, recursos humanos e inclusión financiera. Asimismo, participan la Red Comercial y Corporate Investment Banking.</p>

Foro de Financiamiento Sostenible

Órgano al que reporta	Comité de Banca Responsable
Funciones	El Foro de Financiamiento Sostenible se encarga de identificar y etiquetar las operaciones de negocio, los productos y los servicios de la Banca Comercial para analizar y discutir sobre la consistencia con las taxonomías de Grupo e inclusión en la cartera verde o sostenible de Santander México. También da seguimiento a las estrategias y propuestas de negocio que promueven soluciones de financiamiento para nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono.
Periodicidad	Mensual
Miembros	El Foro pertenece a la Red comercial y de Banca de Empresas donde los principales participantes son las direcciones de negocio (Estrategia Comercial, Corporate Investment Banking, PyMEs, Banca de Empresas, Instituciones y Banca Privada), direcciones de riesgos y CSO.

Para conocer más sobre cómo nuestro gobierno corporativo se enfoca en la gestión del cambio climático, consulta nuestro capítulo de '[Adaptación y mitigación del cambio climático](#)'.

Políticas de Banca Responsable

GRI 2-23, 2-24

Para dar soporte a las funciones y actividades de nuestros órganos de gobierno en materia de sostenibilidad, contamos con políticas y procedimientos clave que establecen nuestros lineamientos y compromisos ESG, así como las conductas esperadas en el tema.

Nuestras políticas se pueden consultar a lo largo de este informe para conocer la gestión de los diferentes temas relevantes para nuestra organización y grupos de interés, incluyendo la diversidad, equidad e inclusión, la seguridad de la información y la salud de nuestros colaboradores, entre otros.

Políticas que respaldan la estrategia de sostenibilidad de Grupo Santander

Código General de Conducta ↗	Encuentra más detalle en nuestro capítulo de ' Cultura, transparencia y ética empresarial '.
Política de Banca Responsable y Sostenibilidad ↗	Describe nuestros principios de sostenibilidad, compromisos, objetivos y estrategia para generar valor a largo plazo para nuestros grupos de interés. En 2023, se integró la Política de Derechos Humanos con el fin de proteger los derechos humanos a lo largo de nuestra cadena de valor.
Política Corporativa de Cultura ↗	Garantiza una cultura corporativa sólida y coherente a nivel global.
Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático (ESCC, por sus siglas en inglés) ↗	Encuentra más detalle en nuestro capítulo de ' Adaptación y mitigación del cambio climático '.



SASB FN-CB-410a.2

Nuestra cultura de riesgos forma parte de The Santander Way mediante la cual priorizamos una gestión de riesgos integral, incluyendo factores medioambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones.

- Riesgo de crédito
- Riesgo de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo estructural
- Riesgo operacional
- Riesgo de crimen financiero
- Riesgo de modelo
- Riesgo reputacional
- Riesgo estratégico

Factores de riesgo ESG

Reconocemos que diferentes riesgos medioambientales, sociales y de gobernanza pueden tener un impacto en las categorías de riesgo existentes (por ejemplo, crédito, mercado, liquidez y estructural, entre otros). Esta sección se centra en la inclusión de los factores de riesgo ESG dentro de nuestro modelo de riesgos. Para más información acerca de este modelo y de la cultura Risk Pro, consulta el capítulo 'Gestión de riesgos'.



Para detectar, evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades ESG, nos enfocamos en:

	Factor de riesgo ESG		
	Ambiental	Social	Gobernanza
¿Cómo se incluye en la cultura de riesgos?	Consideramos riesgos y oportunidades climáticas y medioambientales que pueden influenciar nuestra estrategia y transición hacia cero emisiones netas para 2050.	Integramos prácticas sociales responsables con nuestros grupos de interés, incluyendo clientes, colaboradores y proveedores, entre otros. Implementamos rigurosamente nuestras políticas y procedimientos con base en las mejores prácticas a nivel internacional.	Robustecemos nuestra estructura de gobierno corporativo e incluimos análisis de riesgos para evaluar la gobernanza de nuestros clientes.
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de controles, herramientas y análisis de materialidad para identificar y mitigar los riesgos ESCC por sector de nuestra cartera de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de iniciativas, proyectos y programas para crear un ambiente laboral seguro, saludable e incluyente, minimizando riesgos sociales en nuestra plantilla laboral. • Aplicación de un cuestionario de riesgos con criterios ESG para proveedores. • Escucha activa de clientes y evaluación continua de sus niveles de satisfacción para detectar nuevos riesgos y oportunidades de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la nueva posición de CSO. • Revisión y actualización periódica de nuestras políticas, con el fin de establecer lineamientos y procedimientos claros y transparentes para la gestión de nuestros temas materiales.
Detalle	Consulta el capítulo de: → 'Adaptación y mitigación del cambio climático'.	Consulta los capítulos de: → 'Nuestra gente' → 'Cadena de valor'	Consulta los capítulos de: → 'Gobernanza de Banca Responsable' → 'Gobernanza y gestión transparente'



Desde 2019, hemos fortalecido nuestra estrategia de sostenibilidad con el fin de cumplir con nuestra ambición de alcanzar cero emisiones netas de carbono para 2050 y otros compromisos públicos:

2009	2010	2012	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Adhesión a los Principios de Ecuador.	Publicación del primer Informe Anual de Sostenibilidad de Santander México bajo el Global Reporting Initiative.	Adhesión al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas.	Inclusión de los riesgos climáticos en ejercicios de evaluación de riesgo (Top Risk). Creación de la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura desde Grupo Santander y transversalmente en sus diferentes geografías. Creación de equipos con enfoque ESG en las áreas de Wealth Management y Riesgos.	Creación del equipo de ESG Solutions Global en Santander Corporate Investment Banking (SCIB). Lanzamiento de los compromisos públicos de Banca Responsable. Miembros fundadores de los Principios de Banca Responsable. Adhesión al Collective Commitment on Climate Action.	Primer año de ser carbono neutro en nuestras operaciones ^A . Creación del Comité de Banca Responsable en Santander México. Miembros del Sustainability Yearbook 2021 de S&P. Publicación de los planes de descarbonización para los sectores materiales.	Fortalecimiento de nuestro plan de acción y creación de un manual de indicadores clave de desempeño para impulsar la calidad de nuestro reporte ESG. Miembro del Sustainability Yearbook 2022 de S&P. Miembros de Glasgow Financial Alliance for Net Zero. Miembros fundadores de Net Zero Banking Alliance. Establecimiento de la ambición de ser Net Zero para 2050. Desarrollo de la taxonomía interna: Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles. Publicación del primer Informe Anual de Sostenibilidad de Santander México bajo estándares SASB.	Actualización de nuestro sistema de gestión de información con el fin de mejorar la eficiencia, precisión y trazabilidad de las métricas ESG. Creación del Foro de Financiamiento Sostenible en Santander México. Miembro del Sustainability Yearbook 2023 de S&P. Creación de un Equipo Global de Finanzas Verdes para integrar las finanzas sostenibles en todas las áreas comerciales.	Diagnóstico de nuestra estrategia de cambio climático bajo los principios de TCFD ¹⁸ . Incorporación de la nueva dirección CSO. Miembro del Sustainability Yearbook 2024 de S&P.

Aplicable a Grupo Santander, incluyendo a Santander México.

Específico para Santander México.

A Reducimos nuestras emisiones de alcance 1 y 2 y el remanente es compensado a través de la compra de certificados de reducción de emisiones desde 2020.

18 Desde julio de 2023, el International Sustainability Standards Board (ISSB) anunció que durante el 2024 asumirá la responsabilidad de monitorear el cumplimiento de las directrices del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En 2023, iniciamos el diagnóstico de nuestra estrategia climática con el fin de definir siguientes pasos durante 2024.



Actualización del estudio de materialidad

Buscamos mantener nuestra estrategia de sostenibilidad actualizada frente a las necesidades de nuestros grupos de interés para gestionar y reportar nuestro desempeño y objetivos. Por esto, en 2023 actualizamos nuestro estudio de materialidad con el fin de visualizar los riesgos, oportunidades e impactos más relevantes en nuestras operaciones y cadena de valor. Los temas materiales actualizados forman parte de nuestros procesos de gestión de riesgos ESG.

Metodología

GRI 3-1

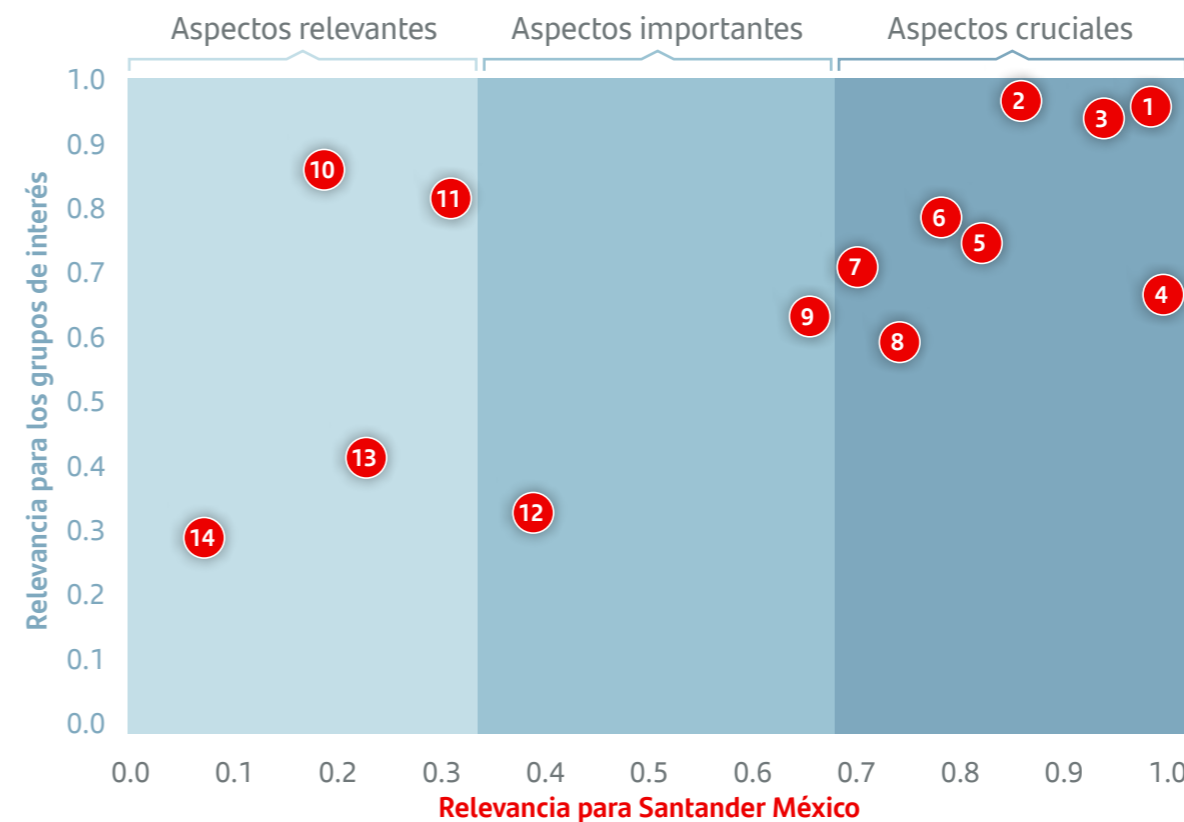
El proceso que seguimos para identificar y priorizar nuestros temas materiales consiste en:

1. Identificación y mapeo de nuestros grupos de interés.
2. Análisis de información y de las prioridades para cada uno de los grupos de interés identificados (colaboradores, clientes, Organizaciones de la Sociedad Civil, Autoridades, Reguladores/Supervisores, proveedores, inversionistas y accionistas de Grupo) a través de encuestas, índices, cuestionarios y estándares de sostenibilidad. Se incluyeron tendencias ESG del sector financiero, así como regulaciones aplicables en México y a nivel internacional.
3. Identificación y análisis de las prioridades internas, objetivos ESG y estrategia de sostenibilidad de Santander México.
4. Análisis y alineación con los temas materiales de Grupo Santander.
5. Desarrollo y validación de la matriz de materialidad. Con el fin de mantener la precisión y objetividad del estudio, se utilizó una herramienta de inteligencia artificial para procesar la información de Santander México y nuestros grupos de interés.
6. A través de este análisis, se identificaron 14 asuntos materiales priorizados de acuerdo con la importancia e impacto (reales o potenciales) dentro y fuera del Banco.

Listado de temas materiales

GRI 3-2

1	Cambio climático y emisiones en la cartera
2	Cultura, transparencia y ética empresarial
3	Derechos humanos, diversidad e inclusión
4	Educación e inclusión financiera
5	Financiamiento sostenible y diseño de productos ESG
6	Gobierno corporativo
7	Resiliencia operativa y de negocio
8	Experiencia y satisfacción del cliente
9	Gestión y desarrollo del talento
10	Privacidad, protección de datos y ciberseguridad
11	Salud y bienestar laboral
12	Huella ambiental
13	Compromiso con la comunidad
14	Compras responsables



No existieron cambios significativos en comparación con nuestra materialidad anterior. Los principales ajustes incluyen la reestructuración de los temas de "Inclusión y empoderamiento financiero" y "Educación y apoyo a la comunidad" con el fin de definir el tema de "Educación e inclusión financiera". Este cambio nos permite enfocar de forma más precisa todos los esfuerzos en la materia.

Adicionalmente, se creó el tema de "Compromiso con la comunidad" con el objetivo de poder gestionar todas las iniciativas de vinculación con la comunidad más allá de la educación e inclusión financiera.

Alineación de los temas materiales con los cuatro ámbitos de la estrategia del Grupo

Ámbito	Ambiental		Social		Gobernanza
	Cambio climático	Salud e inclusión financiera	Empleo de calidad	Gestión responsable y desarrollo de negocio	
Tema material	<ul style="list-style-type: none"> → Cambio climático y emisiones en la cartera → Financiamiento sostenible y diseño de productos ESG → Huella ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> → Educación e inclusión financiera → Compromiso con la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> → Derechos humanos, diversidad e inclusión → Gestión y desarrollo del talento → Salud y bienestar laboral 	<ul style="list-style-type: none"> → Cultura, transparencia y ética empresarial → Gobierno corporativo → Resiliencia operativa y de negocio → Experiencia y satisfacción del cliente → Privacidad, protección de datos y ciberseguridad → Compras responsables 	



Alianzas

Colaboramos con distintas asociaciones nacionales e internacionales que nos ayudan a impulsar el impacto de nuestra agenda de Banca Responsable. Formamos parte de:

- La Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- El Comité de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
- El Comité de Responsabilidad Social y el Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM)

Estamos adheridos a las siguientes iniciativas:

GRI 2-28

Iniciativa	Adhesión
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Grupo y Santander México
World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)	Grupo
United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)	Grupo
Principios de Ecuador	Grupo y Santander México
Banking Environment Initiative (BEI)	Grupo
Grupo Wolfsberg	Grupo
Principles for Responsible Investment (PRI)	Grupo
CEO Partnership for Economic Inclusion	Grupo
Mesa Redonda sobre Soja Responsable	Grupo
Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible	Grupo
Carbon Disclosure Project (CDP)	Grupo
Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)	Grupo y Santander México
Glasgow Financial Alliance for Net Zero, Net-Zero Banking Alliance y Net Zero Asset Management	Grupo
UN Global Investors for Sustainable Development (SDG) Alliance	Grupo
The Valuable 500	Grupo
Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)	Grupo
Climate Leadership Council	Grupo
Green Recovery Alliance of the European Union	Grupo
United For Wildlife's Financial Taskforce against the illegal wildlife trade	Grupo
United Nations Office on Drugs and Crime's (UNODC) Private Sector Dialogue on the Disruption of Financial Crimes Related to Environmental Crimes	Grupo
10 compromisos con Pride Connection México y el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED)	Santander México

Premios y reconocimientos 2023

Nombre del premio o reconocimiento	Institución
Miembro del Sustainability Yearbook 2024 por cuarto año consecutivo ¹⁹	S&P Global
Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+ 2023	Human Rights Campaign
Mejor Banca Privada en México por cuarto año consecutivo y Mejor Banca Privada en Latinoamérica	The Banker
Mejor Banco en México	Euromoney
Mejor Banco del Mundo para PyMEs ²⁰	Euromoney
Mejor Banco del Mundo para la Inclusión Financiera ²⁰	Euromoney
Mejor Banco del Mundo en los Mercados Emergentes ²⁰	Euromoney
Mejor Banco en Responsabilidad Social Corporativa en México	Euromoney
Mejor Banco en Diversidad e Inclusión en México	Euromoney
Mejor Banca Privada Internacional en México	Euromoney
Mejor Banca Privada en América Latina	Euromoney
Most Impressive Bank for ESG Capital Markets in Latin America	Global Capital - Bond Awards 2023
Premio Platino a los Innovadores Financieros de las Américas	Fintech Américas
Premio Anuario México al mejor diseño de interfaz para una aplicación móvil	Fundación Veredictas Internacional
Certificación de Protección al Cliente en Nivel Plata	MicroFianza Rating (MFR)
Ranking Súper Empresas 2023	TOP Companies
Ranking Súper Empresas para Mujeres 2023	TOP Companies
Insignia al Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores	CONDUSEF
Índice de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad	Éntrale, iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios
Distintivo de Empresa Socialmente Responsable ²¹	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)
Reconocimiento Alianza Santander Reforestamos 2023	Reforestamos México



Para monitorear nuestros avances en la estrategia de sostenibilidad, definimos indicadores clave de desempeño y divulgamos nuestro progreso de forma anual. Consulta un resumen de nuestras métricas ambientales, sociales y de gobernanza en el **'Databook: nuestro desempeño en números'**.

¹⁹ También somos miembros del Sustainability Yearbook 2023 de S&P.

²⁰ Premio recibido por Grupo Santander.

²¹ El distintivo ESR se obtuvo tanto para Santander México, como para Tuiio.



Adaptación y mitigación del cambio climático



Nuestra ambición como Grupo Santander es llegar a las cero emisiones netas de carbono para 2050. Esto aplica tanto a nuestras operaciones como a las emisiones en relación con nuestros servicios de préstamo, asesoramiento e inversión.

En Santander México hemos establecido objetivos, alineados a los de Grupo y medidas de mitigación contra los efectos del cambio climático. Reconocemos nuestra responsabilidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), así como promover prácticas sostenibles en nuestras operaciones.



Alineación de carteras para ser **Net Zero** en 2050

En 2021, Grupo Santander se volvió miembro fundador del Net Zero Banking Alliance (NZBA)²², iniciativa que busca movilizar el apoyo financiero necesario para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París y proporcionar un foro de coordinación estratégica para acelerar la transición hacia una economía de cero emisiones netas.

Tenemos una estrategia climática a nivel de Grupo Santander compuesta por cuatro frentes y compromisos públicos:

Alineando

nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París.



Contribuir a limitar el aumento de la temperatura en 1.5°C de acuerdo con la NZBA y la NZAMi.

Apoyando

a nuestros clientes en la transición.



Proporcionar a los clientes una amplia gama de soluciones para respaldar su transición a una economía baja en carbono.

Reduciendo

nuestro impacto ambiental



Mantener la neutralidad en emisiones de carbono en operaciones propias y utilizar un 100% de electricidad renovables para 2025.

Integrando

el clima en la gestión de riesgos



Gestionar el riesgo climático y medioambiental de acuerdo con las expectativas en materia de regulación y supervisión.



Consulta nuestro avance en los compromisos climáticos y ambientales en el capítulo de '**Nuestra estrategia de Banca Responsable**'.

22 Iniciativa promovida por la iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI).



Gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático

Gobernanza

GRI 2-9, 2-23, 2-24, 3-3
SASB FN-CB-410a.2

Adoptar prácticas de gobierno corporativo robustas nos permite establecer estructuras de toma de decisiones y responsabilidades definidas en relación con los riesgos y oportunidades climáticos. Por esta razón, nuestra estructura de gobernanza impulsa la estrategia climática dentro de nuestro negocio y cadena de valor.

En Santander México implementamos políticas y guías para definir los principios rectores y los objetivos estratégicos que rigen nuestras acciones en relación con el cambio climático.

Marco de gestión	Objetivo
Política de Banca Responsable y Sostenibilidad	Reflejar nuestro compromiso y estrategia de alineación de nuestras carteras para el financiamiento bajo en emisiones de carbono y resiliente al cambio climático. Describir los principales lineamientos relacionados con la Banca Responsable del Banco como, por ejemplo, la integración de criterios ESG en las políticas corporativas y procesos de supervisión y auditoría, así como el análisis de riesgos socio ambientales y de cambio climático. Para más información sobre el procedimiento de análisis del riesgo social y ambiental según los Principios de Ecuador en Project Finance da clic aquí .
Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático	Establecer los criterios para la identificación, evaluación, y gestión de los riesgos medioambientales y sociales relacionados con el cambio climático en los sectores de petróleo y gas, generación y transporte de energía, minería y metalurgia, así como los derivados de negocios con <i>soft commodities</i> .
Guía de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático	Como complemento a nuestra política de gestión de riesgos ESCC, contamos con una guía corporativa (no pública) que tiene como propósito: <ul style="list-style-type: none"> → Divulgar las herramientas y directrices de evaluación que se han implementado para la identificación, análisis, monitoreo y mitigación de riesgos, incluyendo los riesgos climáticos. → Localmente establecer el alcance de la evaluación en término de sectores. → Ratificar los compromisos en términos de formación, incluyendo también al resto de las áreas involucradas en el proceso de crédito.

Principales áreas implicadas en nuestra estrategia de cambio climático

Pilar de la estrategia sobre el cambio climático	Alinear nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París	Apoyar a nuestros clientes en la transición verde	Reducir nuestro impacto ambiental	Incorporar el riesgo de cambio climático a la gestión de riesgos
Principales áreas	Banca Responsable, los negocios globales y las unidades locales establecen los objetivos de alineamiento	Green Finance, CIB (ESG Solutions), Consumer y Wealth Management & Insurance	Inmuebles, servicios generales y Banca Responsable	Equipos globales y locales en todas las áreas de riesgo y cumplimiento

Los órganos de gobierno corporativo que participan en la supervisión de la gestión de riesgos ESCC son:

- Consejo de Administración: Supervisa y aprueba la estrategia climática a nivel de Grupo, incluyendo los compromisos establecidos para las operaciones internas y la cartera de clientes.
- Comité de Administración Integral de Riesgos: Administra los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución, entre otros, la aprobación de políticas relacionadas a riesgos ESCC.

Para más información acerca de nuestra gobernanza, consulta el apartado de **'Gobernanza de Banca Responsable'** haciendo clic [aquí](#).





Capacitación a directivos y ejecutivos

Hemos implementado un programa integral de capacitación dirigido a nuestro equipo directivo, con el objetivo de reforzar sus conocimientos y compartir herramientas necesarias para comprender los impactos del cambio climático en nuestra industria y en la sociedad. En 2023, nuestros miembros del Consejo de Administración recibieron entrenamiento en:

→ Chapter Zero

A través de este programa, de la iniciativa de Gobernanza Climática del Foro Económico Mundial, brindamos sesiones de capacitación a nuestros directivos acerca de los conocimientos fundamentales en materia de cambio climático, riesgos y oportunidades que éste representa para el sector financiero, así como principales conceptos de la gobernanza climática.

Incentivos alineados al cambio climático

La incorporación de criterios climáticos y de sostenibilidad en la compensación variable de nuestros directivos es fundamental para impulsar una cultura organizacional alineada con la mitigación del cambio climático. Estos incentivos no solo sirven como herramienta para alinear los intereses individuales con los objetivos ambientales de la empresa, sino que también fomentan la innovación y la responsabilidad en la toma de decisiones.

El porcentaje de retribución variable de Santander México en materia de sostenibilidad sobre el sueldo es del 5%²³.

Para conocer más detalle de los sistemas de incentivos en materia ESG de Grupo Santander, da clic [aquí](#).

Estrategia de cambio climático

En Santander México, estamos comprometidos con el desarrollo e implementación de una estrategia climática robusta que aborde tanto los riesgos como las oportunidades que el cambio climático presenta para nuestro negocio y para la comunidad.

Riesgos y oportunidades del cambio climático

Nuestro compromiso se traduce en continuar con la integración de criterios de sostenibilidad y análisis detallados relacionados con el cambio climático en nuestras prácticas de negocio, incluyendo la evaluación de riesgos climáticos en nuestras decisiones de inversión y financiamiento.

Formación ESG para colaboradores

A través de programas de formación y desarrollo, proporcionamos a nuestros colaboradores los conocimientos y habilidades necesarios para comprender los desafíos y oportunidades del cambio climático y otros riesgos ESG.

Para más información acerca de nuestra formación ESG para colaboradores, consulta el apartado de 'Aprendizaje y capacitación' haciendo clic [aquí](#).



23 El porcentaje sería sobre el factor multiplicador de la variable.



Alianzas para la gestión de riesgos

Grupo Santander forma parte de diferentes alianzas y grupos de trabajo internacionales para avanzar en los objetivos globales y de empresa que abarcan las diversas líneas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)
- Alianza Financiera de Glasgow para Net Zero (GFANZ, por sus siglas en inglés)
- Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés)
- Iniciativa de Entorno Bancario (BEI, por sus siglas en inglés)
- Foro Económico Mundial Alianza de CEO Líderes Climáticos
- Alianza Mundial de Inversores para el Desarrollo Sostenible (GISD, por sus siglas en inglés) de las Naciones Unidas
- Financiamiento de la Alianza para la Transición Justa
- Asociación para la contabilidad del carbono (PCAF, por sus siglas en inglés)

Gestión de riesgos del cambio climático

En Santander México continuamente realizamos análisis de los riesgos climáticos que podrían afectar nuestras operaciones, cartera de inversiones y clientes, incluyendo la implementación de herramientas y metodologías especializadas para identificar y mitigar los riesgos climáticos relevantes para el Banco.

Para integrar el cambio climático de manera transversal en todas nuestras operaciones, contamos con una gestión climática en las siguientes líneas de acción del Banco:

1. Diseñar y gestionar la estrategia en materia de cambio climático, a la par de coordinar las iniciativas, brindar acompañamiento a los planes de negocio y monitorizar la ejecución del proyecto climático del Banco.
2. Supervisar, en cada una de nuestras líneas de negocio, el alineamiento de la actividad financiera a cero emisiones netas, mediante ofertas de finanzas sostenibles.
3. Analizar los planes de transición de los clientes. De igual manera, adaptar las políticas y procedimientos en materia de cambio climático.

Evaluación de riesgos climáticos

A nivel corporativo, se realiza un ejercicio de materialidad, el cual busca asociar un nivel de riesgo cualitativo a las exposiciones de crédito con base en el sector económico, diferenciando por riesgo físico y de transición. En México, se está trabajando para implementar el ejercicio con datos y particularidades de los sectores locales.



Métricas y objetivos

Contar con métricas y objetivos claros y ambiciosos es fundamental para monitorear nuestros avances en la gestión del cambio climático.



Hoja de ruta para llegar a las cero emisiones netas



- Nuestra evaluación de la materialidad de los riesgos físicos y de transición nos permite centrarnos en los sectores de alta intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero y empezar a desarrollar estrategias específicas de descarbonización para los sectores definidos en la NZBA, que son relevantes considerando el perfil de nuestros clientes.
- Supervisamos y revisamos nuestros objetivos a medida que hay disponibles en el mercado nuevas metodologías e información más precisa y actualizada.

Emisiones GEI Alcance 1 y Alcance 2

GRI 305-1, 305-2

	Unidades	2019	2020	2021	2022	2023	% Variación 2023 vs 2019
Alcance 1	tCO ₂ e	2,414.10	1,393.15	1,195.95	1,894.49	2,124.7	-11.99%
Alcance 2	tCO ₂ e	73,463.38	65,864.35	54,730.84	57,269.15	59,108.01	-19.54%
Total	tCO ₂ e	75,877.48	67,257.50	55,926.79	59,163.63	61,232.71	-19.30%

Emisiones GEI Alcance 3

GRI 305-3

Desde 2022, en Santander México nos hemos comprometidos a identificar y cuantificar nuestras emisiones de alcance 3, comenzando por los viajes en avión realizados por nuestro personal.

	Unidades	2022	2023	% Variación
Alcance 3	tCO ₂ e	1,692.41	2,098.58	24%

Para más información acerca de nuestra gestión ambiental, consulta el apartado 'Gestión ambiental' haciendo clic [aquí](#).

Para conocer más de la estrategia de cambio climático de Grupo Santander, da clic [aquí](#).



Gestión ambiental

GRI 3-3

Continuamos implementando una estrategia integral para minimizar nuestra huella ecológica incluyendo la reducción y compensación de emisiones de CO₂e, tanto dentro como fuera de nuestra cadena de valor; el manejo responsable de residuos; y el fomento de la consciencia ambiental entre nuestros colaboradores y otras partes interesadas. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con un futuro sostenible y nuestra responsabilidad con el planeta.

En 2023

- Cinco de nuestros centros de trabajo **están certificados en ISO 14001** desde hace 19 años.
- Ratificamos nuestro compromiso de ser **carbono neutral** desde 2020.
- El **100%** de nuestro consumo de energía eléctrica provino de fuentes renovables²⁴.
- Logramos reducir en un **10%** nuestro consumo de papel a comparación con el año 2022.



24 El consumo de energía eléctrica se considera renovable por la compra de certificados que cubren la totalidad de la energía eléctrica consumida.

Para asegurar el cumplimiento de nuestra gestión ambiental, hemos establecido políticas, procedimientos y sistemas específicos que nos permiten seguir minimizando el impacto medioambiental de nuestras operaciones.

Marco de gestión	Objetivo
Política Ambiental ISO 14001:2015	Definir los criterios, actividades y responsabilidades para garantizar el cumplimiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental; y cuidar y proteger el medio ambiente, enfocado en: <ul style="list-style-type: none"> → La mejora continua → La prevención y control de la contaminación → Cumplimiento de la legislación ambiental vigente.
Procedimiento para el control y monitoreo de consumo de energía eléctrica	Establecer las actividades para controlar y monitorear el consumo de energía eléctrica en los procesos productivos, administrativos y de servicios que se realizan en nuestros centros corporativos.
Procedimiento para el consumo de agua potable	Establecer las actividades para controlar el consumo de agua en los procesos productivos, administrativos y de servicios que se realizan en nuestros centros corporativos.
Procedimiento para el manejo de residuos sólidos y de manejo especial en Santander	Establecer las actividades para manejar los residuos sólidos, orgánicos e inorgánicos, así como los de manejo especial, generados por los procesos de servicios que se realizan en nuestros centros corporativos.

Estrategia e iniciativas clave en 2023

→ Certificaciones del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Anualmente somos auditados por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) con la finalidad de verificar el cumplimiento de la norma internacional ISO 14001:2015 en nuestros centros de trabajo. Contamos con el certificado ISO 14001 en los siguientes centros de trabajo:

- Desde 2004, Edificio Corporativo Santa Fe.
- Desde 2018, los inmuebles de Querétaro (CTOS, Contact Center y Data Center II).
- Desde 2020, el Corporativo Patio Santa Fe.

→ Programas de capacitación del SGA

Nuestros programas están diseñados para que nuestros colaboradores adquieran conocimientos y habilidades en temas ambientales, con el objetivo de promover el uso adecuado de los recursos naturales y minimizando la generación de residuos derivados de nuestras actividades diarias. Contamos también con capacitaciones en materia ambiental específicos para nuestros contratistas de mantenimiento, limpieza, seguridad y unidad médica.



Energía

GRI 302-1, 302-3

Nuestra estrategia de eficiencia energética incluye la implementación de sistemas de gestión de energía, que cumplen con estándares internacionales, para identificar patrones de consumo y establecer medidas correctivas para reducir gastos innecesarios de energía.

Renovación de equipo de aire acondicionado en sucursales

Lanzamos una iniciativa de remodelación de nuestras sucursales, poniendo especial énfasis en la actualización de nuestros sistemas de aire acondicionado. En 2023, remodelamos un total de **135 sucursales**, estimando una disminución de consumo de energía eléctrica correspondiente a **2,045 MWh**.

Consumo total de energía en 2023²⁵

Métrica	Consumo energético (MJ)
Energía eléctrica	485,819,244
Gas LP	4,677,789
Gas natural	1,390,239
Diésel	6,216,254
Gasolina	17,849,044
Total	515,952,570

Nuestra intensidad energética en 2023 fue de **17.711 GJ/colaborador**.

