

INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD





CONTENIDO

España

- 4 Carta de la Presidenta - Ana Botin
- 6 Santander en 2015
- 8 Modelo de negocio
- 12 Visión y creación de valor
- 14 Gestión de la sustentabilidad
- 16 Gobierno corporativo
- 17 Gestión del riesgo
- 18 Diálogo y creación de valor para grupos de interés

México

- 22 El progreso de México nos interesa
- 22 Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Santander México, Héctor Grisi
- 25 Ayudamos al progreso de las personas y las empresas: logros 2015
- 27 Modelo y Gestión de sustentabilidad en México
- 33 Gobierno Corporativo y Ética Empresarial
 - 34 I. Gobierno Corporativo
 - 45 II. Ética Empresarial
- 51 Inversión en educación superior
 - 52 I. Santander Universidades
 - 54 II. Universia
- 55 Comunidad y medio ambiente
 - I. Comunidad
 - 59 II. Medio Ambiente
- 62 Compromiso a largo plazo con nuestros grupos de interés
 - I. Clientes
 - 69 II. Empleados
 - 76 III. Accionistas e Inversionistas
 - 77 IV. Competidores
 - 78 V. Proveedores
 - 80 VI. Autoridades
- 80 Premios y Reconocimientos
- 81 Proceso de elaboración de la memoria
 - 82 I. Estudio de materialidad
 - 83 II. Índice de Contenido GRI G4



Mi visión del papel de la empresa en la sociedad es muy sencilla: **toda empresa debe tener un fin social, además de un fin comercial.**

La misión de Banco Santander es contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Cuando concedemos una hipoteca, estamos creando un hogar. Cuando financiamos a una pequeña empresa, estamos apoyando la creación de puestos de trabajo. Tenemos una gran responsabilidad.

Hoy en día la tecnología nos permite ser todavía más eficientes en el cumplimiento de nuestra misión. Los *smartphones* y la tecnología digital están modificando las preferencias de los consumidores. Todos los días descubrimos nuevas formas de relacionarnos entre nosotros y con las empresas.

Esta revolución nos abre muchas oportunidades. Ahora podemos comunicarnos con mayor facilidad, aprender más rápido y ofrecer mejores productos y servicios a más personas.

Actualmente existen emprendedores con grandes ideas, y brillantes *startups* centradas en la mejora de la tecnología financiera. Pero esta revolución no tiene lugar cuando la tecnología se inventa o se adopta por unos pocos, sino cuando se incorpora y se distribuye a gran escala. En nuestro caso, siendo un banco que cuenta con 121 millones de clientes en Europa y Latinoamérica y un equipo compuesto por más de 190.000 empleados, podemos utilizar y distribuir la tecnología a gran escala.

Para una empresa con la misión y el potencial de Banco Santander estos son tiempos apasionantes. Podemos financiar a más familias y negocios y contribuir al desarrollo de las sociedades. Tenemos un papel relevante en el cambio tecnológico, pero queremos llegar más lejos.

Sin embargo, incluso en estos tiempos, hay cosas que no cambian.

Nuestro éxito se basa en un círculo virtuoso de confianza:

- Un círculo que empieza con nuestros empleados, pues un **equipo** motivado, comprometido y valorado hará todo lo que esté en su mano para ayudar a los clientes.
- Cuando ayudamos a nuestros **clientes** financiándoles y protegiendo sus ahorros a través de un servicio excelente, nos recomendarán con su confianza.
- De esta forma, nuestros beneficios crecerán y aumentará la confianza de nuestros **accionistas**.
- Y gracias a la solidez de nuestro negocio, podemos invertir más en las **comunidades** en las que operamos, aumentando el orgullo de pertenencia de nuestros **equipos**.

Lo que nos convierte en un banco responsable —y a mí en una líder responsable— son las miles de decisiones que nuestro equipo toma cada día. Mi objetivo es asegurar que este equipo esté orgulloso y motivado de trabajar en nuestra empresa.

En Banco Santander nos esforzamos por hacer todo de manera Sencilla, Personal y Justa. Así queremos comportarnos cada día con nuestros clientes, accionistas y entre nosotros.

Nuestra cultura es nuestro activo más importante. Es nuestra guía en las miles de decisiones que tomamos a diario y de forma responsable.

A pesar de los cambios tecnológicos, tampoco cambia mi convencimiento de que el capitalismo responsable no tiene que ver únicamente con lo que haces con tus beneficios, sino también con la forma en que los generas.

Va más allá del tradicional concepto de la responsabilidad social, y nos ofrece una visión más amplia de lo que debe ser una empresa socialmente responsable.

Estoy muy orgullosa de lo que hacemos en el ámbito de las universidades y de la educación en todo el mundo. Es una potente expresión de nuestros valores.

Mantenemos convenios de colaboración con más de 1.200 universidades de todo el mundo y sólo en 2015 otorgamos más de 35 mil becas a estudiantes universitarios.

Creemos que la educación es la mejor manera de lograr las aspiraciones de las personas y proporcionar oportunidades para todos, independientemente de su origen. Es esencial para el desarrollo de sociedades libres, creativas y equitativas. Nuestro apoyo a la innovación, la ciencia y la investigación contribuye a la búsqueda de soluciones para los principales problemas que afectan a la humanidad.

Además de nuestra inversión en educación superior, Santander contribuye al desarrollo de numerosas iniciativas locales en ámbitos como la educación infantil, el emprendimiento, la educación financiera, el arte y la cultura.

Nos esforzamos para dar acceso a herramientas y servicios financieros a más personas. A través de los programas de microcréditos, Santander apoya a algunos de los colectivos más desfavorecidos haciendo lo mejor que puede hacer un banco: financiar negocios sin importar lo pequeños que sean.

Pero queremos hacer más. Tal y como anunciamos en el *Investor Day* de 2015, nos hemos fijado un ambicioso objetivo en el periodo 2016-2018 de ayudar a 4,5 millones de personas a través de los programas de apoyo a la comunidad que desarrolla el Banco.

Estamos, además, comprometidos con la protección del medio ambiente. Como anuncié en la junta general de accionistas de 2015, hemos actualizado y reforzado nuestra política de sostenibilidad, así como las políticas en sectores sensibles: defensa, energía y *soft*

commodities (productos como aceite de palma, soja y madera).

Hemos alineado las políticas con los estándares internacionales más reconocidos y con nuestra cultura corporativa. Hemos tenido en cuenta la opinión de los expertos en la materia y los temas de mayor interés para las Organizaciones no Gubernamentales.

Hoy nuestras políticas son más exigentes. Se aplican a más actividades en cada sector y a más clientes, no solo a los que demandan financiación, sino también a los clientes de nuestros negocios de seguros y gestión de activos. Van más allá de los Principios del Ecuador (que cubren las actividades de *project finance*) y se aplican a todas las operaciones de Banca mayorista y, en el caso de las actividades prohibidas, también a todas las operaciones de Banca comercial.

Como ya he dicho, cada empresa debe tener un fin social, además de uno comercial. Queremos ser rentables y sostenibles. De este modo, podremos ayudar a más personas y empresas a prosperar.

Seguiremos esforzándonos día a día para hacer de Santander el mejor banco comercial para nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

Ana Botín
Presidenta de Banco Santander

Santander en 2015



* A lo largo de todo el documento, el número de personas ayudadas hace referencia a personas a las que el Banco Santander, sus empleados y clientes benefician con los programas, servicios y productos con componente social y/o ambiental en los 10 principales países de operación del Banco. No incluye aquellos beneficiarios derivados del Programa Santander Universidades ni de los programas categorizados como Cultura.

Contribución económica a la sociedad

Retribución al empleado

11,107
millones de euros
en gastos de personal



Banco Santander cuenta con un equipo de 193,863 profesionales, con una edad media de 38 años y una antigüedad media de 10 años. Santander además fomenta el empleo estable, un 97% de sus contratos son de carácter indefinido.

Crédito concedido (neto)

790,848
millones de euros en crédito
concedido al cierre del ejercicio



En 2015, el crédito, y en especial la financiación a las familias y a las empresas, ascendió en nueve de los diez principales mercados del Grupo. Además, el Banco financia en Brasil y Chile a 210,000 microemprendedores. Santander es líder en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2015 Santander participó en la financiación de proyectos con una capacidad total instalada de 7,362 MW.

Accionistas

2,268
millones de euros de retribución
al accionista



Nueva política de dividendos e incremento del dividendo en efectivo por acción en un 79%, y aumento del valor contable por acción del 3% en términos homogéneos.

Impuestos recaudados y pagados

16,122
millones de euros en impuestos y
tasas recaudados y pagados



Grupo Santander contribuye económica y socialmente a los países en los que desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo y de la recaudación de impuestos de terceros.

Inversión social en la comunidad

207
millones de euros de inversión
social en la comunidad



160 millones de euros destinados a universidades. 47 millones de euros en programas de apoyo a la comunidad. 1.2 millones de personas ayudadas a través de programas de apoyo a la comunidad.

Pago a proveedores

7,666
millones de euros en pago
a proveedores de servicios*



Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 7,021 proveedores homologados por el modelo de compras global. El 95% de ellos son proveedores locales.

* Se corresponden con otros gastos generales de administración, excluidos los tributos. (Más información en la pág. 144 del informe de auditoría y cuentas anuales).

Modelo de negocio

Santander cuenta con un modelo de negocio centrado en el cliente que le permite cumplir con su misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



Santander cuenta con un modelo de negocio centrado en el cliente, con una diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y emergentes, y una presencia relevante en Argentina, Brasil, Chile, España, EE.UU., México, Portugal, Polonia y Reino Unido, y el negocio de financiación al consumo de Europa¹.

El Banco está centrado en generar valor y construir relaciones de confianza a largo plazo con los clientes, particulares, pymes y clientes corporativos. El modelo está diseñado para satisfacer sus necesidades, ofreciéndoles soluciones sencillas y personalizadas, un trato justo y equitativo y un servicio excelente a través de las oficinas y canales digitales.

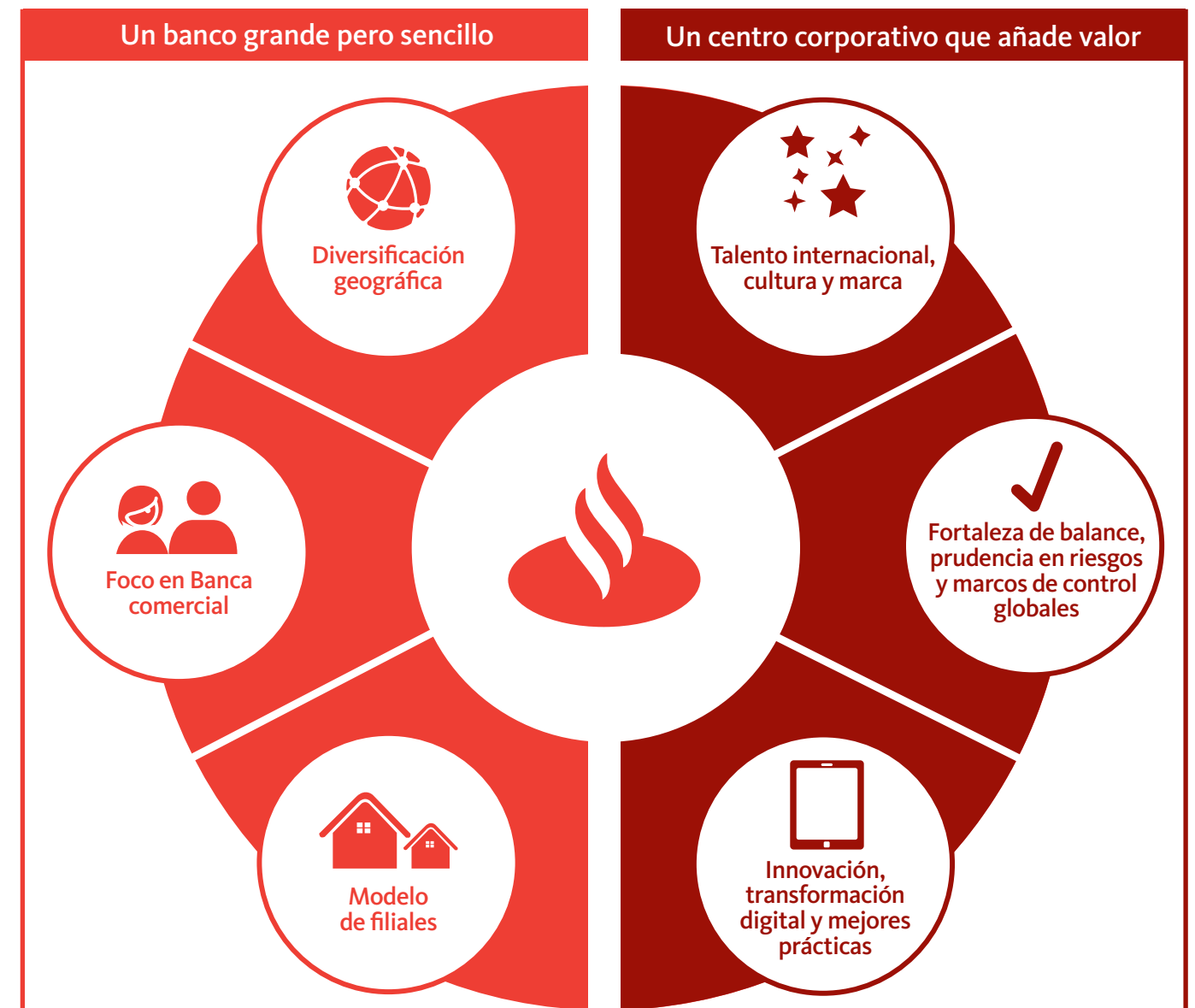
Grupo Santander está estructurado a través de un modelo de filiales autónomas en capital y liquidez y sujetas a supervisión y regulación local. Se gestiona por y según criterio de equipos locales, con gran conocimiento de sus mercados y clientes. El modelo se complementa con un centro corporativo con unidades globales de soporte y control, que hace más sólido el gobierno del Grupo, a través de marcos corporativos globales y la toma de decisiones estratégicas. El intercambio de mejores prácticas en gestión de costes, economías de escala y marca única hacen más eficientes a las unidades del Grupo.

Atraer y retener al mejor talento internacional, una cultura corporativa fuerte y una marca global forman parte del modelo de negocio de Santander. Todos los empleados de Santander comparten una misma cultura corporativa, enfocada al cumplimiento de la misión del Grupo y a alcanzar su visión. La marca Santander sintetiza la identidad del Grupo, con una cultura corporativa y un posicionamiento internacional único, consistente con una forma de hacer banca Sencilla, Personal y Justa.

Santander mantiene un perfil de riesgo medio-bajo, una alta calidad de sus activos y una cultura de riesgos en permanente evolución y mejora. Cuenta con un capital sólido y adecuado a su modelo de negocio, estructura de balance, perfil de riesgos y exigencias regulatorias.

La innovación es una de las señas de identidad de Grupo Santander, con productos y servicios que han revolucionado el sector financiero en numerosas ocasiones. Santander está llevando a cabo un intenso proceso de digitalización que afecta a los servicios que presta a sus clientes y a sus procesos tanto internos como externos.

¹ Santander Consumer Finance desarrolla su negocio fundamentalmente en Alemania, Francia, Italia, países nórdicos, Polonia y otros países del centro y este de Europa.



Responsable con nuestros grupos de interés



- Atraemos, retenemos y comprometemos a los mejores profesionales.
- Construimos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes.
- Ofrecemos un dividendo y un retorno atractivo y sostenible.
- Mantenemos relaciones estables con nuestros proveedores.

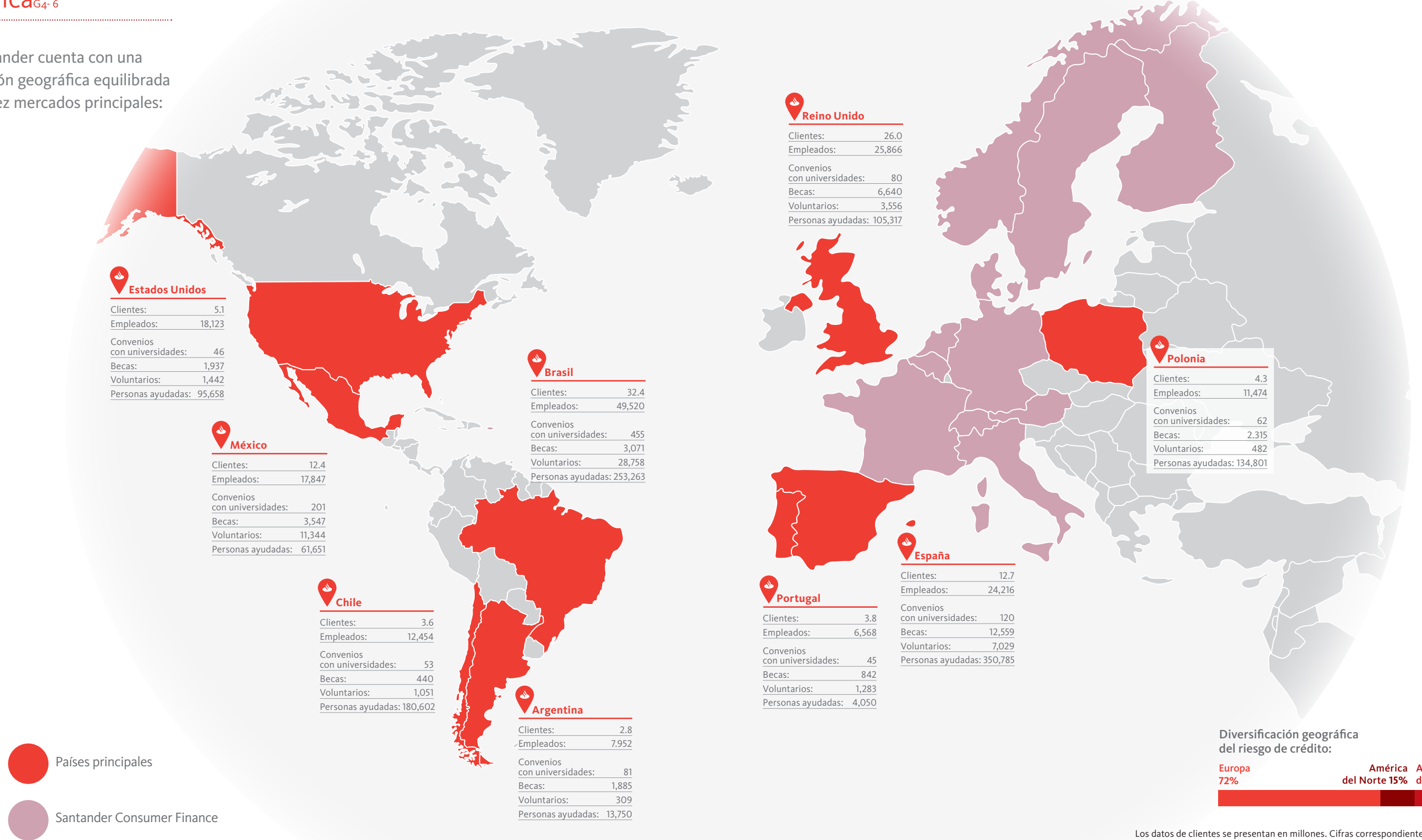
Comprometido con el progreso social y económico



Mantenemos un firme compromiso con la educación superior, como foco principal de nuestra inversión social. Contribuimos además, al progreso de las comunidades con iniciativas de apoyo a la educación infantil, al emprendimiento y creación de empleo, a la educación financiera y al arte y la cultura.

Diversificación geográfica^{G4+6}

Grupo Santander cuenta con una diversificación geográfica equilibrada entre sus diez mercados principales:



Diversificación geográfica del riesgo de crédito:

Los datos de clientes se presentan en millones. Cifras correspondientes a clientes totales, entendidos como cualquier persona titular de al menos un producto o servicio con contrato vigente.

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión, no siendo por tanto comparables a los incluidos en la página 25, que se presentan por entidades.

Datos de voluntarios estimados a partir del número total de participantes en cada iniciativa de voluntariado.

Visión y creación de valor

Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

Apoyamos nuestras prioridades estratégicas a través de iniciativas de sustentabilidad

Prioridades estratégicas	Ámbitos de actuación en sustentabilidad	Logros en 2015
 <p>▶ Ser el mejor banco para trabajar y contar con una cultura interna fuerte</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Empleo y diversidad ▶ Desarrollo del talento ▶ Compromiso ▶ Escucha activa ▶ Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El 97% de empleados tienen contrato indefinido. 55% son mujeres ▶ 7,6 millones de horas de formación ▶ 82% de empleados orgullosos de trabajar en Banco Santander ▶ Implantación de <i>Flexiworking</i>, un modelo de flexibilidad responsable ▶ 55,254 empleados han participado en iniciativas de voluntariado
 <p>▶ Ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros clientes particulares y empresas: mejorar nuestra franquicia</p> <p>▶ Excelencia operativa y transformación digital</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Calidad de servicio y satisfacción de clientes ▶ Resolución de reclamaciones e incidencias ▶ Estrategia multicanal ▶ Productos y servicios con enfoque social/ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 86.6% satisfacción de clientes particulares activos ▶ 13.8 millones de clientes vinculados (+10%) ▶ 16.6 millones de clientes digitales ▶ Aumento del 17% de clientes digitales (Internet y Banca móvil) respecto a 2014 ▶ Líderes en financiación y promoción de energías renovables (participación en la financiación de 7,362 MW)
 <p>▶ Fortaleza de capital y gestión de riesgos</p> <p>▶ Mejorar la rentabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Retribución al accionista ▶ Presencia en los principales índices de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Incremento dividendo en efectivo por acción en un 79% ▶ Presencia en diferentes índices de sustentabilidad (DJSI, FTSE4Good, etc.)
 <p>▶ Santander Universidades</p> <p>▶ Apoyar a las personas en las comunidades locales donde opera el Banco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Educación, con foco en la educación superior ▶ Emprendimiento y creación de empleo ▶ Bienestar social 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 207 millones de euros en inversión en la comunidad ▶ 1,229 convenios con universidades e instituciones académicas, 35,349 becas y 3,900 proyectos en colaboración con universidades ▶ 1 millón de empleos intermediados a través de la comunidad laboral de <i>Universia-Trabajando*</i> ▶ 7,125 colaboraciones con ONG y otras entidades sociales ▶ 1.2 millones de personas ayudadas
Otras prioridades en sustentabilidad		
 <p>▶ Contribuir en nuestra actividad a la protección del medio ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contribuir a la prevención del cambio climático ▶ Reducción de la huella ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 3.7% de reducción de emisiones CO2 por empleado respecto a 2014 ▶ 40% de la electricidad consumida procede de energías renovables
 <p>▶ Ética, transparencia y calidad de los servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestionar los procesos de compras del Banco de forma rigurosa y responsable 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 7,021 proveedores homologados ▶ Evaluación del cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas en proveedores

... de una forma Sencilla, Personal y Justa.

Sencillo | Personal | Justo

Sencillo, Personal y Justo (*Simple, Personal and Fair*) es la esencia de la cultura corporativa del Banco. Transmite cómo pensamos y actuamos todos los profesionales de Santander y lo que nuestros clientes nos demandan como banco. Define los comportamientos que guían nuestras actuaciones y decisiones y la forma en la que debemos relacionarnos con nuestros clientes, los accionistas y con la sociedad.

Sencillo | Ofrecemos un servicio accesible para nuestros clientes, con productos sencillos y fáciles de entender. Utilizamos un lenguaje claro y mejoramos nuestros procesos cada día.

Personal | Tratamos a nuestros clientes de forma individual y personalizada, ofreciéndoles las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades. Intentamos que cada uno de nuestros empleados y clientes se sienta único y valorado.

Justo | Tratamos a nuestros empleados y clientes de forma justa y equitativa, siendo transparentes y cumpliendo nuestras promesas. Establecemos relaciones en las que tanto el Banco como los empleados, clientes y accionistas obtienen un beneficio. Porque entendemos que lo que es bueno para ellos, es bueno también para el Banco.

* Estimación del 40% sobre el total de vacantes publicadas en 2015.

Gestión de la sustentabilidad

▲ Gobierno

Banco Santander ha actualizado su estructura de gobierno de la sustentabilidad para incorporar las mejores prácticas a nivel internacional sobre responsabilidad social corporativa y las recomendaciones de buen gobierno de la Comisión del Mercado de Valores (CNMV) en España.

Así, el Reglamento del Consejo, en relación a la sustentabilidad, establece que:

- El consejo es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas y, aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales del Grupo, incluyendo las de sustentabilidad.
- La comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento supervisa la política de responsabilidad social corporativa, velando por su cumplimiento y porque esté orientada a la creación de valor del Banco.

Por su parte, a principios de 2016, el consejo de administración decidió que se informe periódicamente a la comisión Ejecutiva sobre los avances realizados en las principales iniciativas del Banco en sustentabilidad.

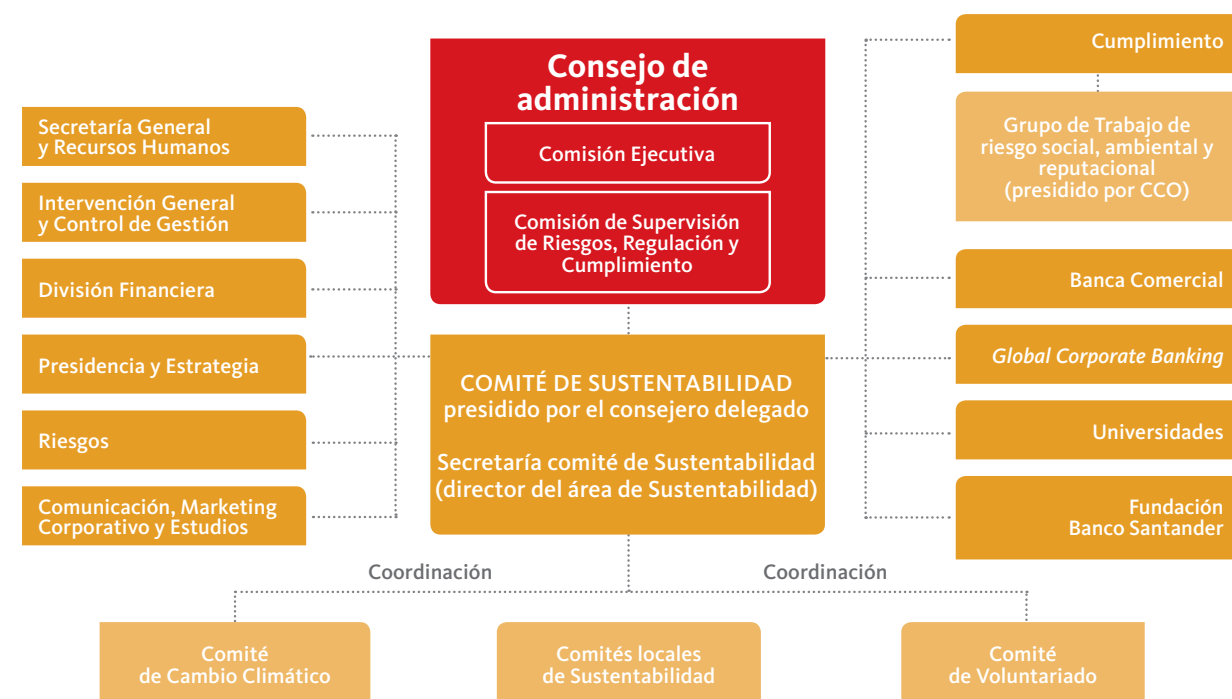
Banco Santander cuenta con un comité de Sustentabilidad presidido por el consejero delegado y compuesto por los directores generales y/o responsables de las diferentes divisiones y

áreas corporativas del Banco relacionadas con la sustentabilidad. Este comité, que se reúne al menos una vez al año, es el órgano que propone, coordina e impulsa las principales iniciativas del Banco en sustentabilidad. El secretario del comité es el director del área de Sustentabilidad, perteneciente a la división de Comunicación, Marketing corporativo y Estudios.

En la mayoría de los países existen comités locales de sustentabilidad, presididos por el *country head* correspondiente. Las unidades en cada país desarrollan iniciativas en sustentabilidad adaptadas a las necesidades locales, en línea con la estrategia general del Grupo y cumpliendo con las políticas corporativas en sustentabilidad.

Además, Santander cuenta con un Grupo de Trabajo que valora el riesgo reputacional generado por operaciones de financiación con impacto social o medioambiental y emite recomendaciones no vinculantes a los órganos de decisión correspondientes. Dicho grupo de trabajo está presidido por el *Group Chief Compliance Officer* y lo forman las funciones de cumplimiento, riesgos, sustentabilidad, asesoría jurídica, comunicación y negocio.

Auditoría interna, como tercera línea de defensa, evalúa periódicamente la función de sustentabilidad.



▲ Políticas

Banco Santander vela por la correcta integración de los criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad.

Para ello, cuenta con diversas políticas, códigos y normativa interna, que se inspiran en las mejores prácticas y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionales aplicables en cada materia.

A lo largo de 2015 se ha realizado un profundo proceso de revisión y actualización de las políticas corporativas de sustentabilidad, de aplicación a todo el Grupo. Este proceso finalizó con la aprobación de dichas políticas por el consejo de administración en su sesión de 22 de diciembre.

Para la revisión de las políticas, un equipo multifuncional del Banco (liderado por cumplimiento y con la participación de riesgos, sustentabilidad, negocio y asesoría jurídica) ha realizado un análisis de las mejores prácticas internacionales. En la revisión se ha tenido en cuenta la cultura de Banco Santander, cuya misión es ayudar a las personas y a las empresas a progresar de una forma Sencilla, Personal y Justa. Se han considerado los principales aspectos demandados por inversores, analistas y ONG, que muestran una mayor sensibilidad por los temas de sustentabilidad. Las políticas se revisarán anualmente. Para sensibilizar y difundir el contenido de las políticas, se celebró en diciembre una sesión impartida por un asesor externo a empleados de las áreas de Riesgos, Cumplimiento, Negocio y Comunicación, así como al comité de Dirección del Grupo.

Política general de sustentabilidad

Define los principios generales de actuación del Banco en sustentabilidad, y los compromisos que de forma voluntaria adquiere el Banco con sus principales grupos de interés; principios y compromisos enfocados a la creación de valor a largo plazo. Esta política recoge las principales recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV en este ámbito.

Asimismo, la política de sustentabilidad hace referencia a la gestión de los riesgos sociales y ambientales en las operaciones de financiación del Banco en sectores y actividades sensibles, que se desarrollan en las políticas sectoriales.

Políticas sectoriales

Fijan los criterios a los que se debe ceñir la actividad financiera relacionada con los sectores de defensa, energía y *soft commodities* (productos como aceite de palma, soja y madera).

Estas políticas establecen las prohibiciones de financiación a determinadas actividades, así como las restricciones a algunas otras (operaciones a las que se prestará especial atención, dado su riesgo social y ambiental, y cuya aprobación estará sujeta al cumplimiento de ciertos requisitos).

En la revisión se han tenido en cuenta las mejores prácticas de bancos internacionales, así como las demandas y los temas de interés para las ONG. El resultado es un aumento en el nivel de exigencia en las políticas:

- Aplican a más **actividades** en cada sector. En energía, por ejemplo, se incluyen actividades de extracción de gas no convencional, arenas bituminosas o extracción de combustibles fósiles en aguas profundas; se tienen en cuenta las operaciones en áreas sensibles (Ártico o barreras de coral). O en *soft commodities*, donde se incluye ganadería.
- Aplican a más **clientes**, ampliándose a clientes de nuestros negocios de seguros y de gestión de activos.
- Aplican a más **operaciones**, más allá de lo que establecen los Principios del Ecuador (*project finance*), pues aplican a todas las operaciones de Banca mayorista y a todas las de Banca comercial en el caso de las actividades cuya financiación está prohibida.

A lo largo de 2016 se adaptarán los procesos internos de riesgos, tanto a nivel corporativo como en las unidades locales, para adecuarlos a las políticas actuales.

Política de derechos humanos

Recoge la posición de Santander en la protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad con sus grupos de interés. Esta política tiene en cuenta los Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Política de cambio climático

Recoge el marco de actuación e iniciativas que apuestan por la protección del medio ambiente y su contribución a minimizar los efectos del cambio climático.

Política de voluntariado

Define los ámbitos prioritarios de actuación en voluntariado del Grupo con foco principal en la educación, y promueve y facilita la participación de los empleados del Banco en programas de voluntariado, reforzando así el compromiso del Grupo con la sociedad e incrementando el orgullo de pertenencia, la motivación y el compromiso de los profesionales con el Grupo.

Iniciativas internacionales a las que Banco Santander está adherido/presente

- ▶ Pacto Mundial de Naciones Unidas
- ▶ *Banking Environment Initiative* (BEI)
- ▶ *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD)
- ▶ *UNEP Finance Initiative*
- ▶ Grupo Wolfsberg
- ▶ Principios del Ecuador
- ▶ Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- ▶ Principios de Inversión Responsable (PRI)
- ▶ Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible
- ▶ *Carbon Disclosure Project*

Se han revisado las políticas para ser más exigentes y aplican a más actividades, a más clientes y a más operaciones



Lectura de códigos QR
Acceda a las políticas.

Gobierno corporativo

Santander ha reforzado su gobierno corporativo, con especial foco en el rol y funcionamiento del consejo de administración y en su liderazgo en las principales políticas y estrategia del Grupo, así como en el papel clave que desempeña en la gestión de los riesgos, de acuerdo con los más altos estándares internacionales en esta materia.



Consejo comprometido y con una composición equilibrada

- De los 15 consejeros, 11 son externos y 4 ejecutivos.
- Consejo diverso (33% de mujeres consejeras) y con experiencia internacional.



Igualdad de derechos de los accionistas

- Principio una acción, un voto, un dividendo.
- Inexistencia de medidas estatutarias de blindaje.
- Fomento de la participación informada en las juntas.



Máxima transparencia, en particular, en materia de retribuciones al Consejo

- Nueva política de retribución de consejeros ejecutivos, alineada con la cultura de Sencillo, Personal y Justo.



Reconocido por índices de inversión socialmente responsables

- Santander permanece en los índices FTSE4Good y DJSI desde 2003 y 2000, respectivamente.

Consejo de administración

El consejo es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas. El consejo lidera las decisiones que se refieren a la estrategia del Grupo, la cultura corporativa, la definición de las estructuras y la promoción de las políticas, entre ellas, las de responsabilidad social corporativa.

Su funcionamiento se rige por los principios de transparencia, responsabilidad, justicia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas.