Continuamos explorando nuevas alternativas de energías renovables y evaluando oportunidades para la adquisición de certificados que compensen nuestra huella de carbono.

Este año hemos mantenido el 100% del consumo de energía eléctrica en Santander México proveniente de fuentes renovables²⁶.

Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

En Santander México contamos con controles y sistemas de monitoreo adecuados de nuestras emisiones directas e indirectas, lo que nos permite establecer estrategias para alcanzar nuestra meta de ser un banco neutro en emisiones. Para compensar nuestras emisiones de alcance 1 y 3 del 2023, estamos en un proceso de compra de 12,000 CER²⁷ provenientes del acervo de carbono de Comunidad El Tarahumar y Bajíos del Tarahumar.²⁸

Por otro lado, para nuestras emisiones de Alcance 2, compramos 136,000 iREC²⁹ provenientes de la Planta Fotovoltaica Border Norte, con lo que ratificamos nuestro compromiso de ser carbono neutral desde 2020.

La compra de estos certificados no solo compensa nuestras emisiones de CO₂, sino que también promueve el desarrollo y la adopción de fuentes de energía limpia y proyectos de compensación de carbono.



Emisiones de GEI – Alcance 1 y 2 en 2023³⁰

Métrica	tCO ₂ e
Emisiones alcance 1	
Gas LP	295.42
Gas natural	78.07
Diesel	463.93
Gasolina	1,287.27
Total	2,124.70
Emisiones alcance 2	59,108.01
Emisiones totales (A1+A2)	61,232.71

En 2023 contamos con ratio de intensidad de emisiones de GEI (alcance 1 + 2) de **2.10 tCO₂e/colaborador**.

Emisiones de GEI – Alcance 3 en 2023

Descripción	Fuentes	tCO ₂ e
Viajes corporativos	Vuelos relacionados con asuntos laborales	2,098.58

En 2023, el total de nuestras emisiones de alcance 1, alcance 2 y alcance 3 fue de **63,331.29 tCO₂e**.³¹

25 Se contabilizan los consumos de energía eléctrica, gasolina, diésel, gas natural y gas LP.

26 El consumo de energía eléctrica se considera renovable por la compra de certificados que cubren la totalidad de la energía eléctrica consumida.

27 Los Certificados de Reducción de Emisiones (CER) correspondientes al periodo del 2023 se encuentran en proceso de compra al momento de publicación de este informe.

28 La compra de los CER no se encuentra dentro del alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC.

29 iREC: Certificados de Energía Renovable Internacionales.

30 El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2023 se realizó utilizando la metodología de 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 en el 2024, que corresponden a 2023; De igual manera los Potenciales de Calentamiento Global definidos por el Protocolo de GEI y el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional publicados en el 2024 corresponden al 2023 por la CRE, que satisface los requisitos de la Norma ISO 14064-1. El cálculo considera un enfoque operacional. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O) y metano (CH₄).

31 El alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC incluye únicamente los alcances 1 y 2 de las emisiones GEI.



Agua

GRI 303-5

En Santander México, tenemos políticas y procedimientos para reducir el consumo de agua en nuestras sucursales y oficinas a través del uso de tecnologías eficientes y la sensibilización de nuestros empleados.

Algunas de las acciones que se realizan para gestionar el consumo del agua en nuestras operaciones son:

- Revisión y mantenimiento continuo de nuestras instalaciones para asegurar la integridad de nuestras tuberías y sistemas de agua.
- Instalación de sensores en los grifos de agua, sanitarios ahorradores de agua y mingitorios secos.
- Instalación y mantenimiento de sistemas de captación pluvial, con la finalidad de utilizarlo para W.C. y riego de áreas verdes.
- Uso de productos biodegradables de limpieza en el área del comedor y para la limpieza en general.

Consumo de agua en 2023³²

Fuente	Metros cúbicos (m ³)
Red municipal	112,808
Pipas	88,502
Agua tratada	8,086

Durante 2023, el consumo total de agua fue de 209,396 m³.

32 Para el consumo de la huella hídrica, se utilizaron los recibos de agua correspondientes a cada sucursal y edificio corporativo, obteniendo así la información del consumo bimestral o mensual.

33 Para el papel reciclado se estaría refiriendo al consumo de papel higiénico y de seca manos.

34 Para el papel certificado se estaría refiriendo al consumo de papel para: fotocopias e impresiones, formatos preimpresos, tarjetas de presentación, cajas de cartón, entre otras.

Papel

GRI 301-1

Estamos comprometidos con disminuir el uso de papel en todas nuestras sucursales y oficinas mediante prácticas responsables y sostenibles. Contamos con políticas de *paperless*, que promueven la impresión responsable y la digitalización de procesos para crear una cultura de trabajo sin papel entre nuestros colaboradores.

Consumo de papel en 2023

Métrica	Peso (kg)
Papel reciclado ³³	201,383
Papel certificado ³⁴	752,106
Total	953,489

En 2023 redujimos nuestro consumo de papel en un **10%** con respecto al año anterior.

Gestión de residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

En Santander México, redujimos la generación de residuos de nuestras operaciones con prácticas de reciclaje y reutilización de materiales como:

- Implementación de estaciones de reciclaje en nuestros edificios con el objetivo de facilitar y fomentar la separación y recolección de residuos reciclables.
- Recolección y envío de residuos orgánicos a instalaciones especializadas donde se convierten en biomasa.
- Implementación de programas de comunicación interna para informar, involucrar y motivar a nuestros colaboradores a adoptar hábitos de reciclaje y reutilización de residuos en su rutina laboral y personal.
- Promoción continua de la campaña de eliminación de plásticos de un solo uso en nuestras oficinas.

Generación total de residuos en 2023

Métrica	Total (kg)
Orgánico	29,432
Inorgánico	4,451
Aluminio, PET y polietileno	45,399
Vidrio	12,112
Fierro	15,893
Papel/Cartón	107,073
Total	214,360

Generación de residuos en 2023

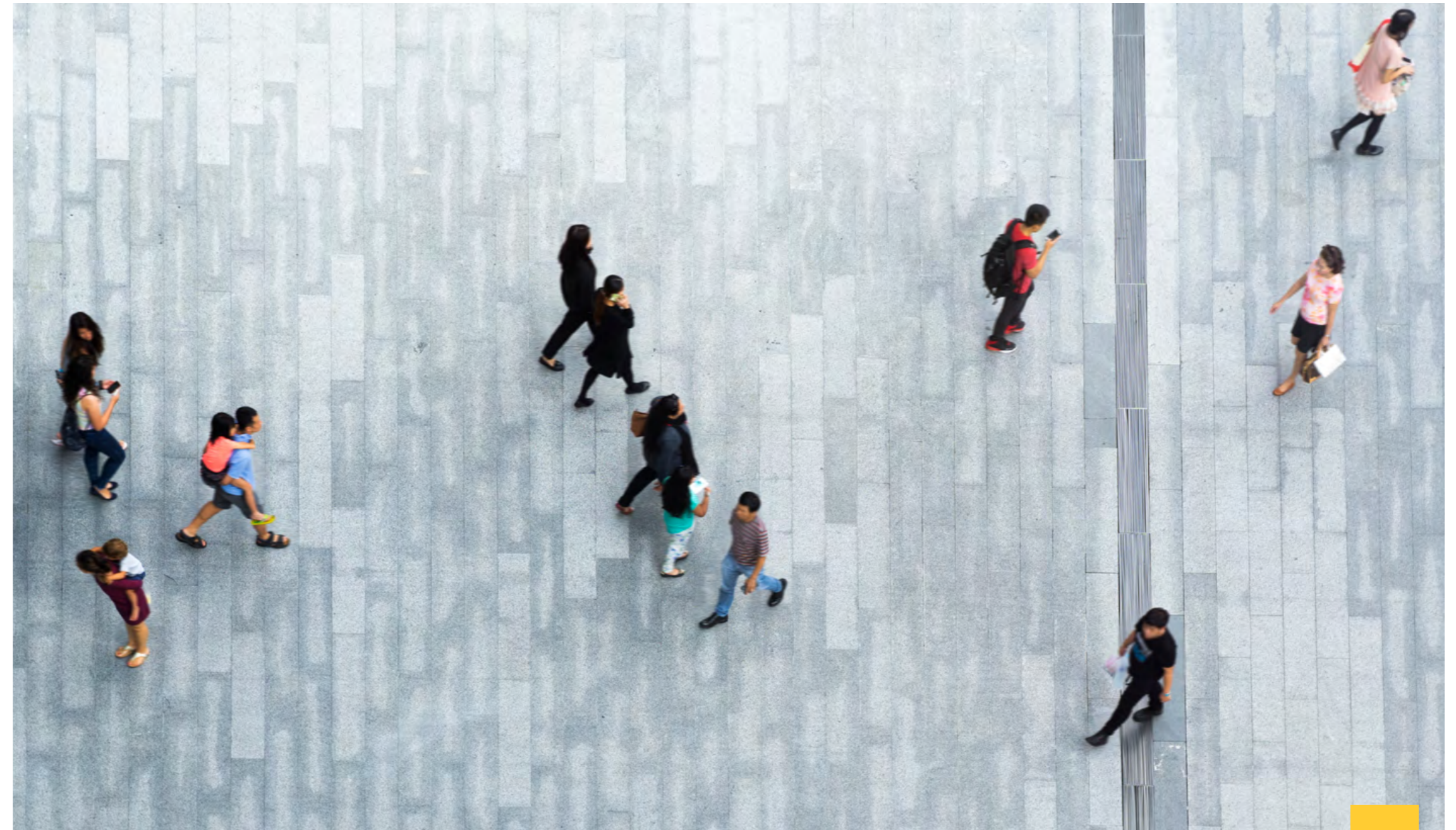




Finanzas Sostenibles

GRI 3-3

Contamos con una estrategia de financiamiento sostenible que se alinea a los principios y compromisos de nuestra estrategia de Banca Responsable.





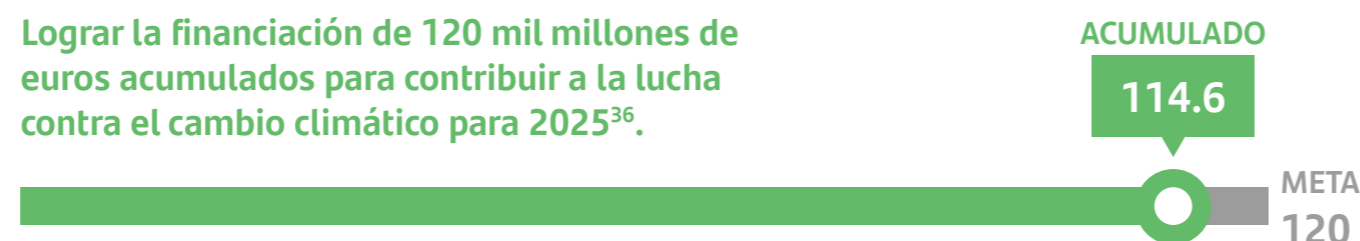
En 2023

- Lanzamos nuestro servicio **Hipoteca Verde Santander**, la primera en México.
- Aproximadamente **el 50% de las transacciones de bonos locales** en las que participamos tuvieron una etiqueta ESG³⁵ en comparación con el 32% en 2022.
- Santander México acompañó a Bimbo en la colocación de su **primer bono vinculado a la sostenibilidad**: la mayor emisión corporativa bajo este formato en la historia del mercado de deuda etiquetada local.
- Obtuvimos el reconocimiento **"Most Impressive Bank for ESG Capital Markets in Latin America"** por parte de Global Capital - Bond Awards 2023.
- Actualizamos nuestro **Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles** para mejorar y respaldar la evaluación y el etiquetado de nuestras transacciones sostenibles.

Objetivo Grupo Santander

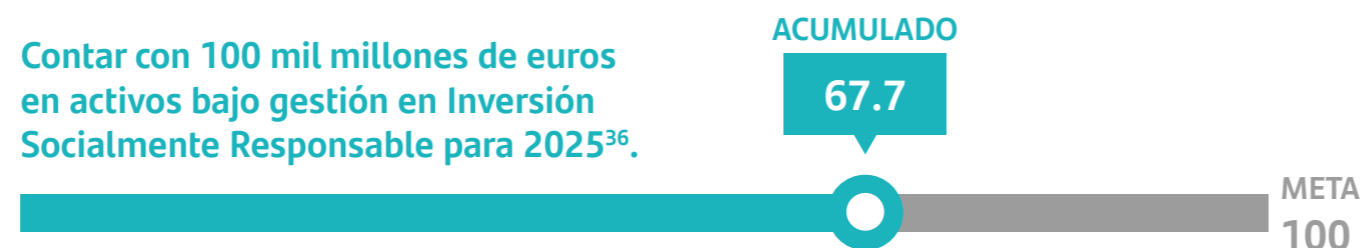
Lograr la financiación de 120 mil millones de euros acumulados para contribuir a la lucha contra el cambio climático para 2025³⁶.

■ Financiación verde desembolsada y facilitada (acumulada) (miles de millones de euros) en 2023



Contar con 100 mil millones de euros en activos bajo gestión en Inversión Socialmente Responsable para 2025³⁶.

■ Activos bajo gestión en Inversión Socialmente Responsable (miles de millones de euros)



Nos enfocamos en diseñar y ofrecer productos que no solo proporcionen retornos financieros competitivos, sino que también generen un impacto social y ambiental positivo. Esto incluye fondos de inversión sostenibles, bonos verdes y sociales, y créditos que favorecen proyectos orientados hacia la sostenibilidad como: energías renovables, eficiencia energética, gestión sostenible de recursos naturales y promoción de la inclusión social.

Por ello, hemos desarrollado políticas, procesos y sistemas para garantizar la integración de consideraciones ESG en nuestros servicios y productos.

Marco de gestión	Objetivo
Política de Gestión de Riesgos Medioambientales Sociales y de Cambio Climático	Fijar los criterios de Grupo Santander en relación con la inversión en entidades y/o la prestación de productos y/o servicios financieros a los clientes que desarrollan alguna de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> → Petróleo o gas → Generación y transporte de energía eléctrica → Minería → Metalurgia → <i>Soft commodities</i>
Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles ³⁷	Establecer el sistema para el desarrollo y clasificación de productos y servicios de finanzas sostenibles que define el alcance, criterios y requisitos de debida diligencia. Se aplica, entre otros, a los siguientes servicios, inversiones y productos financieros de Santander: <ul style="list-style-type: none"> → Financiación (p. ej., créditos empresas, financiación de proyectos o financiación de activos al consumo y al sector minorista). → Banca (p. ej., financiación a la exportación, financiación a la cadena de suministro o avales). → Determinados productos de mercados globales (p. ej., derivados). → Productos y soluciones de liquidez e inversión.
Política de Elegibilidad de Operaciones Sostenibles por Uso de Recursos	Definir los criterios de identificación, clasificación, reporte y medidas de control para prevenir riesgos de <i>greenwashing</i> en financiamientos que, de acuerdo con sus características y el destino de los recursos, estén orientados a contribuir en mejoras al medioambiente y aspectos sociales.
Política de Financiación de Sectores Sensibles	Proporcionar directrices para evaluar y tomar decisiones acerca de nuestra participación en industrias que conllevan un riesgo reputacional.

A través de nuestro Foro de Financiamiento Sostenible buscamos alinear nuestro portafolio de productos y servicios financieros ESG con el SFCS³⁸ y la recientemente publicada Taxonomía Sustentable de México.

Para más información, consulta el capítulo de **'Gobernanza de Banca Responsable'** haciendo clic [aquí](#).

³⁵ Bonos vinculados a la sostenibilidad, bonos verdes, bonos sociales y bonos sostenibles.

³⁶ Para más detalle acerca de este objetivo, consulta el capítulo **'Grupo Santander (Global)'** haciendo clic [aquí](#).

³⁷ Aplicable a nivel Grupo.

³⁸ Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles (SFCS, por sus siglas en inglés).



Corporate & Investment Banking

Nuestro negocio global de Corporate & Investment Banking (CIB) acompaña a clientes corporativos e institucionales con servicios a la medida y productos mayoristas de alto valor añadido que cubren sus necesidades, al mismo tiempo que integra criterios de gestión climática y Banca Responsable que contribuyan al progreso de la sociedad.

En Santander México nuestro equipo de ESG Solutions, especializado en la estructuración de financiamiento de proyectos verdes y sociales, asesora a clientes en su transición hacia un modelo de negocio más sostenible y ofrece soluciones estratégicas que cumplan las mejores prácticas del mercado en materia ESG.

Nuestro financiamiento sostenible facilita el logro de nuestros objetivos de emisiones y el desarrollo de una sólida comprensión de las estrategias de transición de nuestros clientes.

Debt Capital Markets³⁹

En Santander México continuamos apoyando a nuestros clientes como estructurador de financiamiento sostenible para varios emisores de bonos, ayudándolos a reforzar sus compromisos de sostenibilidad dentro de los mercados de deuda.

Durante el 2023, participamos en **28 transacciones de bonos** con etiqueta ESG⁴⁰ representado un total de 27,029 millones de pesos de financiación.

Dentro de nuestras principales transacciones, apoyamos a Grupo Bimbo en la colocación de su primer bono vinculado a la sostenibilidad, la mayor emisión corporativa de un bono vinculado a la sostenibilidad en México y que está sujeta al cumplimiento de los indicadores clave de reducción de emisiones netas de carbono Alcance 3.





Otros servicios

Adicionalmente, nuestra división de CIB ofrece otros tipos de préstamos y soluciones de financiación sostenibles como: financiación de proyectos, préstamos sindicados, préstamos verdes, financiación de circulante y exportaciones, asesoramiento y otros productos.

Banca Comercial

Para apoyar el crecimiento de la financiación sostenible en México, nuestro equipo local de Green Finance cuenta con una estrategia de negocio con soluciones end to end para satisfacer las necesidades de nuestros clientes de banca minorista y comercial.

Nuestra ambición es ser líderes en financiación sostenible a través de soluciones de valor añadido para nuestros clientes.

Sector	Qué financiamos	Financiamiento sostenible movilizado durante el 2023 ⁴¹
 Energías renovables	Producción y transporte de energía renovable. Almacenamiento de energía.	6%
 Edificios verdes	Compra, construcción y renovación de edificios de bajo consumo energético. Instalación y reacondicionamiento de sistemas de energía renovable que consumen un 30% menos.	27%
 Movilidad	Transporte de infraestructuras limpias	7%
 Agricultura	Agricultura sostenible y protegida. Conservación de tierras y bosques. Agricultura sostenible.	56%
 Gestión de residuos y aguas	Actividades para adaptarse al cambio climático o mitigarlo; preservar la biodiversidad; impulsar la economía circular y la gestión de los residuos y las aguas.	4%
 Economía circular		

39 Mercados de Deuda Público y Privado (DCM, por sus siglas en inglés).

40 Bonos Vinculados a la sostenibilidad, Bonos Verdes, Bonos Sociales y Bonos Sostenibles.

41 El porcentaje representa el valor de las operaciones sobre el total de la cartera de financiamiento sostenible movilizada al cierre del 2023.



Plan Auto Verde: Continuamos facilitando y apoyando la financiación de autos eléctricos de la mano con grandes empresas de la industria.



Durante 2023, Santander México firmó dos alianzas estratégicas con BYD y VEMO para impulsar el financiamiento de automóviles eléctricos en el mercado mexicano.



Hipoteca Verde Santander: La primera solución de su tipo en el país, ofrece a nuestros clientes una oferta diferenciada para la adquisición de viviendas sostenibles.

Para conocer más acerca de nuestro servicio, da clic [aquí](#).

Firmamos el primer acuerdo para impulsar prácticas de construcción sostenible en México en favor de la eficiencia energética y del medio ambiente con la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).

Otros productos y servicios ESG

En Santander México, estamos comprometidos con el desarrollo de productos y servicios que no solo atienden a la eficiencia y rentabilidad económica, sino que también incorporan un fuerte compromiso social y ambiental, asegurando que nuestras operaciones contribuyan al bienestar de las comunidades y la preservación de la naturaleza para las futuras generaciones.

Nuestras **tarjetas de crédito LikeU** son un producto financiero que nos permite apoyar a nuestros clientes en su interés de contribuir a causas sociales y ambientales de su elección.

Para conocer más acerca de nuestras tarjetas LikeU, consulta el apartado de '**Iniciativas locales de apoyo a la comunidad**'.



Nuestra Gente





En 2023

- Obtuvimos diversos reconocimientos en materia de **Diversidad, Equidad e Inclusión en 2023**, entre ellos:
 - Mejor Banco en México en Diversidad e Inclusión reconocido por Euromoney
 - Mejores lugares para trabajar por equidad LGBT+ 2024 de Human Rights Campaign Equidad MX
 - Top 10 dentro del Ranking Súper Empresas 2023 de Expansión.
 - Índice de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad de Éntrale
 - A nivel Grupo Santander, fuimos el banco con la mejor calificación y recibimos la segunda puntuación más alta entre todas las empresas analizadas en el Bloomberg Gender-Equality Index (GEI).
- Firmamos por primera vez los **10 compromisos con Pride Connection México**, en colaboración con el COPRED⁴² para seguir promoviendo espacios LGBTIQ+ seguros.
- Invertimos **\$5.267 millones de pesos en nuestras iniciativas de BeHealthy**, alcanzando más de 38,000 participaciones.
- **Capacitamos 28,003 colaboradores** en el año.
- Alcanzamos **26,964** participantes en **capacitaciones de seguridad. +353% vs. 2022⁴³**
- Logramos un índice de satisfacción del empleado de **9.1 sobre 10**.

Nuestro equipo

GRI 3-3

Nuestros colaboradores están al centro de todo lo que hacemos; ellos garantizan la satisfacción de nuestros clientes, mientras impulsan prácticas responsables en cada decisión. Nuestros procesos de atracción, reclutamiento, desarrollo y retención de talento, así como nuestras estrategias de salud y bienestar están basados en políticas y procedimientos consistentes que impulsan una experiencia laboral segura, digna y equitativa.

Marco de gestión	Objetivo
Política de Cultura	Establecer los lineamientos y directrices esperados de conducta para crear una cultura consistente en todas nuestras operaciones.
Política Global en Materia de Salud, Seguridad y Bienestar	Basada en buenas prácticas y guías internacionales, busca garantizar la seguridad, la salud y el bienestar de todos los colaboradores a nivel de Grupo Santander. Establece la creación del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, la evaluación de riesgos laborales, el diseño de planes de emergencia y la implementación de actividades para promover la salud y el bienestar.
Política de Capacitación en Seguridad	Definir cursos obligatorios en seguridad laboral para los colaboradores de nuestras sucursales e inmuebles corporativos.
Política de Prevención de Riesgos Psicosociales	Prevenir, detectar y mitigar los factores de riesgo psicosocial en nuestros centros de trabajo, eliminando cualquier forma de violencia laboral y promoviendo un entorno organizacional favorable. ⁴⁴
Política de Evaluación de Desempeño y Planes de Mejora	Definir las directrices que guían los procesos de evaluación del desempeño de nuestros colaboradores, buscando impulsar su desarrollo y crecimiento en el Banco. Incluye criterios ESG en los procesos de evaluación.
Guía de Gestión del desempeño en Santander	
Política de Aprendizaje y Desarrollo	Definir los lineamientos de formación y capacitación de colaboradores con el fin de impulsar su crecimiento profesional con base en la detección de necesidades de capacitación.
Política de Cursos Normativos	Los cursos normativos son obligatorios para todos nuestros colaboradores, de acuerdo con su perfil y función. Estos se realizan de forma anual para que nuestra fuerza laboral esté preparada para responder ante diferentes situaciones de riesgo.
Política de Retribución	Establecer los principios rectores clave para la remuneración de todos nuestros colaboradores, garantizando el desarrollo de nuestra plantilla mediante sistemas de compensación justos, competitivos y transparentes. Incluye la cero tolerancia hacia cualquier tipo de discriminación en cuanto a la evaluación de desempeño, comportamientos corporativos e igualdad salarial. Para más información, consulta la sección de ' Gobierno Corporativo '.
Política de Job Posting	Definir los lineamientos para la postulación de vacantes, asegurando la igualdad de oportunidades para todos los candidatos.
Política de Flexiworking	Conciliar el trabajo y la vida personal manteniendo la productividad y la excelencia en resultados.
Política de Movilidad Internacional	Ofrecer oportunidades de desarrollo en el extranjero, fortaleciendo el crecimiento personal y profesional de nuestra fuerza laboral.

42 Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México

43 La diferencia en el número de participantes en capacitaciones de seguridad en comparación con el año 2022 se debe a que en 2023 se contabilizan los cursos normativos en línea.

44 Esta política nos permite implementar los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018 sobre la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial.



Al 31 de diciembre de 2023, nuestra fuerza laboral estaba conformada por un total de 29,131 colaboradores.

54% de nuestra fuerza laboral está conformada por mujeres.

Categoría laboral	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Directores	694	70	304	30	998
Subdirectores	1,494	56	1,153	44	2,647
Gerentes	2,870	53	2,523	47	5,393
Administrativos y operativos	8,432	42	11,661	58	20,093
Total	13,490	46	15,641	54	29,131

Para más información acerca de nuestra plantilla, consulta el capítulo **'Databook: nuestro desempeño en números'**.



Atracción, retención y desarrollo de talento

GRI 3-3

Buscamos posicionarnos como un empleador para el que la gente quiera trabajar, atrayendo e implicando a los mejores talentos con una propuesta de valor para nuestros colaboradores. Ofrecemos oportunidades reales de desarrollo, mientras diferenciamos nuestros procesos de evaluación del desempeño para impulsar el crecimiento de nuestros colaboradores dentro del Banco.

modelos de trabajo híbridos y más ágiles para equipos técnicos; incrementamos nuestras ofertas de empleo en tecnología; y simplificamos la forma en que los candidatos encuentran su puesto ideal para mejorar la experiencia del candidato.

Oferta de movilidad interna y Job Posting

Nuestra oferta de movilidad interna se basa en puestos de larga duración como asignaciones internacionales o movimientos permanentes, y colaboraciones temporales como programas de intercambio.

En nuestro sitio web global, *Job Posting*, accesible para los empleados, publicamos periódicamente oportunidades internas para la promoción de nuestra plantilla.

Digitalizamos nuestro proceso de reclutamiento y contratación

A nivel Grupo, implementamos un sistema de selección común llamado *Acquisitions Tracking System* (ATS, por sus siglas en inglés) que busca optimizar las etapas de contratación, acelerar la revisión de las solicitudes y reducir los tiempos de espera para los candidatos.

People Analytics

Utilizamos **herramientas de People Analytics** con el fin de optimizar la toma de decisiones en diferentes aspectos relacionados con el desarrollo de nuestro talento:

- Medición del desempeño de nuestros líderes
- Identificación de candidatos que cumplen con los requisitos de nuestras vacantes
- Planeación de nuestra fuerza laboral y determinación de promociones
- Identificación de brechas y necesidades de capacitación
- Reducción de la tasa de rotación y mapeo de riesgos de bajas

Programas de becarios y graduados

Contamos con programas específicos para talento joven, como becarios y recién graduados, con el fin de incrementar las oportunidades de contratación de jóvenes profesionales. Para más información acerca de estos programas de formación, consulta la sección **'Talento generacional'** en el capítulo **'Diversidad, equidad e inclusión'**.

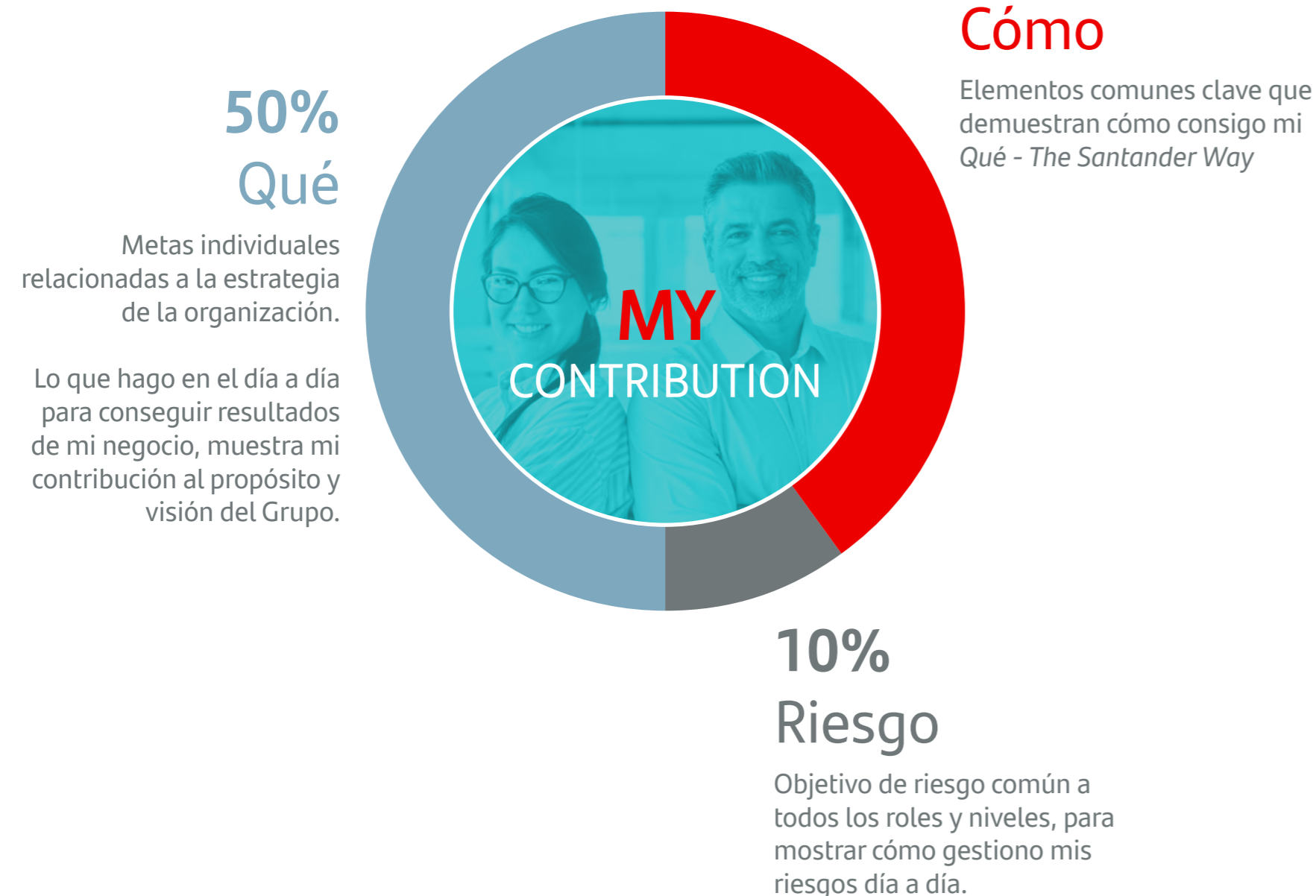
Reforzamos nuestra propuesta de valor al empleado

Durante 2023, a nivel Grupo, nos centramos en el talento STEM (acrónimo en inglés de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas). Con nuestro programa Global BeTech!, ofrecemos



Evaluación de desempeño

Nuestros colaboradores realizan anualmente su **evaluación de desempeño** a través de **MyContribution**, que se actualiza de forma periódica y está alineado con nuestra cultura. Los colaboradores determinan sus objetivos a principio de año y son posteriormente evaluados conforme a su nivel de cumplimiento a fin de año. Durante el año, los líderes de equipo dan seguimiento continuo a sus miembros de equipo para monitorear el progreso en el cumplimiento de sus objetivos:



Principales resultados 2023⁴⁵

GRI 401-1, 404-3

- 8,222 nuevas contrataciones en México
- Tasa de contratación: 28%
- Tasa de rotación voluntaria: 15%⁴⁶
- Tasa de rotación involuntaria: 9%⁴⁶
- **2,702 colaboradores promovidos internamente:** 1,158 hombres y 1,544 mujeres.⁴⁵
- **33% de colaboradores evaluados** a través de My Contribution.
- **8.7 sobre 10:** puntaje promedio de los empleados al evaluar el desarrollo profesional y la promoción interna en Santander México.⁴⁵
- **9 sobre 10:** puntaje promedio de los empleados al evaluar la motivación y el reconocimiento en Santander México.⁴⁵

Para más información acerca de nuestra atracción y retención de talento, consulta el capítulo **'Databook: nuestro desempeño en números'**.