La experiencia, conocimiento y dedicación de los consejeros constituyen su principal activo. Además, la diversidad en su composición es un elemento clave. En 2015, la comisión de Nombres aprobó elevar el objetivo de mujeres presentes en el consejo, fijándolo en un mínimo del 30%, en línea con las recomendaciones de buen gobierno corporativo. En la actualidad, el porcentaje de mujeres en el consejo de Banco Santander (33%) supera el objetivo establecido por la comisión de Nombres y es claramente superior al de la media de las grandes empresas europeas cotizadas en bolsa.

Política retributiva

La política de retribuciones de los consejeros y de la alta dirección del Banco tiene en cuenta los siguientes principios:

1. Las retribuciones han de ser congruentes con una gestión rigurosa y prudente de los riesgos, aumentando la creación de valor a largo plazo.
2. Anticipación y adaptación a los cambios regulatorios en materia de retribuciones. Los plazos de diferimiento de la retribución variable de los consejeros ejecutivos así como la de otros directivos del colectivo identificado del Grupo son consistentes con los que establece la CRD IV.
3. Involucración del consejo, al ser este el que, a propuesta de la comisión de Retribuciones, aprueba el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros y lo somete a la junta general de accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día.
4. Transparencia en la información.

Además, en la junta general de accionistas de 2016 se propondrán una serie de modificaciones en el ámbito de las políticas de retribución de consejeros ejecutivos y alta dirección, de acuerdo con los objetivos estratégicos del Grupo, comunicados en el *Investor Day* 2015. Entre ellas destaca un nuevo esquema de objetivos vinculados a la retribución variable que incluyen variables tanto financieras como no financieras, relacionadas con la gestión de su estrategia, basada en la relación con los grupos de interés (empleados, clientes, accionistas y sociedad). Más información en la pág.58 del informe de comisiones.



Más información en el informe de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Grupo Santander persigue construir el futuro a través de una gestión anticipada de todos los riesgos, protegiendo el presente a través de un entorno de control robusto.

Durante sus más de 150 años de trayectoria, Santander ha desarrollado una combinación de prudencia en la gestión del riesgo junto con el uso de técnicas avanzadas que han demostrado ser decisivas en la obtención recurrente de resultados económicos.

La política de riesgos de Grupo Santander está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos, constituyendo su modelo de gestión del riesgo un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.

Los riesgos a los que hace frente Santander como consecuencia de su actividad son: crédito, mercado, liquidez, estructural y de capital, operacional, de conducta, cumplimiento y legal, de modelo, reputacional y estratégico (más información en págs. 54 y 55 y 174-290 del informe anual).

En el ámbito de la sustentabilidad cobra especial relevancia:

- Riesgo de cumplimiento normativo: entendido como aquel debido al incumplimiento del marco legal, las normas internas o los requerimientos de reguladores y supervisores.
- Riesgo de productos y protección al consumidor: entendido como aquel ocasionado por prácticas inadecuadas en la relación del Banco con sus clientes, el trato y los productos ofrecidos a los mismos y su adecuación a cada cliente concreto.
- Riesgo reputacional: entendido como aquel derivado de daños en la percepción del Banco por parte de la opinión pública, sus clientes, inversores o cualquier otra parte interesada.
- Riesgo operacional: que establece medidas de mitigación para la mejora de la seguridad de los clientes en su operativa habitual, evitando el fraude en el uso de tarjetas y estableciendo además planes contra el ciberriesgo.

- Análisis del riesgo social y ambiental (véase pág.43 de este Informe).

Programa corporativo de prevención de la corrupción

Santander cuenta con un programa corporativo de prevención de la corrupción, que incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- Un canal de denuncias por el que cualquier empleado del Grupo puede comunicar, de forma confidencial, posibles vulneraciones del programa corporativo de prevención de la corrupción.
- Medidas de especial diligencia en la contratación de agentes, intermediarios o asesores.
- Prohibición de los pagos de facilitación (regalos de pequeña cuantía para conseguir un favor o trámites preferentes).
- Pautas de conducta que han de seguir los empleados en la aceptación de regalos o invitaciones de terceros, entre los que se encuentran los proveedores.

Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Santander dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales.

Cuenta también con un marco corporativo que establece los principios y pautas básicas de actuación en esta materia y fija estándares mínimos de aplicación a las unidades locales, que son las encargadas de dirigir y coordinar los sistemas y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como de investigar y tramitar las comunicaciones de operativa sospechosa y los requerimientos de información solicitados por los correspondientes supervisores.

Principales indicadores de actividad en materia de prevención de blanqueo de capitales en 2015

Filiales revisadas	109*
Expedientes de investigación	84,748
Comunicaciones a autoridades	21,485
Asistentes a cursos de formación	129,727

* El número de filiales corresponde al total de las revisadas por la UCIF (Unidad Corporativa de Inteligencia Financiera) y por las UPBC locales.

Diálogo y creación de valor para grupos de interés

Los grupos de interés son una parte central de la misión y visión de Banco Santander. La misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, y la visión de convertirse en el mejor banco comercial establecen las bases de la relación del Banco con sus empleados, clientes, accionistas y sociedad para conocer sus expectativas y poder responder ante ellas.

La capacidad del Banco para cumplir con estas premisas depende, en gran parte, de su capacidad para generar confianza y valor. Esto requiere entender las expectativas de cada uno de sus grupos de interés, valorarlas y considerarlas dentro de los planes y actuaciones del Banco.

La relación con los grupos de interés está integrada en todos los niveles de gestión del Banco:

- La política de sustentabilidad de Banco Santander, aprobada por el consejo de administración, establece una serie de principios y compromisos enfocados a la creación de valor a largo plazo para sus principales grupos de interés. Define e identifica aspectos clave de sus relaciones con los diferentes grupos de interés, dentro del marco de la cultura corporativa, de una forma Sencilla, Personal y Justa.

- El Reglamento del Consejo de Banco Santander atribuye a la comisión de Supervisión de Riesgos Regulación y Cumplimiento la supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

- El código general de conducta y los comportamientos corporativos definen y sientan las bases de la actuación que los empleados deben aplicar en su día a día, incluidas sus relaciones con los grupos de interés del Banco.

Durante 2016 el Banco tiene como objetivo continuar mejorando los procesos de diálogo con sus grupos de interés. Adicionalmente a las actividades que se realizan actualmente, se desarrollará un programa de diálogo directo con grupos de interés, centrado en una primera instancia en analistas e inversores socialmente responsables, Think tanks y ONG. Este diálogo se focalizará sobre los retos en sustentabilidad más relevantes para el Banco con el objeto de poder entender, valorar y priorizar mejor los asuntos más importantes para los principales grupos de interés claves para el Banco. Este trabajo permitirá mejorar los canales de diálogo y desarrollar mecanismos de seguimiento y centrar los esfuerzos sobre aquellos temas que sean críticos para el cumplimiento de la misión y visión del Banco.

■ Canales destacados de diálogo con los grupos de interés

Grupos de interés	Principales herramientas de diálogo	Cifras de desempeño
Empleados	Encuesta de compromiso global	84% de participación. 75% de los empleados comprometidos con el Banco
	Santander Ideas	Más de 13.000 ideas presentadas desde 2014
	Canal de denuncias	621 denuncias recibidas
Clientes	Canales comerciales	500 momentos de diálogo identificados (<i>business intelligence</i>)
	Encuestas de satisfacción	86,6% de clientes particulares de Banca comercial satisfechos
	Reclamaciones	221.590 reclamaciones recibidas en los principales países
Accionistas	Junta general de accionistas	2.624 accionistas asistentes
	Atención a los accionistas	306.694 consultas, e-mails y escritos atendidos
	<i>Investor day</i> , <i>roadshows</i> y otras reuniones	450 encuentros realizados
Sociedad	Colaboraciones con ONG, universidades y otras instituciones	1.229 convenios con universidades e instituciones académicas 7.125 colaboraciones realizadas con ONG e instituciones sociales
	Redes sociales	208 perfiles y 8,39 millones de seguidores

Banco Santander y su compromiso con los objetivos de desarrollo sustentabilidad



Las relaciones con los grupos de interés se gestionan dentro del contexto de los grandes retos de sustentabilidad del planeta. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, consensuados por más de 190 países, identifican 17 asuntos prioritarios a nivel global. Banco Santander está comprometido con estos objetivos y contribuye a alcanzarlos tanto a través de sus actividades de negocio como de sus programas de inversión en la comunidad.

A continuación, se destacan algunos de los ODS donde la actividad de negocio y la inversión en la comunidad de Banco Santander tienen su mayor incidencia. Así, el Banco:



Colabora con numerosos organismos sociales para mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades.



Impulsa la educación superior universitaria para ayudar al progreso de las comunidades en las que está presente.



Promueve una actitud abierta a la diversidad, siendo un principio básico de su actuación para garantizar la no discriminación.



Aspira a atraer y retener al mejor talento y que sus profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados.



Fomenta la inclusión financiera de las comunidades e impulsa la capacitación, el emprendimiento y la creación de empleo.



Contribuye al progreso de las personas y de las empresas para apoyar el crecimiento sostenible de las comunidades.



Vela por la correcta integración de criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de una actividad responsable.



Analiza los riesgos sociales y ambientales de sus operaciones, e impulsa la financiación de proyectos de energías renovables para apoyar la lucha contra el cambio climático.

Identificación de aspectos relevantes

Basado en el diálogo con sus grupos de interés, Banco Santander realiza periódicamente un análisis para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para sus distintos grupos de interés.

Este proceso, basado en un análisis cuantitativo y cualitativo, ayuda a definir los contenidos del informe y a la identificación y comprensión de los asuntos prioritarios en la agenda de sustentabilidad. El estudio permite al Banco construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados.

El análisis cuantitativo incorpora fuentes externas e internas:

- Para el análisis cuantitativo externo se tienen en cuenta, entre otros, los asuntos evaluados por inversores socialmente responsables, los objetivos de sostenibilidad marcados por compañías del sector, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y los temas tratados en medios de comunicación escritos.

- En la valoración cuantitativa interna, el análisis considera y evalúa los temas tratados en los comités de Sustentabilidad del Banco de los últimos cinco años y en comunicaciones institucionales, así como los asuntos de mayor repercusión en sus canales internos de comunicación, como la Intranet corporativa.

- Asimismo, se realiza un análisis para identificar los principales grupos de interés y los asuntos relevantes a lo largo de la cadena de valor del Banco.

Por su parte, el análisis cualitativo pone en contexto estos asuntos y aporta valor a las conclusiones obtenidas.

Este proceso de análisis sistemático, junto con los procesos de diálogo con grupos de interés, son partes centrales en el cumplimiento del estándar de reporting GRI G4 y de la norma AA1000.

Esquema del proceso



En 2015 se han incorporado nuevas variables para el refuerzo de este análisis.



Principales aspectos relevantes identificados:



Atracción y retención del talento, respeto a la diversidad y fomento de la escucha activa.



Satisfacción de clientes, calidad de servicio y correcta gestión de reclamaciones e incidencias.



Transparencia en la información sobre productos y servicios, sencillez y confianza.



Productos y servicios con foco ambiental/social para el desarrollo de las comunidades locales y la protección del medio ambiente.



Multicanalidad y digitalización, la innovación como un aspecto clave y estratégico.



Control y gestión de riesgos de cumplimiento, reputacionales y sociales y ambientales.



Reducción de consumos y emisiones.



Medidas antifraude y prevención de la corrupción.



Inversión en la comunidad.

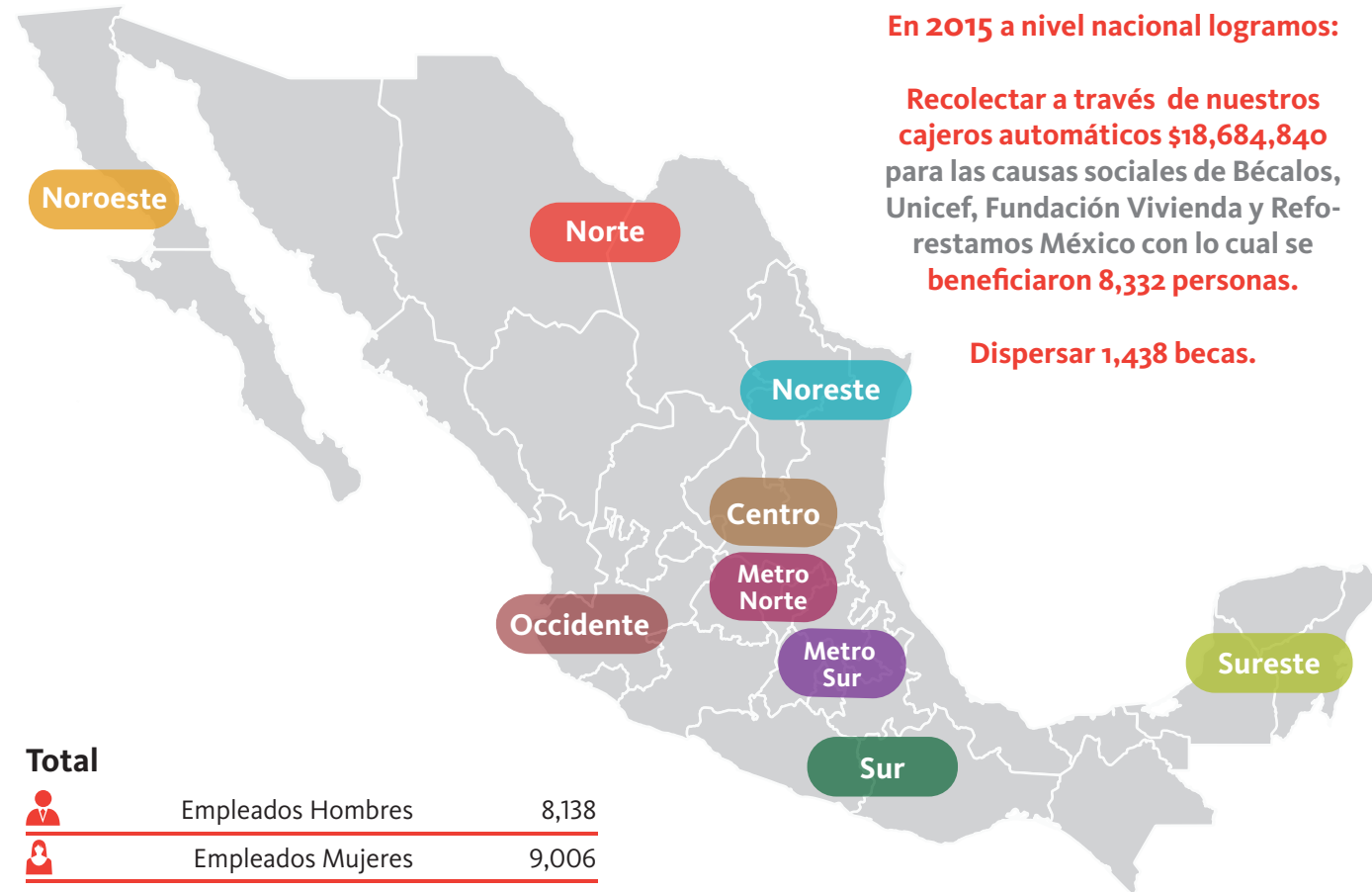


Gobierno corporativo y adaptación al cambio regulatorio.

2. El progreso de México nos interesa

El progreso de México G4- 8, G4- 9, G4- 10

Somos uno de los principales Grupos Financieros de México, por ello creemos e invertimos en el progreso del país, sus personas y empresas como base de nuestra sustentabilidad. Contamos con más de 12 millones de clientes, 1,097 sucursales, 5,989 ATM'S y 17,144 empleados. Nuestras acciones cotizan en la Bolsa de Valores de México y New York y somos filial de Banco Santander España.



Total		
	Empleados Hombres	8,138
	Empleados Mujeres	9,006
	Total de Empleados	17,144
	Número de Sucursales	1,097
	Número de Cajeros	5,989
	Monto otorgado por el Fideicomiso	7,635,000**
	Beneficiados por el Fideicomiso	43,467
	Organizaciones Apoyadas por el Fideicomiso	69

Noroeste

	453		724
	1,177		569
	104		4,434
	80,000		
	6		

Norte

	424		499
	923		505
	88		2,861
	150,000		
	1		

Noreste

	702		766
	1,468		688
	136		2
	630,000		
	1		

Occidente

	595		674
	1,269		502
	117		873
	630,000		
	6		

Centro

	1,512		2,048
	3,560		623
	124		10,375
	910,000		
	9		

Metro Norte

	767		781
	1,548		741
	149		

Metropolitana*

	1,687		1,309
	2,996		17,402
	4,235,000		22,439
	38		

Metro Sur

	802		729
	1,548		628
	139		

Sureste

	752		862
	1,614		1,054
	139		1,060
	700,000		
	5		

Sur

	444		614
	1,058		679
	101		1,423
	300,000		
	3		

*La regional metropolitana está compuesta por empleados en corporativos. Las sucursales y cajeros en esta área están distribuidos en las regionales Metro Norte y Metro Sur.

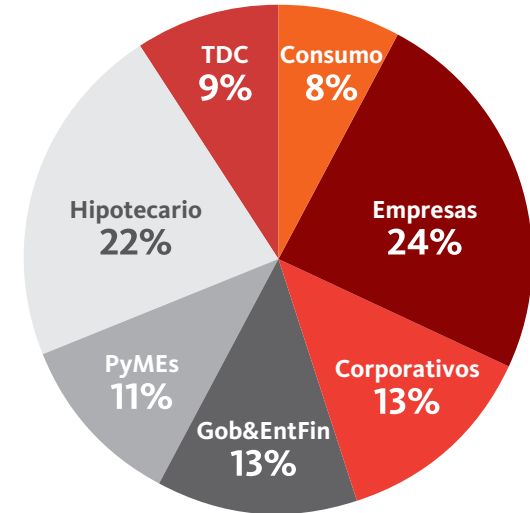
** El monto inicial autorizado disminuyó porque 7 proyectos se dieron de baja debido a que perdieron deducibilidad o tuvieron problemas con su órgano de gobierno. Respecto al total del monto otorgado por de Fideicomiso \$3,200,000 corresponde a aportaciones del Banco y lo restante a aportaciones de los colaboradores del Grupo.