45 El alcance del aseguramiento limitado por parte de PwC incluye únicamente los contenidos 401-1 y 404-3 de GRI Sustainability Reporting Standards (contrataciones, rotación de la plantilla y colaboradores evaluados a través de My Contribution). Las otras cifras e información reportada dentro de esta sección no fueron incluidas en el alcance de aseguramiento limitado.

46 El alcance del aseguramiento limitado por parte de PwC valida solamente la tasa de rotación total acorde al indicador GRI.



Aprendizaje y capacitación

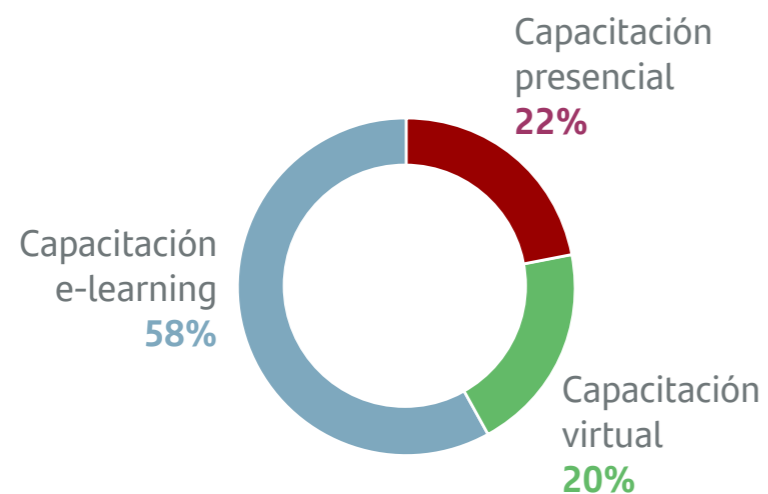
GRI 3-3, 404-2

Nuestra Política de Aprendizaje y Desarrollo establece los criterios que deben contener los programas de formación y capacitación. Seguimos reforzando una cultura de aprendizaje continua donde se invita a nuestros colaboradores a participar activamente en su propio desarrollo y enriquecer sus competencias y conocimientos.

Contamos con tres tipos de capacitaciones que se asignan con base en un proceso de detección de necesidades de capacitación⁴⁷:

- **Capacitación técnica:** aborda temas específicos de acuerdo con la función del colaborador.
- **Capacitación normativa:** cursos anuales obligatorios para nuestros colaboradores de acuerdo con su perfil (por ejemplo: prevención de lavado de dinero, protección civil, ciberseguridad, sistema de gestión ambiental y riesgo reputacional, entre otros.).
- **Capacitación de management:** desarrollo de softskills.

Utilizamos distintas plataformas digitales y herramientas para impartir los cursos en formato presencial, virtual, mixto o e-learning. Nuestros cursos virtuales están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana.



⁴⁷ Damos seguimiento a la eficiencia de nuestros programas de capacitación a través de la implementación de esquemas de medición de reacción (involucrar a los colaboradores de forma dinámica durante el curso) y de conocimiento (aplicación de exámenes). La medición del impacto de nuestros cursos de formación se basa en el esquema de evaluación de Kirk Patrick compuesto por cuatro niveles: respuesta, aprendizaje, desempeño y resultados.

Modelo de aprendizaje 70-20-10



Contamos con **diferentes programas de desarrollo** para que nuestros colaboradores puedan cumplir sus intereses y objetivos profesionales:

- **Mentoring:** programa mediante el cual un profesional con experiencia consolidada y habilidades desarrolladas impulsa el crecimiento de otro durante seis meses.
- **Young Leaders:** permite desarrollar competencias que responden a las necesidades cambiantes del mundo actual, impulsando la adaptación de los profesionales y de las áreas del Banco a nuevas tendencias.
- **BeTech&Business:** programa global de aprendizaje práctico diseñado para colaboradores que están en áreas de STEM, experiencia en el cliente, digital, y marketing.
- **PROlíder Onboarding:** conferencias, workshops virtuales y laboratorio de práctica que permite a los participantes intercambiar conocimientos y experiencias con otros líderes.
- **PROlíder Liderando a otros:** busca fortalecer las habilidades de gestión del talento, logrando un impacto en el desarrollo de los profesionales. Incluye la organización de *masterclasses* en vivo, podcast y eventos de aprendizaje social.
- **PROlíder Habilitadores:** *masterclasses* y *workshops* especializados de forma mensual para impulsar necesidades de desarrollo específicas como liderazgo e inclusión, entre otras.

- **Coach Hub:** iniciativa de coaching con sesiones digitales uno a uno para desarrollar competencias personales y profesionales.
- **Leads:** programa dirigido a colaboradores de alto potencial, quienes participan en *masterclasses* y sesiones con expertos internos y externos, así como miembros de la alta dirección, para potenciar su liderazgo y aprender softskills.

Consulta más información acerca de nuestros programas de liderazgo femenino en la sección de **'Diversidad, equidad e inclusión'**.

Adicionalmente, contamos con programas de movilidad interna e internacional:

- **Gigs Santander:** impulsa la participación de colaboradores en proyectos específicos dentro de su misma área, o en un área distinta, para fortalecer habilidades clave de acuerdo con su plan de desarrollo.
- **Mundo Santander:** permite a los participantes viajar a otra geografía para adquirir una visión global del Banco e identificar buenas prácticas a través de una experiencia internacional.
- **Swap:** intercambio de funciones por un tiempo determinado entre dos profesionales de la misma área o de diferentes áreas.





Formación ESG de nuestra fuerza laboral

Nuestro programa de formación de banca responsable, **Sostenibilidad para todos**, es de obligado cumplimiento para nuevos ingresos. A través de este programa, en 2023, logramos capacitar a 22% de nuestros colaboradores.

Asimismo, en Santander Knowledge ampliamos nuestra selección de módulos y recursos enfocados en gestión de riesgos ESG y otros temas relacionados con la sostenibilidad.

Continuamos reforzando la concientización de nuestra plantilla laboral en temas ESG y nuestra estrategia de Banca Responsable con diferentes medios de comunicación en el día a día. Estos incluyen ESG Talks, una serie de pláticas donde se comparten conocimientos y puntos de vista relacionados con temas ESG; Podcast Escucha Santander, donde invitamos a expertos internos y externos; y una capacitación por parte de nuestros equipos de Green Finance.

Iniciativas adicionales de capacitación

En 2023, complementamos nuestras estrategias de aprendizaje mediante:

- La **Semana Santander 2023**, abierta a toda nuestra fuerza laboral, donde organizamos pláticas, paneles y conferencias para abordar temas en tendencia, de innovación, experiencia del cliente y gestión del cambio organizacional.
- La **cuarta edición del Diplomado de Transformación Digital**, en conjunto con el Tecnológico de Monterrey, para crear soluciones digitales centradas en el cliente.
- La realización del **primer programa especializado en ingeniería de datos** para colaboradores.
- La **nueva iniciativa #PROlanguage** que brinda recursos para que los colaboradores aprendan nuevos idiomas.
- Nuestro **sitio con oferta global de power skills** que impulsa el desarrollo de habilidades críticas para nuestra fuerza laboral.



Principales resultados 2023

GRI 404-1

Impartimos en promedio **38 horas de capacitación por colaborador**, con una inversión total de **\$91.8 millones de pesos** (\$5,470 pesos mexicanos por colaborador).⁴⁸

28,003 colaboradores capacitados en el año.

48 El alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC incluye únicamente el promedio de horas de capacitación a colaboradores.



Salud y bienestar laboral

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7⁴⁹

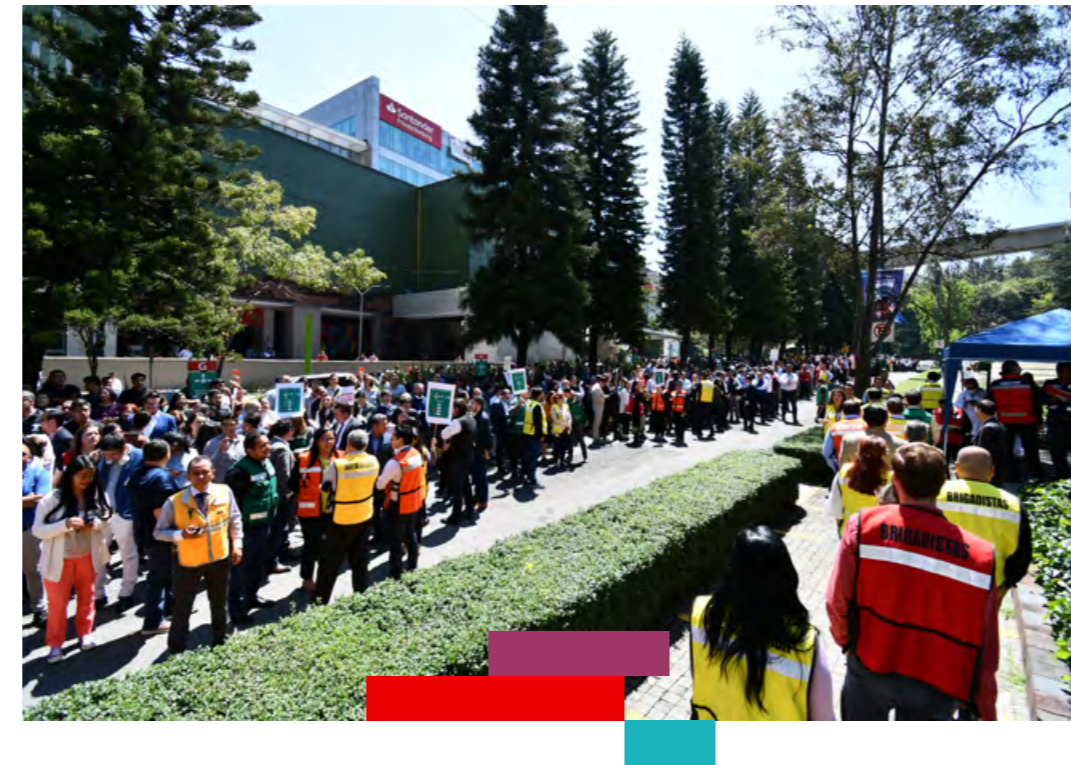
En Santander México buscamos proteger la salud, la seguridad y el bienestar de todos nuestros colaboradores, asociados y clientes. Promovemos un estilo de vida saludable y construimos una cultura de cuidado y concientización para nuestra organización y la sociedad.

Implementamos un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud (SGSS) en nuestra sede corporativa y todas nuestras sucursales.

Nuestro SGSS se basa en la gestión eficaz de los riesgos laborales y en la definición de un programa interno de protección civil en cada una de nuestras sucursales y edificios corporativos. Aplica para todos nuestros colaboradores y personal que se encuentre trabajando en nuestras instalaciones.

Nuestro SGSS participa en la certificación ISO 14001.

Nuestro programa de protección civil está dividido en tres fases: **prevención, auxilio y recuperación**. Define las acciones, estrategias y responsabilidades necesarias para identificar y evitar riesgos, mitigar o reducir el impacto de las emergencias, salvaguardar la integridad física de las personas, sus bienes y el entorno, y recuperar cualquier sistema dañado por el impacto de riesgos humanos o climáticos. Incluye procedimientos definidos para reportar e investigar las causas de accidentes y enfermedades laborales.



Las Unidades Internas de Protección Civil y nuestros brigadistas actúan conforme a funciones y tareas preestablecidas en caso de una emergencia. Los principales riesgos que enfrentan nuestras operaciones son:

- Sismos
- Hidrometeorológicos, exacerbados por los efectos del cambio climático, como riesgos de huracanes en los inmuebles ubicados cerca de la costa, ciclones tropicales e inundaciones.
- Incendios

Formación en salud y seguridad

Proporcionamos formación obligatoria y capacitaciones en seguridad y salud a nuestros colaboradores, así como al personal que no es empleado directo del Banco pero que trabaja en nuestras instalaciones. Nuestro curso **Protección Civil, Seguridad e Higiene** debe ser completado anualmente por todos nuestros colaboradores. En 2023, alcanzamos un 92% de colaboradores capacitados⁵⁰.

Contamos con un **taller de 7 comportamientos para salvar una vida** que ofrece una capacitación interactiva para instruir a nuestros colaboradores los protocolos básicos y necesarios para salvar su vida en caso de una emergencia.

Adicionalmente, realizamos:

- Capacitaciones específicas en sitio dos veces al año en temas como atención de incendios, derrames de sustancias peligrosas, fugas de gas, entre otras.
- Simulacros para que nuestros brigadistas estén familiarizados con los protocolos de respuesta ante incidentes y el uso de equipos de protección personal.
- Videos de prevención y protección civil en nuestra intranet con el fin de que estén disponibles en todo momento para nuestra fuerza laboral.

Principales resultados 2023

- Cero fatalidades en 2023
- Tasa de accidentes laborales totales: 0.03
- 42,439 horas de capacitación en Protección Civil. **+38% vs. 2022**
- 26,964 participantes en capacitaciones de seguridad. **+353% vs. 2022**
- 734 simulacros realizados.
- 1,040 sucursales y edificios involucrados.
- 2 horas promedio de capacitación en seguridad por colaborador.




⁴⁹ El alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC del indicador 403-7 Salud y seguridad abarca únicamente el contenido cualitativo de esta sección, el cual es solicitado por GRI Sustainability Reporting Standards.

⁵⁰ Colaboradores capacitados a través de las formaciones de obligado cumplimiento en nuestras plataformas de aprendizaje, Academia y Dojo.



BeHealthy En 2023, continuamos promoviendo la salud física y mental de nuestros colaboradores a través de nuestros servicios médicos y programa BeHealthy.

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

Estrategia	Acciones 2023
 <p>Conócete: Realización de checkups, programas de vacunación, brigadas de salud, así como semanas de salud y de salud infantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Implementamos 12 Unidades Médicas en nuestros edificios corporativos. → Realizamos la jornada de vacunación contra influenza. → Llevamos a cabo campañas de check-up dirigidas principalmente a nuestra población mayor de 40 años, para prevenir enfermedades crónico-degenerativas. → Organizamos la Semana BeHealthy: en abril, festejamos el Día Mundial de la Salud generando un espacio de inmersión para comunicar los beneficios de cuidar nuestra salud.
 <p>Aliméntate: Prevención de enfermedades cardiovasculares, a través de un régimen alimenticio saludable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Ofrecimos consultas de nutrición, presenciales y virtuales, con enfoque en salud corporativa para nuestros colaboradores y sus familiares.
 <p>Muévete: Fomento al deporte entre nuestros colaboradores y sus familias a través de convenios con centros deportivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Otorgamos el beneficio de Total Pass: membresías para que nuestros colaboradores tengan acceso a su gimnasio de preferencia y puedan disfrutar de una oferta de actividades, entrenamientos y contenidos para cuidar de su salud.
 <p>Equilíbrate: Atención a la salud mental y emocional mediante planes de acción personalizados y capacitaciones en inteligencia emocional, control de estrés y resiliencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Cuéntame: Programa de apoyo emocional para promover la salud mental las 24 horas, 7 días a la semana. Contamos con una plataforma, así como un seguimiento a través de distintos medios para nuestros colaboradores y máximo tres familiares o amigos. → Programa de salud: llevamos a cabo 12 sesiones para concientizar sobre la importancia de la salud, enfocándonos en los padecimientos más comunes de nuestra fuerza laboral.

Otros programas de salud y bienestar laboral

Contamos con diversos programas y proyectos para promover el **bienestar y balance de vida-trabajo**:

- **Modelo híbrido de trabajo**, con la posibilidad de alternar entre trabajo remoto y presencial.
- **FlexFriday**: jornada laboral reducida los viernes, de 8 am a 3 pm.
- **Flexiworking**: modelo de trabajo con horarios flexibles.
- **Ser Padres Santander**: programas para apoyar a nuestros colaboradores que son padres o madres de familia, mediante conferencias, foros de discusión y convenios.
- Contamos con **12 salas de lactancia** ubicadas en los corporativos a nivel nacional. En nuestro portal de OneHR se promueve la lactancia materna.
- **Negocios AM**: reuniones con clientes durante las mañanas.
- **Comunidades**: creación de grupos de colaboradores con gustos y preferencias compartidas, como club de corredores y de lectura.
- **Santander Kids**: integración de las familias de nuestros colaboradores en actividades del Banco.

Fomentar la diversidad, la equidad y la inclusión en nuestra fuerza laboral es un imperativo para garantizar el bienestar, la salud y la protección de los derechos humanos en nuestras operaciones. Para más información, consulta nuestra sección de **'Diversidad, equidad e inclusión'**.

Principales resultados 2023

- Invertimos **\$5.267 millones de pesos** en nuestras iniciativas de BeHealthy, alcanzando más de **38,000 participaciones**.
- **8.7 sobre 10** Puntaje promedio de los empleados al evaluar las acciones de conciliación de la vida personal y laboral en Santander México.





Clima laboral y estrategia de escucha

GRI 3-3

Your Voice es el programa de escucha continua de Grupo Santander que utilizamos para conocer la opinión de nuestros colaboradores y la calidad de su experiencia laboral. En 2023, realizamos dos encuestas que evaluaron cuatro dimensiones a través de 25 preguntas en una escala del 1 al 10⁵¹:

Dimensión	Resultado 2023	
	NPS	Media
Compromiso	77	9.1
Diversidad e inclusión	85	9.4
Salud y bienestar	64	8.9
Transformación y cambio	65	8.9

Principales resultados 2023

- Índice de satisfacción del empleado: 9.1 sobre 10.
- 90% de participación de mujeres y 87% de hombres.
- 78% colaboradores se sintieron satisfechos con Santander como buen lugar de trabajo.
- 14,751 consideran que Santander actúa de manera responsable.
- 78% indicaron que reciben apoyo para alcanzar un equilibrio razonable entre la vida personal y profesional.

51 Los resultados de nuestras encuestas de escucha se calculan a través de dos métodos: 1) utilizando el promedio de respuestas recibidas. 2) Mediante el Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés) al restar el porcentaje de detractores (respuestas del 0 al 6) del porcentaje de promotores (respuestas del 9 al 10). Los resultados NPS mostrados para 2023 corresponden al inicio de 2024 debido a que la metodología de cálculo se actualizó en los sistemas utilizados.

Prácticas laborales

GRI 3-3

Estamos comprometidos con garantizar espacios de trabajo dignos y un trato justo para todos nuestros colaboradores. Nuestras prácticas laborales se basan tanto en la regulación mexicana, como en las mejores prácticas internacionales en materia de retribución, prestaciones y negociación colectiva.

Retribución

La compensación de nuestros colaboradores se basa en un esquema combinado de remuneración fija y variable con base en el cumplimiento de objetivos:

- Remuneración fija: definida con base en el mercado y la regulación mexicana.
- Remuneración variable: cumplimiento de objetivos cuantitativos, cualitativos, individuales y en equipo. Incluye temas de comportamiento, liderazgo, sostenibilidad, compromiso y gestión de riesgos, entre otros. Se basa en los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño, My Contribution. Para más información, consulta la sección '**Atracción, retención y desarrollo de talento**'.

Prestaciones y beneficios

Ofrecemos diversas prestaciones a nuestros colaboradores, cumpliendo con los requisitos de la regulación mexicana y brindando beneficios adicionales.

Para más información, consulta el anexo '**Prestaciones y beneficios**'.

Negociación colectiva

Nuestra Política de Banca Responsable y Sostenibilidad, así como nuestro Código General de Conducta, incluyen la libertad de asociación y la negociación colectiva como un derecho fundamental de nuestros colaboradores.

Nuestro Contrato Colectivo de Trabajo contempla derechos adicionales a los mínimos establecidos en la Ley Federal de Trabajo. También cuenta con un protocolo para prevenir cualquier tipo de discriminación por razones de género y atención de casos de violencia, acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil.





Clientes



En línea con nuestra estrategia de Banca Responsable, implementamos iniciativas y programas para mejorar cada día la satisfacción, atención y protección de nuestros clientes, promoviendo al mismo tiempo la inclusión y educación financiera.



En 2023

- Ocupamos el segundo lugar en **satisfacción de clientes** en comparación con la competencia; aumentamos una posición vs. 2022
- **98% satisfacción neta del cliente:** +4 puntos porcentuales vs. 2022
- Hemos incluido financieramente a **0.08 millones de personas**⁵² aportando significativamente al nuevo objetivo establecido por Grupo Santander de **incluir financieramente a 5 millones de personas entre 2023 y 2025.**
- **Tuvimos una participación de 177,683 personas** en nuestros programas de educación financiera.
- Logramos alcanzar la **meta del millón de créditos colocados** a través de **Tuiio Santander.**
- **Logramos la atención de 489,595 clientes**⁵³ con acceso limitado o nulo a productos y servicios financieros a través de Tuiio, contribuyendo e impulsando la inclusión financiera.
- Tuiio Santander obtuvo el **distintivo Empresa Socialmente Responsable.**
- Obtuvimos el Premio Platino a los Innovadores Financieros de las Américas por el desarrollo e implementación de la **atención digital a clientes en Redes Sociales.**
- Obtuvimos la insignia al **Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores** de CONDUSEF⁵⁴.
- Recibimos el **Premio ANUARIA MÉXICO al mejor diseño de interfaz para una aplicación móvil.**

52 Tras superar en 2022 el objetivo a nivel de Grupo de empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025, alcanzando 11.8 millones, en 2023 se estableció un nuevo objetivo de lograr la inclusión financiera de 5 millones de personas entre 2023 y 2025, siguiendo las guías de UNEPFI como referencia. Por lo tanto, el valor de 0.08 millones de personas incluidas financieramente por Santander México comenzó a reportarse en 2023.

53 Cifra acumulada al cierre de 2023 durante los seis años de operación de Tuiio (2017-2023).

54 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

55 Net Promoter Score (NPS) para medir la satisfacción de clientes, auditado por Stiga/Deloitte.

Experiencia y satisfacción del cliente

GRI 3-3

Buscamos que la experiencia de cada uno de nuestros clientes sea Sencilla, Personal y Justa. Contamos con políticas y procedimientos, así como mecanismos para escuchar a nuestros clientes con el fin de poner en marcha las mejores prácticas en materia de satisfacción del cliente.

Marco de gestión	Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> → Servicio al cliente, gestión de reclamaciones y política de análisis de causa raíz → Política de aprobación de productos y servicios 	Establecer los lineamientos para garantizar una conducta adecuada con el cliente en toda nuestra cadena de valor, incluyendo el trato justo, el diseño de productos y servicios centrados en el cliente, la gestión de reclamaciones y las prácticas de venta responsables, entre otros.

6,883,403 clientes digitales en 2023, representando **34% del total de clientes activos.**

Net Promoter Score

Monitoreamos el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de la encuesta Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés)⁵⁵. Con base en los resultados obtenidos, definimos e implementamos planes para mejorar la experiencia de los clientes.

Para más información acerca de nuestros programas de satisfacción y experiencia del cliente, consulta el anexo '**Programas para impulsar la satisfacción y experiencia del cliente en 2023**'.

Para más información acerca de nuestra encuesta NPS, consulta el capítulo '**Databook: nuestro desempeño en números**'.



Remuneración variable relacionada con la atención a clientes

Desde Grupo Santander, se incluyen los resultados de NPS en los esquemas de compensación de todos nuestros colaboradores. El modelo de remuneración para las unidades que se relacionan con clientes establece que al menos 40% de la remuneración variable de los colaboradores depende de métricas de satisfacción y calidad del servicio. En 2023, este modelo se incluyó en los centros de venta telefónica.



La voz del cliente

Realizamos grupos de enfoque y estudios de mercado para visualizar las preferencias de los clientes y las tendencias de consumo; así, las necesidades del cliente están al centro del desarrollo de nuestros productos y prestación de servicios. Adicionalmente, escuchamos la voz del cliente a través de nuestras redes sociales, encuestas de calidad y reclamaciones.

Principales resultados 2023

- Top 2 en satisfacción de clientes frente a nuestros competidores.⁵⁶ **+1 posición vs. 2022**
- 98% satisfacción neta del cliente.⁵⁷ **+4 puntos porcentuales vs. 2022**

Transformación digital

En 2023, continuamos avanzando con la implementación de nuevas tecnologías y la actualización de nuestras plataformas para proporcionar a los usuarios experiencias personalizadas.

→ DiMo

En 2023, incorporamos DiMo, la plataforma de pagos de Banco de México, en nuestra aplicación móvil para que nuestros clientes puedan hacer transferencias o recibir pagos con los más altos estándares de seguridad, usando como referencia sólo el número celular del beneficiario.

→ Sucursal Virtual

Lanzamos la primera etapa de nuestra sucursal virtual desde la app SúperMóvil⁵⁸. Esto permitirá a nuestros clientes actualizar sus datos de contacto con verificación biométrica desde su aplicación, sin tener que asistir a una sucursal; además impulsa un modelo de banca sin papeles, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

En 2023 recibimos el Premio ANUARIA MÉXICO al mejor diseño de interfaz para una aplicación móvil.

Atención al cliente

GRI 3-3

La Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente se encarga de operar diversos canales de comunicación con nuestros clientes:

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



56 Net Promoter Score (NPS) para medir la satisfacción de clientes. Posición de Santander frente a sus competidores oficiales del Peer Group. Principales competidores en México: Scotiabank, Banorte, HSBC, Banamex.

57 Satisfacción neta del cliente: cálculo del 100% de los clientes menos porcentaje de clientes insatisfechos.

58 SúperMóvil es nuestra app a través de la cual los clientes pueden acceder a distintos servicios, incluyendo la realización de transferencias, retiro sin tarjeta y aclaraciones, entre otros.



Protección al cliente

GRI 3-3

Nuestro modelo para la gestión de riesgos de conducta con los clientes busca garantizar la mayor calidad en los productos y servicios que ofrecemos durante todas las fases de diseño, venta, posventa y prestación de servicios.

Marco de gestión	Objetivo
Política de aprobación de productos y servicios	Garantizar que los productos y servicios se diseñen con las características adecuadas para satisfacer las necesidades del público objetivo, a un precio razonable y de forma transparente, y que cuenten con procesos y controles durante todo su ciclo de vida.
Política de protección al consumidor	Determinar los criterios para la identificación, ordenamiento y ejercicio de los derechos de los clientes en su relación con el Banco.
Política sobre clientes vulnerables, circunstancias especiales y prevención del sobreendeudamiento	Fortalecer la estrategia de identificación y resolución de casos de clientes vulnerables (por ejemplo, personas mayores y personas con discapacidad), la gestión de fraudes y la capacitación de la fuerza laboral en el tema.
Política de protección de datos	Mantener los más altos estándares en la recepción, consolidación y tratamiento de datos personales de nuestros clientes, protegiéndolos en todo momento y permitiéndoles el control sobre su información. Aplica también para la gestión de datos de nuestros proveedores y colaboradores.
Política de gestión de incidentes en la seguridad de la información	Establecer las medidas necesarias para detectar cualquier incidente relacionado con la gestión de datos y resarcir, mitigar o sancionar el daño.
Aviso de Privacidad	Determinar la posición de Grupo Santander con respecto a la protección de datos personales. Incluye el tipo de datos recabados; el uso de la información; los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición; el manejo de los datos y las políticas de transferencia a terceros. Para más información, consulta la sección de ' Privacidad, protección de datos y ciberseguridad '.

Capacitación en gestión del riesgo de conducta con clientes

En 2023, Grupo Santander actualizó la capacitación obligatoria que deben realizar todos nuestros colaboradores con el objetivo de continuar protegiendo los intereses de nuestros clientes al ofrecerles productos y servicios adecuados.

Protección de clientes vulnerables

En 2023, desde Grupo Santander, fortalecimos la estrategia de identificación y resolución de casos de clientes vulnerables (por ejemplo, personas mayores y personas con discapacidad), la gestión de fraudes y la capacitación de la fuerza laboral.

Para más información acerca de nuestra estrategia de clientes vulnerables, consulta el apartado de '[Inclusión financiera](#)' haciendo [clic aquí](#).

Defensor del Cliente

A través de nuestro modelo de Defensor del Cliente, recibimos y resolvemos cualquier reclamación por parte de nuestros clientes. Este modelo es gestionado por un tercero independiente.

Asimismo, en 2023, participamos en un piloto de Grupo para desarrollar un análisis de la voz del cliente mediante inteligencia artificial con el fin de entender las causas raíz de las reclamaciones y minimizar las reincidencias.

Índice de reclamaciones:
2.8 por cada 10,000 clientes.

Casos recibidos	3,851	-17% vs. 2022
Casos cerrados ⁵⁹	3,884	-16% vs. 2022
Casos resueltos a favor del cliente	1,404	-43% vs. 2022

La diversificación de nuestros canales de comunicación con el cliente nos ha permitido recibir el 41% de las solicitudes de aclaración a través de las vías digitales.

Para más información acerca de los casos de Defensor del cliente recibidos en 2023, consulta el capítulo '[Databook: nuestro desempeño en números](#)'.

⁵⁹ Se incluyen los casos que fueron reportados en el año 2022 pero fueron gestionados y cerrados durante el 2023.



Inclusión financiera

GRI 3-3

Nuestros esfuerzos se enfocan en impulsar el acceso de las personas al sistema financiero en México, para reducir las desigualdades y promover la prosperidad y emprendimiento de nuestros clientes.

Objetivo Grupo Santander

Personas empoderadas financieramente



Lograr la inclusión financiera de 5 millones de personas entre 2023 y 2025.

A nivel Grupo, se han incluido financieramente a 1.0 millones de personas mediante iniciativas de acceso y 0.8 millones de personas con iniciativas de financiación.



- Personas incluidas financieramente mediante iniciativas de financiación (en millones)
- Personas incluidas financieramente mediante iniciativas de acceso (en millones)

La estrategia de inclusión financiera en Grupo Santander se basa en implementar dos líneas de acción de acuerdo con los Principios Generales de Banca Responsable incluidos en el Marco de Banca Responsable de la UNEP-FI. En 2023, desde Santander México contribuimos a que los sectores más vulnerables de la población tengan acceso a servicios y productos financieros adaptados a sus necesidades:



Líneas de acción	Iniciativas de acceso		Iniciativas de financiación	
	Beneficiarios	275,127 Acumulado 2019-2023	58,694 Durante el 2023	771,903 Acumulado 2019-2023
Estrategia	Garantizamos que comunidades desfavorecidas o aisladas puedan obtener efectivo y realizar transacciones fácilmente.	Diseñamos y ofrecemos soluciones financieras específicas para grupos vulnerables de clientes con el fin de mejorar el control sobre sus finanzas.	Ayudamos a emprendedores de bajos ingresos y escasa bancarización con el fin de que puedan hacer crecer sus negocios.	Ofrecemos productos y servicios que permitan a hogares con bajos ingresos o personas vulnerables acceder a financiación para adquirir viviendas y satisfacer necesidades básicas.



Tuiio, nuestro brazo de inclusión financiera

A través de Tuiio, ofrecemos microcréditos a emprendedores y poblaciones que tienen un acceso limitado o nulo a productos y servicios financieros, principalmente mujeres que no cuentan con actividades económicas formales.

Productos y servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos y grupos no bancarizados

- Créditos grupales
- Seguros de vida
- Cuentas bancarias
- Asistencias médicas
- Créditos individuales

En 2023, Tuiio Santander obtuvo el distintivo Empresa Socialmente Responsable.

Nuestros productos y servicios están específicamente diseñados para atender las necesidades de los sectores de la población con bajos ingresos o dificultades de acceso al crédito:

- **Seguros de vida** para clientes que contratan un crédito con Tuiio. Incluye asistencia funeraria.
- **Apertura de cuentas bancarias** sin comisiones para los clientes de Tuiio.
- **Asistencias médicas** y consultas con expertos para el titular y su familia.
- Implementación de **estrategias de mercadotecnia** dirigidas a mujeres.
- **Reducción de la tasa de interés** en productos crediticios.

Principales resultados 2023

- Tuiio Santander obtuvo la **Certificación de Protección al Cliente en el nivel Plata** que asigna MicroFinanza Rating (MFR), siendo la única iniciativa de inclusión financiera con esta certificación de políticas de protección al cliente.
- 489,595 clientes atendidos e incluidos financieramente
- 80,939 clientes únicos nuevos en el año.
- 121,424 microempresarios apoyados.
- 88% de los microempresarios apoyados fueron mujeres.
- 1,163,874 microcréditos otorgados (acumulado 2017 a 2023).
- 20,407 cuentas bancarias nuevas a través de "Tuiio: Mi primera cuenta".

Para más información, consulta la página web de Tuiio Santander haciendo [clic aquí](#).

Otras iniciativas de inclusión financiera

Nuestra **red de corresponsalías** es clave para impulsar la inclusión financiera en México ya que nos permite brindar acceso a servicios financieros básicos para personas y comunidades escasamente bancarizadas. En colaboración con diferentes comercios, en 2023 realizamos 41,145,814 transacciones e incluimos a 38,287 personas nuevas en el programa de corresponsalías.

Adicionalmente, contamos con programas específicos para poblaciones vulnerables sin acceso a servicios bancarios como, por ejemplo, personas de la tercera edad o comunidades con bajos ingresos. Como parte de estos programas, nuestra **Hipoteca Integral** es la primera en su tipo en México ya que reconoce el ingreso de todos los miembros del hogar. A través de estos programas, hemos beneficiado a más de 17,000 clientes.



Educación financiera

GRI 3-3, FS16
SASB FN-CB-240a.4.

En 2023, realizamos más de 15 programas de educación financiera, impactando a más de 177,000 personas, incluyendo PyMEs, clientes de bajos ingresos, mujeres y jóvenes estudiantes, entre otros ⁶⁰.

Programa o iniciativa	Acciones 2023
Sitio web de educación financiera Clic aquí.	Actualizamos nuestro sitio web abierto al público para dar a conocer contenido de educación financiera; este año, incluimos una nueva interfaz para adultos mayores.
Sitio de Educación Financiera Tuiio Clic aquí.	Añadimos en nuestro sitio web de Tuiio cursos, calculadoras, videos y otras actividades acerca de la educación financiera.
Semana Nacional de Educación Financiera 2023	Participamos en el evento anual organizado por la Asociación de Bancos de México y la CONDUSEF ⁶¹ para llevar contenidos de educación financiera a la población.
Pláticas de educación financiera	Realizamos pláticas virtuales y eventos presenciales sobre conceptos básicos de educación financiera para universitarios, trabajadores agrícolas, adultos y público en general.
Programa de educación financiera para empleados junto con el área de Formación	Incluimos cursos "sprints" en nuestra plataforma interna de capacitación que abordaron temas de planeación financiera, seguros, ahorro y crédito, entre otros conceptos.
Pláticas virtuales junto con Work Café Santander	Desarrollamos pláticas con expertos sobre conceptos de educación financiera para el público en general.
Pláticas de educación financiera con las áreas de nómina y tarjeta de crédito	Llevamos a cabo sesiones virtuales para dar a conocer conceptos de administración financiera y uso responsable de las tarjetas de crédito a nuestros clientes.

Programas de educación financiera para PyMEs

Programa o iniciativa	Acciones 2023
Nearshoring Anáhuac	Diseñado para fortalecer las habilidades y conocimientos de las PyMES con el fin de que aumenten su productividad y desarrollen resiliencia frente a la adaptación de cambios empresariales.
Rondas de Negocio	Reuniones a nivel nacional que se llevan a cabo durante el año con potenciales clientes del segmento PyME para facilitar encuentros estratégicos entre empresas, promoviendo el intercambio comercial, la generación de alianzas y la identificación de oportunidades de colaboración.

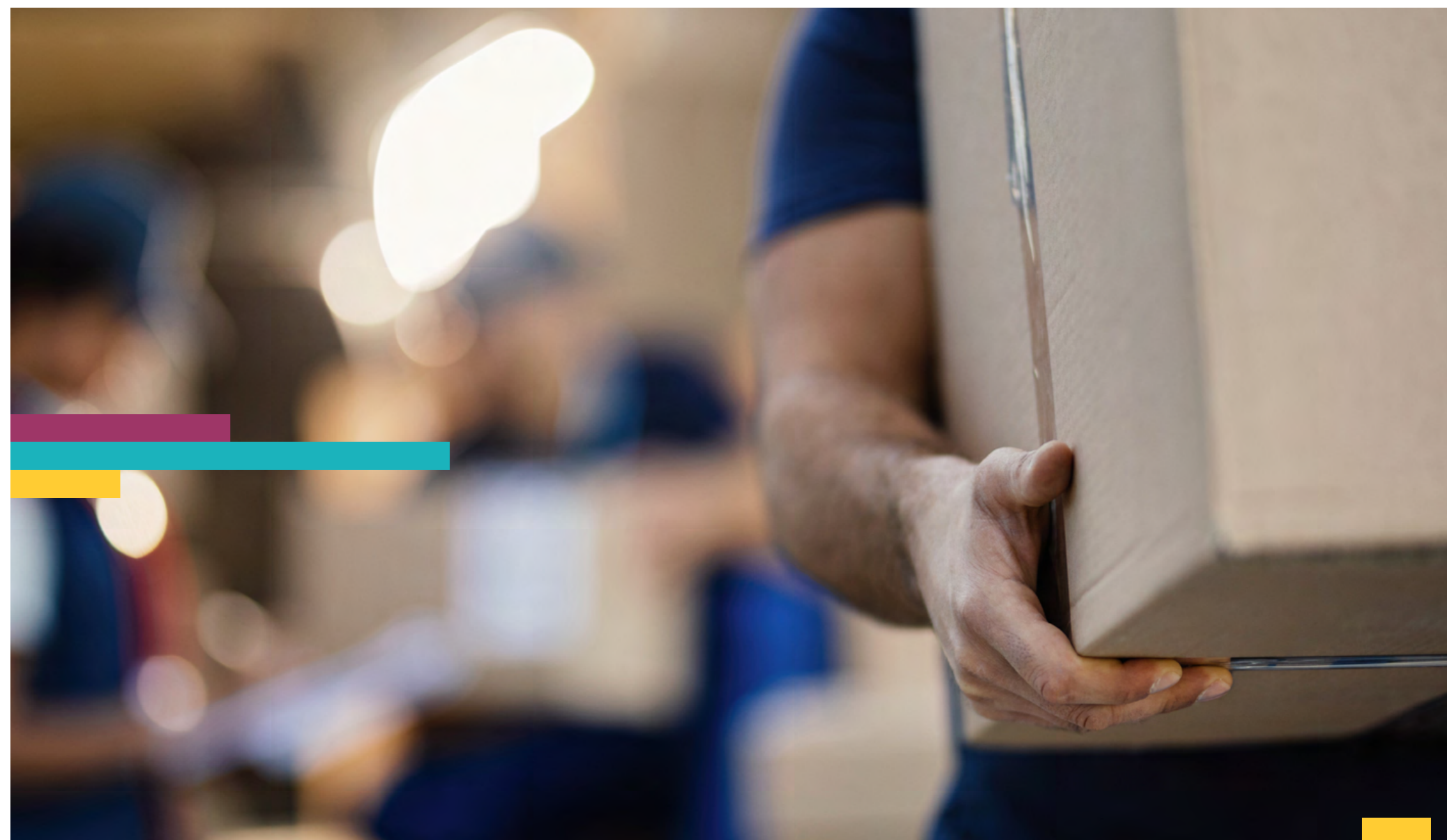


60 Los datos cuantitativos relacionados con las iniciativas de educación financiera se encuentran fuera del alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC para el 2023.

61 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros



Cadena de **Valor**



Gestionamos de forma integral nuestra cadena de valor, reforzando continuamente nuestras estrategias para impulsar el desempeño ESG de nuestros proveedores. Asimismo, nuestra prioridad es garantizar la diversidad, equidad, inclusión y el respeto a los derechos humanos en la totalidad de nuestras operaciones y fuera de ellas.



Diversidad, equidad e inclusión

GRI 3-3

Nuestra estrategia de diversidad, equidad e inclusión (DE&I) busca promover la diversidad, equidad e inclusión de forma transversal en nuestras operaciones y cadena de valor. En 2023 implementamos iniciativas orientadas desde tres principales líneas de acción:

1. DE&I en la fuerza laboral
2. DE&I en la relación con clientes
3. DE&I en la cadena de suministro

Marco de gestión	Objetivo
Política de Cultura	Establecer los lineamientos y directrices esperados de conducta para crear una cultura consistente en todas nuestras operaciones.
Política de Diversidad e Inclusión	Desarrollar los lineamientos que promueven la cultura de igualdad laboral, equidad de género y no discriminación en el Banco y garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Consejo de Diversidad e Inclusión

Nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión está formado por 13 *sponsors*; colaboradores de distintas áreas y niveles organizacionales que permean la estrategia de DE&I de forma transversal en nuestra organización y en la interacción con nuestros clientes, proveedores y comunidades.

Este Consejo establece redes de aliados con los líderes de proyectos de diversidad e inclusión para asegurar su cumplimiento y mesas de trabajo para establecer objetivos, identificar retos y dar seguimiento a las iniciativas.

Trabajamos en 4 pilares:



1. Talento femenino y equidad de género



2. Diversidad Cultural y Generacional



3. Discapacidad



4. Comunidad LGBTIQ+

a través de 4 ejes estratégicos:

1. Programas de capacitación para Liderazgo con enfoque Incluyente y Desarrollo de nuestro Talento Femenino
2. Políticas y Procesos donde se incide tanto en esquemas de selección como de desarrollo y beneficios para nuestros colaboradores.
3. Programas de Formación enfocados en la creación de Espacios Seguros tanto de manera interna como en la atención dentro de nuestras sucursales
4. Acciones intencionadas hacia la atracción y desarrollo de talento diverso
5. Campañas de comunicación internas y externas para la correcta difusión de la estrategia de Inclusión, así como de las acciones que se implementan

GRI 2-6





DE&I en la fuerza laboral

El plan estratégico de DE&I (2020-2025), a nivel Grupo, establece los lineamientos para garantizar un ambiente laboral inclusivo, reconociendo y apoyando la diversidad visible (género, raza, edad, ciertas discapacidades, entre otros) e invisible (orientación sexual, personalidad, entre otros).

- **Liderazgo incluyente:** formar líderes que promuevan ambientes de trabajo diversos.
- **Diversidad generacional:** aprovechar el talento de nuestros colaboradores de diferentes generaciones con el fin de enriquecer la toma de decisiones.
- **Equidad de género:** incrementar la representación de mujeres en posiciones de liderazgo y cerrar la brecha salarial.
- **Balance de vida:** promover un equilibrio entre las necesidades laborales y de vida.
- **Discapacidad:** impulsar la inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad en nuestras soluciones financieras, fuerza laboral e inmuebles.
- **Programa espacios seguros:** Capacitamos tanto a Líderes como a equipos hacia nuestra cultura de inclusión y cero discriminación para concientizar sobre la importancia de valorar las diferencias de cada persona y la creación de espacios seguros.

Talento femenino y equidad de género

Incrementamos la **representación de mujeres** en nuestra fuerza laboral y posiciones de liderazgo, acercándonos a nuestro objetivo de contar con 35% de mujeres en puestos de alta dirección para 2025.

54% de mujeres en nuestra fuerza laboral.

25% de mujeres en puestos directivos senior
+5 puntos porcentuales vs. 2022.

Buscamos promover la **equidad salarial de género** para alcanzar nuestra meta de 0% en 2025.

-1% equidad salarial de género en 2023

Durante el 2023, continuamos organizando foros, capacitaciones y círculos de discusión para empoderar a nuestras colaboradoras y luchar contra la discriminación de género.

- **30% Cross Mentoring Program:** programa dedicado a fortalecer las habilidades de mujeres en posiciones de liderazgo con la participación de mentores y *mentees* de otras empresas y sectores.
- **Conectar para inspirar:** campañas de comunicación para compartir experiencias de la diversidad de mujeres en Santander México, buscando dar visibilidad a sus historias e inspirar a nuestro talento femenino.
- **Círculo de mujeres para mujeres:** espacio liderado por psicólogas y expertas en bienestar emocional para acompañar a nuestras colaboradoras en un camino de empoderamiento. En 2023, 350 mujeres participaron en esta iniciativa.
- **Lanzamiento del libro "Espacio diverso":** organizamos un panel con más de 400 colaboradores donde cuatro mujeres que forman parte de la primera edición de este libro compartieron sus logros, retos y trayectorias de liderazgo femenino.
- **Programa Mastermind:** foro para crear una comunidad de mujeres que intercambien ideas, experiencias y aprendizajes sobre diferentes temas en la vida profesional, incluyendo técnicas de negociación y marca personal, entre otros. En 2023, participaron 158 mujeres.



- **Taller "Rumbo a tus metas: Plan de vida y carrera":** 120 colaboradoras participaron en el taller diseñado para que aprendan acerca de herramientas y recursos para cumplir sus metas profesionales y personales.
- **Mujer Líder Santander:** dirigido a más de 1,000 colaboradoras de la Red Comercial, empresas y Tuiio con el objetivo de fortalecer sus habilidades de liderazgo.

Asimismo, en alianza con Dalia Empower, continuamos con nuestro programa **Mujer 360** para impulsar a nuestras colaboradoras a ocupar posiciones de liderazgo con herramientas de: networking, personal branding, liderazgo e inteligencia emocional. Desde 2019, el programa ha capacitado a 5 generaciones y más de 500 mujeres en niveles de subdirección y dirección mediante talleres presenciales y virtuales.

En 2023, 106 mujeres participaron en el programa Mujer 360, recibiendo alrededor de 20 horas de capacitación.



Comunidad LGBTIQ+

Seguimos impulsando crear un entorno seguro y de apoyo para el colectivo LGBTIQ+.

Firmamos por primera vez los 10 compromisos con Pride Connection México, en colaboración con el COPRED⁶² para seguir construyendo espacios LGBTIQ+ seguros.



Obtuvimos por tercer año consecutivo la certificación “Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+” por HRC Equidad MX, con 100% de los créditos aprobados.

- Participamos por segundo año consecutivo en el **Summit Pride Connection**, al cual asistieron 6,612 personas.
- Durante el **mes Pride** organizamos diferentes actividades para concientizar y sensibilizar a nuestros colaboradores en temas de diversidad e inclusión de la comunidad LGBTIQ+.
- Creamos una **campana de concientización en redes sociales** para comunicar el impacto de nuestras iniciativas de DE&I más allá de nuestra organización.

Discapacidad

A partir del 2022, desarrollamos un **Plan de Accesibilidad 2022-2023** para nuestro Corporativo Santa Fe con el fin de identificar las áreas de oportunidad de nuestras instalaciones para que sean más accesibles y realizar las modificaciones pertinentes. Solo entre 2022 y 2023 se ha acondicionado un total de 313 sucursales, alcanzando un total de 624 sucursales con elementos de accesibilidad para todas las personas.

También durante el 2023 reforzamos nuestro **plan de atracción de talento y liderazgo** para personas con discapacidad, que incluye:

- Alianzas con **instituciones y universidades**, como Universidad Anáhuac y el Servicio Nacional de Empleo de Querétaro, para incrementar los canales de **atracción de talento**.
- **Fortalecimiento de alianzas nacionales** con Fundación Éntrale, Inclúyeme y Movimiento Congruencia.
- **Capacitación al equipo de atracción de talento** para fomentar las entrevistas libres de sesgos.
- Brindamos apoyo a nuestros candidatos con discapacidades para **fomentar su accesibilidad e inclusión desde el momento de la primera entrevista de trabajo**.
- **Onboarding incluyente** para mejorar la experiencia de personas con discapacidad desde su primer día en Santander México.



En 2023, **52 personas con discapacidad se incorporaron a nuestra fuerza laboral.**

- **Campañas de comunicación incluyentes** con el fin de incrementar la representación de personas con discapacidad en nuestros centros de trabajo
- **Linkers de Inclusión** es un programa de desarrollo de talento dirigido a jóvenes becarios con alguna discapacidad que busca promover su integración laboral.
- Durante el **Inclusion Day 2023** llevamos a cabo diversas actividades en nuestro corporativo, así como webinars a nivel nacional para generar consciencia sobre nuestros profesionales con discapacidades, entre otros temas.
- Contamos con un **sitio web de Diversidad, Equidad e Inclusión** donde nuestros colaboradores pueden consultar información de interés, aprender términos correctos y normas de trato hacia personas con discapacidad.
- Nuestro **Protocolo de Protección Civil** incluye recomendaciones específicas a considerar para personas con discapacidades.

62 Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México



Talento generacional

Buscamos atraer talento joven en colaboración con universidades públicas y privadas a nivel nacional:

- **Programa Linkers:** con duración de 9 meses, los participantes forman parte de un proyecto estratégico con impacto en los objetivos de Santander México, mientras se capacitan acerca de las tendencias del sector financiero y obtienen la certificación *banking practitioner*.
 - Aproximadamente 65% de los participantes se unen a nuestra fuerza laboral una vez terminado el programa.
- **Programa Inroads:** durante 12 meses, jóvenes estudiantes universitarios con recursos limitados se integran a áreas estratégicas dentro del Banco, donde reciben capacitaciones para el desarrollo de *softskills* esenciales en la vida profesional.
 - El porcentaje de colocación de participantes al finalizar el programa es de hasta 75%.
- **Graduate programs:** nuestros programas para graduados nos permiten atraer a jóvenes profesionales que cuentan con conocimientos actualizados y de temas en tendencia.

Durante 2023, más de **100 jóvenes** formaron parte de nuestros programas de atracción de talento joven.

Otras iniciativas de DE&I en nuestra fuerza laboral

Adicionalmente, seguimos reforzando la igualdad de oportunidades en el reclutamiento, la contratación y la sucesión de puestos:

- Nuestros **procesos de reclutamiento y selección** de personal se realizan mediante una metodología para evitar cualquier sesgo y garantizar la igualdad de oportunidades a nuestros candidatos, sin importar su género, sexo, edad, apariencia física y orientación sexual, entre otros. Entrenamos al equipo de atracción de talento, tanto a nivel regional como central, con esta metodología de reclutamiento libre de sesgos.
- Eliminamos las barreras de comunicación incluyendo **intérpretes de lengua de señas mexicana en nuestros eventos** de talento y diversidad e inclusión para que nuestros mensajes lleguen a todas las personas.
- En 2023, a nivel Grupo se elaboró un **protocolo contra el acoso** con el fin de definir normas de discriminación e identificar comportamientos inapropiados.

DE&I en la relación con clientes

Buscamos que los productos y servicios financieros que ofrecemos para nuestros clientes sean diversos, incluyentes y accesibles para todos.

- **Atención Incluyente en la Red Comercial**
Nuestras sucursales cuentan con distintas iniciativas para promover la inclusión de clientes en situación de vulnerabilidad como:
 - Direccionadores de turnos para la atención de clientes en situación de vulnerabilidad.
 - Distribuimos a nuestros colaboradores fichas de atención inclusiva y cápsulas de mejores prácticas que contienen tips y recomendaciones para ofrecer una experiencia más incluyente a clientes con discapacidad, adultos mayores y miembros de comunidades indígenas.
 - Más de 9,000 colaboradores de la Red Comercial atendieron el Town Hall Diversidad, Equidad e Inclusión para seguir reforzando la atención incluyente y el Protocolo de Atención a Grupos Prioritarios.

En 2023, obtuvimos por primera vez la insignia de mejores prácticas en la atención a personas adultas mayores por parte de la CONDUSEF⁶³.

DE&I en la cadena de suministro



Promovemos la diversidad, la equidad y la inclusión en nuestra cadena de suministro a través de nuestros procesos de evaluación ESG de proveedores y mediante la inclusión de cláusulas específicas en los contratos de prestación de servicios que firmamos con terceros.

Para más información, consulta el apartado de **'Compras responsables'** haciendo [clic aquí](#).



Derechos Humanos

GRI 3-3


Reconocemos públicamente nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos de nuestros empleados, clientes, proveedores y las comunidades en las que operamos, cumpliendo con los más altos estándares incluyendo los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (UNGP), y la Declaración Universal de Derechos Humanos, entre otros.

A través de nuestras políticas, procedimientos e iniciativas, combatimos la discriminación, el trabajo forzoso, la explotación infantil y afrentas a la dignidad de las personas, mientras preservamos la libertad de asociación, la negociación colectiva, la salud y seguridad de nuestros empleados y el empleo digno.

Las políticas son aprobadas por nuestro máximo órgano de gobierno, el Consejo de Administración de Grupo y revisadas por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura.

64 En febrero 2023, fusionamos la Política General de Sostenibilidad y la Política de Derechos Humanos, para mejorar la integración en los procesos existentes de los objetivos recogidos en ambas políticas.

65 Riesgos ambientales, sociales y de cambio climático.

Marco de gestión	Objetivo
Código General de Conducta 	Promover el respeto a los derechos humanos fundamentales incluyendo la igualdad de oportunidades, la diversidad y no discriminación, el equilibrio entre la vida personal y profesional, los derechos colectivos y la protección del medioambiente. Para más información, consulta la sección ' Cultura, transparencia y ética empresarial '.
Política de Banca Responsable y Sostenibilidad ⁶⁴ 	Recoger nuestro compromiso con los derechos humanos en línea con los más altos estándares internacionales; apoyar y promover directamente los derechos humanos en las comunidades en donde operamos (en cooperación con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales, organizaciones civiles y otras instituciones), y controlar el impacto de nuestras operaciones.
Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático 	La evaluación de riesgos ESCC para los clientes de sectores aplicables incluye criterios de respeto a los derechos humanos como parte del proceso de toma de decisiones de inversión y préstamos. Para más información, consulta el apartado ' Gestión de riesgos ESG '.
Política de Sector Defensa 	Establecer nuestros principios de no involucramiento ni apoyo a la financiación de servicios definidos como prohibidos, con el fin de evitar cualquier vulneración a los derechos humanos. Identificar los riesgos y daños de carácter económico y ambiental derivados de nuestras operaciones en relación con los sectores de defensa o tecnologías de doble uso.
Política de Homologación de Terceros	Alineado con los Principios de Conducta Responsable para Proveedores, definir los requerimientos mínimos de terceros en cuanto al respeto y protección de los derechos humanos en sus actividades. Para más información, consulta el apartado ' Compras responsables ' haciendo clik aquí .

Somos **signatarios y formamos parte de diversas iniciativas** para proteger los derechos humanos tanto en nuestras operaciones y comunidades, como en nuestra cartera de clientes y cadena de suministro:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Principios de Ecuador
- Principios de Inversión Responsable (PRI, por sus siglas en inglés)
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP, por sus siglas en inglés)
- UN Global Investors for Sustainable Development (GISD) Alliance

Nuestros procesos para **identificar, evaluar y mitigar riesgos a los derechos humanos** aplican a toda nuestra cadena de valor (operaciones propias, cartera de clientes, proveedores y socios comerciales) e incluyen:

- **Verificación periódica por parte de Auditoría Interna** para identificar el cumplimiento de las normas y procedimientos del Código General de Conducta, así como de los controles establecidos en materia de derechos humanos.

- **Capacitación anual en el Código General de Conducta**, obligatoria para todos nuestros colaboradores.
- Aplicación de un **cuestionario para la prevención de riesgos ESCC⁶⁵** a las unidades de SCIB y de los sectores identificados en la política de gestión de riesgos ESCC. En caso de identificar alertas en el respeto a los derechos humanos, se realiza una evaluación a profundidad del caso para establecer medidas preventivas y/o correctivas.
- Realización de **debida diligencia de proveedores críticos** en temas de derechos humanos, incluyendo la diversidad e inclusión. Con base en los resultados obtenidos, se determina si es necesario establecer medidas en cuanto a la relación con el proveedor o su desempeño en sostenibilidad (por ejemplo, acordar el desarrollo de una política de salud y seguridad o un protocolo de diversidad e inclusión, entre otros).
- Integración de una cláusula sobre la responsabilidad social corporativa en los contratos con terceros.

Principales resultados 2023

- 98% de cumplimiento en la capacitación anual en el Código General de Conducta.



Compras responsables

En 2023

- El 100% de nuestros proveedores ha firmado o se ha comprometido con nuestro **Código General de Conducta**.⁶⁶
- El 100% de nuestros proveedores tienen cláusulas de **anticorrupción y prevención de lavado de dinero** en sus contratos.⁶⁶
- Certificamos a **310 proveedores a través de criterios ambientales y sociales**.⁶⁷

GRI 3-3

Durante el 2023, continuamos reforzando los procesos para evaluar el cumplimiento de estándares ESG por parte de nuestros proveedores.

Marco de gestión	Objetivo
Modelo de externalización y gestión de terceros	Definir los lineamientos y directrices para la gestión de los terceros con los que nos relacionamos, incluyendo proveedores. Establecer criterios de sostenibilidad para garantizar que la gestión de la cadena de valor integre riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.
Política de homologación de terceros	Identificar, adicional a los criterios tradicionales (cumplimiento legal, fiscal y técnicos) los requisitos ambientales y sociales del proceso debida diligencia de los proveedores.

66 El porcentaje se calculó con una cobertura del 100% de los datos.

67 Esta certificación se realiza acorde a lo establecido en la Política de Homologación de Terceros del Grupo.

68 El 60% restante han sido exceptuados atendiendo a los criterios definidos en la Política de Homologación de Terceros del Grupo.

69 El alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC valida solamente el número de proveedores nuevos evaluados acorde a los establecido en el GRI 308-1, 414-1.

70 Todos los proveedores son asignados un nivel de riesgo para el Banco según el impacto que su servicio pueda tener en la organización. Los proveedores esenciales para el Banco se definen de acuerdo con la criticidad que dicta la calculadora de riesgo y el nivel de relevancia del servicio.

71 El porcentaje se calculó con una cobertura del 100% de los datos.

72 El porcentaje se calculó con una cobertura del 100% de los datos.

Evaluación ESG de proveedores

GRI 308-1, 414-1

Certificamos a 310 proveedores a través de criterios ambientales y sociales, lo que corresponde a 40% del total de proveedores⁶⁸.

Nuestro proceso de homologación de proveedores, basado en la metodología corporativa aplicable para Santander México, evalúa a nuestros proveedores críticos⁷⁰ para revisar su cumplimiento legal y fiscal, e incorpora la revisión de temas de anticorrupción, protección de datos, diversidad e inclusión, responsabilidad social y temas ambientales, entre otros.

Durante el 2023, iniciamos nuestra transición hacia una nueva herramienta para el control de riesgos de terceros para mejorar y estandarizar los procesos de certificación de nuestros proveedores no sólo a nivel operacional, sino también de su nivel de cumplimiento ESG.

23% de los nuevos proveedores fueron evaluados bajo estos criterios en 2023.⁶⁹

Adicionalmente, algunos de los proveedores más importantes para Santander México fueron seleccionados para realizarles **auditorías en sitio**.

En 2023, auditamos presencialmente a 16 proveedores críticos para verificar su cumplimiento de criterios ambientales y sociales relevantes para Santander México.

Somos la primera geografía de Grupo Santander en implementar auditorías en sitio a proveedores.

Hackmetrix

En nuestra área de transformación, hemos implementado una iniciativa que busca brindar asesoría a proveedores que quieren homologarse con el proceso de cumplimiento de requerimientos de ciberseguridad establecidos por la norma ISO 27001. Se realiza una etapa de diagnóstico y de implementación con la finalidad de cumplir con las normas de ciberseguridad y calidad, generando una mejor y ágil selección de nuestros proveedores.

Incorporación de criterios ESG en la compra de equipos de tecnología

Adquirimos equipos de cómputo que cuenten con criterios ambientales como: certificación *RoHs*, ecoetiquetado *EPEAT*, y certificación de eficiencia energética *Energy Star*. En 2023, adquirimos un total de 5,109 equipos de cómputo que cumplen con estos criterios.

Capacitación a proveedores

Implementamos un programa de capacitación a nuestros proveedores, enfocado en la conciencia ambiental y el entendimiento profundo de la norma ISO 14001:2015. A través de este programa, buscamos asegurar que nuestros socios comerciales compartan y apliquen los principios de gestión ambiental responsable en sus propias operaciones.

Criterios ESG en la contratación y negociaciones

Incluimos **cláusulas ESG en los contratos** que firmamos con nuestros proveedores incluyendo un **protocolo de responsabilidad social corporativa** donde el proveedor se compromete a cumplir con principios ambientales y sociales prioritarios para Santander (p.e. derechos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción).

100% de nuestros proveedores ha firmado o se ha comprometido con nuestro Código General de Conducta.⁷¹

100% de nuestros proveedores tienen cláusulas de anticorrupción y prevención de lavado de dinero en sus contratos.⁷²



Comunidades Resilientes

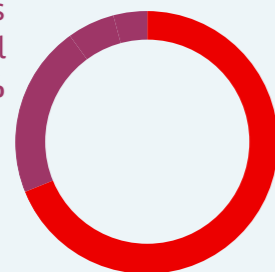




En 2023

→ Durante el 2023, destinamos un total de **\$201,674,782.54** de pesos en inversión social⁷³.

Aportaciones con fin social **31%**



Universidades **69%**

→ A través del programa Santander Universidades, hemos otorgado más de **300,000⁷⁴ becas** y **\$1,900 millones de pesos** (acumulado de 2005 a 2023).

→ Apoyamos a más de **389,000 niños y niñas** a través del Fideicomiso Por los Niños de México Todos en Santander, representando una inversión de más de **\$179 millones de pesos** (acumulado a 2023).

→ **Alcanzamos más de 942,000 personas** beneficiadas a través de nuestros programas de apoyo a la comunidad (2019-2023).

→ Con nuestras tarjetas LikeU hemos beneficiado a un total de **614,431 personas desde 2021**.

→ Fuimos reconocidos como el **Mejor Banco en Responsabilidad Social Corporativa** por Euromoney.

GRI 3-3

Marco de gestión	Objetivo
Política de Donaciones	Definir los lineamientos para otorgar donativos con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y sostenible de las comunidades donde operamos.
Guía de inversión en la comunidad	Cuantificar, medir y clasificar de forma homogénea las contribuciones que Grupo Santander realiza para fines sociales y en apoyo de la comunidad.

En el 2023, apoyamos a

622,240 beneficiarios

a través de nuestros programas de apoyo a la comunidad, divididos en dos categorías:

Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento.

+67 mil
beneficiarios

\$139.80 mdp
invertidos

[Ver detalle.](#)

Otros programas de inversión social. Incluyendo voluntariado

+500 mil
beneficiarios

\$61.9 mdp
pesos invertidos

[Ver detalle.](#)

Invertimos más de **\$61.9 millones de pesos** a la comunidad en 2023⁷⁵.



73 69% corresponde a Universidades y 31% a Aportaciones con fin social. Las Aportaciones con fin social: 21% Banco Santander, 6% clientes y 4% colaboradores.

74 Incluye becados, participantes de programas de upskilling y reskilling, y beneficiarios de programas de emprendedurismo, como parte de Santander Universidades.

75 Incluye los donativos del Fideicomiso por los Niños de México, Todos en Santander así como las aportaciones de Santander México, sus colaboradores y clientes. No incluye la inversión por parte de Santander Universidades.



Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento

Santander Universidades

En alianza con universidades y centros de educación e investigación, ofrecemos becas, cátedras, proyectos colaborativos y desarrollo de productos y servicios financieros con el fin de contribuir a la educación de calidad y al fortalecimiento de habilidades en jóvenes profesionales.

Nuestra oferta de becas se enfoca en programas que pertenecen a tres ejes:

- Empleabilidad
- Educación
- Emprendimiento

Desde 2005, hemos donado más de **300,000⁷⁶ becas** y **\$1,900 millones de pesos** a través del programa Santander Universidades.

Principales resultados 2023

- 67,730 beneficiarios.
- \$139,798,255 pesos invertidos.

Otros programas de apoyo a la comunidad

Colaboramos con más de 137 organizaciones para promover sus programas de inclusión, educación infantil y bienestar social.

Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander

A través de este fideicomiso, hemos financiado y apoyado desde hace 29 años proyectos de salud, educación y nutrición de niñas, niños y adolescentes en condición de desventaja social y económica a través del fortalecimiento de proyectos de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

Alcanzamos más de **389,762 niños y niñas apoyados**, representando una inversión de más de **\$179 millones de pesos (de 1994 a 2023)**.

Área	Beneficiarios 2023
Nutrición	1,663
Salud	3,587
Educación	4,863
Total	10,113



Principales resultados 2023

- 60 proyectos aprobados con una inversión total de \$11,976,000 pesos⁷⁷.
- 10,113 niñas y niños beneficiados.
- 10,047 colaboradores participaron como donadores.
- 60 colaboradores fueron padrinos en la convocatoria 2023.