A través de nuestra red de sucursales y una atención sencilla, personal y justa ofrecemos al mercado productos y servicios que atienden las necesidades de personas físicas, morales (empresas) e instituciones de gobierno ubicados en todos los estados de la República Mexicana.

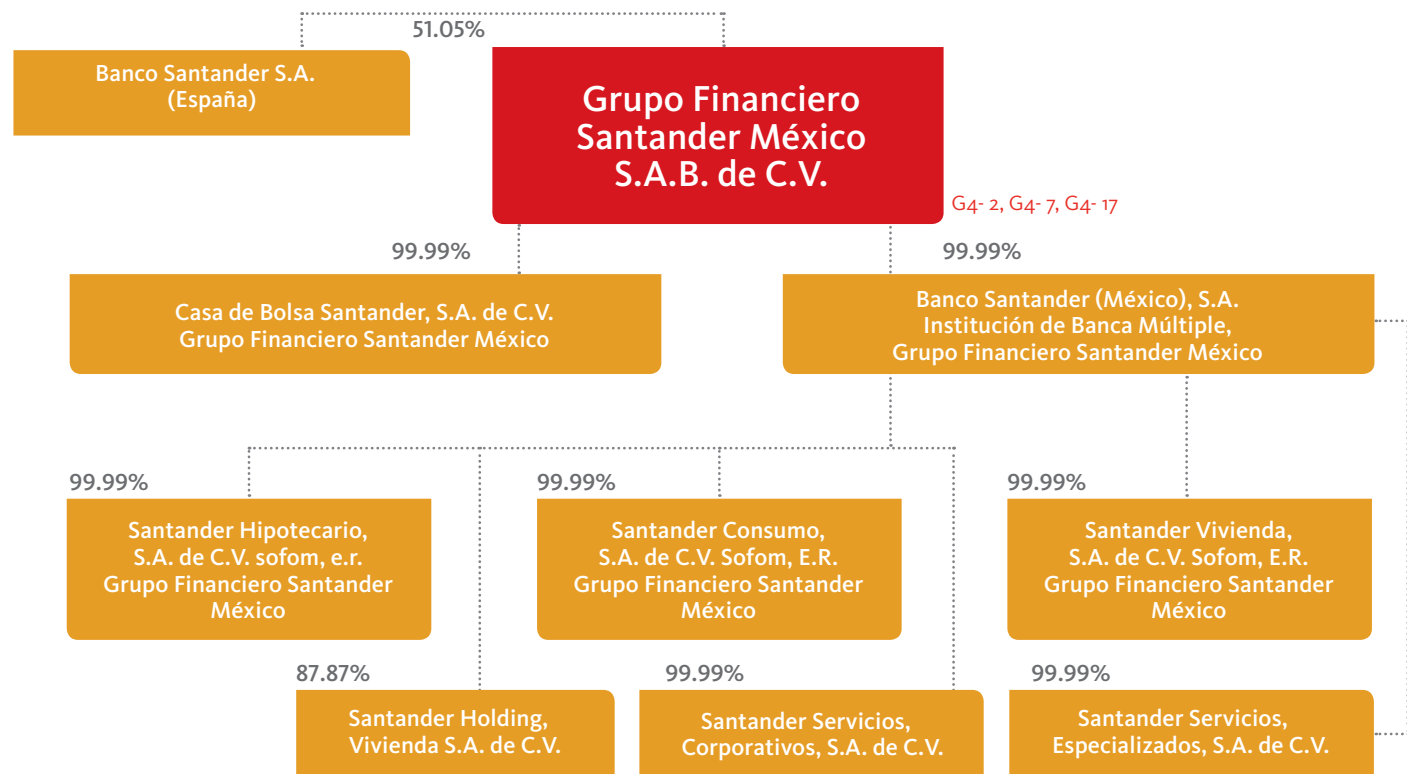
Al cierre de 2015 la composición de nuestra cartera, constitución accionaria y productos y servicios ofrecidos eran los siguientes:



Grupo Financiero Santander México G4-3



Productos	Servicios
Cuentas de ahorro	Servicios bancarios
Tarjetas de crédito	Bursátiles y financieros
Seguros	Seguros
Inversiones	Cobros, pagos y transferencias
Créditos	



3. Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Santander México, Héctor Grisi Checa G4-1, G4-2 y G4-13

En Santander estamos comprometidos con el progreso de las personas y las empresas de México. Al ser uno de los principales grupos financieros del país, tenemos la responsabilidad de crear oportunidades para generar valor y crecimiento en beneficio de la sociedad mexicana y de todos nuestros grupos de interés.

Como nuevo presidente de Grupo Financiero Santander México estoy muy entusiasmado por las oportunidades que se abren para la transformación operacional de nuestra empresa en el negocio de banca comercial y en nuestra franquicia de banca corporativa. Los retos y posibilidades de desarrollo que hoy enfrentamos nos permitirán alcanzar un crecimiento rentable y sostenido para nuestros clientes y accionistas en el corto, mediano y largo plazo.

Gracias a ese importante respaldo, estamos listos para seguir cumpliendo con responsabilidad y entusiasmo nuestro papel como ciudadanos corporativos.

En 2015 Banco Santander México fue nombrado el «Banco más Socialmente Responsable en México» por la prestigiosa publicación *International Finance Magazine*. Este premio reconoce la larga trayectoria de compromiso social de Santander: somos la institución bancaria en México que mayor impulso ha otorgado a la educación superior del país.

El reconocimiento resalta lo realizado en 2015 en beneficio precisamente de la educación superior y también de los sectores más vulnerables de la sociedad, así como la protección al medio ambiente y los recursos naturales. También refleja las acciones emprendidas con nuestros socios sustentables en diversos proyectos de educación, salud y nutrición, sin olvidar el compromiso con el desarrollo personal y equilibrio de vida de nuestros colaboradores como una herramienta indispensable para garantizar la sustentabilidad del negocio a largo plazo.

A través de la atención de todos estos frentes aseguramos el avance de un ecosistema de negocio sustentable, donde el desarrollo personal y empresarial convivan de manera orgánica bajo criterios de transparencia, ética y responsabilidad social.

En 2015 el Grupo recibió por 12º año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable



"Como Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Santander México aprovecho esta oportunidad para agradecer el trabajo, disposición y compromiso de quienes día a día hacen posible que nuestra empresa rinda frutos para el desarrollo del país".

que entregan el Centro Mexicano para la Filantropía y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE), hecho que subraya el compromiso que tenemos con los criterios éticos, sociales y medioambientales que rigen nuestro modelo de negocio.

En Santander seguimos ratificando nuestro compromiso y alineación con los principios del Pacto Mundial, y por medio de este Informe presentamos nuestros avances en materia de protección a los derechos humanos, prácticas laborales justas, cuidado del medio ambiente y lucha anticorrupción.

Más de 12 millones de clientes en México han depositado su confianza en nuestro Banco. Tenemos la certeza de que esta confianza encuentra en el desempeño diario de nuestros directivos, personal y grupos de interés, un punto de apoyo para fortalecer el progreso económico, social y educativo de las personas y las empresas de México.

Héctor Grisi

Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Santander México

5. Modelo y gestión de sustentabilidad en México G4 - 25

Para Santander la sustentabilidad implica contribuir al progreso económico y social de las comunidades donde tenemos presencia. Por ello, mitigamos en lo posible el impacto de nuestras actividades sobre el medio ambiente y trabajamos para crear relaciones estables y duraderas con todos nuestros grupos de interés.

Nuestro compromiso con la sustentabilidad nos empuja a integrar criterios éticos, sociales y medioambientales en nuestra estrategia y modelo de negocio, así como en las políticas y procesos internos del Grupo. De esta forma, aseguramos un impacto transversal en nuestro desempeño económico, social y ambiental.

La sustentabilidad del Grupo se rige a través de tres pilares que marcan la pauta en todas nuestras acciones a favor del progreso de las personas y las empresas: **Inversión en Educación Superior, Comunidad y Medio Ambiente, y Compromiso a largo plazo con nuestros grupos de interés.**

Las directrices para la gestión de la sustentabilidad del Grupo se establecen en el Modelo de Sustentabilidad y en la Matriz de Relacionamiento con grupos de interés.

A través de estos mecanismos Grupo Santander busca fortalecer el progreso ambiental, social y económico de México, y crear valor a largo plazo para las personas y empresas del país.

Buscamos fomentar un diálogo permanente con nuestros grupos de interés a fin de consolidar la visión del Grupo y sus valores corporativos.

Como parte de nuestros objetivos de sustentabilidad para México, en 2015 lanzamos una herramienta virtual de capacitación en educación financiera, además de organizar pláticas sobre el tema, en las que tomaron parte 400 jóvenes universitarios.

Se contó con la participación de 5,520 colaboradores en las iniciativas de apoyo social lideradas por el Grupo y celebramos el lanzamiento de un nuevo sitio web que contiene información y documentación relevante en materia de sustentabilidad: servicios.santander.com.mx/comprometidos/

Identificamos y clasificamos a todos los beneficiarios de la inversión social del Grupo en México. La clasificación se llevó a cabo bajo una metodología alineada con nuestros parámetros corporativos y fue verificada de forma externa por un tercero.

Además, por alineación corporativa, en México nos integramos a los criterios éticos, sociales y ambientales a los cuales está adherido Santander España por medio de la adopción de políticas e iniciativas internacionales. Entre las más destacadas se encuentran:

POLÍTICAS

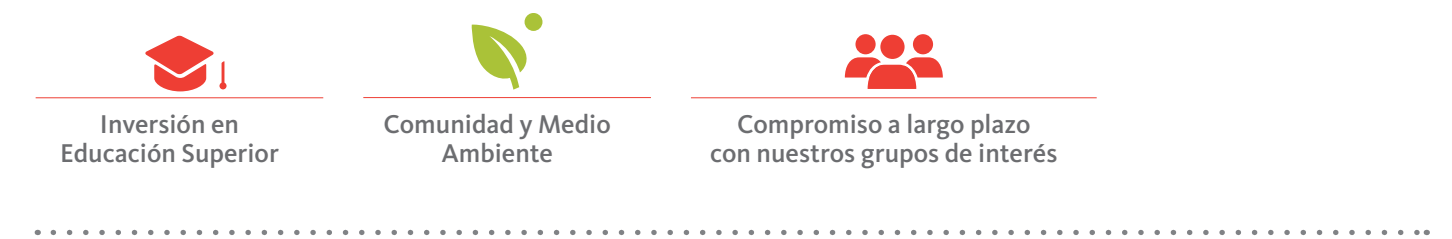
- Política social y ambiental
- Políticas sectoriales
- Política de Derechos Humanos
- Código general de conducta
- Código de conducta en los mercados de valores
- Política de cambio climático
- Política de voluntariado corporativo

INICIATIVAS INTERNACIONALES

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- UNEP *Finance Initiative*
- Principios del Ecuador
- Principles for Responsible Investment
- *Carbon Disclosure Project*
- *Banking Environment initiative* (BEI)
- Grupo Wolfsberg
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable

Visión	Valores	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al progreso de las personas y las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo • Innovación • Fortaleza • Calidad de servicio y satisfacción del cliente • Liderazgo • Ética profesional y sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el desarrollo de programas e iniciativas sociales que fomenten la participación de nuestros colaboradores • Promover la educación financiera • Desarrollar nuevos canales de difusión para las iniciativas sociales del Grupo • Avanzar en la medición del impacto de las iniciativas sociales del Grupo

Pilares




Ejes de acción




Grupos de Interés



MATRÍZ GRUPOS DE INTERÉS G4- 24, G4-25, G4-26 Y G4-27

Grupo de interés	Expectativas	Respuesta 2015	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto
1  Sociedad	Impulso al desarrollo social del país y al cuidado del medio ambiente	Fideicomiso Por los Niños de México, 7.6 millones donados por empleados y el Banco	Convocatoria del Fideicomiso Por Los Niños de México	Anual
		Apoyo a Socios Sustentables, 18.7 millones de pesos donados por clientes en 2015	Colectas en cajeros automáticos	Anual
		Sistema de Gestión Ambiental (Corporativo Santa Fe) y Cálculo de Emisiones reportadas en la COA del Grupo	Política ambiental, campañas internas de sensibilización y capacitación	Constante
2  Academia	Apoyo a la educación y desarrollo del sector universitario en México	Dos reuniones desarrolladas en 2015	Consejo de Administración de Universia	Bianual
		3,547 becas otorgadas 201 convenios de colaboración	Plan de apoyo a la educación superior de Santander Universidades	Constante
		2,400 participantes en el Premio Santander a la Innovación Empresarial		
3  Organizaciones de la sociedad civil	Apoyo institucional a las causas sociales lideradas, voluntariado, donativos en especie y financieros	218,264 TUI entregadas (Altas)	Reuniones, visitas y retroalimentación a las organizaciones sociales que participan en la convocatoria del Fideicomiso	Semestral / anual
		2.5 toneladas de alimentos, 2,466 barras nutritivas y 1,520 leches para organizaciones y menores aliados al Fideicomiso		
		69 organizaciones apoyadas con donativos y 91 capacitadas con el apoyo del Fideicomiso durante 2015		
4  Clientes	Cobertura, servicio eficiente y costos competitivos	Desarrollo de nuevos productos y servicios	Medios de comunicación en oficinas, digitales y publicidad	Constante
		1,097 sucursales y 5,989 cajeros en todo el país 17,849 puntos transaccionales a través de Oxxo, Telecomm y 7-Eleven	Atención en oficinas, Contact Center y redes sociales	
		2,188 solicitudes recibidas por el Defensor del Cliente Santander	Defensor del Cliente Santander	
		8 diferentes medios de comunicación están disponibles para el cliente a fin de atender sus quejas o sugerencias 55,843 encuestas de satisfacción realizadas a clientes	Centro de Quejas y Reclamos	

Grupo de interés	Expectativas	Respuesta 2015	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto
5  Empleados y sus familias	Mantener equilibrio entre la vida familiar y laboral, así como condiciones laborales aptas para el desarrollo profesional y personal	124.5 millones de pesos invertidos en capacitación	Intranet / Portal de Formación y Desarrollo	Constante
		1,114,498 horas de capacitación en el año		
		564 simulacros realizados y 4,950 personas capacitadas en protección civil en todo el país		
		237 casos recibidos por el Defensor del Empleado Santander		
6  Accionistas	Transparencia en la gestión de recursos e información de la empresa	202 reconocimientos por antigüedad en la Semana Somos Santander	Convenio de equilibrio entre vida familiar y laboral Línea de Apoyo al Colaborador	Anual Trimestral Constante Constante
		Código de Conducta General y Código de Conducta en el Mercado de Valores	Informe anual (Financiero) Informe para accionistas	
		Buenas prácticas de Gobierno Corporativo	Línea de Atención a Accionistas 01 800 849 3177	
		Gestión constante de información y reportes financieros	Correo electrónico y web: accionistas_mx@santander.com www.santander.com.mx/accionistas	
7  Inversionistas	Acceso a información financiera relevante sobre el Grupo	Convocatoria y Junta de Accionistas	Boletines	Constante Diaria y mensual Trimestral y anual Constante
		Gestión constante de información y reportes financieros	Reportes y presentaciones con información financiera	
		Gestión constante de información y reportes financieros	Reportes y presentaciones con información financiera, Roadshows y conferencias	
8  Autoridades	Cumplimiento de la normatividad local y nacional	Correio electrónico y web: investor@santander.com.mx www.santander.com.mx/ir/	Constante	Periódica
		Somos una empresa regulada por: Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país	
		Comisión Nacional Bancaria y de Valores		
		Secretaría de Economía Banco de México Condusef		
		El Grupo se alinea a los reglamentos de la Bolsa Mexicana de Valores y The New York Stock Exchange	Presentación y publicación de reportes acordes a la normativa de los mercados de valores donde se cotizan las acciones del Grupo	

Grupo de interés	Expectativas	Respuesta 2015	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto
9 Proveedores	Equidad en la administración del proceso de compras y relaciones a largo plazo	Dos sesiones en 2015	Comité de Proveeduría	Periódica
		El 100% de los contratos gestionados en 2015 con proveedores contiene una cláusula de Responsabilidad Social	Emails y reuniones	Constante
		El proceso de homologación de proveedores tiene en cuenta los principios del Pacto Mundial	Central de compras (Aqanima) Información en página web	
10 Competidores	Libre competencia	Santander México es una empresa regulada y respetuosa de los reglamentos externos de libre competencia; es participante activo de la Asociación de Bancos de México	Reuniones y participación en las asociaciones del gremio financiero del país	Periódica
11 Medios de Comunicación	Gestión constante de información sobre la situación del Grupo	Desarrollo de 21 comunicados, constantes eventos y gestión de información para medios masivos sobre el Grupo	Teléfono: 52578124 Mail: agduran@santander.com.mx	Constante

Comité Local de Sustentabilidad Santander México

Como parte de nuestros lineamientos corporativos contamos con un Comité de Sustentabilidad del Grupo en México. Su principal función es avalar las estrategias, lineamientos y acciones que conforman la política y el modelo de sustentabilidad del Grupo.

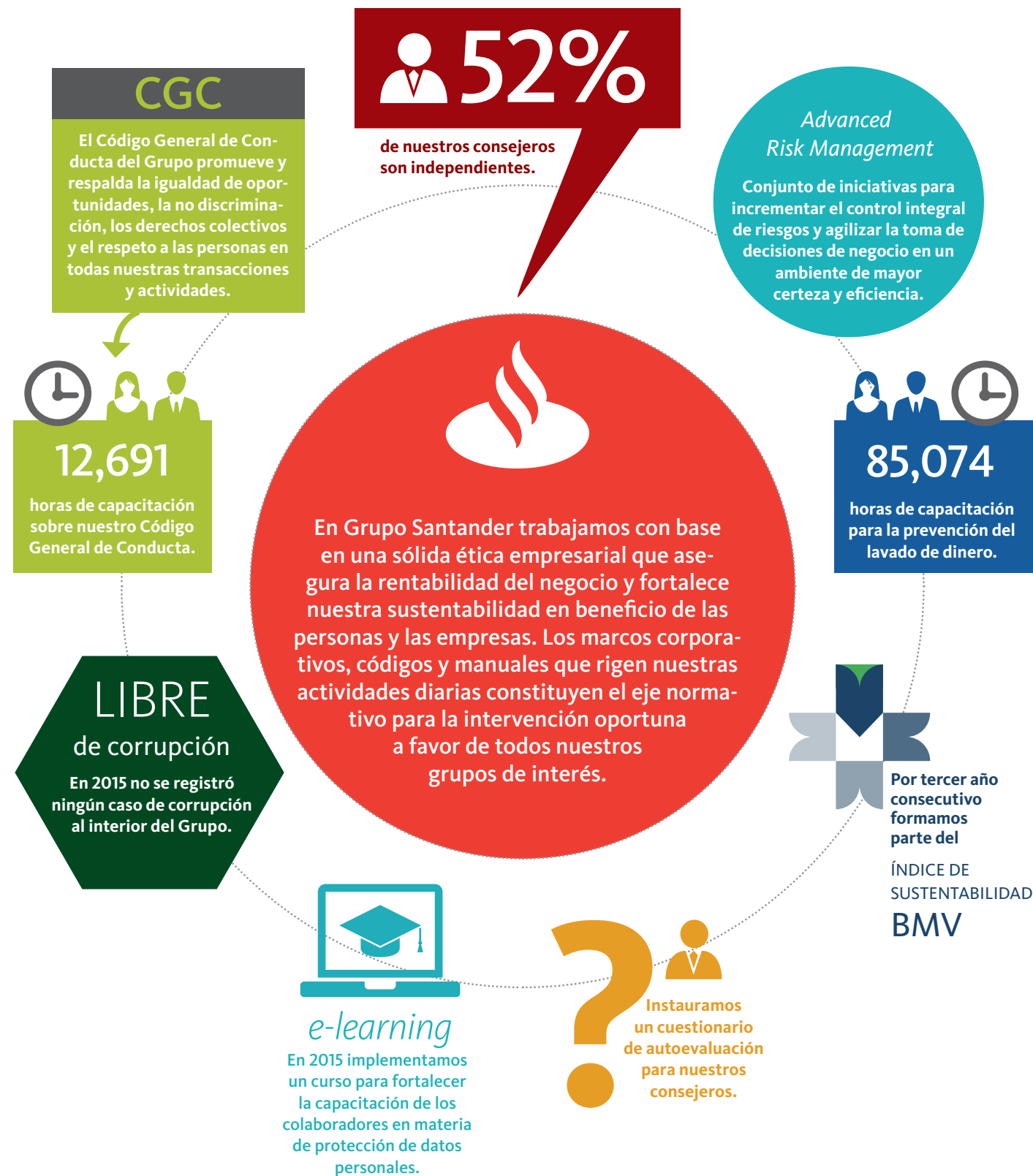


En Banco Santander tenemos el compromiso de:

- 
 Integrar criterios éticos, sociales y medio ambientales en la operación del Grupo.
- 
 Mantener relaciones estables y duraderas con nuestros grupos de interés para construir confianza en el largo plazo.
- 
 Consolidar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.
- 
 Anticipar los retos y cambios en el entorno para establecer acciones sustentables que disminuyan su impacto.

Estas acciones conforman un marco normativo para la sustentabilidad en todos nuestros ámbitos de injerencia y permiten alinear la participación del Grupo en México con la política social, ambiental, de cambio climático, de voluntariado corporativo y la estrategia de negocio de Grupo Santander a nivel global.

6. Gobierno Corporativo y ética empresarial



I. Gobierno Corporativo G4- 34, G4- 35

El Gobierno Corporativo de Santander México es un eje estratégico en la gestión de la sustentabilidad y una herramienta eficaz para garantizar a nuestros accionistas y grupos de interés un manejo óptimo del valor y los recursos del negocio, y que éste se apege a nuestros códigos de ética al tiempo que cumpla con los reglamentos y leyes vigentes en el país.

Nuestro Gobierno cuenta hoy con herramientas renovadas que garantizan el correcto desempeño del Grupo y que junto con lineamientos y otras prácticas corporativas, fortalecen las estructuras e interacciones al interior de la Institución.

I. Consejo de Administración G4- 38, G4- 39

El Gobierno Corporativo también protege los derechos de los accionistas y fomenta la divulgación de información oportuna en temas de sustentabilidad corporativa y conflictos de interés. A través de estas acciones se fortalecen los cimientos éticos y la transparencia en las operaciones del Grupo y se consolida la confianza de las personas y las empresas en el manejo oportuno de los recursos del negocio.

Es el órgano encargado de la supervisión, vigilancia y dirección del Grupo, labores que administra a través de los Comités del Consejo y su equipo directivo. Sus funciones están señaladas, tanto en los estatutos y normativa aplicable como en los marcos corporativos, códigos y manuales internos.

Como grupo financiero global Santander opera en múltiples mercados por medio de filiales autónomas, que están obligadas a establecer principios de actuación a través de marcos corporativos para regular la relación entre la corporación y sus filiales.

En 2015, el Consejo de Administración y el equipo directivo de Santander México reconocieron el trabajo y compromiso del Lic. Carlos Gómez y Gómez por su trayectoria como consejero y, en virtud de su jubilación, aprobaron el nombramiento del Ing. Marcos Martínez Gavica como Presidente del máximo órgano de gobierno a partir del 1 de enero de 2016. De la misma manera fue aprobada la designación del Lic. Héctor Grisi Checa como Presidente Ejecutivo y Director General del Grupo a partir del 1 de diciembre de 2015.

Durante 2014 y 2015 nuestro Consejo de Administración aprobó como mejor práctica la aplicación de 18 nuevos marcos corporativos¹ para el buen funcionamiento de todas las áreas relevantes.

G4-LA12

Consejeros propietarios no independientes serie "F"	Fecha de Nombramiento	Años en el Consejo	Edad	Consejeros suplentes no independientes serie "F"	Fecha de Nombramiento	Años en el Consejo	Edad
Don Carlos Gómez y Gómez	01/04/1992	23	66 años	Don Francisco Javier Hidalgo Blazquez	25/04/2014	1	58 años
Don Marcos Alejandro Martínez Gavica	21/04/1997	18	62 años	Don Fernando Borja Mujica	28/04/2015	8 meses	48 años
D. Rodrigo Echenique Gordillo	28/04/2015	8 meses	69 años	Don Vittorio Corbo Lioi	14/05/2012	3	72 años
D. José Doncel Razola	28/04/2015	8 meses	54 años	Don Pedro José Moreno Cantalejo	24/10/2006	9	52 años
Don Carlos Fernández González	21/04/1997	18	49 años				
Don Rodrigo Brand de Lara	14/05/2012	3	43 años				
Consejeros propietarios independientes serie "E"				Consejeros suplentes independientes serie "F"			
Don Guillermo Güemez García	14/05/2012	3	74 años	Don Eduardo Carredano Fernández	21/04/1997	18	64 años
Don Joaquín Vargas Guajardo	19/02/2009	6	62 años	Don Jesús Federico Reyes Heroles			
Don Juan Gallardo Thurlow	13/04/2013	3	68 años	González Garza	19/02/2009	6	63 años
Consejeros propietarios independientes serie "B"				CONSEJEROS SUPLENTEs independientes serie "B"			
Don Fernando Ruíz Sahagún	27/11/2003	12	73 años	Don Antonio Purón Mier y Terán	19/02/2009	6	62 años
Don Alberto Torrado Martínez	19/02/2009	6	52 años	Don Enrique Krauze Kleinbort	25/02/2010	5	67 años
Don Fernando Solana Morales	27/11/2003	12	85 años				
Gina Lorenza Diez Barroso Azcárraga	25/04/2014	1	60 años				

1. Los marcos corporativos más relevantes se refieren a las siguientes áreas: Riesgo, Comunicación de la Marca, Gobierno Corporativo y Atención a Reclamaciones, entre otros.

Carlos Gómez y Gómez

Fue Presidente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario, Santander Vivienda. También se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de, DINE, S.A.B de C.V., Grupo KUO, S.A.B., Grupo Yoreda, S.A. de C.V., Grupo Ceslo, S.A. de C.V., Grupo Dupuis, S.A. de C.V., Club de Industriales, A.C., Club de Banqueros de México, A.C., Club de Golf Chapultepec, S.A. y Consejo Mexicano de Asuntos Internacionales, A.C. y Estudia Más S.A.P.I. de C.V. y Fundación Beca, A.C. De 2005 a 2008 se desempeñó como Vicepresidente del Consejo de Administración de la BMV. Miembro del Consejo de Administración de Consorcio Aeroméxico, S.A.B. de C.V. de 2006 a 2007. De 1998 a 2000 fue presidente de la Asociación de Banqueros de México, A.C. De 1994 a 2000 se desempeñó como Presidente del Club de Banqueros de México. De 1992 a 1997 fue Vicepresidente de la Asociación de Banqueros de México, A.C. De 1986 a 1991 fue Presidente del Consejo de Administración de Casa de Bolsa InverMéxico, S.A. de C.V. Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Anáhuac.

Carlos Fernández González

Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario, Santander Vivienda, y de Banco Santander Matriz. En el año 2015 se incorpora al Consejo de Administración de Banco Santander Matriz, como consejero externo independiente. Es Presidente del Consejo de Administración de Finaccess, S.A.P.I. de C.V. Es miembro del Consejo Asesor de Grupo Modelo S.A.B. de C.V. También es miembro del Consejo de Administración de Emerson Electric Co. y Grupo Televisa, S.A.B. de C.V. Ha sido miembro del Consejo de Administración de empresas internacionales y nacionales como: Anheus Busch, Seeger Industrial, Crown Imports, Grupo ICA y BMV, entre otras. Es Ingeniero Industrial por la Universidad Anáhuac, egresado del Programa de Competencia AD2 del Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas y ha participado en diversos seminarios sobre ingeniería financiera, mercadotecnia y relaciones industriales, entre otros.

Marcos Alejandro Martínez Gavica

Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario y Santander Vivienda. Fue miembro del Consejo de Administración de Gestión Santander de 2002 a 2013. Fue Presidente Ejecutivo y Director General de Banco Santander (México). Comenzó su carrera en 1978 en Banco Nacional de México, S.A. desempeñando varios puestos hasta llegar a la administración del Banco. De 2005 a 2007 fue Presidente de la Asociación de Bancos de México, A.C. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana, cuenta con Maestría en Administración con especialidad en planeación financiera por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas.

Rodrigo Echenique Gordillo

Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario y Santander Vivienda. De 1999 a 2014 fue miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Banco Santander Matriz, asimismo fungió como miembro de otros comités. Durante ese tiempo también fue vicepresidente de Banco Banif, S.A. y presidente del Allfunds Bank, así como vicepresidente y presidente de SPREA y miembro del Consejo de Administración de Santander International y Santander Investment, así como vicepresidente ejecutivo de Banco Santander Matriz y presidente de N.H. Hotels, S.A., Vallehermoso, S.A., Lar, S.A., Vocento, S.A. y Consejero de Inditex, S.A. Asimismo ha desempeñado el cargo de miembro del Consejo de Administración de diversas sociedades industriales y financieras, incluyendo Ebro Azúcares y Alcoholes, S.A, Industrias Agrícolas, S.A., SABA, S.A., Accenture. S.A., Lucent Technologies y Quercus y Agrolimen, S.A. Ha sido miembro de la Comisión Ejecutiva y del patronato de Fundación Banco Santander Matriz, y otros organismos Pro-bono. De 1994 a 1999 fue miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Banco Santander Matriz, así como miembro de todos los comités. También fungió como vocal vicepresidente de Banco Santander de Negocios y de Santander Investment. De 1984 a 1994 fungió como Subdirector General de Banco Santander Matriz, siendo nombrado más tarde Director General Adjunto y Director General, en 1998 fue designado miembro del Consejo de Administración del Banco Santander Matriz y fue Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva. De 1976 a 1983 trabajó como Subdirector General y Jefe de los Servicios Jurídicos del Banco Exterior de España, también fungió como Director General Adjunto y miembro de la Comisión de Dirección. De 1973 a 1976 ocupó diversos cargos en la administración del Estado (Delegaciones de Hacienda de Pontevedra y Madrid, Secretario General de Correos y Telecomunicaciones y Consejero Técnico de la Presidencia del Gobierno). Es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

José Doncel Razola

Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario y Santander Vivienda. En 2014 fue Director de la División Corporativa de Intervención General y Control de Gestión en Banco Santander Matriz. De 2013 a 2014 fue Director de la División Corporativa de Auditoría Interna, así como miembro del Consejo de Administración de varias sociedades en Grupo Santander (Santander Seguros, Santander Pensiones, Santander Asset Management, Santander Real Estate, Bansalud). En 2013 fungió como Director General Adjunto del Área de Control de Gestión de la División de Banca Comercial España BCE (Unidad de Planificación y control y Unidad de Gestión del margen y precios) en Banco Santander Matriz. De 1994 a 2013 fungió como Subdirector General de Intervención General, después como Director General Adjunto de Intervención General y posteriormente como Director General de Intervención General, Control de Gestión, Control Financiero y Gestión del margen, asimismo fue miembro del Comité de Dirección del Grupo, ponente e invitado en las diversas Comisiones del Consejo así como de Comités Corporativos. También fungió como Presidente o miembro del Consejo de Administración de varios bancos y empresas del Grupo Banesto, incluyendo Banco de Emisiones, S.A., Banesto Holdings, S.A. De 1989 a 1994 fue Director del Área de Intervención General de Banco Santander Matriz, y miembro del Consejo de Administración de varias entidades filiales de Grupo Santander. De 1984 a 1989 trabajó en Arthur Andersen Auditores, S.A. División de Entidades Financieras, también fue miembro de la División del Equipo CAST (Computer Audit Specialty Team-Chicago). Es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid Campus Somosaguas.

Rodrigo Brand de Lara

Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario y Santander Vivienda. Funge como Director General Adjunto de Estudios, Asuntos Públicos y Marketing de Banco Santander México desde 2011. En 2010 fue Director General de la División de Comunicación Social de la Secretaría de Relaciones Exteriores. De 2006 a 2010 fue titular de la Unidad de Comunicación Social y Vocero de la SHCP. De 2004 a 2006 fungió como Director General de Comunicación Social y Enlace Institucional del IPAB. Previamente desempeñó diversos cargos en la SHCP: 2003 a 2004 Director General Adjunto de Análisis y Financiero; 2000 a 2001, Asesor Senior del Subsecretario de Hacienda y Crédito Público; 1999 a 2000, Subdirector de Coordinación y Captación de Crédito Interno. De 1996 a 1999 fue Economista para México en Deutsche Morgan Grenfell y durante 1996 también fue Asesor del Director Adjunto de Ingeniería Financiera en Banobras. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México.

Francisco Javier Hidalgo Blázquez

Es miembro suplente del Consejo de Administración de GFSM, y miembro del Consejo de Administración de Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Funge como Vicepresidente de Banca Comercial de Banco Santander México desde 2014. De 2013 a 2014 se desempeñó como Director General Adjunto de Banca Comercial Banca Particulares en Banco Santander Matriz. De 2012 a 2013 fue Vicepresidente Ejecutivo en la División América de Banco Santander Matriz. De 2010 a 2012 fungió como CEO y presidente de Grupo Financiero Santander Puerto Rico. De 2005 a 2013 se desempeñó como Director Adjunto de Banca Mayorista Global y de la División Comercial, Director General Adjunto de la División América, Gerente General Adjunto de Banca Global y de la División de Mercados, Gerente General Adjunto de la División de Banca Comercial y Administrador de Banca Mayorista Global tanto a nivel regional como a nivel global para Banco Santander Matriz. Fue director en varias áreas de Banque Nationale de Paris de 1982 a 1991. Es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y tiene Maestría en Dirección de Empresa por el IESE, Barcelona.