Para más información acerca del FPNM, consulta el capítulo **'Databook: nuestro desempeño en números'**.

76 Incluye becados, participantes de programas de upskilling y reskilling, y beneficiarios de programas de emprendedurismo, como parte de Santander Universidades.

77 Incluye la inversión en capacitación a las OSC.






Iniciativas locales de apoyo a la comunidad

Contamos con una estrategia local de apoyo a la comunidad que nos permite destinar fondos para apoyar diferentes causas sociales en las que podemos tener un mayor impacto.

Principales programas de Santander México

Líneas de acción

Colaboraciones

Línea de acción ⁷⁸	Programas	Beneficiarios 2023	Monto en MXN recaudado 2023 ⁷⁹
 Promoción de la salud	Colaboramos con instituciones que brindan asistencia médica, compran medicamentos o realizan investigaciones para contribuir a resolver diferentes patologías, incluyendo el cáncer infantil.	358,583	\$15,533,635
 Educación básica	Colaboramos con instituciones para ofrecer educación de calidad a niñas y niños de escasos recursos.	9,611	\$4,425,685
 Promoción y atención a la niñez	Velamos y protegemos los derechos de las niñas, niños y adolescentes, así como la alimentación y nutrición.	9,826	\$15,333,585
 Promoción de la accesibilidad	Apoyamos a personas con discapacidades con el fin de fomentar su integración social y calidad de vida.	125,338	\$3,349,325
 Ayuda a personas en situaciones vulnerables	Asistimos al desarrollo de infraestructura y capacidades para mejorar la calidad de vida de personas vulnerables.	3,220	\$1,019,260
 Apoyo humanitario	Brindamos ayuda en caso de desastres y crisis, como por ejemplo en el terremoto en Siria y Turquía, así como tras el paso del huracán Otis en Guerrero, México.	9,450	\$13,232,377
 Medioambiente	Apoyamos a organizaciones que protegen nuestros ecosistemas y comunidades, por ejemplo, a través de la reforestación.	8,421	\$4,779,660

Tarjetas de crédito LikeU

Nuestras tarjetas de crédito LikeU incluyen opciones para que clientes puedan apoyar seis diferentes causas sociales y ambientales, generando un impacto positivo en la comunidad.

Colecta ATMs

A través de nuestra red de cajeros automáticos, apoyamos a 16,020 beneficiarios, recolectando un total de \$11,351,608 donativos.

Donativos directos

Realizamos donativos en efectivo y en especie a distintas Organizaciones de la Sociedad Civil con el fin de apoyarlas a cumplir su propósito social.

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) ●●●
- Casa de la Amistad para Niños con Cáncer ●
- Bécalos ●
- Reforestamos México ●●
- Escuela SER ●
- APAC ●
- Fundación Alsea ●●
- Dalia Women Empower ●
- Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) ●
- SUUMA Voluntarios ●
- Fundación Kardias ●
- Caritas San Marón ●
- Fundación CIMA ●
- Fundación Quiera ●
- World Vision ●
- Pacto Mundial ●
- CEMEFI ●
- Iluminemos ●

- Tarjetas LikeU
- Colecta ATMs
- Donativo

78 La clasificación de nuestras líneas de acción y el cálculo de nuestro impacto social se realiza conforme a la metodología de Business for Societal Impact (B4SI).

79 Incluye la contribución de Santander México, así como de nuestros colaboradores y clientes.



Nuestras tarjetas de crédito LikeU son una respuesta al interés de nuestros clientes por contribuir al progreso de la sociedad ya que permiten al usuario apoyar a seis posibles causas sociales y ambientales:

Tarjeta	OSC	Proyecto
LikeU Red		Atención a las crisis de aprendizaje existentes de niñas, niños y adolescentes en zonas marginadas del país.
LikeU White	UNICEF	Capacitaciones al personal de salud para prevenir, detectar y manejar todas las formas de mala nutrición en niños y niñas.
LikeU Pink	Fundación CIMA	Apoyo a mujeres mexicanas de bajos recursos que requieren tratamiento para cáncer de mama.
LikeU Star	APAC	Atención temprana y estimulación para niños y niñas menores de seis años de escasos recursos con factores de riesgo para alcanzar el máximo nivel de madurez motriz y neurológica de acuerdo con su edad.
	Iluminemos por el Autismo	Acompañamiento informativo, formativo y empoderamiento a personas con autismo y sus familiares.
LikeU Green	Reforestemos México	Restauración de ecosistemas terrestres a través de acciones de reforestación y control de incendios.
LikeU Blue	World Wildlife Fund	Limpieza de los mares mexicanos atendiendo la problemática de las redes fantasma y promoviendo la pesca sostenible.

En 2023, donamos un total de \$11,510,625 millones de pesos.

Para conocer más acerca de nuestro producto, da clic [aquí](#).



Voluntariado

En 2023, 10,978 colaboradores de distintas áreas de Santander México participaron en iniciativas de voluntariado.

En 2023,
38% de nuestros colaboradores
participaron en actividades comunitarias,
beneficiando a más de 29,000 personas.





Gobernanza y **gestión** **transparente**





Gobierno corporativo

GRI 3-3

Nuestro gobierno corporativo es el pilar que define nuestro comportamiento ético y busca garantizar que nuestro modelo de negocio sostenible se aplique en todas las áreas de Santander México.

Nuestro modelo de gobierno define nuestros principios de conducta ante accionistas, el Consejo de Administración y los Comités, así como los reportes y funciones de negocio sobre puestos clave: Presidente del Consejo de Administración, Director General y demás funcionarios y directivos. También nos permite fortalecer la reputación y la estabilidad del Banco en el mercado financiero.

Para obtener información acerca de nuestra estructura accionaria da [clik aquí](#).

En Santander México contamos con políticas y procedimientos estrictos que reflejan nuestro compromiso con la transparencia, la equidad y la responsabilidad.

Marco de gestión	Objetivo
Política de Gobierno Corporativo	Establecer los criterios y lineamientos necesarios para dirigir y controlar la administración de los órganos de gobierno, teniendo como base los requerimientos regulatorios y mejores prácticas locales y corporativas.
Política de Selección, Evaluación de idoneidad y Sucesión de Consejeros	Definir el proceso de selección, evaluación de idoneidad y nombramiento de miembros del Consejo de Administración del Banco, su frecuencia y los roles y responsabilidades asociados.
Política de Conflictos de Interés	Proporcionar a los colaboradores, Consejeros y las entidades de Santander México directrices para prevenir y gestionar los conflictos de interés que puedan producirse como resultado de sus actividades.
Política de Retribución	Gestionar la retribución para todos los empleados, incluidos los que ocupan 'posiciones clave', de acuerdo con el Modelo de Gobierno Grupo-Filiales y prácticas de buen gobierno para las Filiales.
Política de Sucesión para Faro y otras posiciones críticas	Describir las directrices a seguir para crear e implementar planes de sucesión para los puestos clave pertenecientes al segmento Faro ⁸⁰ , así como otras posiciones críticas.





Consejo de Administración

El principal enfoque de nuestro Consejo de Administración es evaluar y analizar las estrategias de negocio, así como identificar los temas más importantes relacionados con la sostenibilidad del Banco y revisar la eficacia de los procesos de la organización.

Actualmente se compone de 16 miembros: 8 miembros propietarios y 8 miembros suplentes. Como parte de sus funciones, estos miembros se encargan también de designar a los miembros de los comités de Santander México.

El Consejo de Administración cuenta con un mínimo de seis sesiones al año, con una duración máxima de cinco horas y un mínimo de asistencia del 51%. Por lo menos una vez al año, se revisa la estrategia climática, proyecto Clima y Reporting ESG en la sesión del Consejo de Administración.

Durante 2023, el Consejo de Administración realizó 8 sesiones, contando en total con un 95% de asistencia, en las siguientes fechas: 26 de enero, 16 de febrero, 19 de abril, 15 de junio, 20 de julio, 15 de septiembre, 26 de octubre y 9 de noviembre.

Los comités que reportan al 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).

El **37.5%** de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres.



Nombramiento del Consejo de Administración

GRI 2-10, 2-12, 2-13

La administración y representación de la sociedad está a cargo del Consejo de Administración, y siguiendo la Ley del Mercado de Valores, cumplimos con tener al menos 25% de Consejeros independientes.

Los miembros propietarios y suplentes de nuestro Consejo de Administración son designados por periodos de un año en Asambleas Especiales de Accionistas, con la oportunidad de ser reelectos.

El proceso de selección y nombramiento de Consejeros se lleva a cabo cuando se genera una vacante en el Consejo de Administración, se prevé que vaya a generarse o si, como consecuencia de la revisión de la composición del Consejo y los Comités, se determine incrementar el número de Consejeros para resolver alguna brecha identificada.

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

Para más información acerca de las habilidades de nuestros Consejeros da [clic aquí](#).

Todo Consejero que acepte su nombramiento debe realizar un curso de inducción con el objetivo de familiarizarse con la misión y visión del Banco. El programa de inducción incluye:

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

La política de Diversidad e Inclusión del Banco establece que el Consejo de Administración deberá velar que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad en el Consejo, contemplando la diversidad de género, edad, procedencia geográfica, experiencias y conocimientos, sin caer en sesgos implícitos que puedan implicar cualquier tipo de discriminación.

Asimismo, si nuestro Presidente del Consejo no cumple con los criterios de independencia, se han adoptado las medidas proactivas de designar a un Consejero Líder Independiente.

En Santander México nos esforzamos para que nuestra representación de género se mantenga equilibrada, teniendo en cuenta el objetivo fijado de una representación de ambos géneros entre el 40% y 60% del total de miembros.



Composición del Consejo de Administración⁸¹

GRI 2-9. 405-1

Nombre	Edad	Ejecutivo/No Ejecutivo	Propietario/Suplente	Antigüedad	Sexo (H/M)
Laura Renee Diez Barroso Azcárraga	72 años	No Ejecutivo Serie F	Presidenta del Consejo / Propietario Independiente	4 años	M
Felipe Francisco Garcia Ascencio	52 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	2 años	H
Cesar Augusto Montemayor Zambrano	64 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	4 años	H
Angel Alverde Losada	56 años	No Ejecutivo Serie F	Propietario Independiente	2 años	H
José Antonio Pérez Antón	51 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	2 años	H
Juan Antonio Carlos Cortina Gallardo	55 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	2 meses	H
Alberto Torrado Martínez	60 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	16 años	H
Rogelio Zambrano Lozano	67 años	No Ejecutivo Serie F	Suplente Independiente	5 años	H
Daniel Barriuso Rojo	50 años	Ejecutivo Serie F	Propietario no Independiente	2 años	H
Pablo Fernando Quesada Gómez	60 años	Ejecutivo Serie F	Suplente no Independiente	2 años	H
María de Lourdes Melgar Palacios	61 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	6 años	M
Maria Eugenia Gibbons Nosti	50 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	2 meses	M
Joaquín Vargas Guajardo	69 años	No Ejecutivo Serie B	Propietario Independiente	16 años	H
Melanie Elizabeth Devlyn Gómez	54 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	2 años	M
Felipe Luis Morenes Botín-Sanz de Sautola	37 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	2 meses	H
Guillermo Francisco Vogel Hinojosa	73 años	No Ejecutivo Serie B	Suplente Independiente	7 años	H

En el Consejo de Administración, el **18.75%** de nuestros Consejeros pertenecen al grupo de edad entre 30 y 50 años.

La antigüedad promedio de nuestros Consejeros en el Consejo de Administración es de **4.41 años⁸²**.

De nuestros 16 miembros del Consejo de Administración:

- 3 son ejecutivos (18.75%) y 13 no son ejecutivos (81.25%).
- 13 son independientes (81.25%) y 3 no son independientes (18.75%)
- 4 son mujeres (25%).
- De nuestras Consejeras, 4 no son ejecutivas (100%).
- De nuestras Consejeras, 4 son independientes (100%).

Para más información acerca de nuestros Consejeros, consulta el anexo '[Semblanzas de los Consejeros](#)' haciendo [clic aquí](#).

⁸¹ El día 13 de febrero de 2024, se llevó a cabo una actualización en la composición de los miembros de nuestro Consejo de Administración. La Asamblea Especial de Accionistas de la Serie B y Serie F, respectivamente, aprobó la incorporación de 3 consejeros: [Juan Antonio Carlos Cortina Gallardo](#), [Maria Eugenia Gibbons Nosti](#) y [Felipe Luis Morenes Botin-Sanz de Sautuola](#). Por otra parte, se acordó la renuncia de los consejeros [Magdalena Sofia Salarich Fernández de Valderram](#), [Ángel Rivera Congosto](#), [Didier Mena Campos](#), [Emilio de Eusebio Saiz](#), [Juan Ignacio Gallardo Thurlow](#), [Antonio Purón Mier y Terán](#) y [Guillermo Jorge Quiroz Abed](#). Por ende, la información de los consejeros es correspondiente a la fecha del 30 de abril del 2024.

⁸² La información de los Consejeros es correspondiente a la fecha del 30 de abril del 2024.



Formación de Consejeros

GRI 2-17

Durante el 2023, hemos realizado una variedad de actividades de capacitación a nuestros Consejeros para profundizar y reforzar su comprensión, compromiso y experiencia con nuestra estrategia de Banca Responsable.




- Los Consejeros activos en 2023 cuentan en su currículo con un curso de inducción impartido a través de la plataforma Dilligent, el cual ha sido atendido desde su nombramiento como miembros activos del Consejo. En dicha capacitación se diferentes temas como: gobierno corporativo, estrategia y planes, prevención de lavado de dinero, código de conducta, código del mercado de valores, riesgos, Risk Pro, banca responsable y aspectos ESG, Auditoría interna, entre otros.
- En noviembre 2023, los Consejeros asistieron a una sesión de capacitación presencial en la cual se impartieron los siguientes temas:
 - Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT)
 - Iniciativa y marco de gobernanza climática
 - Riesgos y oportunidades climáticas
 - Principios de gobernanza climática

Evaluación de Consejeros

GRI 2-18

La evaluación del Consejo de Administración nos permite identificar fortalezas, debilidades y áreas de potencial mejora en su desempeño. La fijación de objetivos, evaluación del desempeño y determinación de la retribución variable de los Consejeros se realiza conforme a lo establecido en la regulación local y alineada al Modelo de Gobierno Corporativo de Grupo. Asimismo, se evalúa el desempeño del Consejo de Administración en la supervisión de la gestión de los impactos de la organización en el medio ambiente, la economía y las personas.

Evaluación

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

Se realiza una encuesta de autoevaluación de los Consejeros que contiene los siguientes temas:

- a) Discusión en el Consejo y Procesos de Decisión.
- b) Funcionamiento de los Comités.
- c) Normatividad y Cumplimiento de Regulación Aplicable al Banco.
- d) Gobierno Corporativo.
- e) Tiempo dedicado a la labor del Consejo.
- f) Conocimiento de la empresa y sus operaciones.
- g) Riesgos y Gestión de Crisis.
- h) Dirección Estratégica e Implementación.
- i) Ambiente Laboral, Personal y Relaciones con la Comunidad.





Comités del Consejo de Administración

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-20



Para el desempeño de sus funciones, el Consejo de Administración nombró cuatro Comités especializados en diversos temas para garantizar la sostenibilidad del modelo de negocio. Los Comités del Consejo identifican, analizan y dan seguimiento a los asuntos y decisiones relevantes para el Grupo. Los acuerdos son aprobados por el Consejo y plasmados en actas, a fin de que el Consejo de Administración dé seguimiento oportuno a las acciones correspondientes. Cada año se realizan cuatro sesiones ordinarias y una sesión extendida a fin de analizar y tomar decisiones sobre la estrategia del Banco.

Los Comités están conformados de la siguiente manera:

Comité de Remuneraciones (CR)

Durante 2023 realizó 4 sesiones: 19 de enero, 13 de abril, 13 de julio y 23 de noviembre.

Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo	Independencia	Sexo (H/M)
Angel Alverde Losada	Presidente del Comité y no ejecutivo	Independiente	H
Juan Antonio Carlos Cortina Gallardo	No ejecutivo	Independiente	H
Ricardo Alonso Fernández	Ejecutivo	No Independiente	H
Ana Felisa Lopez Escobar	Ejecutivo	No Independiente	M
Emilio de Eusebio Saiz	Ejecutivo	No Independiente	H
Pablo Agote Alique ⁸³	Ejecutivo	No Independiente	H

Entre sus funciones principales, se enfocan en:

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

83 No cuenta con derecho a voto.



Comité de Auditoría (CA)

Durante 2023 sesionó 8 veces: 23 de enero, 21 de febrero, 23 de marzo, 17 de abril, 12 de junio, 17 de julio, 04 de septiembre y 24 de octubre.

Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo	Independencia	Sexo (H/M)
Joaquín Vargas Guajardo	Presidente del Comité y no ejecutivo	Independiente	H
María de Lourdes Melgar Palacios	No ejecutivo	Independiente	M
Maria Eugenia Gibbons Nosti	No ejecutivo	Independiente	M

Entre sus funciones principales, se enfocan en:

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

Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones (CPSNC)

Durante 2023 se llevaron a cabo 8 sesiones: 19 de enero, 16 de febrero, 13 de abril, 13 de julio, 07 de septiembre, 19 de octubre, 08 de noviembre y 30 de noviembre.

Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo	Independencia	Sexo (H/M)
Angel Alverde Losada	Presidente del Comité y no ejecutivo	Independiente	H
Juan Antonio Carlos Cortina Gallardo	No ejecutivo	Independiente	H
Alberto Torrado Martínez	No ejecutivo	Independiente	H

Entre sus funciones principales, se centran en:

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



Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Durante 2023 el Comité realizó sesiones mensuales.

Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo	Independencia	Sexo (H/M)
Cesar Augusto Montemayor Zambrano	Presidente del Comité y no ejecutivo	Independiente	H
Felipe Francisco Garcia Ascencio	Ejecutivo	No Independiente	H
Alberto Torrado Martínez	No ejecutivo	Independiente	H
Joaquín Vargas Guajardo	No ejecutivo	Independiente	H
María de Lourdes Melgar Palacios	No ejecutivo	Independiente	M
Ricardo Alonso Fernández	Ejecutivo	No Independiente	H
Fernando Borja Mujica ⁸⁴	Ejecutivo	No Independiente	H
Emilio de Eusebio Saiz	Ejecutivo	No Independiente	H
Pablo Agote Alique ⁸⁵	Ejecutivo	No Independiente	H

Entre sus funciones principales, se centran en:

→ Proponer para aprobación del Consejo:

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

→ Aprobar:

- Los Límites Específicos de Exposición al Riesgo y los Niveles de Tolerancia al Riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del consejo para ello, así como los indicadores sobre el riesgo de liquidez.
- Las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta la Sociedad, así como sus eventuales modificaciones.
- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que el Banco pretenda ofrecer al mercado.
- Aprobar las metodologías para la estimación de los impactos cuantitativos y cualitativos de las contingencias operativas.
- La creación, modificación y eliminación de otros órganos de gobierno subordinados relacionados con los riesgos y sus reglamentos correspondientes.

→ Informar al Consejo, cuando menos trimestralmente:

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

84 No cuenta con derecho a voto.

85 No cuenta con derecho a voto.

Para conocer más detalle acerca de las funciones, responsabilidades y mecanismos de gestión de la estrategia de Banca Responsable por parte de los órganos de gobierno, consulta el capítulo '[Nuestra estrategia de Banca Responsable](#)'.



Prevención de conflicto de interés

GRI 2-15

En nuestro **Código General de Conducta (CGC)** contemplamos la definición de conflicto de interés y establecemos criterios claros para identificar, divulgar y manejar cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto de interés en el Banco.

Contamos con una política específica de conflictos de interés que proporciona los lineamientos para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de interés que pudieran existir dentro de las operaciones del Banco. Esta política permite a nuestros colaboradores:

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

En el caso de la aparición de un conflicto de interés, se aplicará el mecanismo previsto en el Modelo de Gobierno Corporativo, de modo que el asunto se eleve en primera instancia al nivel de responsable funcional, y si no se soluciona, al respectivo Director General. En última instancia, de acuerdo con las responsabilidades delegadas en el Consejo, a los respectivos presidentes o al órgano de Gobierno apropiado a nivel de Grupo o de Santander México, para la resolución formal del mismo. En caso de ser necesario, se escalará a la Asamblea de Accionistas.

En nuestro Consejo de Administración, todo miembro que tenga un conflicto de interés deberá revelarlo y abstenerse de toda deliberación o votación en relación con el mismo.

De conformidad con la Ley de Instituciones de Crédito, nuestros Comités de Prácticas Societarias deben emitir una opinión respecto a las operaciones y acuerdos con partes relacionadas, los cuales deben ser aprobados por el Consejo de Administración.

Política de retribución

GRI 2-20

Estamos comprometidos con el cumplimiento riguroso de leyes y regulaciones aplicables en materia de retribución, tanto a nivel nacional como internacional. Hemos implementado prácticas retributivas con el objetivo de incentivar una cultura de alto rendimiento, en la que las personas son recompensadas y reconocidas por su productividad, capacidad y el impacto que tienen en los buenos resultados del Banco.

Nuestra Política de Retribución establece los lineamientos y procesos en la que se gestiona la compensación para nuestros colaboradores, incluyendo a los directivos de los colectivos Promontorio (Presidente Ejecutivo) y Faro (Directores Generales Adjuntos). Nuestros sistemas de retribución toman en consideración tanto métricas cuantitativas y cualitativas, como desempeños individuales y colectivos. Adicional establecemos criterios para que nuestros sistemas de retribución:

- Sean justos y competitivos.
- Eviten conflictos de interés con nuestros clientes.
- Se basen en el logro de resultados sostenibles.
- Sean una herramienta para atraer y retener talento, así como identificar y gestionar riesgos.
- Contribuyan a mantener la motivación de nuestros colaboradores y estén alineados con los intereses de nuestros accionistas.

El Comité de Remuneraciones es el responsable del cumplimiento de esta política, la cual es presentada y aprobada por el Comité de Recursos Humanos de Santander México, quien a su vez, la presenta al Comité de Dirección para su comunicación y gestión.

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





Gestión de riesgos

A lo largo del año, dedicamos un esfuerzo continuo y recursos significativos para fortalecer y mejorar nuestros procesos de gestión de riesgos en todas las áreas de nuestra operación.

En Santander México estamos comprometidos con la implementación y el fortalecimiento de nuestras políticas y procedimientos en la gestión de riesgos, conscientes de que son esenciales para la salud y la sostenibilidad de nuestra institución.

Marco Corporativo General de Riesgos

GRI 3-3, FS2

Nuestro Marco Corporativo General de Riesgos tiene como objetivo establecer principios comunes para la gestión y el control de riesgos en todo el Grupo Santander. Adicional, el Marco define los roles y responsabilidades y establece los requisitos para un adecuado gobierno de gestión de riesgos.

Principios de nuestro Marco Corporativo General de Riesgos:

- **Todos los empleados de Grupo Santander somos responsables de la gestión del riesgo:** En línea con nuestra fuerte cultura de riesgos, todos los colaboradores deben tener en cuenta y entender los riesgos que generan sus actividades diarias. Son responsables de la identificación, gestión y comunicación de los riesgos y deben evitar asumir riesgos cuyo impacto se desconozca o exceda el apetito de riesgo.
- **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 coherentes del riesgo. 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 llevar a cabo sus actividades de forma independiente de las funciones responsables 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 para todos los tipos de riesgos, 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.

Nos apoyamos en un modelo de "tres líneas de defensa" para la gestión y el control de riesgos:

- **Línea 1: Gestión del riesgo**
Las funciones de negocio y todas las demás funciones que generan exposición a riesgos constituyen la primera línea de defensa. La primera línea de defensa identifica, mide, controla, sigue y reporta los riesgos que origina y aplica las políticas, modelos y procedimientos que regulan la gestión del riesgo. La generación de riesgos debe ajustarse al apetito de riesgo aprobado y a los límites asociados. El responsable de cada unidad que genere un riesgo tiene la responsabilidad primaria de la gestión de ese riesgo.

- **Línea 2: Control y supervisión del riesgo**
Las funciones de riesgos, cumplimiento y conducta, que conforman la segunda línea de defensa, supervisan y cuestionan de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa. Esta segunda línea debe velar, dentro de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, para que los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la alta dirección y promover una fuerte cultura de riesgo en toda la organización.
- **Línea 3: Aseguramiento del riesgo**
La función de auditoría interna es independiente de cualquier otra función o unidad, que tiene como misión proporcionar al Consejo de Administración y a la alta dirección un aseguramiento independiente sobre la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de control interno, de gestión de los riesgos (actuales o emergentes) y de gobierno, contribuyendo así a la protección del valor de la organización, su solvencia y reputación. Para ello, auditoría interna evalúa:







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



Risk Pro: Cultura de riesgos

Reconocemos que fomentar una cultura de riesgos sólida es fundamental para nuestro éxito y estabilidad a largo plazo. Nuestra cultura de riesgos Risk Pro representa la responsabilidad individual de cada empleado sobre los riesgos que asume en su día a día y su contribución a la identificación, evaluación y gestión de todos los riesgos de forma adecuada y responsable.

Como parte de nuestra estrategia de cultura Risk Pro, hemos implementado una serie de acciones destinadas a fortalecer este aspecto fundamental en nuestras operaciones:

Iniciativa	Descripción
 Fijación de objetivos para colaboradores	La fijación de objetivos anuales contempla una sección de riesgos que corresponde al puesto de cada colaborador dentro de su equipo de trabajo. Dentro de estos objetivos, se contemplan ciertas métricas relacionadas a la gestión de riesgos para calcular el porcentaje de bono correspondiente a cada colaborador por su participación.
 Cursos y formación	Nuestro personal cuenta con formación en temas de riesgos y su gestión. Adicional, en nuestro programa de inducción a colaboradores contamos con una capacitación enfocada en la gestión de riesgos.
 Evaluación a colaboradores	Dentro de los planes de evaluación, en nuestra plataforma MyContribution, se fijan los criterios de evaluación de los colaboradores en temas de riesgos de manera anual, con el fin de tener los objetivos claros, medir el desempeño y/o ubicar sus áreas de oportunidades.
 Reporte de irregularidades	Santander cuenta con la Línea Ética que brinda un canal confidencial y seguro para informar sobre cualquier preocupación o irregularidad identificada por colaborador y/o terceros.
 Feedback continuo	Dentro de nuestras operaciones, disponemos de canales de retroalimentación para promover una comunicación continua y productiva entre mánager y colaboradores.
 Semana de Risk Pro	A lo largo del año, con el objetivo de promover la cultura de riesgos celebramos la semana Risk Pro para concientizar a nuestros colaboradores de por qué deben gestionar el riesgo en su día a día.

Para agradecer las labores de nuestros empleados en la gestión de riesgos, el área de cultura de riesgos reconoció por una notable gestión de riesgos a las siguientes áreas del Banco:

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

Por otro lado, al desarrollar nuevos productos y servicios para nuestros clientes, realizamos análisis exhaustivos de riesgos para identificar y evaluar posibles riesgos y oportunidades. A través del CAIR, se aprueban metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que el Banco pretenda ofrecer al mercado.

Integración de riesgos ESG

Nuestro compromiso con la gestión de riesgos ESG se basa en la comprensión de que estos factores pueden tener un impacto significativo en nuestra reputación, rendimiento financiero y capacidad para crear valor a largo plazo.

Gestionamos los riesgos relacionados con la sostenibilidad en nuestras operaciones y cartera de clientes:

- Para más información acerca de nuestra gestión general de riesgos ESG, consulta la sección '**Gestión de riesgos ESG**'.
- Para más información acerca de la gestión específica de riesgos de cambio climático, consulta el capítulo '**Adaptación y mitigación del cambio climático**'.



Cultura, transparencia y ética empresarial

En Santander México nos esforzamos por ser un ejemplo de excelencia ética en la industria financiera, creando relaciones de confianza a largo plazo con todos aquellos con quienes nos asociamos. Nos mantenemos siempre dentro de la normativa legal y reglamentaria y nos adherimos a los más altos estándares éticos aplicables en los mercados que operamos.

Código General de Conducta

GRI 2-24, 3-3

Para fomentar un ambiente de confianza y transparencia, contamos con nuestro Código General de Conducta (CGC), el cual recoge los comportamientos y valores de conducta que nuestros colaboradores y directivos deberán seguir en el Banco. Además, funciona como mecanismo para la prevención de los riesgos a los que estamos expuestos.

Los principales temas que abarca nuestro CGC son:

- Prevención a la corrupción y al lavado de dinero.
- Diversidad y no discriminación.
- Respeto a los derechos humanos.
- Privacidad y protección de datos.
- Conflicto de interés.
- Competencia leal.
- Respeto al medio ambiente.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Cumplimiento de las leyes.
- Mecanismos y canales de denuncias.

El CGC aplica a todos los empleados de Grupo incluyendo los miembros de la alta dirección y los órganos de administración. Nuestra función de auditoría interna verifica periódicamente el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el CGC.

Durante 2023, contamos con un total de 30,019 horas de capacitación en nuestro Código General de Conducta (CGC) para el personal del Banco, así como directivos.

Canales éticos

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

La Línea Ética es nuestro sistema de denuncias⁸⁶ que proporciona al personal del Banco y proveedores canales seguros y accesibles para informar sobre cualquier comportamiento, violación o preocupación con respecto a nuestro código general de conducta y/o cualquier norma y política del Banco. Además, es un canal para manifestar cualquier irregularidad que pueda generar un riesgo o afectar las operaciones del Banco con el fin de remediar los impactos negativos⁸⁷. Nuestro sistema cuenta con la opción de poder realizar denuncias de manera anónima.

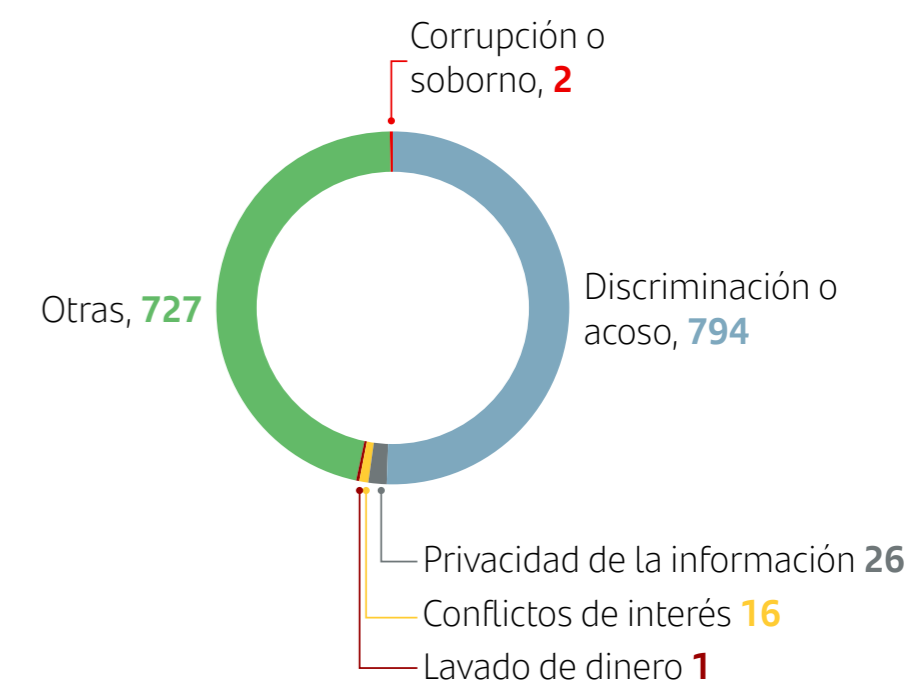
Los diferentes canales de denuncia son:

- Línea telefónica: **800-999-3842**
- Asistente Web: <https://www.lineaetica.net>
- Denuncia por Chat desde la página **Web**
- A través de la aplicación móvil de EthicsGlobal, disponible para IOS y Android

Nuestras áreas de recursos humanos, contraloría normativa e incidencias operativas tienen la responsabilidad de reportar a los respectivos comités de control acerca de los casos relevantes y el seguimiento que dieron a cada uno de ellos.

En 2023, recibimos un total de **1,566** denuncias en nuestra Línea Ética, de las cuales para **232** contamos con medidas correctivas.