Pedro José Moreno Cantalejo

Es miembro suplente del Consejo de Administración de GFSM y miembro del Consejo de Administración de Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario y Santander Vivienda. Funge como Vicepresidente de Administración y Finanzas de Banco Santander México desde octubre de 2010. De 2006 a 2010 actuó como Director General Adjunto de Finanzas de Banco Santander (México). De 2004 a 2006 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Santander Consumer EFC (España), Santander Consumer UK, Ltd. y Santander Consumer Bank (Polonia), entre otras. Durante este periodo también fungió como Director Financiero y Director de Riesgos de la división europea de Banco Santander Matriz. De 2001 a 2004 desempeñó el cargo de Director Financiero y Estratégico de la División Europea de Banco Santander Matriz. En 1991 se integró al Grupo Santander, trabajando en Grupo Hispamer Grupo Financiero desempeñando diversos puestos hasta 1998 en que fue nombrado Director General y Vicepresidente de Banca de Inversión del Banco Central Hispanoamericano. De 1991 a 1998 se desarrolló como Director de Control de Organización y Sistemas en Mercedes Benz Leasing y Financiación. Comenzó su carrera en el sector bancario en 1985 como Director Administrativo en GESBICA Caja Postal de Ahorros-Madrid. Es Licenciado en Economía por la Universidad Autónoma de Madrid, cuenta con Maestría en Dirección de Entidades Financieras por el Centro de Estudios Comerciales y Maestría en Administración de Negocios (MBA) Executive por la Escuela de Negocios (ESDEN).

Fernando Borja Mujica

Es miembro suplente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo, Santander Hipotecario y Santander Vivienda, así como Director General Adjunto Jurídico de Banco Santander (México) desde 2014. De 2004 a 2014 tuvo el cargo de Director Ejecutivo Jurídico en Banco Nacional de México, S.A. De 1988 a 1998 se desempeñó en diversos cargos en la SHCP incluyendo el de Director General de Banca Múltiple. De 1998 a 2004 fue Socio en Mijares, Angoitia, Cortés y Fuentes, S.C. Ha ocupado varios puestos en el sector financiero y en el gobierno federal. Fue miembro de la junta de Gobierno de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y se ha desempeñado como consejero de diversas instituciones financieras, incluyendo Acciones y Valores, Afore Banamex e Impulsora de Fondos Banamex así como miembro del comité de inversiones de Afore Banamex. Fue secretario de los consejos de Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México, S.A. Es Licenciado en derecho por la Escuela Libre de Derecho y cuenta con estudios de Maestría en derecho comparado por la Universidad de Georgetown.

Guillermo Güemez García

Es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Compañía de Seguros, S.A. e ING AFORE. En el caso de Zurich Compañía de Seguros, S.A. ha sido presidente del comité de auditoría y en ING Afore, miembro del comité de inversiones. Anteriormente se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander México, S.A. Adicionalmente es miembro del comité de estrategia y finanzas de Nacional Monte de Piedad; del Consejo de Administración de GEUPEC, S.A. de C.V.; del consejo asesor senior de Oliver Wyman y presidente del comité asesor de la Administración de Negocios y Economía de la Universidad Panamericana. De 1995 a 2010 fue Gobernador Adjunto del Banco de México y Presidente de la comisión de responsabilidades del Banco de México. De 2007 a 2010 fue miembro del gabinete de la CNBV. De 1995 a 1997 fue miembro suplente del gabinete de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. De 1991 a 1993 se desempeñó como Director Ejecutivo de Coordinadora Empresarial para el Tratado de Libre Comercio (México-USACanadá). También ejerció varios puestos ejecutivos en Banamex de 1974 a 1990. Es Ingeniero Civil (con honores) por la Universidad Nacional Autónoma de México y cuenta con Maestría en Ciencias por la Universidad de Stanford, CA.

Vittorio Corbo Lioi

Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Es investigador del Centro de Estudios Públicos en Santiago, Chile y profesor de medio tiempo de Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile y en la Universidad de Chile. De 2011 a 2014 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Banco Santander Matriz, Banco Santander Chile, SURA, S.A., Empresa Nacional de Electricidad, S.A. (ENDESA Chile) y de Compañía Cerveceras Unidas en Chile. Es presidente del comité de administración de SURA Chile, consultor financiero para ciertas compañías y asesor para el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y el Centro para la Investigación Social y Económica. Es Presidente y accionista principal de Vittorio Corbo y Asociados. De 2003 a 2007 fue Presidente de Banco Central de Chile. De 2000 a 2002 fue Vicepresidente de la Asociación Internacional de Economía. De 2000 a 2003 se desempeñó como miembro del Consejo Directivo del *Global Development Network*. De 1991 a 2003 fue profesor de tiempo completo de Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile. De 1984 a 1991 ocupó varias posiciones a nivel administrativo en el Banco Mundial. De 1979 a 1982 se desempeñó como profesor de Economía en la *Concordia University* de Montreal y de 1986 a 1991 impartió cátedra en la Georgetown University. Es Ingeniero Comercial por la Universidad de Chile y cuenta con doctorado por el *Massachusetts Institute of Technology*. Es investigador posdoctoral en el *Massachusetts Institute of Technology*.

Joaquín Vargas Guajardo

Es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. 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 el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas.

Juan Ignacio Gallardo Thurlow

Es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Grupo GEPP (Grupo de Embotelladoras de Pepsicola y sus marcas en la República Mexicana) y de Grupo Azucarero México, S.A. de C.V. Es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar, Inc. y de Lafarge, S.A., del consejo asesor internacional de Bombardier Inc. Es miembro del Consejo Mexicano de Hombres de Negocio, A.C. y del Consejo de Negocios de América Latina. Es Coordinador General de COECE (Coordinadora de Organismos Empresariales de Comercio Exterior para las negociaciones con los Tratados de Libre Comercio de México). De 1978 a 1989 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Babcock de México, S.A. de C.V. De 1974 a 1988 fue presidente del Consejo de Administración de Clevite de México, S.A. de C.V. De 1981 a 1983 fue administrador general adjunto de Grupo Industrial Minera México, S.A. De 1976 a 1980 fue Director General de la división internacional y de banca de inversión de Multibanco Comermex, S.A., Institución de Banca Múltiple. Es licenciado en Derecho por la Escuela Libre de Derecho, cuenta con Programa AD II en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas.

José Eduardo Carredano Fernández

Es miembro independiente suplente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Es consejero de Grupo Financiero ASECAM, S.A. de C.V., Industrial Formacero, S.A. de C.V., La Ideal, S.A. de C.V. y Aceros La Ideal, S.A. de C.V. Asimismo, ha sido presidente del Consejo de Administración de las siguientes empresas: Misa de México, S.A. de C.V., Distribuidora de Manufacturas, S.A. De junio de 1995 a octubre de 1998 se desempeñó como consejero de Seguros Génesis, S.A. Es Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Iberoamericana.

Gina Lorenza Diez Barroso Azcárraga

Es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Presidente y fundadora, por más de 20 años, de Grupo Diarq, S.A. de C.V. y Fundación Diarq, I.A.P. En 2004 fundó el CENTRO de Diseño y Comunicación, S.C., el cual ganó un premio al mejor colegio de diseño en el periodo 2012-2013. Es fundadora de la Fundación Pro-Educación Centro. Participa en diversos Consejos de Administración Comités y Grupos, tanto nacionales como internacionales, destacando: Americas Society and Council of the Americas, Qualitas of Life Foundation, Grupo Integral de Desarrollo Inmobiliario, C200 Foundation Board, Global Spa and Wellness Summit, The Committee of 200 Women Business Leaders of the World, Womens Presidents Organization, y Women Corporate Directors. Es Licenciada en Diseño por la Universidad CDI y cuenta con diversos diplomados por parte de la Escuela de Psicología y Negocios de Stanford University.

Jesús Federico Reyes Heróles González Garza

Es miembro independiente suplente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. De 2006 a 2009 fue Director General de Petróleos Mexicanos. Actualmente se desempeña como Presidente Ejecutivo de StucturA y es miembro de varios Consejos de Administración, incluyendo OHL México, S.A.B. de C.V. y Water Capital Mexico (WCAP Holdings, S.A. de C.V.). Es miembro del Consejo Consultivo de Energy Intelligence Group. De 2010 a 2012 se desempeñó como miembro del Consejo Consultivo de Deutsche Bank. Es miembro del Consejo Consultivo del Agua, A.C. y Presidente del Comité de Agua de la Fundación Gonzalo Río Arronte. De 1997 a 2000 fue Embajador de México en Estados Unidos. De 1995 a 1997 fue Secretario de Energía. De 1994 a 1995 fue Director General de Banobras. De 1993 a 1994 fue representante de México en el Grupo de Personas Eminentes de la APEC. Es Licenciado en Economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México y Licenciado en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México. Cuenta con Doctorado en Economía por el Massachusetts Institute of Technology.

Fernando Solana Morales



Fue miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Solana Consultores, S.A. de C.V., Impulsora de Desarrollo y Empleo en América Latina, S.A. de C.V., Acrosur, S.A. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., Siglo XXI Editores, S.A. de C.V., Consejo Mexicano de Asuntos Internacionales, S.A. de C.V. y Fresnillo, plc. De 1976 a 1977 ejerció el cargo de Secretario de Comercio en México. De 1982 a 1988 actuó como Director General de Banco Nacional de México, S.A. De 1988 a 1993 ejerció el cargo de Secretario de Relaciones Exteriores en México. En 1994 fue elegido al Senado Mexicano y ejerció como Senador hasta 2000. Fue Presidente del Consejo de Administración y Director Ejecutivo de Solana y Asociados. Licenciado en Filosofía, Administración de Empresas y Políticas Públicas por la Universidad Nacional Autónoma de México.

Alberto Torrado Martínez

Es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Es miembro del consejo de administración de BMV y presidente del Consejo de la Comunicación. De 1998 a 2011 se desempeñó como Presidente del Consejo de Administración y Director General de Asea, S.A.B. de C.V.. Ha fungido como Presidente de la Asociación Nacional de Servicios de Comida Rápida y como miembro de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados. Es uno de los socios fundadores de Torrquin, S.A. de C.V., desempeñando el cargo de Director General de 1990 a 1999. De 1984 a 1989 fue Director General de Candiles Royal, S.A. de C.V. Es Licenciado en Contaduría por el Instituto Tecnológico Autónomo de México, cuenta con estudios de posgrado en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas y participó en varios cursos en Harvard Business School y en Warthon School de la University of Pennsylvania.

Antonio Purón Mier y Terán

Es miembro independiente suplente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Ha fungido como miembro del Consejo de Administración de Nadro, S.A., así como del Patronato del Museo Nacional de Arte, de Banco Santander Matriz y del Patronato de la Universidad Iberoamericana. También se ha desempeñado como miembro del Consejo de Administración de Zurich Santander Seguros México, S.A., y ejercido como asociado de Centro de Investigación y Análisis Económico (CIDAC) y como miembro del Instituto de Fomento e Investigación Educativa (IFIE) y de Metrópoli 2025. Ha sido consultor de instituciones públicas y privadas en temas de estrategia, operaciones y organización en colaboración con el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y con otros especialistas. Ejerció como director-socio en la oficina de México de McKinsey & Company, Inc., por más de 26 años. Se ha desempeñado como profesor de cursos de capacitación para los socios de McKinsey y ha estado a cargo del programa de coaching de los socios a nivel mundial. Antes de comenzar en McKinsey fue profesor de tiempo completo en la Universidad Iberoamericana y trabajó en el Instituto Mexicano del Petróleo, Ingeniería Panamericana y Polioles, S.A. Es Ingeniero Químico por la Universidad Iberoamericana y cuenta con Maestría en Administración de Empresas por la Universidad de Stanford.

Fernando Ruíz Sahagún

Es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander (México), Casa de Bolsa Santander, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. Funge como consejero de la BMV, Fresnillo, plc, Grupo Cementos de Chihuahua S.A.B. de C.V., Grupo México, S.A.B. de C.V., Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., Grupo Pochteca, S.A.B. de C.V., Empresas ICA, S.A.B. de C.V., Kimberly Clark de México, S.A.B. de C.V., Mexichem, S.A.B. de C.V., San Luis Corporación, S.A.B. de C.V., y Arcelor Mittal Las Truchas, S.A. de C.V. Se ha desempeñado como miembro de la Asociación Fiscal Internacional (IFA, por sus siglas en inglés) y del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., así como del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. y ejerció como miembro de su Consejo. Es uno de los socios fundadores del despacho fiscal Chévez, Ruiz, Zamarripa y Cía. S.C., en el cual se ha desempeñado como asesor. Es Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México.

Enrique Krauze Kleinbort

Es miembro independiente suplente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Santander Hipotecario, Santander Consumo y Santander Vivienda. En septiembre de 2007 fue honrado por la Universidad Autónoma de Nuevo León como Doctor Honoris Causa. En julio de 2006 se le concedió la presea Ezequiel Montes Ledesma por el gobierno de Querétaro, México. En abril de 2005 ingresó como miembro del Colegio Nacional. En diciembre de 2003 el gobierno español le otorgó la Gran Cruz de la Orden de Alfonso X, el Sabio. Obtuvo el Premio Comillas de Biografía en España en 1993. Ha publicado numerosos libros en los últimos 30 años. Es el autor de múltiples documentales y series de televisión sobre la historia de México. En 1990 ingresó en la Academia Mexicana de la Historia. En 1991 fundó la Editorial Clío, de la cual fungió como su director. Es Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional Autónoma de México y cuenta con un doctorado en Historia por el Colegio de México.

Funcionarios Ejecutivos	Puesto	Año de Designación del puesto actual
Héctor B. Grisi Checa	Presidente Ejecutivo y Director General	2015
Pedro José Moreno Cantalejo	Vicepresidente de Administración y Finanzas	2010
Francisco Javier Hidalgo Blázquez	Vicepresidente de Banca Comercial	2014
Fernando Borja Mujica	Director General Adjunto Jurídico	2014
Emilio de Eusebio Saiz	Director General Adjunto Intervención y Control de Gestión	2010
Estanislao de la Torre Álvarez	Director General Adjunto Tecnología, Operación y Calidad	2006
Roberto d'Empaire Muskus	Director General Adjunto Riesgos	2014
Juan Garrido Otaola	Director General Adjunto de Banca Mayorista Global	2013
Rodrigo Brand de Lara	Director General Adjunto de Estudios, Asuntos Públicos y Marketing	2011
Pablo Fernando Quesada Gómez	Director General Adjunto de Banca de Empresas e Instituciones	2013
Jorge Alberto Alfaro Lara	Director General Adjunto Crédito a Particulares	2005
Juan Ramón Jiménez Lorenzo	Director Ejecutivo Auditoría	2014
Alfonso Sánchez de Pazos	Director General Adjunto Banca Privada	2013
Juan Pedro Oechsle Bernos	Director General Adjunto Banca de Particulares y Pymes	2011
Enrique Luis Mondragón Domínguez	Director General Adjunto Recursos Humanos, Organización y Costos	2011

G4- 40

Todos los integrantes del Consejo, Comités y Equipo de Dirección cumplen con estrictos criterios legales para su selección y nombramiento. Además, deben acreditar su calidad técnica y honorabilidad, y contar con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa.

En 2015, como parte del esfuerzo por fortalecer la competencia y el desempeño del Consejo, el

Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones aprobó la aplicación del Cuestionario Anual de Autoevaluación del Consejo Administrativo. El cuestionario fue resuelto por todos los consejeros con más de 2 años en sus funciones que ce-r-raron el año en su cargo.

El cuestionario evaluó las siguientes áreas:



El Consejo de Administración está compuesto por 21 consejeros, de los cuales 11 son consejeros independientes (52%).

Los miembros del Consejo son nombrados en Asambleas Especiales de Accionistas y para obtener su designación deben ser propuestos por la Dirección General y aprobados por la Comisión Ejecutiva. La Asamblea de Accionistas es el órgano encargado de determinar si, de acuerdo con su desempeño, un consejero debe conservar su cargo². El Consejo de Administración, a su vez, es el encargado de designar a los miembros de los Comités del Consejo.

En todo momento los consejeros tienen acceso a la documentación discutida y aprobada por el Consejo. La administración valora los temas tratados y determina el grado de interés que conlleva para los accionistas del Grupo, quienes reciben el material referente a las sesiones de asamblea a través de formularios aprobados por el Comité de Divulgación.

De acuerdo con su cargo y relevancia, los directores son responsables de proponer estrategias de negocio al Presidente Ejecutivo y Director General

del Grupo. La sociedad cuenta con mecanismos de información para que los accionistas y los miembros de los órganos de gobierno conozcan oportunamente estas estrategias.

Los acuerdos avalados por el Consejo son plasmados en actas, a fin de que cada área dé seguimiento oportuno a las acciones correspondientes. Es así como se gestionan y monitorean las directrices del Consejo sobre los asuntos económicos, éticos, sociales y ambientales relevantes para la sustentabilidad del Grupo.

G4- 51

La remuneración de directivos y consejeros se basa en estudios de equidad interna y en la valoración de los puestos ocupados. La competitividad de las retribuciones se garantiza mediante un proceso de *benchmarking* y la aplicación de esquemas de compensaciones individuales a través de un Comité de Valoración. Para conocer información detallada sobre la compensación, consultar:

<http://www.santander.com.mx/>

En 2015 el Consejo de Administración celebró 5 sesiones en las siguientes fechas:



Durante las sesiones del Consejo se trataron, entre otros, los siguientes temas:

- Informes de los Comités del Consejo
- Propuesta y aprobación del presupuesto anual de la sociedad
- Propuesta y aprobación para modificar la integración de los Comités
- Análisis y modificaciones al sistema de control interno
- Presentación y aprobación de estados financieros
- Propuesta y aprobación del Código de Conducta en los Mercados de Valores
- Programa de Continuidad del Negocio (PCN) México
- Propuesta y aprobación de la designación del nuevo Presidente del Consejo de Administración, y del Presidente Ejecutivo y Director General del Grupo

2. En México no hay un periodo definido para ocupar el cargo de consejero.

ii. Comités del Consejo G4- 34, G4- 35, G4- 45, G4-46 y G4-47

Los Comités del Consejo identifican, analizan y dan seguimiento a los temas y decisiones relevantes para el Grupo.

Las decisiones de los Comités se plasman en las Actas de Junta de Consejo y son publicadas a través del sitio web de Santander México.

De acuerdo con sus funciones, los cuatro Comités Normativos son:

- ▲ Comité de Auditoría
- ▲ Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones
- ▲ Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)
- ▲ Comité de Remuneraciones

El Comité de Auditoría celebró 7 sesiones durante 2015. Entre otras actividades, en ellas se avalaron los estados financieros, se revisaron los informes de auditoría interna y externa, se aprobó el Código de Conducta en los Mercados de Valores y se evaluaron los informes, resultados y mecanismos concernientes al Sistema de Control Interno, el Defensor del Cliente y el Empleado, y el Programa de Continuidad del Negocio.

Por su parte, el Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones celebró 6 sesiones en 2015. Los temas tratados incluyeron informes sobre los canales de denuncia y el Código General de Conducta, la presentación del sitio web de consejeros y la revisión de tres importantes iniciativas: el proyecto final del Cuestionario de Autoevaluación del Consejo de Administración, los Marcos Corporativos de Apetito de Riesgo y Riesgo Modelo, y el Marco Corporativo de Contabilidad e Información Financiera.

El Comité de Administración Integral de Riesgos celebró 11 sesiones durante el año, en las cuales atendió el análisis de la economía y mercados financieros, el control y seguimiento de riesgos, la evaluación y medición de indicadores de liquidez, así como el análisis de herramientas y mecanismos que comprenden, entre otros, el Proyecto Documenta, el Plan de Contingencia de Liquidez y el *Risk Data Aggregation and Risk Report Framework* (RDA&RRF).

Por último, durante 3 sesiones celebradas en 2015, el Comité de Remuneraciones abordó las nuevas directrices de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) con respecto al sistema de remuneraciones, la evaluación del *Bonus Pool* 2015 y la aprobación del Manual del Sistema de Remuneraciones del Grupo, entre otros.

Comité de auditoría integrantes independientes

D. Fernando Ruíz Sahagún (Presidente)
D. Eduardo Carredano Fernández
D. Antonio Purón Mier y Terán

FUNCIONES: Manifiestar su opinión al Consejo en materia de estados financieros y otras ligadas a la auditoría, evaluar el desempeño de la auditoría externa, analizar el dictamen y opiniones del auditor externo, discutir los estados financieros, informar al consejo sobre los resultados del sistema de control interno y auditoría interna, elaborar opinión sobre el informe de la dirección general en materia de control interno, apoyar al Consejo en la elaboración del informe anual y conocer y autorizar operaciones relacionadas y de empleados relevantes.

Comité de prácticas societarias, nominaciones y compensaciones integrantes independientes

D. Antonio Purón Mier y Terán (Presidente)
D. Fernando Ruíz Sahagún
D. Eduardo Carredano Fernández
D. Jesús Federico Reyes Heróles González Garza
D. Alberto Torrado Martínez

FUNCIONES: Convocar a asamblea de accionistas, apoyar al Consejo en la elaboración de los informes que éste debe presentar a la Asamblea de Accionistas, proponer y opinar al Consejo de Administración las políticas y lineamientos para el uso o goce de los bienes; políticas de créditos u operaciones distintas a crédito con partes relacionadas; operaciones inusuales o no recurrentes; nombramiento, destitución y remuneración del Director General; política de designación y retribución de Directivos Relevantes; políticas que establezcan los límites del alcance de autoridad del Director General y Funcionarios Relevantes y organización y sucesión estratégica de Recursos Humanos; apoyar al Consejo de Administración para establecer las políticas que promuevan que la actuación de la Sociedad se desarrolle dentro del marco jurídico y cuente con la adecuada defensa legal; propuesta de emolumentos a Consejeros y miembros de Comités; vigilar el cumplimiento de las prácticas corporativas establecidas de todas la leyes u ordenamientos aplicables; presentar su reporte al Consejo, con base en los reportes de actividades del Presidente Ejecutivo y de los Comités Internos; someter a la consideración del Consejo de Administración de la Sociedad para que inicien las acciones legales que correspondan, en contra de funcionarios de la Sociedad y sus subsidiarias que no cumplan con los principios de lealtad y diligencia.

Comité de administración integral de riesgos (cair) integrantes independientes

D. Guillermo Güemez García (Presidente)
D. Joaquín Vargas Guajardo
D. Alberto Torrado Martínez
NO INDEPENDIENTES
D. Marcos Martínez Gavica
D. Héctor Grisi Checa
D. Francisco Javier Hidalgo Blázquez
D. Pedro José Moreno Cantalejo
D. Roberto d'Empaire Muskus
D. Juan Garrido Otaola
D. Juan Ramón Jiménez Lorenzo*

FUNCIONES: Proponer al Consejo los objetivos, políticas y procedimientos para la administración del riesgo y los límites de exposición al riesgo; aprobar las metodologías para la medición de los distintos tipos de riesgo, así como los modelos, parámetros y escenarios para su medición y dar seguimiento a temas de riesgos de mercado y liquidez, crédito, contrapartida, legal, operacional.

Comité de remuneraciones integrantes independientes

D. Antonio Purón Mier y Terán
D. Fernando Ruíz Sahagún
D. Eduardo Carredano Fernández
NO INDEPENDIENTES
D. Marcos Martínez Gavica
D. Héctor Grisi Checa
D. Roberto d'Empaire Muskus
D. Enrique Mondragón Domínguez
D. Emilio de Eusebio Saiz
D. Juan Ramón Jiménez Lorenzo
D. Fernando Borja Mujica

FUNCIONES: Evaluar los riesgos a los cuales se enfrenta la Institución, sus unidades administrativas, de control y de negocios; difundir los criterios y políticas de los esquemas de remuneración a los empleados; definir las normas y políticas de administración, evaluación, cálculo y pago de los diferentes esquemas de remuneración; generar los reportes semestrales sobre la administración de los esquemas; 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: (i) las políticas y procedimientos de remuneración (ii) los empleados o personal que están sujetos al Sistema de Remuneración (iii) los casos o circunstancias especiales; implementar y mantener el Sistema de Remuneración en la Institución; informar vía internet los procedimientos y políticas de remuneración e informar al Consejo de Administración de manera semestral, sobre el funcionamiento del Sistema de Remuneración.

* Con voz pero sin voto

iii. Ciudadanía Corporativa G4-15 y G4-16

Comprometido con el desarrollo ético y sustentable del sector financiero mexicano, Grupo Santander forma parte de diversas asociaciones que promueven la integridad y sana competencia en el mercado nacional a favor de las personas y las empresas. Entre ellas destacan:



CONSEJO DE LA COMUNICACION
Voz de las empresas

COMITÉ DE EMISORAS DE LA



El Comité de Emisoras facilita la participación de emisoras en todas las actividades de regulación, promoción, desarrollo y difusión orientadas a fomentar el fortalecimiento del mercado. El Comité funciona como una fuente de retroalimentación y consulta para entidades y organismos que operan dentro del sector financiero como: Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) y S.D. Indeval, S.A. de C.V.

Como parte de este esfuerzo, nuestras prácticas se encuentran alineadas con los Principios del Pacto Mundial que buscan consolidar una postura

de respeto y promoción de los derechos humanos, las prácticas laborales justas, el cuidado del medio ambiente y el combate a la corrupción.

En 2015 firmamos el Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México, un acuerdo voluntario entre las instituciones financieras donde se consensa un marco de gestión y lineamientos en materia de sustentabilidad para institucionalizar el compromiso del sector en este tema.

El Protocolo de Sustentabilidad propuesto se compone de 5 ejes estratégicos:

Ejes estratégicos

- ▲ 1. Institucionalización de las políticas internas de sustentabilidad
- ▲ 2. Gestión de riesgos ambientales y sociales en los procesos de inversión o crédito
- ▲ 3. Inversión sustentable
- ▲ 4. Uso eficiente de recursos en procesos internos
- ▲ 5. Seguimiento y difusión de las prácticas y políticas de sustentabilidad del gremio

II. Ética empresarial G4-56

Trabajamos para proteger la integridad y reputación de nuestro negocio. Por ello, nuestras actividades diarias cumplen con la legislación y la normativa aplicable a las actividades del sector financiero, además de respetar los estándares éticos de los mercados donde operamos.

Estos parámetros se refuerzan con programas de capacitación continua a los colaboradores, un robusto sistema de denuncias, planes de continuidad de negocio ante las crisis y nuestro programa de gestión eficiente de riesgos.

i. Código de Conducta G4-57 y G4-58

Nuestro Código General de Conducta establece los principios éticos y normas de comportamiento que rigen el quehacer de las entidades del Grupo y sus empleados.

Entre sus lineamientos destacan los parámetros de actuación para promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación, los derechos colectivos y el respeto a las personas. El Código emplaza a conciliar el trabajo y la vida personal, prevenir riesgos laborales y proteger el medio ambiente a través de políticas de responsabilidad social y ambiental.

a) Medios de denuncia

En Santander México contamos con un canal de denuncias abierto a colaboradores que necesiten comunicar actos presuntamente ilícitos o el incumplimiento de los códigos y manuales operativos de la sociedad.

El canal de denuncias es una herramienta de uso interno atendida por la Contraloría Normativa con estricto apego a criterios de confidencialidad. Durante 2015 fueron recibidas 3 denuncias.

Las principales características de este mecanismo son:

- Política de puertas abiertas frente a todos los empleados de Grupo Santander.
- Todas las denuncias recibidas son confidenciales.
- Queda estrictamente prohibida cualquier forma de represalia o consecuencia negativa como resultado de haber formulado una denuncia.³

De esta manera se garantiza la atención oportuna de las denuncias recibidas en forma confidencial, sin represalias para los colaboradores y con estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y a las Políticas de Privacidad de la institución.

Se realiza una evaluación preliminar sobre cada denuncia recibida, con el fin de verificar que haga referencia a posibles incumplimientos al Código General de Conducta o bien a otros códigos o manuales sectoriales o a actos presuntamente ilícitos o delictivos, así como para verificar que la denuncia cuente con sustento y no se refiera a opiniones personales o valoraciones subjetivas.

En caso de ser procedente, se realiza la investigación por los medios correspondientes y una vez finalizada dicha investigación, se notifica el resultado a diversos comités institucionales.

b) Asesoramiento para una conducta ética





Para fortalecer el alcance de nuestro Código de Conducta contamos con asesoramiento y capacitación continua para nuestros colaboradores en materia de prevención de la corrupción y de aplicación del Código.

Este esfuerzo es conducido por el área de Contraloría Normativa y tiene como objetivo asegurar el seguimiento, comprensión y aceptación del Código General de Conducta en todos los niveles de la Institución.

En 2015 nuestros colaboradores invirtieron un total de 12,691 horas de capacitación para obtener su recertificación del Código General de Conducta, un proceso obligatorio para todos los empleados.

3. La única excepción a esta norma son las denuncias falsas, las cuales ameritan la adopción de medidas disciplinarias.

Curso Recertificación en el Código General de Conducta

Rango Laboral	 	 	Total de horas de capacitación
Directores	440	111	551
Subdirectores	606	336	941
Gerentes	1,900	1,643	3,543
Administrativo y Operativos	3,027	4,628	7,656
Total	5,973	6,718	12,691

ii. Gestión del riesgo G4-2, G4-45, G4-46 y G4-47

A través de nuestra estructura de gobierno, en Banco Santander buscamos construir el futuro a través de una gestión y control de riesgos que mire hacia adelante (*forward-looking*). Se trata de proteger nuestro presente a través de un entorno de control robusto.

Promovemos una cultura de riesgos apoyada en la coordinación, estratificación y operatividad de los mecanismos disponibles que asegure el equilibrio en la supervisión y atención de situaciones de riesgo y garantice procedimientos oportunos en la administración y control de las mismas.

El Comité de Administración Integral del Riesgo (CAIR) es el órgano dependiente del Consejo de Administración que se encarga de la gestión del riesgo al interior del Grupo. El Comité cuenta con 4 comités de apoyo:

- Comité de Riesgo Operativo
- Comité de Cumplimiento Normativo
- Comité de Riesgo Financiero y Contrapartida
- Comité de Banca Comercial

El CAIR mide los distintos tipos de riesgo y crea modelos, parámetros y escenarios para su seguimiento. El CAIR evalúa, entre otros, los riesgos de mercado, liquidez, crédito y contrapartida, así como el riesgo legal y operacional.

Los mecanismos utilizados por el CAIR se documentan en el Manual de Políticas y Procedimientos del Grupo y se actualizan al menos dos veces al año para certificar su funcionalidad.

Para cumplir con la visión de riesgos del Grupo, en 2015 se creó la Gestión Avanzada de Riesgos (*Advanced Risk Management*), un conjunto de 13 iniciativas que busca incrementar la eficiencia y efectividad en el control integral de riesgos, así como fortalecer la previsibilidad para minimizar sorpresas y agilizar la toma de decisiones de negocio.

Entre las herramientas tecnológicas que fortalecen la infraestructura de apoyo en la gestión de riesgos destaca la iniciativa del *Risk Data Aggregation and Risk Reporting Framework* (RDA&RRF), que cumple con los principios delineados por el Comité de Basilea para reforzar el sistema de agregación de datos de riesgo.

del aprovisionamiento de bases de datos. Gracias a esta iniciativa, contamos con mejores herramientas y modelos para profundizar el control de los riesgos y contribuir al progreso de las personas y las empresas.

Iniciativas que conforman el *Advanced Risk Management*:

El RDA&RRF crea un marco para el reporte de riesgos a fin de asegurar la calidad de la información y

- **Apetito de riesgos cubriendo todos los riesgos**
- **Modelos de gestión de riesgo financieros**
- **Modelos de gestión de riesgos no financieros (operacional y otros)**
- **Modelos de gestión de riesgos de modelo**
- **Identificación y evaluación de riesgos**
- **Estrés Test y análisis de escenarios**
- **Planes de contingencia y gestión de crisis**

- **Modelo de líneas de defensa**
- **Supervisión y consolidación de riesgos**
- **Organización y gobierno**
- **Risk Data Aggregation and Risk Reporting Framework (RDA&RRF)**
- **Marcos y documentación**
- **Fortalecimiento de la cultura de riesgos y contribución del mejor talento**

Para prevenir y controlar la materialización del riesgo, en Grupo Santander contamos con planes de formación y una Escuela Corporativa de Riesgo, cuyo objetivo es asegurar el conocimiento y fortalecer el desarrollo de los colaboradores en la materia. La calidad en la gestión de riesgo es un indicador de la identidad del Grupo y un eje prioritario de actuación y creación de valor. Por ello, la política de riesgos está orientada a sostener un perfil de

predictibilidad en nuestros modelos de gestión y a conseguir los objetivos estratégicos del Grupo. En materia de sustentabilidad, el Banco cuenta con diversos mecanismos para asegurar una adecuada comercialización y oferta de productos y servicios, así como para evaluar los riesgos sociales y ambientales en sus grandes operaciones de financiamiento.



iii. Prevención del lavado de dinero G4-SO3

Las políticas y controles del Grupo para la prevención del lavado de dinero tienen fundamento en el Manual General de Políticas y Procedimientos. Este detalla los procesos, narrativas, flujos y políticas que dan cumplimiento a la norma mexicana en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Los mecanismos de control concernientes al Manual General de Políticas y Procedimientos se actualizan de manera constante y son certificados al menos dos veces al año para verificar su funcionamiento.

La política de prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo del Grupo se compone de dos sistemas; uno centralizado y uno descentralizado. El primero de ellos se rige de acuerdo con las siguientes bases:

- **Normativa interna 4**
- **Monitoreo de operaciones**
- **Análisis detallado de operaciones que presentan indicios de inusualidad**
- **Prevención de situaciones de riesgo**
- **Enfoque de prioridad a mecanismos de prevención**
- **Aplicación de medidas de acuerdo con el riesgo de los clientes**

4. La normativa es, en muchas ocasiones, más estricta que la dispuesta por la regulación nacional en la materia.

El sistema centralizado de prevención se apoya en tres figuras centrales: la Unidad de Prevención de Lavado de Dinero (UPLD), el Oficial de Cumplimiento responsable de la UPLD, y el Comité de Comunicación y Control, presidido por el Director General Adjunto Jurídico e integrado por los directores generales adjuntos y ejecutivos de las distintas áreas de negocio.

El sistema descentralizado, por su parte, se rige de acuerdo con las siguientes bases:

- **Apoyo institucional e implicación de todos los niveles de la organización**
- **Calificación de operaciones por la red de sucursales**
- **Registro de folios de operaciones inusuales por todas las áreas de negocio**

La estructura del sistema de prevención del lavado de dinero, en conjunto con la constante capacitación en la materia dirigida a todas las áreas del Grupo, permite sostener eficientes controles y procesos de prevención ante los riesgos presentes en la realidad socioeconómica del país.

Capacitación en Prevención del Lavado de Dinero

	#		#		Total horas de capacitación
Nivel	Número de Colaboradores	Horas de capacitación	Número de Colaboradoras	Horas de capacitación	
Directores	609	3,113	158	694.19	3,807
Subdirectores	859	4,581	482	2,451.18	7,032
Gerentes	2,645	16,414	2,328	14,660.14	31,074
Administrativos y Operativos	3,823	17,169	5,930	25,991.58	43,161
Total general	7,936	41,277	8,898	43,797.09	85,074

▲ iv. Prevención de la corrupción G4-SO3, G4-SO4 y G4-SO5

Santander México se rige por principios de transparencia y honestidad en sus relaciones con administraciones, organismos, funcionarios públicos y particulares, y rechaza de manera enérgica las acciones vinculadas con cualquier forma de corrupción (peculado, cohecho, concusión, tráfico de influencia), tanto en el sector público como en el privado.