Número de denuncias



⁸⁶ Administrado por EthicsGlobal, proveedor externo especialista en la gestión de denuncias y reportes.

⁸⁷ Impacto negativo se refiere al efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.

Para más información acerca de nuestro **Código General de Conducta** da clic [aquí](#).



Prevención del Crimen Financiero

Estamos comprometidos en la lucha contra el crimen financiero por lo que no toleramos incumplimientos de la normativa internacional para la Prevención del Crimen Financiero (FCC, por sus siglas en inglés).

Marco de gestión	Objetivo
Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT)	Establecer los criterios y responsabilidades aplicables para prevenir el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, así como asegurar el cumplimiento normativo aplicable sobre PLD/FT.
Política de Sanciones y Contramedidas Financieras	Definir los criterios, roles, responsabilidades y gobierno que debe aplicar el Banco para cumplir con los programas de sanciones internacionales, prevenir incumplimientos de sanciones y salvaguardar nuestra reputación.

Contamos con una función local de prevención del crimen financiero que desarrolla y fortalece nuestro marco de control. Así mismo, nuestro Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT) se enfoca en:

- Dar apoyo institucional y soporte a todas las áreas de la organización.
- Instituir un marco normativo robusto que obedece a requerimientos corporativos por encima de la regulación local.
- Desarrollar e implementar proyectos locales y corporativos, tales como Risk Assessment Jurídico, Sanciones, Corresponsalía Bancaria, etc.
- Definir políticas de identificación y conocimiento del cliente, sustentadas en procesos de validación, para asegurar que los expedientes estén integrados correctamente.
- Realizar procesos periódicos de actualización de expedientes.
- Monitorear, analizar y reportar operaciones sospechosas.
- Prevenir y mitigar riesgos legales y operativos.

Adicionalmente, los órganos de gobierno corporativo participan en la supervisión y cumplimiento de nuestro marco corporativo de la función de FCC:

- **Comité General de Cumplimiento:** aprueba las políticas y procedimientos corporativos de FCC y de evaluar y gestionar el escalado de cualquier asunto desde el Foro Corporativo de FCC.
- **Foro Corporativo de FCC:** garantiza que la exposición de Grupo al riesgo de PLD/FT esté adecuadamente gestionada y que se tomen, sin retraso, las medidas necesarias cuando la exposición al riesgo supere el apetito de riesgo de Grupo.
- **Consejo de Administración:** responsable de la adopción del Marco Corporativo de FCC por el Sujeto Obligado Santander.
- **Foro Local de FCC:** supervisa la ejecución de la estrategia local de PLD/FT en línea con la definida por el Grupo.

Formación FCC:

Durante 2023 capacitamos e informamos sobre nuestras políticas y procedimientos en materia de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo a:

- 100% del Órgano de Gobierno.
- 92%⁸⁸ de los colaboradores.

Este año impartimos un total de **76,708 horas de capacitación en materia de prevención de lavado de dinero.**

⁸⁸ Programa online obligatorio para todos los colaboradores, sin embargo, el restante corresponde al personal que se incorporó después del periodo correspondiente a la evaluación, por lo tanto, no está contabilizado en el año a reportar.

⁸⁹ Programa online obligatorio para todos los colaboradores, sin embargo, el restante corresponde al personal que se incorporó después del periodo correspondiente a la evaluación, por lo tanto, no está contabilizado en el año a reportar.

Prevención de la corrupción

GRI 2-24, 205-2

En Santander México estamos dedicados a prevenir, detectar y eliminar cualquier indicio de corrupción en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Nuestra política de Prevención a la Corrupción establece los lineamientos y responsabilidades que son aplicables a nivel Grupo en materia de prevención de la corrupción como sobornos, pago de contribuciones, hurtos de fondos públicos y tráfico de influencias. Para asegurar el cumplimiento de esta política, contamos con un Comité de Cumplimiento Normativo encargado de hacer valer las directrices y responsabilidades descritas en la misma.

Adicionalmente, cada uno de nuestros proveedores e intermediarios es sujeto a una evaluación de riesgo para comprender el posible riesgo de soborno y corrupción que presenta dicha relación. El objetivo de esta evaluación de riesgos es permitir una categorización coherente y una reducción proporcional del riesgo para el Banco basada en el resultado de la evaluación.

Durante 2023, informamos sobre nuestras políticas y procedimientos para la lucha contra la corrupción al 100% del Órgano de Gobierno y capacitamos al 93%⁸⁹ de nuestros colaboradores.

En 2023, se impartieron un total de **15,480 horas en materia de prevención de la corrupción.**



Transparencia fiscal

Estamos dedicados a mantener y mejorar constantemente nuestros estándares de transparencia fiscal, asegurando así el desarrollo sostenible de las economías y sociedades donde operamos. La estrategia fiscal de Santander México recoge los principios de actuación tributaria aplicables a todo Grupo, mientras cumple con las disposiciones locales.

Marco de gestión	Objetivo
Política Fiscal Corporativa ⁹⁰	Establecer los principios, directrices y pautas comunes de actuación en el ámbito tributario, aplicables a todas las entidades de Santander México.



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

Principios de la estrategia fiscal de Grupo Santander

- Cumplir con las obligaciones tributarias, realizando en todo caso una interpretación razonable de las normas aplicables que atienda a su espíritu y finalidad.
- Respetar las normas sobre precios de transferencia, tributando en cada jurisdicción según las actividades desarrolladas, riesgos asumidos y beneficios generados.
- No realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal en la comercialización y venta de productos y servicios financieros, ni intervenir en operaciones o actividades que faciliten la ilícita elusión fiscal por parte de nuestros clientes.
- Comunicar de forma transparente la contribución fiscal del Grupo distinguiendo en las principales jurisdicciones los impuestos propios de los impuestos de terceros, así como la información necesaria para cumplir con los estándares de reporte generalmente aceptados en materia de sostenibilidad.
- No crear ni adquirir participaciones en entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de jurisdicciones no cooperativas, sin autorización del Consejo de Administración, asegurando un adecuado control sobre la presencia de Grupo en estos territorios.

Para conocer más sobre la estrategia fiscal de Grupo Santander, da clic [aquí](#).



Privacidad, protección de datos y ciberseguridad

GRI 3-3, 418-1, SASB FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3

La protección de la información es fundamental para mantener la confianza y la integridad de nuestra cadena de valor. En Santander México hemos implementado procedimientos y políticas rigurosas para garantizar que la información que gestionamos se mantenga segura y protegida.

Gobierno de seguridad de la información

Nuestro Consejo de Administración está firmemente comprometido con el cumplimiento de rigurosas políticas y procedimientos de privacidad y protección de datos.

En nuestro equipo directivo, contamos con un Chief Information Security Officer (CISO)⁹¹, el cual es responsable de supervisar y gestionar los controles de seguridad tecnológicos y organizativos para proteger los activos de información del Banco.

Marco Corporativo de Ciberseguridad

El objetivo de nuestro Marco Corporativo de Ciberseguridad es convertir a Santander México en una organización resiliente mediante la gestión proactiva y holística del riesgo de ciberseguridad, mientras preservamos la confidencialidad y la integridad de los sistemas del Banco y la información de nuestros clientes.

Nuestro Marco, basado en estándares de la industria como NIST/ISO/IEC 27001/ISO/IEC 27002, establece las normas y responsabilidades para la gestión del riesgo de ciberseguridad, incluida la protección de datos personales e identificación de las vulnerabilidades en los sistemas de información que planteen un riesgo de seguridad a los datos que manejamos.

Nuestra política de **Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos** proporciona los requisitos mínimos obligatorios para la conducta y capacidades que dan soporte a la gestión de incidentes de ciberseguridad incluyendo tendencias, frecuencia y origen de los ataques a los sistemas, datos e información.

En México, las autoridades locales, como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), 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 nuestras de gestión de ciber incidentes. Así mismo, nuestras políticas y procedimientos de ciberseguridad se alinean con 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).

Requisitos de Ciberseguridad para nuestros colaboradores

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

Nuestra estrategia de ciberseguridad sigue los lineamientos de las tres líneas de defensa definidas para gestionar y controlar el riesgo.

Para más información de nuestra gestión y control de riesgos, consulta la sección '**Gestión de Riesgos**' haciendo clic [aquí](#).



91 Alberto Hernandez Moreno es el responsable de llevar a cabo la función de Chief Information Security Officer (CISO).



Mecanismos de privacidad y protección de datos

→ Pruebas de seguridad periódicas

En Santander México realizamos periódicamente pruebas de seguridad con el objetivo de identificar los activos, sistemas e información esenciales (incluidos los de terceros) e identificar los riesgos relevantes y el nivel de protección a fin de descubrir y remediar de forma proactiva los puntos débiles. Esto incluye evaluaciones de riesgos, identificación de vulnerabilidades, pruebas de penetración y pruebas de ataque simulado.

→ Planes de recuperación

Contamos con sólidos planes de crisis, recuperación de desastres y continuidad para garantizar que el Banco este preparado para recuperarse de los peores escenarios cibernéticos.

→ Reporte de brechas

Hemos desarrollado un procedimiento de escalamiento de eventos de riesgo operativo y un procedimiento de escalamiento de incidentes cibernéticos, que cubre un proceso de extremo a extremo, donde se define cómo se debe informar internamente un incidente cibernético.

Disponemos de un canal específico que nuestros colaboradores utilizan para reportar cualquier actividad sospechosa o brechas en la información o los sistemas informáticos de Santander a nuestro Departamento de Ciberseguridad/Seguridad de la Información o al equipo de Ciberseguridad Global.

→ Capacitación a nuestro personal

Cyber Heroes es nuestra formación interactiva de obligado cumplimiento para nuestros colaboradores mediante la cual evalúan sus conocimientos sobre seguridad en línea y protección de datos.

Para más información sobre nuestra gestión de reclamaciones y procedimientos relacionadas con la privacidad de datos de nuestros clientes, consulta en **'Databook: Clientes'**

En 2023, el **93%** de nuestra plantilla laboral recibió capacitación en tema de protección de datos personales.

Iniciativas realizadas en 2023

→ Ethical Phishing

Realizamos ejercicios trimestrales de ethical phishing a todos los colaboradores del Banco. El objetivo es medir el comportamiento de los colaboradores ante una amenaza real de phishing.

→ Hacktober

Durante el mes de octubre, organizamos diferentes actividades con el objetivo de que nuestros colaboradores tengan oportunidad de desarrollar sus conocimientos sobre cómo defenderse de las amenazas cibernéticas.





Logros 2023



Obtuvimos el distintivo de **Empresa Socialmente Responsable** desde 2004



Somos signatarios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, desde 2012

Sustainability Yearbook Member 2023

S&P Global

Somos parte del **Sustainability Yearbook 2023 y 2024 de S&P** por tercer y cuarto año consecutivo

Reforzamos nuestra gobernanza de Banca Responsable: Creamos una nueva dirección ejecutiva de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo



Finanzas sostenibles

- Firmamos una alianza con la IFC para impulsar la construcción sostenible
- Lanzamos nuestro servicio: Hipoteca Verde Santander, la primera hipoteca verde en México
- Aproximadamente el 50% de las transacciones de bonos locales que lideramos tuvieron etiqueta ESG⁹²

Inclusión y educación financiera: celebramos 6 años de Tuioo

- +170,000 personas recibieron educación financiera
- +80,000 personas recibieron un microcrédito
- +20,000 cuentas nuevas abiertas en Tuioo

Alcanzamos 25% de mujeres en puestos directivos senior

+5 puntos porcentuales vs. 2022



Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander

- 60 organizaciones apoyadas
- +11.9 millones de pesos donados
- +10,000 niñas, niños y adolescentes apoyadas en todo el país

Apoyo a la educación superior

- +139 millones de pesos en becas
- +67,000 beneficiarios

Gestión ambiental

- Compensamos nuestras emisiones con certificados de reducción de emisiones desde 2020.
- 5 centros de trabajo certificados en ISO 14001:2015 desde hace 20 años
- 100% de nuestro consumo energía eléctrica provino de fuentes renovables⁹³



92 Bonos vinculados a la sostenibilidad, bonos verdes, bonos sociales y bonos sostenibles.

93 Incluye la compra de certificados de energía renovable.



Databook

Nuestro desempeño en números





Ambiental

Gestión ambiental

Tema material	Indicador	Unidades	2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022	Metodología	Aseguramiento limitado
Cambio climático y emisiones en la cartera	Emisiones GEI alcance 1	tCO ₂ e	1,195.95	1,894.49	2,124.70	12.15%	GRI 305-1	✓
	Emisiones GEI alcance 2 ⁹⁴	tCO ₂ e	54,730.84	57,269.15	59,108.01	3.21%	GRI 305-2	✓
	Emisiones GEI alcance 3 ⁹⁵	tCO ₂ e	-	1,692.41	2,098.58	24%	GRI 305-3	
	Emisiones totales GEI de alcance 1 y 2 ⁹⁶	tCO ₂ e	55,926.79	59,163.63	61,232.71	3.50%		
	Intensidad de emisiones ⁹⁷	tCO ₂ e/colaborador	2.21	2.27	2.10	-7.49%	GRI 305-4	✓
Huella ambiental	Consumo total de energía ⁹⁸	MJ	482,564,340	514,010,235	515,952,570	0.38%	GRI 302-1	✓
	Total de electricidad	MJ	465,794,352	487,396,981	485,819,244	-0.32%	GRI 302-1	✓
	Electricidad no renovable	MJ	0	0	0	-	GRI 302-1	
	Electricidad renovable ⁹⁹	MJ	465,794,352	487,396,981	485,819,244	-0.32%	GRI 302-1	
	Porcentaje de electricidad renovable	%	100%	100%	100%	0%		
	Gas natural	MJ	439,765	770,095	1,390,239	80.52%	GRI 302-1	✓
	Gas LP	MJ	1,325,821	3,135,726	4,677,789	49.18%	GRI 302-1	✓
	Diésel y gasolina	MJ	15,004,402	22,707,434	24,065,298	5.98%	GRI 302-1	✓
	Intensidad energética ¹⁰⁰	GJ/colaborador	19.09	19.78	17.711	-10.46%	GRI 302-3	✓
	Consumo total de agua	m ³	239,553.01	294,744.96	209,396.22	-28.96%	GRI 303-5	
	Consumo total de papel	kg	1,004,948.8	1,054,735	953,489.10	-9.60%	GRI 301-1	
	Papel certificado	kg	808,119.92	875,430.05	752,106.50	-14.09%	GRI 301-1	
	Papel reciclado	kg	196,828.85	179,304.95	201,382.60	12.31%	GRI 301-1	
	Generación total de residuos	kg	168,376.72	189,577.06	214,360	13.07%	GRI 306-3	
	Residuos no destinados a eliminación ¹⁰¹	kg	N/A	N/A	209,909.7	N/A	GRI 306-4	
Residuos destinados a eliminación	kg	N/A	N/A	4,450.62	N/A	GRI 306-5		

94 Se aplica el factor de emisión de 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.

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

96 El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2023 se realizó utilizando la metodología de 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 en el 2024, que corresponden a 2023; De igual manera los Potenciales de Calentamiento Global definidos por el Protocolo de GEI y el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional publicados en el 2024 corresponden al 2023 por la CRE, que satisface los requisitos de la Norma ISO 14064-1. El cálculo considera un enfoque operacional. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O) y metano (CH₄).

97 La intensidad incluye únicamente las emisiones GEI de Alcance 1 y Alcance 2 de Santander México. Así mismo, las cifras presentadas correspondientes al año 2021 y 2022 no se encuentran dentro del alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC.

98 Se utilizaron los poderes caloríficos designados por la CONUEE (2023) para obtener el equivalente energético en unidades megajoule (MJ) del consumo de gas natural, gas LP, diésel, gasolina y energía eléctrica.

99 Corresponde a la adquisición de Certificados Internacionales de Energías Renovables (IRECs) provenientes de la Planta Fotovoltaica Border Norte, representando 136,000 MWh de electricidad generada a partir de fuentes renovables.

100 Las cifras presentadas para el 2021 y 2022 no se encuentran dentro del alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC.

101 Durante 2021 y 2022, nos encontrábamos en proceso de fortalecer la gestión de información relacionada con el destino de los residuos generados en nuestras operaciones, por lo que no se cuenta con los datos correspondientes a estos años.



Financiamiento sostenible y diseño de productos ESG

Financiamiento corporativo

Indicador	Unidades	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022
Bonos corporativos verdes, sociales y sostenibles ¹⁰²	\$MXN	\$17,118 mn	\$8,383 mn	-51%
Bonos corporativos vinculados a la sostenibilidad ¹⁰³	\$MXN	\$5,408 mn	\$18,646 mn	+191%
Valor total de bonos corporativos sostenibles	\$MXN	\$22,526 mn	\$27,029 mn	+20%

Financiamiento banca minorista y comercial

Indicador	Unidades	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022
Número de transacciones de financiamiento sostenible	Unidades	75	132	+76%

102 Los bonos verdes/sociales/sostenibles son cualquier tipo de instrumento de bono donde los ingresos o una cantidad equivalente se aplicarán exclusivamente para financiar o refinanciar, parcial o totalmente, proyectos verdes/sociales/sostenibles elegibles nuevos y/o existentes.

103 Los bonos vinculados a la sostenibilidad son cualquier tipo de instrumento de bono cuyas características financieras y/o estructurales pueden variar dependiendo de si el emisor logra objetivos de sostenibilidad/ESG predefinidos.



Social

Nuestra gente

Indicador		2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022	Metodología	Aseguramiento limitado
Total de colaboradores		25,276	25,990	29,131	12%		
Total mujeres		13,838	14,184	15,641	10%		
Total hombres		11,438	11,806	13,490	14%		
Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral		55%	55%	54%	-2%		
Empleados en contrato fijo		25,136	25,323	29,035	15%	GRI 2-7 ¹⁰⁴	✓
Mujeres en contrato fijo		13,769	13,847	15,580	13%		
Hombres en contrato fijo		11,367	11,476	13,455	17%		
Empleados en contrato temporal		140	667	96	-86%		
Mujeres en contrato temporal		69	337	61	-82%		
Hombres en contrato temporal		71	330	35	-89%		
Empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva (%) ¹⁰⁵		32	31	29 ¹⁰⁶	-6%	GRI 2-30	✓
Empleados por género y categoría laboral (%) ¹⁰⁷							
Directores (%)	H	73	72	70	-3%	GRI 405-1 SASB FN-IB-330a.1., FN- AC-330a.1	✓
	M	27	28	30	7%		
Subdirectores (%)	H	58	56	56	0%		
	M	42	44	44	0%		
Gerentes (%)	H	55	50	53	6%		
	M	45	50	47	-6%		
Administrativos y Operativos (%)	H	38	38	42	11%		
	M	62	62	58	-6%		

104 Los datos del indicador 2-27 en alcance del aseguramiento limitado por parte de PwC consideran solamente las cifras de 2023.

105 Los datos del indicador 2-30 en alcance del aseguramiento limitado por parte de PwC consideran solamente las cifras de 2023 y 2022.

106 En 2023, nuestro personal sindicalizado estaba compuesto por 2,834 hombres y 5,500 mujeres. Nuestros colaboradores sindicalizados realizan dos tipos de trabajo: actividades relacionadas con funciones de cajero, y actividades relacionadas con funciones de ejecutivos telefónicos.

107 Los valores se presentan en porcentaje. "H" corresponde a colaboradores hombres y "M" corresponde a colaboradores mujeres.



Indicador		2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022	Metodología	Aseguramiento limitado
Empleados por grupo de edad y categoría laboral (%)¹⁰⁸							
Directores (%)	< 25 años	-	-	0	-	GRI 405-1	✓
	26-35 años	-	-	6	-		
	36-45 años	-	-	41	-		
	46-50 años	-	-	18	-		
	> 50 años	-	-	34	-		
Subdirectores (%)	< 25 años	-	-	1	-		
	26-35 años	-	-	26	-		
	36-45 años	-	-	47	-		
	46-50 años	-	-	11	-		
	> 50 años	-	-	15	-		
Gerentes (%)	< 25 años	-	-	5	-		
	26-35 años	-	-	40	-		
	36-45 años	-	-	39	-		
	46-50 años	-	-	8	-		
	> 50 años	-	-	8	-		
Administrativos y Operativos (%)	< 25 años	-	-	18	-		
	26-35 años	-	-	48	-		
	36-45 años	-	-	23	-		
	46-50 años	-	-	5	-		
	> 50 años	-	-	6	-		
Contrataciones de empleados (altas) por grupo de edad¹⁰⁹							
< 25 años	H	-	-	1,247 (74%)	-	GRI 401-1	✓
	M	-	-	1,413 (64%)	-		
26-35 años	H	-	-	1,782 (32%)	-		
	M	-	-	1,697 (24%)	-		
36-45 años	H	-	-	753 (19%)	-		
	M	-	-	715 (16%)	-		
46-50 años	H	-	-	158 (18%)	-		
	M	-	-	161 (17%)	-		
> 50 años	H	-	-	153 (12%)	-		
	M	-	-	143 (13%)	-		
Tasa de nuevas contrataciones (%)	H	40	34	30	-12%		
	M	35	29	26	-10%		
	Total	37	31	28	-10%		

108 En 2023, Grupo Santander actualizó los grupos de edad a considerar como parte las métricas de recursos humanos. Por lo mismo, únicamente se presenta información de 2023. Los datos de colaboradores por categoría laboral y grupo de edad de los años 2021 y 2022 pueden consultarse en los respectivos Informes de Banca Responsable.

109 En 2023, Grupo Santander actualizó los grupos de edad a considerar como parte las métricas de recursos humanos. Por lo mismo, únicamente se presenta información de 2023. Las contrataciones y bajas de colaboradores de los años 2021 y 2022 pueden consultarse en los respectivos Informes de Banca Responsable.



Indicador		2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022	Metodología	Aseguramiento limitado
Rotación de empleados (bajas) por grupo de edad							
< 25 años	H	-	-	729 (43%)	-	GRI 401-1	✓
	M	-	-	735 (33%)	-		
26-35 años	H	-	-	1,581 (28%)	-		
	M	-	-	1,537 (22%)	-		
36-45 años	H	-	-	791 (20%)	-		
	M	-	-	782 (18%)	-		
46-50 años	H	-	-	184 (21%)	-		
	M	-	-	202 (21%)	-		
> 50 años	H	-	-	295 (22%)	-		
	M	-	-	235 (21%)	-		
Tasa de rotación (%)	H	22	30	27	-10%		
	M	18	25	22	-12%		
	Total	20	28	24	-14%		
Capacitación de empleados por género (horas promedio por colaborador)¹¹⁰							
Hombres		41	11	36	229%	GRI 404-1	✓
Mujeres		43	10	39	290%		
Capacitación de empleados por categoría laboral (horas promedio por colaborador)¹¹⁰							
Directores	H	38	9	23	153%	GRI 404-1	✓
	M	38	9	29	217%		
Subdirectores	H	34	10	34	236%		
	M	37	10	37	271%		
Gerentes	H	43	11	41	268%		
	M	50	11	48	337%		
Administrativos y operativos	H	41	12	36	203%		
	M	41	11	37	240%		

110 Las cifras presentadas para el 2021 y 2022 no se encuentran dentro del alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC.



Indicador		2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022	Metodología	Aseguramiento limitado		
Capacitación ESG por categoría laboral (horas promedio por colaborador) ¹¹¹									
Directores	H	-	-	0.31	-	GRI 404-3	✓		
	M	-	-	0.32	-				
Subdirectores	H	-	-	0.24	-				
	M	-	-	0.31	-				
Gerentes	H	-	-	0.16	-				
	M	-	-	0.17	-				
Administrativos y operativos	H	-	-	0.11	-				
	M	-	-	0.07	-				
Empleados que recibieron evaluaciones de desempeño (%) ¹¹²									
Mujeres (%)		25	31	27	-13%				
Hombres (%)		36	45	39	-13%				
Directores (%)		53	74	69	-7%				
Subdirectores (%)		60	31	68	119%				
Gerentes (%)		47	65	69	6%				
Administrativos y operativos (%)		18	28	17	-39%				

111 No se reportó la capacitación ESG de nuestros colaboradores por género y categoría laboral en años previos al 2023.

112 Las cifras presentadas para el 2021 y 2022 no se encuentran dentro del alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC.



Inclusión financiera

Corresponsales

Corresponsal	Total de sucursales	Total de transacciones
Oxxo	23,217	34,878,439
Financiera para el Bienestar (antes Telecomm)	1,674	1,996,177
7 Eleven	1,979	1,539,839
Tiendas Extra	1,164	183,370
Circle K		
K		
Súper 7/24	149	48,824
Kiosko	760	20,754
Yastas	4,038	6,998
Farmacias Guadalajara	2,714	2,015,616
Woolworth	133	25,174
Tiendas del Sol		
Soriana	781	272,646
Farmacias del Ahorro	1,613	157,977
Total	38,222	41,145,814

Otros resultados

Indicador	Unidades	2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022	Metodología	Aseguramiento limitado
Microcréditos otorgados a través de Tuiio	#	264,415	300,481	489,595	63%		
Beneficiarios de educación financiera	#	421,866	189,292	177,683	-6%	FS16 ¹¹³	
Personas empoderadas financieramente por año	#	587,551	325,413	N/A ¹¹⁴	-		
Personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019)	#	1,422,710	1,734,854	N/A ¹¹⁴	-		
Personas incluidas financieramente	#	N/A	N/A	157,104	-		

113 El alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC para el indicador FS16 es cualitativo, las cifras presentadas en esta tabla como parte del indicador no se encuentran dentro del alcance revisado.

114 En 2023, la meta de personas empoderadas financieramente fue alcanzada a nivel de Grupo Santander. Se agregó una nueva meta de personas incluidas financieramente, por lo que en 2023 ya no se reporta información relacionada con la meta de empoderamiento financiero. Consulta el apartado **"Avance en los compromisos públicos"**.



Clientes

NPS por canal¹¹⁵

Canal	2023
Móvil	74
Internet	65
Oficina	78
Contact Center	78
ATM	75

Satisfacción de clientes

Indicador	2023
Media de satisfacción global	9.2
Media de recomendación	9.3
Indicador de calidad: media de la atención al cliente (Call center)	76.7
Indicador de calidad de la atención al cliente: porcentaje de clientes muy satisfechos (Call Center)	77.6

Casos recibidos por Defensor del Cliente

Medio de comunicación	2023
Teléfono	2,635
Correo electrónico	1,118
Personal	26
Sitio web	47
Otros ¹¹⁶	25

Reclamaciones y procedimientos relacionadas con la privacidad de datos de clientes

	Indicador	2023	Metodología	Aseguramiento limitado
Reclamaciones de clientes	Casos recibidos	8,761	GRI 418-1	✓
	Casos resueltos a favor del cliente	524		
Procedimientos ante autoridades	Casos recibidos ¹¹⁷	20		
	Casos resueltos a favor del cliente	1		
Total de reclamaciones y procedimientos relacionados con la privacidad de datos de clientes	Casos cerrados ¹¹⁸	8,788		

Compromiso con la comunidad

Indicador	Unidades	2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022
Inversión social total ¹¹⁹	MXN	\$125,067,683.02	\$137,410,099.33	\$201,674,782.54	47%
Beneficiarios por iniciativas de inversión social ¹²⁰	#	55,528	194,429	554,797	185%
Inversión en el Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES) (Universidades)	MXN	\$90,000,000.00	\$85,598,514.00	\$139,798,255	63%
Becas otorgadas (Universidades)	#	47,519	74,351	67,730	-9%
Inversión Social FPNM	MXN	\$12,526,750.00	\$12,990,560.00	\$11,976,000.00	-8%
Beneficiarios FPNM	#	13,683	11,281	10,113	-10%
Colectas ATMs	MXN	\$11,289,379.00	\$14,411,082.26	\$11,351,608.00	-21%
Beneficiarios ATMs	#	28,280	19,547	16,020	-18%
Inversión Social LikeU	MXN	\$2,029,843.50	\$18,028,400.00	\$11,510,625.00	-36%
Beneficiarios LikeU	#	4,541	120,880	489,010	305%
Horas de voluntariado	horas	8,899.50	27,070.00	5,917.50	-78%

115 NPS interno. Datos mensuales, última información disponible de diciembre 2023 (puede variar a lo largo del año). Obtenido mediante encuestas realizadas a clientes durante las 48 horas siguientes a su interacción con el Banco por cada uno de los canales. Se presenta una media ponderada por clientes activos a nivel Grupo.

116 La categoría "otros" corresponde a casos recibidos directamente por las direcciones ejecutivas.

117 Se consideran como casos recibidos a los casos que se encuentran en trámite ante autoridades, estos casos fueron recibidos en un periodo que puede ser distinto, pero continúan vigentes durante 2023.

118 Estos casos fueron cerrados durante el 2023 pero no necesariamente recibidos en este periodo. Así mismo, se está contabilizando el total de casos cerrados de reclamaciones de clientes más el total de procedimientos cerrados ante autoridades en temas de privacidad de datos.

119 Incluye la inversión de Santander Universidades, así como el resto de las aportaciones con fin social realizadas por Santander México, sus clientes y sus colaboradores.

120 Incluye FPNM, colectas en ATMs, donativos y voluntariado. Los beneficiarios de Universidades se desglosan en la fila Becas Otorgadas (Universidades).



Gobernanza y gestión transparente

Gobierno corporativo

Composición de Comités

Comité	# Consejeros Independientes	# Consejeros no Independientes	# Consejeros Ejecutivos	# Consejeros no Ejecutivos
CA (Comité de Auditoría)	3 (18.75%)	-	-	3 (18.75%)
CR (Comité de Remuneraciones)	2 (12.5%)	-	-	2 (12.5%)
CAIR (Comité de Administración Integral de Riesgos)	4 (25%)	1 (6.25%)	1 (6.25%)	4 (25%)
CPSNC (Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones)	3 (18.75%)	-	-	3 (18.75%)

Mujeres en el Consejo, puestos directivos y Alta Dirección

Indicador	Unidades	2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022
Mujeres en el Consejo	%	22.7	22.7	25	10.13%
Mujeres en puestos directivos ¹²¹	%	27	28	31	11%
Mujeres en Alta Dirección ¹²²	%	18.03	20	25	25%

121 Se refiere a colaboradoras en puestos de directoras en Santander México.

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

Cultura, transparencia y ética empresarial¹²³

Indicador		2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022		Metodología	Aseguramiento limitado
Horas de capacitación en Código General de Conducta (CGC)								
Directores	H	216	429	772	80%			
	M	81	172	333	94%			
	Total	297	601	1,106	84%			
Subdirectores	H	436	853	1,671	96%			
	M	295	582	1,293	122%			
	Total	731	1,435	2,964	107%			
Gerentes	H	1,390	2,619	3,094	18%	GRI 404-1	✔	
	M	1,093	2,095	2,801	34%			
	Total	2,483	4,714	5,895	25%			
Administrativos y operativos	H	2,637	3,958	8,280	109%			
	M	4,251	6,256	11,775	88%			
	Total	6,888	10,214	20,055	96%			
Totales	H	4,679	7,859	13,816	76%			
	M	5,720	9,106	16,203	78%			
	Total	10,399	16,965	30,019	77%			
Horas de capacitación en Prevención de Lavado de Dinero								
Directores	H	1,473	261	1,306	401%			
	M	536	108	567	425%			
	Total	2,009	369	1,873	408%			
Subdirectores	H	2,908	636	3,272	414%			
	M	2,031	421	2,501	494%			
	Total	4,939	1,057	5,773	446%			
Gerentes	H	9,689	2,266	6,984	208%	GRI 404-1	✔	
	M	7,933	1,605	6,266	290%			
	Total	17,622	3,871	13,250	242%			
Administrativos y operativos	H	16,497	4,205	22,823	443%			
	M	26,913	6,175	32,988	434%			
	Total	43,410	10,380	55,811	438%			
Totales	H	30,566	7,369	34,386	367%			
	M	37,413	8,309	42,322	409%			
	Total	67,979	15,678	76,708	389%			

Indicador		2021	2022	2023	%Variación 2023 vs. 2022		Metodología	Aseguramiento limitado
Horas de capacitación en Anticorrupción								
Directores	H	-	-	401	N/A			
	M	-	-	162	N/A			
	Total	-	-	563	N/A			
Subdirectores	H	-	-	798	N/A			
	M	-	-	608	N/A			
	Total	-	-	1,406	N/A			
Gerentes	H	-	-	1,534	N/A	GRI 404-1 GRI 205-2	✔	
	M	-	-	1,360	N/A			
	Total	-	-	2,893	N/A			
Administrativos y operativos	H	-	-	4,414	N/A			
	M	-	-	6,203	N/A			
	Total	-	-	10,618	N/A			
Totales	H	-	-	7,147	N/A			
	M	-	-	8,333	N/A			
	Total	-	-	15,480	N/A			

123 Las cifras presentadas para el 2021 y 2022 no se encuentran dentro del alcance del aseguramiento limitado por parte de PWC.



Anexos





Anexo I. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Nuestra estrategia de Banca Responsable impulsa el cumplimiento de los ODS de las Naciones Unidas. En 2023, continuamos monitoreando nuestra contribución a los objetivos donde tenemos mayor impacto:

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Referencia a iniciativas, estrategias y programas en el Informe de Banca Responsable 2023	Contribución en 2023
	<ul style="list-style-type: none"> → Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento (p. 57) → Otros programas de apoyo a la comunidad (p. 57) → Inclusión financiera (p. 45) 	<p>67,730 Beneficiarios de Santander Universidades</p> <p>\$201,674,783 Inversión social</p> <p>157,104 Personas incluidas financieramente</p>
	<ul style="list-style-type: none"> → Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) (p. 57) → Tarjetas LikeU White en conjunto con UNICEF (p. 59) 	<p>1,663 Beneficiarios de nutrición (FPNM)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> → Salud y bienestar laboral: Programa BeHealthy (p. 39) → Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) (p. 57) → Tarjetas LikeU Pink en conjunto con Fundación CIMA (p. 59) 	<p>\$5,267,000 Inversión en programa BeHealthy (MXN)</p> <p>3,587 Beneficiarios de salud (FPNM)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> → Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento: Santander Universidades (p. 57) → Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) (p. 57) → Tarjetas LikeU Red en conjunto con UNICEF (p. 59) → Aprendizaje y capacitación de colaboradores (p. 36) → Educación financiera (p. 47) 	<p>67,730 Beneficiarios de Santander Universidades</p> <p>4,863 Beneficiarios de educación (FPNM)</p> <p>28,003 Colaboradores capacitados</p>
	<ul style="list-style-type: none"> → Estrategia DE&I (p. 49) 	<p>25% Mujeres en puestos directivos senior</p>



Objetivo de Desarrollo Sostenible	Referencia a iniciativas, estrategias y programas en el Informe de Banca Responsable 2023	Contribución en 2023
	→ Gestión de talento: reclutamiento, retención, desarrollo, capacitación y prácticas laborales (p. 33-40)	2,702 Colaboradores promocionados internamente
	→ Inclusión financiera (p. 45) → Educación financiera (p. 47) → Estrategia DE&I (p. 49)	157,104 Personas incluidas financieramente 25% Mujeres en puestos directivos senior
	→ Inclusión financiera (p. 46) → Finanzas Sostenibles (p. 28-31) → Implementación de los Principios de Ecuador: Project Finance (p. 97)	27% Porcentaje de financiamiento sostenible movilizado en el sector de edificios verdes 7% Porcentaje de financiamiento sostenible movilizado en el sector de movilidad
	→ Nuestra huella ambiental (p. 25-27)	Eliminamos el consumo de plásticos de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios.
	→ Finanzas Sostenibles (p. 28-31) → Alineación de carteras para ser Net Zero en 2050 (p. 19-20) → Gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático (p. 21-24)	50% Transacciones de bonos con etiqueta ESG Compensamos nuestras emisiones con certificados de reducción de emisiones desde 2020.
	→ Cultura, transparencia y ética empresarial (p. 71-73) → Derechos Humanos (p. 53) → Relación con grupos de interés (p. 91)	30,019 Horas de capacitación en el Código General de Conducta
	→ Alianzas (p. 18) → Relación con grupos de interés (p. 91)	24 Alianzas nacionales e internacionales



Anexo II. Relación con grupos de interés

GRI 2-29

Nuestros grupos de interés están identificados en nuestra Política de Banca Responsable y Sostenibilidad. Contamos con canales de comunicación específicos para cada grupo:

Grupo de interés	Medio de comunicación	Frecuencia de contacto
Colaboradores	→ Línea de Ética	Constante
Clientes	→ Medios de comunicación en sucursales, medios digitales y publicidad, atención en oficinas, Contact Center y redes sociales.	Constante
	→ Defensor del Cliente Santander	
Organizaciones de la Sociedad Civil	→ Convocatoria del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander	Constante Anual
Autoridades Reguladores/Supervisores	→ Presentación y publicación de reportes acordes con la normativa de los mercados de valores donde se cotizan las acciones de Santander México	Constante Anual
	→ Publicación de información financiera y no financiera. Respuesta a cuestionarios	
Proveedores	→ Central de compras (Aqanima) e información en página web	Constante
Inversionistas	→ Informe Anual Financiero	Periódica Anual
	→ Línea de Atención a Inversionistas: 55 5269 2275	
	→ Web inversionistas: https://www.santander.com.mx/ir/home/	
	→ Correo electrónico inversionistas: investor@santander.com.mx	
	→ Reportes y presentaciones con información financiera y no financiera	
Accionistas (Grupo)	→ Web accionistas: https://www.santander.com/es/accionistas-e-inversores	Anual
	→ App Accionistas: www.santander.com	
	→ Correo electrónico accionistas: accionistas@santander.com	
	→ Línea de Atención: +34 91 276 92 90	
	→ WhatsApp: +34 91 276 92 90	
	→ Atención Virtual al Accionista: Ciudad Grupo Santander. Av. Cantabria s/n 28660 Boadilla del Monte, Madrid (España)	



Anexo III. Semblanzas de los Consejeros

GRI 2-9

CONSEJEROS SERIE "F" PROPIETARIOS

Doña Laura Renee Diez Barroso Azcárraga

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

Don Felipe Francisco Garcia Ascencio

Actualmente funge como Director General de Grupo Financiero Santander México y de Banco Santander México. Fungió como Director General Adjunto Banca Corporativa y de Inversión (Santander Corporate & Investment Banking –SCIB) desde agosto de 2021. Se incorporó a Banco Santander México en el 2020 como Head of Banking & Corporate Finance Mexico. Previamente laboró en Credit Suisse con una trayectoria de 18 años ocupando diferentes puestos como Head of Corporate & Sovereign Latam Coverage y como parte de la División de Mercados Globales de 2012 a 2020, Head of DCIM and Fixed Income Sales de 2007 a 2012 y Head of Debt Capital Markets for Mexico & Andean Countries de 2002 a 2007. Formó parte de Goldman Sachs bajo el cargo de Vice President en el área de Debt Capital Markets – Emerging Markets en Nueva York de 2000 a 2002. Ocupó la posición de Head of Latin America Research & Sales en IDEAglobal.com - Independent Economic Analysis de 1997 a 2000 y fungió como Asesor de Crédito Público en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Es Maestro en Economía por la London School of Economics and Political Science (LSE) y Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).

Don Cesar Augusto Montemayor Zambrano

Es empresario e inversionista privado. Trabajó 14 años en la gestión de inversiones globales en Nueva York en la Tesorería de JP Morgan, y más tarde manejando fondos globales a través de su empresa. En Monterrey funda lo que es ahora InverCap AFORE, la cual presidió y dirigió por 20 años. Actualmente es accionista, Consejero, fundador y presidente honorario de InverCap. Fungió como Presidente de COPARMEX Nuevo León del 2015 al 2017 y continúa como Consejero Nacional. Actualmente participa como Consejero de la Escuela Superior de Música y Danza, Universidad de Monterrey, Museo MARCO y Universidad Tec Milenio. Es también miembro del Consejo Directivo y preside el Comité de Auditoría del Tec de Monterrey. Es uno de los fundadores y actual Presidente de Hagámoslo Bien. Preside la Comisión de Finanzas Públicas del Consejo Nuevo León. Es Ingeniero Químico y de Sistemas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey en 1980, con posgrado en Ingeniería Química y Administración de Negocios en la Universidad de Columbia en Nueva York donde obtuvo el grado de Maestría en Ciencias.

Don Daniel Barriuso Rojo

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

Don Angel Alverde Losada

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



CONSEJEROS SERIE “F” SUPLENTES

Don José Antonio Pérez Antón

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

Don Pablo Fernando Quesada Gomez

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

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. Fue miembro de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados, y también presidente del Consejo de la Comunicación. Estudió Contaduría en el Instituto Tecnológico Autónomo de México y cuenta con estudios de posgrado del Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa. Participó en varios cursos en Harvard Business School y en Wharton School.

Don Juan Antonio Carlos Cortina Gallardo

Es Director General y Presidente del Consejo de Grupo Azucarero México S. A. de C. V. (GAM), uno de los productores de azúcar más grandes de México. Es Presidente del Consejo de Administración, fundador y principal accionista de Organika, empresa productora de pepinos, tomates y pimientos en invernaderos de alta tecnología en la zona del bajío para exportación a los Estados Unidos de América. Es Director General y principal accionista de Nutriba, empresa dedicada a la producción de Stevia con operación en México y Estados Unidos y con una planta procesadora en Chile. A partir del 2021 funge como Presidente del Consejo Nacional Agropecuario, organización dedicada a representar, defender y promover la agricultura y sectores alimenticios en México. Desde el año 2008 es miembro permanente y representante en el Comité Nacional para el desarrollo sustentable de la caña de azúcar. De 2007 a 2022 fue Presidente del Consejo de Administración de la Cámara Nacional de las Industrias Azucareras y Alcohólicas.

Es miembro del Consejo de Administración de CNIAA, organización que representa a la industria azucarera mexicana, en donde ha logrado importantes cambios en la industria tales como la modernización del contrato de trabajo y la negociación de la fórmula para el pago de la caña de azúcar; asimismo coadyuvó con el gobierno mexicano para la creación de normativa que permita a las fábricas productoras de azúcar vender el exceso de electricidad y ha participado en negociaciones con el Gobierno Mexicano y el Gobierno de los Estados Unidos de América para la exportación de azúcar mexicana. Es miembro del Fideicomiso Pro-Bosque Chapultepec desde hace 10 años y es vicepresidente del Patronato del Colegio de San Ildefonso. Estudió Economía en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y cuenta con un Master de Business Administration (MBA) por la Universidad de Harvard.

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 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 de: Consejo Mexicano de Negocios; fondo de inversión Alta Ventures; Instituto Tecnológico de Monterrey; Consejo Regional de Banco de México; Consejo de Empresarios de Nuevo León y del Instituto Nuevo Amanecer A.B.P., entre otros. Es Ingeniero Industrial y de Sistemas por parte del Instituto Tecnológico de Monterrey y cuenta con una Maestría en Administración (MBA) en 1980 por parte de la Wharton Business School de la Universidad de Pennsylvania, E.U.A.

CONSEJEROS SERIE “B” PROPIETARIOS

Doña María de Lourdes Melgar Palacios

Académica y consultora, experta en temas de energía y desarrollo sostenible, basada en México, e investigadora afiliada al Center for Collective Intelligence del Massachusetts Institute of Technology (MIT), donde ocupó la cátedra Robert E. Wilhelm en el Center for International Studies durante el año académico 2016-17. En el ámbito académico, ha sido Directora Fundadora del Centro de Sostenibilidad y Negocios de la 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.



Doña María Eugenia Gibbons Nosti

Se ha desempeñado como Gerente General de Banca de Consumo en SoFi, en donde dirigió la Unidad de Negocios, incluidos depósitos, tarjetas de crédito, pagos y movimientos de dinero en productos, ingeniería, adquisición, experiencia del cliente, riesgo, fraude y operaciones. Se desempeñó como la Global Head of Digital Sales and Customer Engagement en BBVA, anteriormente trabajó en Bank of America, Liberty Mutual, Hexacta y Accenture. Cuenta con una Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de Harvard y una Licenciatura en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina.

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, y cuenta con estudios de Alta Dirección realizados en Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa

CONSEJEROS SERIE "B" SUPLENTE

Doña Melanie Elizabeth Devlyn Gómez

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

Don Felipe Luis Morenes Botín-Sanz de Sautola

Es cofundador de Stoneshield, grupo de inversión europeo que apoya a empresas de todos los sectores y opera en varias industrias, incluidas las plataformas financieras, desempeñándose como socio director de la firma. Anteriormente, fue director en Lone Star, firma de capital de riesgo (private equity) que asesora a fondos que invierten globalmente en bienes raíces, acciones, crédito y otros activos financieros. Desde el establecimiento de su primer fondo en 1995, Lone Star ha organizado 22 fondos de capital de riesgo por un total aproximado de \$86 mil millones. Antes de unirse a Lone Star, pasó 5 años en UBS Investment Banking y UBS Credit Structuring Desk London. Asimismo, fundó y desarrolló XData empresa de procesamiento de datos (Data Center "DC") en España, y desarrolló un campus de DC el cual fue adquirido por Iron Mountain. Cuenta con una participación mayoritaria en la empresa Moldtrans, centrada en el sector de logística y transporte de mercancías, en donde ha logrado multiplicar los ingresos del negocio, e implementado un plan de incentivos para los empleados. Participó en la adquisición y recapitalización de Novobanco, la tercera entidad financiera más grande de Portugal, anteriormente conocida como Banco Espirito Santo. Es Licenciado en Ciencias Políticas y Económicas por la Universidad de Georgetown, Estados Unidos.

Don Guillermo Francisco Vogel Hinojosa

Actualmente es Presidente de la Cámara Nacional de la Industria del Hierro y el Acero (CANACERO), anteriormente ocupó el mismo cargo de 1987 a 1989 y de 2001 hasta 2003. Es Vicepresidente del Consejo del American Iron & Steel Institute (AISI) y Presidente del North American Steel Council. Es miembro de los Consejos de: Tenaris, Techint México, Corporación ALFA, Universidad Panamericana-IPADE, Rassini, Corporación Mexicana de Inversiones de Capital, Innovare, Grupo Assa y American Iron and Steel Institute entre otras. También es Presidente del Consejo de Administración de Grupo Collado y de Exportaciones IM Promoción y miembro de la Comisión Trilateral y del Consejo Internacional de la Manhattan School of Music. Anteriormente, ocupó la posición de Vicepresidente Ejecutivo y CEO de TAMSAM 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 Ángeles, California en 1976 donde alcanzó la posición de Vicepresidente. En 1979 ingresó a Banamex también en Banca Corporativa y en 1983 ya como Director decidió pasar a Tamsa como CFO. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma Nacional de México (UNAM) y tiene un M.B.A. por la Universidad de Texas en Austin.



Anexo IV. Matriz de competencias de los Consejeros

GRI 2-17

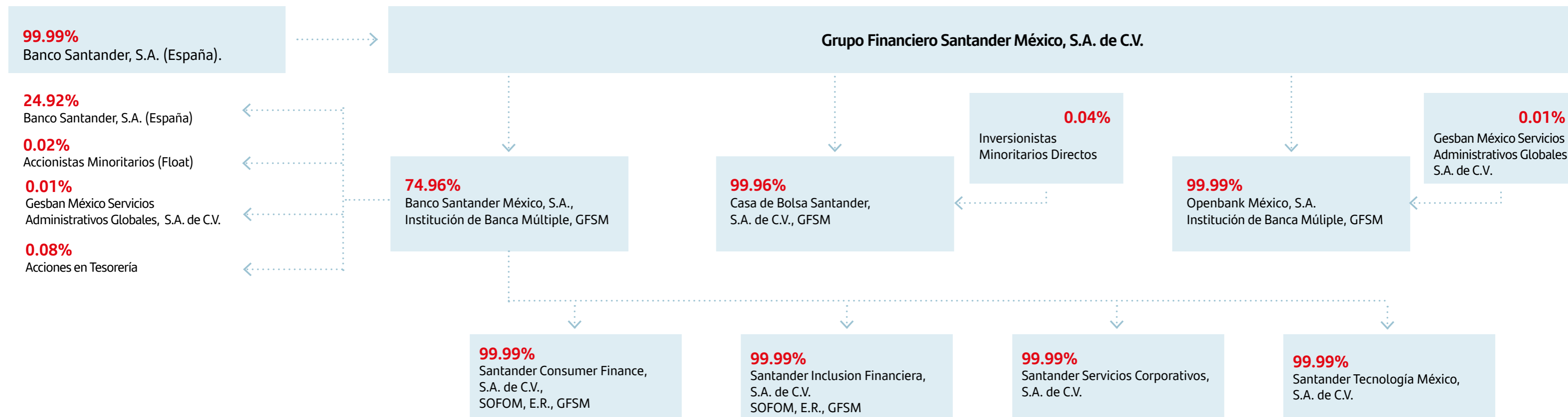
Nombre	Laura Renee Diez Barroso Azcárraga	Daniel Barriuso Rojo	Cesar Augusto Montemayor Zambrano	Angel Alverde Losada	Alberto Torrado Martínez	María de Lourdes Melgar Palacios	Maria Eugenia Gibbons Nosti	Juan Antonio Carlos Cortina Gallardo	Felipe Luis Morenes Botín-Sanz de Sautuola	José Antonio Pérez Antón	Melanie Elizabeth Devlyn Gomez	Rogelio Zambrano Lozano	Guillermo Francisco Vogel Hinojosa	Joaquín Vargas Guajardo	Felipe Francisco Garcia Ascencio	Pablo Fernando Quesada Gómez
Competencias y experiencia																
Competencias temáticas																
Banca	•	•	•			•	•	•				•	•	•	•	•
Otros servicios financieros			•				•		•						•	
Contabilidad, Auditoría y Educación Financiera	•		•		•	•	•	•	•			•	•	•	•	
Gestión de riesgos			•		•	•	•	•				•	•	•		
Estrategia	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Retail	•		•	•	•	•	•	•	•		•			•	•	•
Digital y tecnologías de la información (TI)		•	•		•		•		•				•			
Negocio responsable y sostenibilidad	•		•		•	•		•		•	•	•	•			
RRHH, Cultura, Talento y Remuneración	•		•	•	•	•		•			•		•	•		
Legal y regulatorio								•								
Gobernanza y control	•		•		•	•		•						•		
Marketing y Comunicación	•		•	•	•		•	•						•	•	•
Experiencia internacional	Europa		•		•			•	•			•				•
	EE.UU./Reino Unido	•	•	•		•		•	•			•	•		•	
	Latinoamérica	•			•	•		•	•	•	•	•			•	•
	Otros											•	•			
Competencias horizontales																
Alta dirección	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Regulatorio, Gobierno y Políticas Públicas						•		•				•				
Academia y Educación						•						•	•	•	•	
Antigüedad significativa en la dirección	•			•		•		•	•	•	•	•	•	•	•	•



Anexo V. Estructura Accionaria

GRI 2-2

Estructura de Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V. del que forma parte Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.¹²⁴

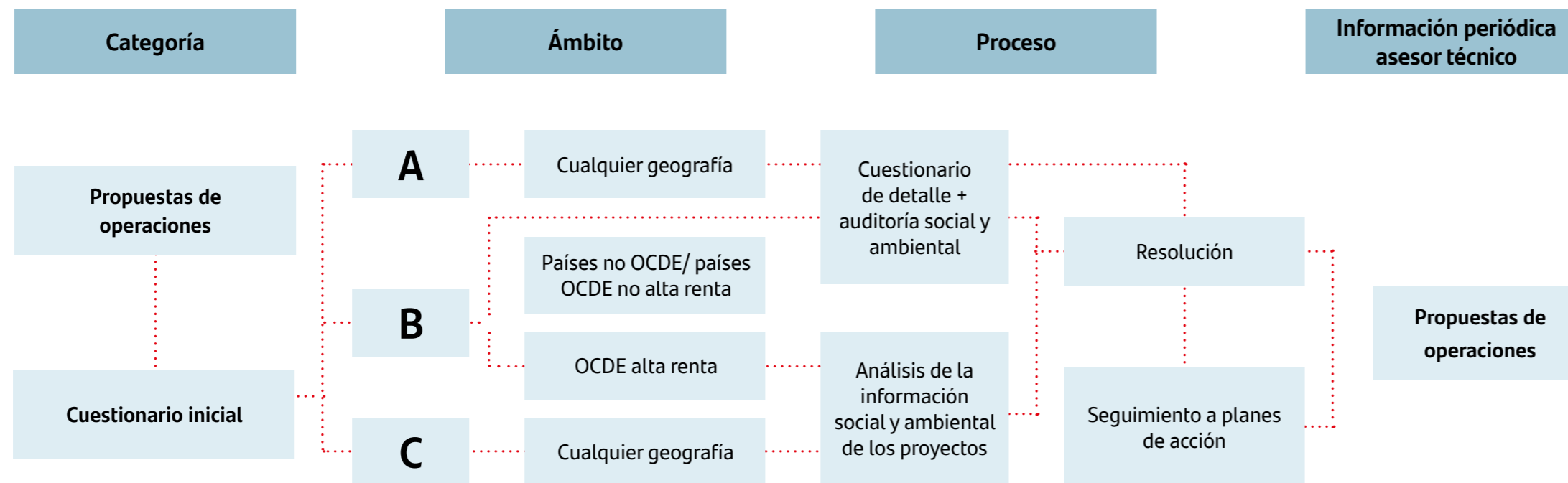


124 El 22 de diciembre de 2021, Banco Santander México obtuvo la autorización de Banco Santander Matriz para llevar a cabo la fusión por absorción de Santander Consumo y Santander Servicios Especializados en Banco Santander México, siendo Banco Santander México la entidad subsistente. El 15 de diciembre de 2022, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó nuevamente la mencionada fusión con fecha de entrada en vigor el 1 de enero de 2023. Adicionalmente, en octubre de 2022, Banco Santander Matriz anunció su intención de realizar ofertas públicas de adquisición en efectivo concurrentes en México y Estados Unidos para adquirir la totalidad de las acciones Serie B emitidas y en circulación, sujeto a la recepción de las aprobaciones regulatorias. En noviembre de 2022, nuestros accionistas aprobaron la cancelación de la inscripción de nuestras acciones en el Registro Nacional de Valores de México y la exclusión de cotización de los ADSs de la NYSE, sujeto a la finalización de las ofertas públicas de adquisición



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

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



A. Project Finance con un impacto negativo significativo y de mayor riesgo.
 B. Project Finance con un impacto negativo de menor riesgo.
 C. Project Finance con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

- El proyecto debe obtener una **calificación de "B" o "C"** en el cuestionario. Deben ser atendidas tanto las **sugerencias** del asesor medioambiental como los **planes de acción**.
- Se formaliza a través de un **Contrato de Crédito**. Dentro de la cláusula de Obligaciones de Hacer de la Acreditada se incluye la obligación de los **reportes entregables en materia ambiental**.
- El cliente tiene un periodo de **60 a 90 días** posterior al año del contrato para presentar el **reporte de cumplimiento ambiental**. En la mayoría de los casos es elaborado por un especialista independiente.
- Si no se cumple en su totalidad, el especialista incluye las mejoras a implementar en el proyecto. El **alcance ambiental** en cada contrato se elabora dependiendo de las **características del proyecto**.
- Si las mejoras no pueden ser implementadas en tiempo y forma, el cliente debe solicitar una **modificación a la cláusula del contrato de obligaciones**.
- El hecho de no recibir un **reporte en tiempo y forma** se entiende como incumplimiento del contrato. En caso de suceder, el Banco notifica al cliente y se da inicio al periodo de cura que por lo general es de 30 días.

Los productos financieros sujetos a los Principios de Ecuador son:

1. Servicios de asesoramiento financiero de proyectos

cuando los costos totales de capital del proyecto asciendan a 10 millones de dólares o más.

2. Financiamiento de proyectos

cuando los costos totales de capital del proyecto sean de 10 millones de dólares o más.

3. Préstamos corporativos vinculados a proyectos

(incluido Financiamiento a la exportación en forma de crédito comprador), cuando se cumplan los cuatro criterios siguientes:

- La mayor parte del préstamo está vinculado a un único proyecto sobre el cual el cliente tiene un control operativo efectivo, ya sea directo o indirecto.
- El importe total del préstamo es, como mínimo, de 10 millones de dólares.
- El compromiso individual de la EPFI (Equator Principles Financial Institution) antes de la sindicación o la reventa es, como mínimo, de 50 millones de dólares.
- El plazo del préstamo es de dos años como mínimo.

4. Préstamos puente con un plazo inferior a dos años

que vayan a refinanciarse mediante Financiamiento de proyectos o con un Préstamo corporativo vinculado a proyectos, que previsiblemente cumplan los criterios relevantes.



Anexo VII. Política de Retribución

GRI 2-19

Remuneración fija y variable

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

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

Bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación

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

Indemnizaciones por rescisión del contrato

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

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

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

Malus y Clawback

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

Prestaciones de jubilación

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



Anexo VIII. Prestaciones y beneficios

GRI 401-2

Prestaciones y beneficios	Descripción
Prestaciones de ley	<ul style="list-style-type: none"> → 40 días de aguinaldo → Periodo vacacional de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de la antigüedad de los colaboradores en la institución. → Prima vacacional.
Créditos de consumo	Opción de adquirir créditos de consumo en línea, a corto plazo y de nómina con tasa preferencial.
Créditos hipotecarios	Opción de adquirir créditos hipotecarios con tasas preferenciales con el fin de que los colaboradores generen su patrimonio, considerando diferentes productos que se adecúen a sus necesidades.
Servicio médico integral	Plan 17 (personal que ingresó antes de agosto de 2014). <ul style="list-style-type: none"> → 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). <ul style="list-style-type: none"> → Seguro social (IMSS) → Seguro de gastos médicos mayores → Esquema de reembolso
	Valoración médica anual a Dirección Ejecutiva y cónyuge, así como a directores de área
Seguro de vida institucional	<ul style="list-style-type: none"> → 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

Prestaciones y beneficios	Descripción
Plan de pensiones	Se otorgar un plan de pensión en donde el colaborador aporta cierto porcentaje y Santander México duplica el ahorro.
Permisos	<ul style="list-style-type: none"> → 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
Apoyo al cuidado de los hijos	Convenios con guarderías con cuotas preferenciales para los colaboradores.
Lactancia	Apoyo económico para lactancia.
Vale navideño	Cada fin de año se otorga un vale navideño a los colaboradores.
Uniforme corporativo	Se otorga al personal adscrito a la red de sucursales.
Oferta deportiva	Membresía que el colaborador puede utilizar para contratar un plan y tener acceso a una red de gimnasios y centros de actividad física afiliados a Totalpass. Descuentos en instalaciones deportivas.
Otros	<ul style="list-style-type: none"> → Bono de desempeño → Subsidio zona cara → Comedor → Transporte (Oficinas corporativas Santa Fe, Contact Center Querétaro y Centrum Park) → Estacionamiento (oficinas corporativas) → Ayuda de lentes → Apoyo de defunción de familiares directos → Apoyo de relocalización → Convenios para descuentos con escuelas, universidades y para la compra de diversos artículos



Anexo IX. Programas para impulsar la satisfacción y experiencia del cliente en 2023

Programa	Descripción
Experiencias memorables	Generar experiencias memorables para clientes de grandes segmentos, con el fin de crear fidelización, incrementar el reconocimiento de la marca Santander y mejorar la satisfacción de atención y servicio.
Identidad de segmento rentas altas	Sensibilizar, reforzar y mejorar la experiencia de clientes de rentas altas para comunicar los beneficios y crear identidad del segmento Select, así como mejorar los procesos de inversión.
Identidad de Segmento Pyme	Sensibilizar, reforzar y mejorar la experiencia de clientes pyme para crear un sentido de pertenencia con el segmento. Asimismo, mejoramos los procesos de colocación de crédito enfocado en la reducción de tiempos y facilidad de uso.
Cuentas de personas morales	Mejorar la experiencia y minimizar el tiempo en la apertura del cliente al utilizar inteligencia artificial como parte del proceso de dictaminación.
Onboarding de cliente	Crear un modelo <i>onboarding</i> estandarizado para la atención personalizada de acuerdo con el segmento de clientes, generando una experiencia memorable desde el primer contacto.
Retención de clientes	Definir estrategias e iniciativas para comunicar los beneficios financieros, asistencias y bonificaciones cualitativas y cuantitativas del Banco.
Seguros	Analizar e implementar iniciativas basadas en la escucha de clientes para mejorar la venta de seguros.
Digitalización	Mejoramos de forma continua el canal digital, perfeccionando funcionalidades para priorizar las entregas de acuerdo con las necesidades del cliente.
Santander Personal	Incrementar el abanico de servicios ofrecidos a través de la línea telefónica y la aplicación para mejorar la atención de clientes rentas altas.
Mi hogar	<i>Marketplace</i> de servicios y asistencias del hogar, donde el Cliente piense en Santander para cualquier tema relacionado a la adquisición, remodelación, asistencias.
Crédito automotriz	Entendimiento, mejora de experiencia y creación de nuevos flujos para la contratación, validación y pago de crédito automotriz. Así, como creación de iniciativas que acompañen al Cliente y fuerza comercial.

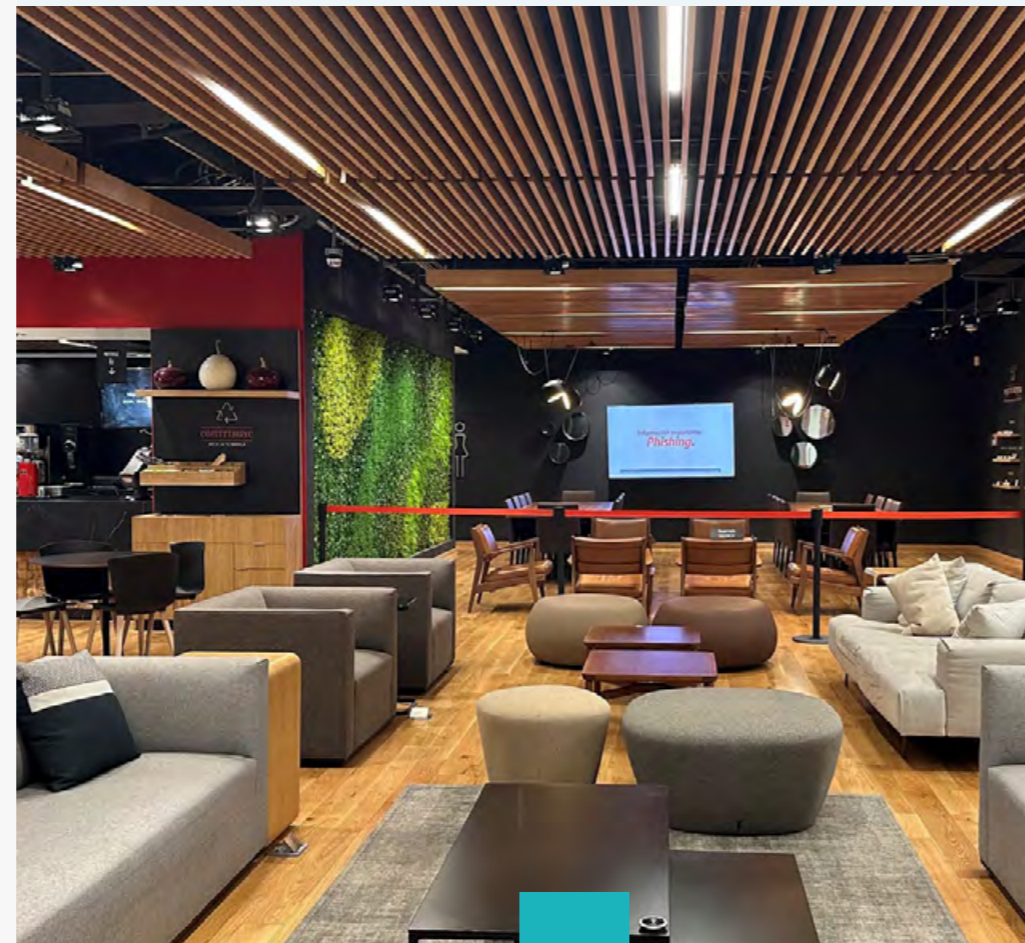


Acercas de este Informe





En esta décimo tercera edición de nuestro Informe de Banca Responsable, presentamos los resultados y avances más importantes de Santander México correspondientes al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo. La información presentada es resultado de nuestro estudio de materialidad actualizado en 2023.



Bajo nuestro compromiso de transparencia, reportamos la información con referencia a los siguientes marcos, principios y estándares internacionales:

- Diez Principios del Pacto Mundial
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas
- Principios de Banca Responsable de la UNEP FI
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

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. No ha habido cambios significativos en los indicadores presentados en comparación con el Informe de Banca Responsable 2022.

El Informe de Banca Responsable 2023 es verificado externamente por PricewaterhouseCoopers (PwC), quien mantiene una relación como proveedor para llevar a cabo este proceso en Santander México, brindando confianza y transparencia a la información reportada en el alcance de verificación de contenidos. El Comité de Auditoría se ocupa de proponer al auditor externo, analizar su dictamen y evaluar su desempeño. El área encargada de solicitar la verificación es la Dirección Ejecutiva de Sostenibilidad Ambiental, Responsabilidad Social y Gobierno cuyo Director Ejecutivo de Estudios Económicos, Asuntos Públicos y Comunicación es Alonso Cervera Lomeli.

Para conocer más sobre el Informe de Banca Responsable 2023 o acerca de las acciones de sostenibilidad de Santander México puede contactarnos en: bancaresponsable@santander.com.mx



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Santander México ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 utilizado	Fundamentos 2021
Estándar sectorial de aplicación	Financial Services (GRI G4)

Estándares GRI – Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
GRI 2: Contenidos generales (2021)					
2-1	Detalles organizacionales	a y b. Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México c. Sede Corporativa ubicada en: Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500, Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México. La sede Global de Santander está ubicada en Madrid, España. d. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región, ya que el contexto global de la operación de Santander en el mundo está referenciado en el Informe de España y en este Informe en la página 4.			Principio 5: Gobernanza y cultura



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	<p>p. 96</p> <p>a. La lista de entidades que forman parte del Informe de Banca Responsable son:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Banco Santander México, S. A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander → Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada → Santander Tecnología México, S.A. de C.V. → Casa de Bolsa Santander, S.A. de C.V., Grupo Financiero Santander México → Open Mx Servicios Administrativos, S.A. de C.V. → Santander Back-Offices Globales Mayoristas, S.A. (Branch Mexico) → Aquanima México, S. de R.L. de C.V. → SUPERDIGITAL, S.A. de C.V. → Santander Global Technology and Operations, S.L. Sociedad Unipersonal → Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento, S.A. de C.V. → Santander Capital Structuring, S.A. de C.V. → Gesban México Servicios Administrativos Globales, S.A. De C.V. → Santander Global Facilities, S.A. de C.V. <p>b. Las entidades que forman parte del Reporte Anual 2023 de Banco Santander México y que no aparecen en el Informe de Banca Responsable son:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Santander Consumo, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada → Centro de Capacitación Santander, A.C. → Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. → Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. <p>c. La información reportada se consolida de todas las entidades listadas anteriormente incluyendo indicadores como: la plantilla laboral, operaciones, indicadores ambientales, entre otros.</p> <p>c. i. No se presentaron ajustes de la información para participaciones minoritarias.</p> <p>c. ii. No se presentaron fusiones, adquisiciones y escisiones de entidades o partes de dichas entidades durante el periodo objeto del Informe.</p> <p>c. iii. No hubo cambios en el enfoque durante el periodo objeto del Informe</p>		✓	Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	<p>a. El Informe de Banca Responsable 2023 abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. Se publica de forma anual.</p> <p>b. c. El informe financiero es anual y reporta el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.</p> <p>d. Punto de contacto: bancaresponsable@santander.com.mx</p>		✓	Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-4	Actualización de la información	No se presentaron actualizaciones de la información de periodos de informes anteriores.		✓	Principio 6: Transparencia y responsabilidad



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
2-5	Verificación externa	p. 123			Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	<p>a. Nuestros productos y servicios financieros están presentes en todo el territorio mexicano y se dirigen a diversos sectores de la sociedad: las industrias manufactureras, agropecuarias, de comunicaciones y transporte, de construcción, de comercio, turismo y minería, así como a entidades gubernamentales y cartera de menudeo, entre otros.</p> <p>b. i. Ningún producto o servicio ofrecido por Santander está prohibido. Las actividades prohibidas se encuentran en la Política de Gestión de Riesgos ESCC.</p> <p>b.ii., b.iii. p. 8, 49</p> <p>c. No se presentaron otras relaciones comerciales pertinentes que no se hayan mencionado en la cadena de valor.</p> <p>d. No se presentó ningún cambio significativo durante el periodo objeto del Informe.</p>			Principio 4: Partes interesadas
2-7	Empleados	<p>a.y b. p. 34, 80</p> <p>Todos los empleados de Santander México tienen contratos a tiempo completo. 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.</p> <p>c. Los datos fueron recopilados a través de extracción de sistemas de Recursos Humanos.</p> <p>d. Para el cálculo del total de colaboradores activos en el periodo establecido se tomó en consideración los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Para el cálculo total de empleados activos se consideran en el alcance las compañías detallas en los contenidos generales del indicador GRI 2-2. → La totalidad de registros en la fecha de ejecución del reporte se consideran como empleados activos. El reporte fue ejecutado el día 24 de enero del 2024; no son considerados empleados activos aquellos que causaron alta entre el periodo de 1 de enero del 2024 a la fecha de ejecución del reporte; asimismo, no se consideran 568 empleados dados de baja en el periodo del 1 de enero 2024 a la fecha de ejecución del reporte, y que eran empleados activos al 31 de diciembre de 2023. → No se consideran en el total de empleados activos empleados categorizados como becarios e incapacidades permanentes. → Todos los colaboradores están tipificados como tiempo completo. <p>e. No se presentaron fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe.</p>			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-8	Trabajadores que no son empleados	En cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ya no cuentan con trabajadores contratados por outsourcing.			Principio 5: Gobernanza y cultura



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
2-9	Estructura de gobernanza y composición	p. 21-22, 63, 65-67, 92-94 c. iv y vi. El número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos, su afiliación a grupos sociales infrarrepresentados se encuentra en el Anexo III Semblanzas p. 92-94. C. vii. Las competencias relevantes para los impactos de la organización se encuentran en el Anexo III Semblanzas p. 92-94. C. viii. 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.).			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	p. 62 b. i. Para la designación de los Consejeros se cuenta con la participación de los grupos de interés relevantes para este proceso como: la Asamblea de Accionistas.			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	a y b. Laura Diez Barroso, Presidenta del Consejo, únicamente ocupa ese cargo y no ocupa ningún otro puesto ejecutivo dentro de la organización.			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	p. 62, 65-67 b i y ii. El Presidente del Comité de Banca Responsable debe informar sobre los acuerdos y avances de las sesiones de dicho comité en el Comité de Prácticas Societarias del Consejo de Administración. El Comité de Banca Responsable tiene las siguientes facultades: 1. Cuidar la reputación corporativa y la comunicación no financiera/comercial del Banco. 2. Crear la narrativa y el relacionamiento con los grupos de interés y las audiencias clave. 3. Preparar el reporte semestral a Prácticas Societarias y Consejo de Administración. Por otra parte, la elaboración de algunas políticas, como la Política General de Sostenibilidad, es responsabilidad de la Función de Banca Responsable cuyo titular es el Consejo de Administración de Banco Santander. Antes de su aprobación, esta política ha sido revisada por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura.			Principio 5: Gobernanza y cultura



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	p. 62, 65-67 a. i. El Presidente del Comité de Banca Responsable debe informar sobre los acuerdos y avances de las sesiones de dicho comité en el Comité de Prácticas Societarias del Consejo de Administración.	a. ii. No aplica El Comité de Banca Responsable de Santander México tiene la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, por lo que no se ha delegado la responsabilidad sobre otros empleados.		Principio 5: Gobernanza y cultura
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	a. La Dirección Ejecutiva de Sostenibilidad Ambiental, Responsabilidad Social y Gobernanza debe coordinar las acciones necesarias con áreas internas, proveedores y Auditores Externos, para comunicar los resultados de la estrategia de sostenibilidad del Banco mediante la publicación del Informe Anual de Banca Responsable. Es obligación de las áreas internas proveedoras de información para la elaboración del Informe Anual de Banca Responsable, y en general para toda aquella información requerida por el "Calificador", proporcionarla en tiempo y forma para asegurar su publicación oportuna.			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-15	Conflictos de interés	p. 68	b i, ii, iii y iv. Omisión Información no disponible Nuestra política de conflicto de interés determina de qué manera deberá informarse el conflicto de interés al grupo de interés afectado. Los posibles tipos de conflicto de interés que pueden surgir en la actividad del Banco se enlistan a continuación de manera ilustrativa más no limitativa: → Conflictos de interés entre clientes. → Conflictos de interés entre el Grupo y sus clientes. → Conflictos de interés entre entidades de GFSM y miembros del Consejo de Administración. → Conflictos de interés entre el Grupo y sus empleados. → Conflictos de interés entre el Grupo y sus principales socios de negocio, terceros y proveedores. → Conflictos de interés entre la Corporación y sus filiales. → Conflictos de interés entre operaciones vinculadas con administradores y Directivos. → Conflictos de interés entre otras entidades de GFSM. → Conflictos de interés entre líneas de negocio y/o Unidades de Negocio.		Principio 6: Transparencia y responsabilidad



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	p. 71 b. Ninguna inquietud crítica fue comunicada al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe.			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	p. 64, 95		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	p. 64			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-19	Políticas de remuneración	p. 98			Principio 5: Gobernanza y cultura
2-20	Proceso para determinar la remuneración	p. 65, 68	a. ii y b. Omisión No Procede Las prácticas en materia retributiva de Santander México siempre deben estar alineadas con los intereses de los accionistas, empleados, clientes y la sociedad, sin embargo, el proceso para la determinación de la remuneración no incluye los votos de los grupos de interés. a. iii. No participan consultores especialistas en remuneraciones en la determinación de la remuneración.	✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
2-21	Ratio de compensación total anual		a, b y c Restricciones de confidencialidad De conformidad con la legislación mexicana, no estamos obligados a revelar de manera individual la remuneración de nuestros funcionarios ejecutivos, Consejeros o miembros de Comités. Asimismo, revelar la compensación total anual del CEO, representa un alto riesgo debido a cuestiones de seguridad en el país.		Principio 5: Gobernanza y cultura
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p. 6-7 a. La verificación por parte de PwC fue sobre las declaraciones de los más altos responsables en la toma de decisiones en apego con el estándar 2-22, las cifras y otros datos informativos no fueron validadas en este contenido en específico.		✓	Principio 6: Transparencia y responsabilidad



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
2-23	Compromisos y políticas	<p>p. 14, 21</p> <p>a. ii. Nuestras Políticas de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático, de Derechos Humanos y de Prevención de Riesgos Psicosociales establecen el proceso de debida diligencia, para identificar, prevenir y mitigar los riesgos e impactos del Banco.</p> <p>a. iii. Con el fin de proteger el medio ambiente, aplicamos el principio de precaución a través de nuestro sistema de gestión ambiental para evitar un impacto negativo al ambiente por nuestras operaciones. Adicionalmente, utilizamos criterios sociales y ambientales para la financiación de proyectos de manera responsable, ética, transparente con conciencia ambiental y social; y así impedir la degradación del medio ambiente como lo establece nuestra Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático.</p> <p>b. i. y c. La política de Derechos Humanos reportada en este Informe fue vigente al 2022. En febrero 2023 se fusionó la Política General de Sostenibilidad y la Política de Derechos Humanos, para mejorar la integración en los procesos existentes de los objetivos recogidos en ambas políticas.</p> <p>Para más información: https://www.santander.com.mx/personas/acerca-del-banco/responsabilidad-social/comprometidos/politicas.html</p> <p>d. La elaboración de la Política de Derechos Humanos es responsabilidad de la unidad de Banca Responsable. El titular de esta política es el Consejo de Administración Global de Grupo Santander. Previa a su aprobación, la política ha sido revisada por la Comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura.</p> <p>e. Nuestras políticas corporativas se aplican en la corporación y, toda vez que recogen las mejores prácticas, se consideran un documento de referencia y sirven de guía para otras unidades a la hora de realizar el desarrollo de la materia en cuestión.</p> <p>f. Mediante campañas de comunicación interna y <i>newsletters</i> comunicamos nuestros avances de nuestros compromisos, así como las políticas de interés para nuestros colaboradores y socios comerciales.</p>		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	p. 14, 21, 71-72		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	<p>p. 71</p> <p>b. No contamos con otro mecanismo de quejas y reclamaciones.</p> <p>c. No contamos con procesos adicionales a lo reportado en p. 71 para la remediación de los impactos negativos.</p>	<p>d y e. Omisión Información no disponible</p> <p>Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.</p>	✓	Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	p. 71		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	a y c. Durante el periodo objeto del informe no se presentó ningún incumplimiento significativo. Significativo entiéndase como cualquier multa cuyo monto sea superior al 0.01% de la utilidad operativa	b y d Restricciones de confidencialidad Al tratarse de información sensible, no es posible revelar estos datos.	✓	Principio 6: Transparencia y responsabilidad
2-28	Afiliación a asociaciones	Tabla de iniciativas p. 18		✓	Principio 1: Alineamiento
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 91 a.ii. A través de la comunicación con nuestros grupos de interés, buscamos recabar sus opiniones, mantener relaciones transparentes e incluir sus prioridades como parte de la estrategia de sostenibilidad. a.iii. La participación de los grupos de interés resulta provechosa, ya que contamos con una comunicación bidireccional, responsiva y continua. Proporcionamos información comprensible y accesible a los grupos de interés a través de nuestros canales de comunicación.		✓	Principio 4: Partes interesadas
2-30	Convenios de negociación colectiva	a. La metodología utilizada para el cálculo de los empleados con convenio colectivo es la siguiente: Número de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva/Número total de colaboradores activos por en el año de reporte p. 80 b. Las prestaciones y beneficios de los empleados que no estén cubiertos por los convenios de negociación colectiva, se aplican indistintamente que las de los empleados que si están sindicalizados o cubiertos por los convenios de negociación colectiva.		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura



Estándares GRI – Contenidos temáticos

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	p. 17		✓	Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
3-2	Lista de temas materiales	p. 17		✓	Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
Cambio climático y emisiones en la cartera					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 21			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
Financiamiento sostenible y diseño de productos ASG					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 28-31			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
Suplemento Sectorial de Servicios Financieros 2013 Tema G4: Cartera de Productos					
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	p. 29			
Huella ambiental					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 25			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
GRI 301: Materiales (2016)					
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 27	a.ii No procede No procede ya que no utilizamos materiales renovables.		Principio 2: Impacto y fijación de objetivos



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
GRI 302: Energía (2016)					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	<p>p. 26</p> <p>a. 30,133,326 MJ</p> <p>b. No consumimos combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización.</p> <p>c. ii y iv. No consumimos calefacción ni vapor.</p> <p>d. En Santander no vendemos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor.</p> <p>f. y g. Se realiza la declaración de los consumos energéticos con base en la legislación aplicable en México. Se utilizaron los poderes caloríficos publicados por la CONUEE en 2024 que corresponden al periodo 2023, para obtener el equivalente energético en unidades megajoule (MJ) del consumo de gas natural, gas LP, diésel, gasolina y energía eléctrica.</p> <p>https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/894023/Lista_de_combustibles_2024.pdf</p>	<p>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 mismos, aplicando la metodología establecida en el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones y CyGEI. (Ver documento Guía de Usuario Registro Nacional de emisiones RENE, pag.50 https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf) Esto se estableció así para evitar la duplicidad de datos reportados en el RENE. Por lo anterior y dado que en Santander México la recarga y mantenimiento al aire acondicionado se realiza por empresas contratistas no somos sujetos a reportar estos consumos.</p>	✓	Principio 1: Alineamiento
302-3	Intensidad energética	<p>p. 26</p> <p>b. El parámetro (denominador) seleccionado fue el número total de empleados en 2023.</p> <p>c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad son combustible y electricidad.</p> <p>d. El ratio abarca el consumo de energía dentro de la organización.</p>		✓	Principio 1: Alineamiento
GRI 305: Emisiones (2016)					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	<p>p. 24, 26</p> <p>c. No tenemos emisiones biogénicas de CO₂.</p> <p>d. Se considera el año inmediato anterior (2022) como año base para los consumos de todos los contenidos.</p> <p>d. i. El año inmediato anterior (2022) nos permite tener un seguimiento trazable y comparable inmediato para medir el desempeño ambiental de la organización. En un esfuerzo por homologar nuestro reporte local y global se ha acordado utilizar esta metodología.</p> <p>d. iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>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.</p>		✓	Principio 1: Alineamiento




Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p. 24, 26 d. Se considera el año inmediato anterior (2022) como año base para los consumos de todos los contenidos. d. i. El año inmediato anterior (2022) nos permite tener un seguimiento trazable y comparable inmediato para medir el desempeño ambiental de la organización. En un esfuerzo por homologar nuestro reporte local y global se ha acordado utilizar esta metodología. d. iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. El enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional, por lo que no afecta a la comparación con lo reportado en el año anterior.	a. y b. No procede. El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2023 se realizó utilizando la metodología del Reglamento Nacional de Emisiones de la Ley General de Cambio Climático de México.		Principio 1: Alineamiento
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	p. 26 e. Se considera el año inmediato anterior (2022) como año base para los consumos de todos los contenidos.			Principio 1: Alineamiento
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	p. 26 b. El parámetro (denominador) seleccionado fue el número total de empleados en 2023. c. Emisiones Alcance 1 y 2 d. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO ₂), óxido nitroso (N ₂ O) y metano (CH ₄).			Principio 1: Alineamiento
GRI 306: Residuos (2020)					
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con residuos	p. 27			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	p. 27			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
306-3	Residuos generados	p. 27			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
306-4	Residuos no destinados a eliminación	p. 27			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
306-5	Residuos destinados a eliminación	p. 27			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
Derechos humanos, diversidad e inclusión					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 49, 53			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)					
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	p. 34, 63 ai. Se están considerando para el reporte los siguientes grupos de edades: → < 25 años → Entre 26 y 35 años → Entre 36 y 45 años → Entre 46 y 50 años → > 50 años	aiii y biii: no procede. No se cuenta con otros indicadores de diversidad	✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
Educación e inclusión financiera					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 45, 47			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
Suplemento Sectorial de Servicios Financieros 2013 Tema G4					
FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	Las sucursales se aperturan en las regiones con base en el análisis de nivel socioeconómico determinado por el AMAI. De un total de 78 puntos de acceso (65 sucursales y 13 kiosko) en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente El porcentaje de disminución de puntos de acceso fue de 7% durante el periodo de reporte (6 puntos de acceso). 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.		✓	Principio 3: Clientes y usuarios
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario	p. 47		✓	Principio 3: Clientes y usuarios
Experiencia y satisfacción del cliente					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 42, 43, 44			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
Gestión y desarrollo del talento					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 33-34, 36, 40			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
GRI 401: Empleo (2016)					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<p>p. 35, 81-82</p> <p>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.</p> <p>El cálculo de tasa de contrataciones para 2021 y 2022 se realizó con base a la siguiente fórmula: $\frac{\sum \text{Total de altas por grupo de edad y sexo}}{\sum \text{Total de empleados por grupo de edad y sexo}} \times 100$.</p> <p>El cálculo de tasa de rotación para 2021 y 2022 se realizó con base a la siguiente fórmula: $\frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas del mes } i}{\sum_{i=1}^{12} \text{HC activo } 2da \text{ qna del mes } i} \times 100$</p> <p>La metodología utilizada para el cálculo de la tasa de rotación es la siguiente: $\text{Rotación total} = \frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas en el año de reporte}}{\text{Número de colaboradores activos en el año de reporte}}$.</p> <p>Tasa de rotación por género = $\frac{\sum \text{Total de bajas acumuladas por género en el año de reporte}}{\text{Número de colaboradores activos por género en el año de reporte}}$.</p> <p>Tasa de rotación por edad = $\frac{\sum \text{Total de contrataciones acumuladas por edad en el año de reporte}}{\text{Número de colaboradores activos por edad en el año de reporte}}$.</p> <p>Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región.</p> <p>La fórmula utilizada para el cálculo de tasa de contratación total es la siguiente: $\frac{\sum \text{Total de contrataciones acumuladas en el año de reporte}}{\text{Número de colaboradores activos en el año de reporte}}$.</p> <p>Tasa de contratación por género: $\frac{\sum \text{Total de contrataciones acumuladas por género en el año de reporte}}{\text{Número de colaboradores activos por género en el año de reporte}}$.</p> <p>Tasa de contratación por edad: $\frac{\sum \text{Total de contrataciones acumuladas por edad en el año de reporte}}{\text{Número de colaboradores activos por edad en el año de reporte}}$.</p>			Principio 5: Gobernanza y cultura



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	p. 99 Las prestaciones sociales detalladas se refieren únicamente a los empleados con jornada completa.			Principio 5: Gobernanza y cultura
GRI 404: Formación y educación (2016)					
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	p. 36-37, 82		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	p. 36			Principio 5: Gobernanza y cultura
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	p. 35, 83		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
Salud y bienestar laboral					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 38			Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018)					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 38			Principio 5: Gobernanza y cultura
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 38			Principio 5: Gobernanza y cultura
403-3	Servicios de salud en el trabajo	p. 38			Principio 5: Gobernanza y cultura



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 38			Principio 5: Gobernanza y cultura
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 38			Principio 5: Gobernanza y cultura
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	p. 38			Principio 5: Gobernanza y cultura
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	p. 38		✓	Principio 5: Gobernanza y cultura
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a.i. El sistema de gestión de salud y seguridad aplica a todos los colaboradores de Santander México, así como al personal que no es empleado por el Banco pero que trabaja en nuestras instalaciones o sucursales.	a.ii. y a.iii. información no disponible. Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.		Principio 5: Gobernanza y cultura
Compromiso con la comunidad					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 56			Principio 2: Impacto de fijación de objetivos
Cultura, transparencia y ética empresarial					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 71			Principio 2: Impacto de fijación de objetivos



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
GRI 205: Anticorrupción (2016)					
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	27,043 empleados recibieron formación sobre anticorrupción. b. y e. reportado parcial, el detalle de región y categorías no se encuentra disponible p.72,87	c. y d. Información no disponible		Principio 5: Gobernanza y cultura
Gobierno corporativo					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 61			Principio 2: Impacto de fijación de objetivos
Resiliencia operativa y de negocio					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 69			Principio 2: Impacto de fijación de objetivos
Suplemento Sectorial de Servicios Financieros 2013 Tema G4: Cartera de Productos					
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio.	p. 69			Principio 1: Alineamiento
Privacidad, protección de datos y ciberseguridad					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 74			Principio 2: Impacto de fijación de objetivos
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	p. 87 b. 8,788 reclamaciones asociadas al principio de protección al consumidor de datos personales. El principal motivo de las reclamaciones se relaciona con el fraude a clientes y el robo de identidad, lo cual no significa que haya sido por pérdidas de datos personales por parte del Banco. En su mayoría son a favor del Banco ya que se demostraba que el Cliente expuso sus datos. Tiempo de resolución: apegado a la Ley, 45 días. No se ha identificado ninguna reclamación fundamentada de las autoridades regulatorias a la organización ni casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes			Principio 3: Clientes y usuarios



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Aseguramiento limitado	Principio de Banca Responsable
Compras responsables					
GRI 3: Temas materiales (2021)					
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 54			Principio 2: Impacto de fijación de objetivos
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)					
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	p. 54		✓	Principio 4: Partes interesadas
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016					
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	p. 54		✓	Principio 4: Partes interesadas



Índice de contenidos SASB

Para reportar conforme a los estándares SASB en su versión 2018, nos enfocamos en las siguientes industrias del sector financiero:

- Actividades de gestión y custodia de activos (FN-AC)
- Banca comercial (FN-CB)
- Financiación al consumo (FN-CF)
- Banca de inversión e intermediación (FN-IB)

Actualmente no publicamos todas las métricas incluidas en los estándares mencionados. Continuamos fortaleciendo nuestros procesos de reporte de información ESG para poder incluir métricas adicionales en un futuro.

Salvo indicación contraria, todos los datos y descripciones se reportan para Santander México y no únicamente para los segmentos relevantes para esa industria en particular.

Industria	Tema	Código	Métrica	Respuesta	Aseguramiento limitado
Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)		FN-IB-510a.2			
Actividades de Gestión y Custodia de Activos (FN-AC)	Ética empresarial	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Véase la sección "Canales éticos" en el capítulo Gobernanza y gestión transparente p. 71.	
Banca comercial (FN-CB)		FN-CB-510a.2			
Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)		FN-IB-330a.1			Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados
Actividades de Gestión y Custodia de Activos (FN-AC)		FN-AC-330a.1		Santander México hace referencia a México como región, por lo que no clasifica a sus empleados de acuerdo con el Folleto de instrucciones de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de Estados Unidos. Las categorías de empleados utilizadas por 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).	✓



Industria	Tema	Código	Métrica	Respuesta	Aseguramiento limitado
Financiación al consumo (FN-CF)	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Véase la sección "Privacidad, protección y ciberseguridad" en el capítulo Gobernanza y gestión transparente p. 74.	✓
Banca comercial (FN-CB)		FN-CB-230a.2			✓
Banca comercial (FN-CB)	Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Véase la sección "Educación Financiera" en el capítulo de "Impacto Social" p. 47. Se incluye la descripción de las iniciativas, programas y servicios financieros encaminados a la mejora de la educación financiera de clientes sin acceso bancario, con acceso limitado o desatendidos, para este caso Reclusas. No se cuenta con el desglose del número de participantes de la iniciativa.	✓
Banca comercial (FN-CB)	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	Véase la sección "Gestión de riesgos ESG" en el capítulo Santander México p. 15. 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.	✓



Índice de Pacto Mundial

Principio	Referencias en el Informe Anual 2023	Correspondencia con indicadores GRI
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	Sección "Gobernanza de Banca Responsable", p. 13. Sección "Derechos humanos", p. 53. Sección "Cultura, transparencia y ética empresarial", p. 71. Capítulo "Nuestra gente", p. 33. Sección "Compras responsables", p. 54.	GRI 2-7, 2-13, 2-22, 2-23, 2-25, 2-30, 205-2, 308-1, 401-1, 401-2, 403-1, 403-6, 414-1
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Sección "Derechos humanos", p. 53. Sección "Cultura, transparencia y ética empresarial", p. 71. Capítulo "Nuestra gente", p. 33. Sección "Compras responsables", p. 54.	GRI 308-1, 414-1
Principio 3. Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Sección "Prácticas laborales", p. 40.	GRI 2-30, 401-2
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Sección "Derechos humanos", p. 53. Sección "Cultura, transparencia y ética empresarial", p. 71. Capítulo "Nuestra gente", p. 33. Sección "Compras responsables", p. 54.	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Sección "Derechos humanos", p. 53. Sección "Cultura, transparencia y ética empresarial", p. 71. Capítulo "Nuestra gente", p. 33. Sección "Compras responsables", p. 54.	

Principio	Referencias en el Informe Anual 2023	Correspondencia con indicadores GRI
Principio 6. Las empresas deben defender la eliminación de la discriminación en materias de empleo y ocupación.	Sección "Cultura, transparencia y ética empresarial", p. 71. Capítulo "Nuestra gente", p. 33. Sección "Diversidad, equidad e inclusión", p. 49.	GRI 2-7, 405-1
Principio 7. Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo ante los retos medioambientales.	Sección "Finanzas Sostenibles", p. 28. Sección "Alineación de carteras para ser Net Zero en 2050", p. 20. Sección "Compras responsables", p. 54.	GRI 308-1
Principio 8. Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	Sección "Finanzas Sostenibles", p. 28. Sección "Gestión ambiental", p. 25.	GRI 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
Principio 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Sección "Finanzas Sostenibles", p. 28.	
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Sección "Cultura, transparencia y ética empresarial", p. 71. Sección "Gestión de riesgos", p. 69.	GRI 2-23, 2-27, 205-2



Revisión independiente



Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sostenibilidad de 2023 identificados en el Informe de Banca Responsable 2023 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 Sostenibilidad abajo señalados e identificados con ✓ en el "Índice de contenidos GRI" del Informe de Banca Responsable 2023 (en adelante "los Indicadores de Sostenibilidad"), los cuales fueron preparados por Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (en adelante Banco Santander México) por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023, han sido presentados de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Indicadores de Sostenibilidad

Los Indicadores de Sostenibilidad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2023 se resumen a continuación:

Indicador	Descripción GRI
2-1	Detalles organizacionales
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
2-4	Actualización de la información
2-5	Verificación externa
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
2-7	Empleados
2-9	Estructura de gobernanza y composición
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
2-15	Conflictos de interés
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
2-20	Proceso para determinar la remuneración
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
2-23	Compromisos y políticas
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas

PricewaterhouseCoopers, S.C. Mariano Escobedo 373, Col. Rincon del Bosque, Miguel Hidalgo, C.P. 11580 Ciudad de México
www.pwc.com



2-28	Afiliación a asociaciones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés
2-30	Convenios de negociación colectiva
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales
3-2	Lista de temas materiales
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
302-1	Consumo energético dentro de la organización
302-3	Intensidad energética
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario.

Nuestro trabajo de aseguramiento se llevó a cabo con respecto a la presentación de los Indicadores de Sostenibilidad, por el ejercicio terminado el 31 de diciembre del 2023 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2023 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Criterio

El criterio utilizado por Banco Santander México para preparar los Indicadores de Sostenibilidad son los Estándares del GRI y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros (en adelante "el Criterio") y se describen en la sección "Índice de contenidos GRI", en la página 103 del Informe de Banca Responsable 2023.



Responsabilidades de la Administración de Banco Santander México en relación con los Indicadores de Sostenibilidad

La Administración de Banco Santander México es responsable de la preparación de los Indicadores de Sostenibilidad 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 Sostenibilidad 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 Sostenibilidad 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. 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 México para la preparación de los Indicadores de Sostenibilidad, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en la presentación los Indicadores de Sostenibilidad, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las circunstancias y evaluar la presentación general de los Indicadores de Sostenibilidad. 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 Sostenibilidad 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 Sostenibilidad de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio.¹

PricewaterhouseCoopers, S.C.

Ciudad de México

30 de mayo del 2024

¹ El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México es responsabilidad de sus directores. Nuestro trabajo no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier diferencia entre los indicadores de sostenibilidad de Banco Santander México 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.



Revisión independiente



Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sostenibilidad de 2023 identificados en el Informe de Banca Responsable 2023 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 Sostenibilidad abajo señalados e identificados con ✓ en el "Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)" del Informe de Banca Responsable 2023 (en adelante "los Indicadores de Sostenibilidad"), los cuales fueron preparados por Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (en adelante Banco Santander México) por el ejercicio terminado el 31 de diciembre del 2023, 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 Sostenibilidad

Los Indicadores de Sostenibilidad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023 se resumen a continuación:

Estándar SASB	Indicador	Descripción SASB
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-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos
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 la dirección ejecutiva, la dirección no ejecutiva, los profesionales y 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 CORRETAJE (FN-IB)	FN-IB-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva, la dirección no ejecutiva, los profesionales y todos los demás empleados.
--	--------------	--

Nuestro trabajo de aseguramiento se llevó a cabo con respecto a la presentación de los Indicadores de Sostenibilidad, por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2023 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Criterio

El criterio utilizado por Banco Santander México para preparar los Indicadores de Sostenibilidad son los Estándares del SASB de las industrias: Banca Comercial, Financiación al Consumo, Banca de Inversión y Corretaje en su versión 2018-10 y Actividades Gestión y Custodia de Activos en su versión 2021-12 (en adelante "el Criterio") y se describen en la sección "Índice de contenidos SASB", en la página 120 del Informe de Banca Responsable 2023.

Responsabilidades de la Administración de Banco Santander México en relación con los Indicadores de Sostenibilidad

La Administración de Banco Santander México es responsable de la preparación de los Indicadores de Sostenibilidad 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 Sostenibilidad 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 Sostenibilidad 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. 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 México para la preparación de los Indicadores de Sostenibilidad, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en la presentación los Indicadores de Sostenibilidad, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las circunstancias y evaluar la presentación general de los Indicadores de Sostenibilidad. 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 Sostenibilidad 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 Sostenibilidad de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México por el ejercicio terminado el 31 de diciembre del 2023 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio.¹

PricewaterhouseCoopers, S.C.

C.P.C. José Vicente Güendulain

Ciudad de México
30 de mayo del 2024

¹ El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México es responsabilidad de sus directores. Nuestro trabajo no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier diferencia entre los indicadores de sostenibilidad de Banco Santander México 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.