Para garantizar estos principios, en Grupo Santander implementamos la Política en Materia de Prevención de la Corrupción, la cual establece normas y lineamientos a cumplir en este ámbito. La Controlaría Normativa y diversos comités de apoyo

son los responsables de supervisar el correcto funcionamiento de la Política.

Todo colaborador no solo está obligado a conocer los principios anticorrupción y las pautas de conducta aplicables, sino también a manifestarlo cada año al firmar una declaración personal tras recibir la capacitación necesaria.

Es destacable que en 2015 no se registró ningún caso de corrupción al interior del Grupo.

▲ v. Protección de datos personales G4-SO3

En Grupo Santander contamos con niveles de seguridad que protegen los datos personales (su obtención, almacenamiento, tratamiento y transferencia) en cumplimiento con los estándares señalados por la legislación vigente y con apego a los controles, técnicos y operativos, que garantizan dicha protección.

La obtención, almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos personales se lleva a cabo en cumplimiento con la legislación vigente y con apego a los controles, tanto técnicos como operativos, que garanticen su protección.

En julio de 2015 comenzó la capacitación en esta materia con un nuevo curso *e-learning*. Gracias a

esta herramienta reforzamos la capacitación de los empleados que llevan a cabo el tratamiento de datos personales, no solo para cumplir a cabalidad con los requisitos legales, sino también para refrendar nuestro compromiso de salvaguardar la privacidad de nuestros clientes de una forma sencilla, personal y justa.

El curso promovió, entre otros, la obligación de mantener la privacidad de los datos de los clientes, no transferirla sin consentimiento y utilizarla para los fines que indica el aviso de privacidad y el contrato firmado por el titular de los datos. También se estudiaron las repercusiones que tendría para el Banco el incumplimiento de la normativa vigente.

▲ vi. Continuidad del negocio

Grupo Santander cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) que proporciona una respuesta apropiada y permite contar con un margen de acción en caso de enfrentar cualquier imprevisto. Este plan refleja la normativa internacional y las mejores prácticas del sector, como la norma ISO 22301.

A la fecha contamos con estrategias específicas que garantizan la continuidad del negocio en 3 distintos escenarios:

- **Tecnológico:** fallas en equipos, comunicaciones, servidores y centros de cómputo
- **Inmuebles:** fallas en edificios que impidan el desempeño laboral a causa, entre otros, de desastres naturales
- **Indisponibilidad de la población:** pandemias y otros

En caso de incidentes que pongan en riesgo la integridad física de las personas, el Equipo de Gestión de Crisis, presidido por el área de Seguridad Local, puede activar el Plan de Manejo de Crisis que define los procedimientos de emergencia aplicables a todas las áreas para garantizar una respuesta inmediata.

El marco de referencia para la implementación del Plan de Continuidad de Negocio es el siguiente:



El Plan de Manejo de Crisis establece los estándares técnicos que garantizan el control, registro y medición de situaciones críticas para el negocio. Establece los procedimientos y estrategias de respuesta para mitigar, controlar y resolver una situación de crisis en el menor tiempo posible y con la menor afectación al personal del Grupo.

El Comité de Manejo de Crisis del Grupo es quien toma las decisiones para enfrentar una situación de crisis y tiene la responsabilidad de comunicarlo.

El Comité ha establecido tres categorías en los modelos de atención de crisis:

- **Preventivos:** modelos objetivos que propicien la mejora
- **Proactivos:** búsqueda continua de riesgos potenciales y preparación para combatir su ocurrencia
- **Propositivos:** anticipación y preparación como parte de la cultura corporativa

▲ vii. Conflictos de interés G4-SO3

En Santander contamos con mecanismos y procedimientos para asegurar que los intereses de particulares no estén sobre los del Grupo o sus clientes.

Estos mecanismos regulan las restricciones y autorizaciones de nuestros colaboradores y consejeros en la adquisición o arrendamiento de bienes y activos, así como en las transacciones en las que haya un interés propio, o en las que exista un vínculo económico o familiar.

Entre los lineamientos que establece nuestro Código de Conducta en materia de conflictos de interés, destacan:

- Los colaboradores del Grupo no pueden ofrecer trato o condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares
- Cuando un colaborador enfrente un conflicto de interés deberá informar inmediatamente a un superior
- Ningún colaborador podrá obtener un pago o retribución a cuenta de operaciones efectuadas por el Grupo

La Controlaría Normativa es el órgano responsable de identificar y analizar los potenciales conflictos de interés, registrarlos y presentar las conclusiones de su trabajo ante el Comité de Cumplimiento Normativo.

En la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 25 de noviembre de 2015 se aprobaron los criterios reforzados para evitar conflictos de interés que perjudiquen las facultades de administración, gestión, conducción y ejecución de los negocios de cualquiera de las entidades financieras que forman parte del Grupo Financiero. Para ello muy pronto se contará con manuales de control interno, de operación y de política y evaluación de riesgos que serán aplicables a sus entidades financieras.

Por norma, los consejeros, directivos y empleados –tanto del Grupo Financiero como de sus entidades– tienen prohibido participar en transacciones de cualquier tipo realizadas por una entidad del Grupo en las que haya algún interés propio o de alguna persona vinculada. Tampoco pueden participar ni influir en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que tengan algún vínculo económico o familiar.

7. Inversión en educación superior

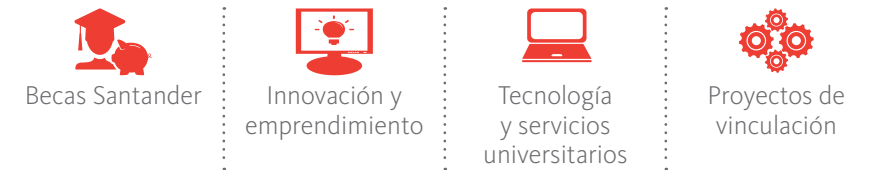


7.1. Santander Universidades

Santander Universidades es una iniciativa única en el mundo con la que el Banco mantiene su compromiso para impulsar el progreso de la sociedad.

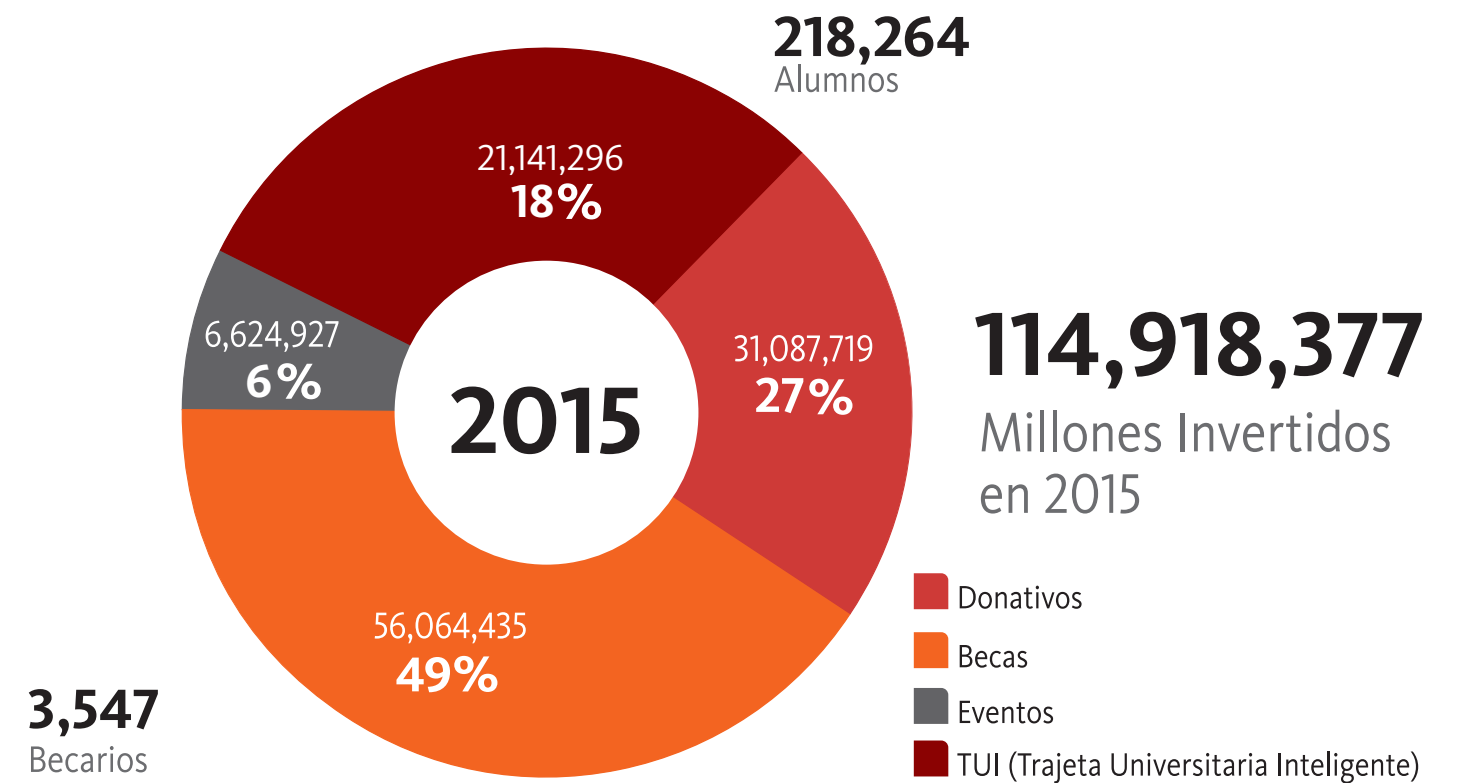
Gracias a 1,121 convenios con universidades y centros de investigación de todo el mundo, Santander Universidades desarrolla iniciativas que apoyan la movilidad nacional e internacional, la innovación y el emprendimiento, la tecnología y servicios universitarios, así como el desarrollo de distintos programas académicos.

Santander Universidades México, a través del Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES), recibe más del 81% del presupuesto de responsabilidad social del Banco. Este esfuerzo se materializa en cuatro ejes de acción:



El Comité de Asignación de Apoyos se encarga de analizar y dar seguimiento a las iniciativas que surgen del PAES y de los convenios de colaboración con instancias académicas.

Distribución de la Inversión en educación por parte de Santander Universidades (PAES)



▲ i. Becas Santander

En Banco Santander creemos que la movilidad académica de estudiantes universitarios es uno de los mecanismos fundamentales para elevar la calidad educativa y alcanzar un mayor nivel de cooperación e integración entre las instituciones de educación superior.

Por ello, contamos con un programa de becas que cada año apoya a miles de estudiantes de alto rendimiento, de licenciatura y posgrado, que deseen realizar una estancia académica en una institución de educación superior distinta a la suya como complemento y fortalecimiento de sus estudios.

En México sostenemos convenios con más de 201 universidades en todo el país. En los últimos 15 años hemos apoyado a más de 16,000 estudiantes a través de los diferentes programas de becas Santander:

- Becas Santander ECOES de Movilidad Nacional
- Becas Santander de Movilidad Nacional
- Becas Santander Iberoamérica Estudiantes de Grado
- Becas Santander Iberoamérica Jóvenes Profesores e Investigadores
- Becas Santander – FIMPES de Investigación y Posgrado
- Becas Santander para talleres en EEUU
- Becas Santander ECOES Iberoamérica de Grado

En 2015 Banco Santander, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) acordaron, como contribución a la Alianza para la Movilidad Académica Iberoamericana, promover los programas de posgrado mexicanos entre alumnos de otros países por medio de becas y apoyos para la movilidad.

El Programa de Becas CONACYT-Santander-OEI cuenta con una dotación de más de 10 millones de pesos, aportados íntegramente por Banco Santander, y ofrecerá hasta 500 becas para que estudiantes de los 22 países miembros de la comunidad iberoamericana cursen programas de maestría y doctorado en México.

Como complemento a estos programas, en Santander impulsamos las becas «Líderes en desarrollo Santander-FUNED» que brindan apoyo a estudiantes sobresalientes de instituciones de educación superior públicas del país a través de un proceso de acompañamiento y preparación en asignaturas de alta exigencia académica para que, al concluir su programa, puedan realizar estudios de maestría en una de las 200 mejores universidades del mundo.

En 2015 el programa de Becas Santander de Movilidad contó con 1,438 becarios en México, quienes, en conjunto con los becarios que integran los programas internos de las universidades que



reciben apoyo de Grupo Santander, sumaron un total de 3,547 estudiantes mexicanos beneficiados.

▲ ii. Innovación y emprendimiento

En Banco Santander estamos comprometidos con la cultura de la innovación y el emprendimiento. Por ello impulsamos entre los jóvenes universitarios programas que estimulan la cultura emprendedora y favorecen la incorporación de nuevas tecnologías a la vida universitaria.

Como parte de este esfuerzo en 2015 celebramos la décima edición del Premio Santander a la Innovación Empresarial (PSIE). Participaron 4,200 jóvenes emprendedores provenientes de 185 universidades de toda la República, quienes presentaron 978 proyectos en respuesta a la convocatoria; la participación récord supuso un incremento del 31% en el número de proyectos registrados y un 20% de participantes con respecto a la última convocatoria.

El PSIE, considerado uno de los premios más importantes del país en materia de innovación empresarial, estimula a los jóvenes a aterrizar ideas en un plan de negocios tangible y a consolidar aspiraciones de financiamiento para concretar sus proyectos.

A lo largo de su historia, el Premio Santander a la Innovación Empresarial ha otorgado más de 16 millones de pesos en premios a emprendedores. En los diez años desde su primera edición, más de 15 mil jóvenes han presentado más de 4,500 proyectos enfocados en el desarrollo de ideas creativas y en el impulso a soluciones para problemáticas específicas de regiones en todo el país.

El PSIE cuenta con el respaldo de la Secretaría de Economía, a través del Instituto Nacional del Emprendedor, así como de la Secretaría de Cultura, el Consejo Coordinador Empresarial, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, el Consejo de la Comunicación y las instituciones que trabajan con los programas del Banco en apoyo a la educación superior.

Como parte de su programa de apoyo a universidades y centros de investigación de todo el mundo, Santander Universidades colabora con RedEmprendia, una red de universidades iberoamericanas que promueve la innovación y el emprendimiento responsables.

RedEmprendia busca incrementar el tejido empresarial basado en el conocimiento y el desarrollo tecnológico, fomentar la creación de empleo altamente calificado y el compromiso con un desarrollo económico responsable.

En la actualidad, RedEmprendia colabora con más de 1,040 instituciones académicas. Por ello es un fuerte aliado de la innovación y el emprendimiento en las comunidades universitarias.

▲ iii. Tecnología y servicios universitarios

Como parte de nuestro Plan de Apoyo a la Educación Superior en 2015 otorgamos apoyos para favorecer la incorporación de tecnología en las universidades y así mejorar la docencia, el aprendizaje y la integración universitaria.

La Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) es una herramienta única desarrollada en conjunto con el Observatorio Tecnológico Santander-ITESM que permite el acceso a servicios universitarios (estacionamiento, conexión a internet, control de asistencia y accesos mediante torniquetes), y al mismo tiempo puede ser activada como tarjeta de débito con beneficios y promociones exclusivos.

En 2015, 218,264 nuevos alumnos recibieron nuestra Tarjeta Universitaria Inteligente en 32 universidades de todo el país. El total emitido se eleva ya a más de 1.6 millones de credenciales y 40 aulas tecnológicas en más de 70 universidades de México.

▲ iv. Proyectos de vinculación

Con nuestros proyectos de vinculación buscamos motivar a los jóvenes de México a convertirse en emprendedores y a desarrollar capacidades, habilidades y actitudes para insertarse de manera exitosa en el ecosistema emprendedor. Al cierre de 2015 hemos firmado 201 convenios de colaboración con universidades públicas y privadas de toda la República Mexicana.

Hoy contamos con 11 cátedras universitarias en colaboración con distintas instituciones de educación superior del país, además de la Maestría en Banca y Mercados Financieros, un esfuerzo conjunto del Banco y diversas universidades.

En 2015 el programa de becas de verano TrepCamp seleccionó a 205 universitarios para participar en su programa de entrenamiento empresarial que brinda a los jóvenes las herramientas y experiencias necesarias para superar los retos que involucra emprender un nuevo negocio.



1,121 convenios
con universidades
y centros de
investigación
de todo el mundo

II. Universia

Universia es la red de universidades más importante de Iberoamérica. A través de ella, Banco Santander promueve el talento, el conocimiento, la investigación aplicada y la colaboración institucional entre universidades y empresas en beneficio de la sociedad.

Universia vincula a 1,348 universidades en 23 países, una comunidad de 23.4 millones de estudiantes y académicos.

Como parte de las propuestas establecidas en Brasil en el III Encuentro Internacional de Rectores de Universia, en 2015 hemos enfocado nuestros esfuerzos en cuatro grandes temas:

- Socialización y validación de la Carta Universia Rio 2014
- Internacionalización de la educación y el conocimiento
- Desarrollo de tecnologías digitales
- Colaboración entre universidades y empresas como motor de la innovación

La Carta Universia Rio 2014 ha sido entregada a 724 instituciones de educación superior y enviada a más de 1,200 contactos universitarios, medios e instancias gubernamentales y culturales.

i. Proyectos académicos

Como parte del esfuerzo de internacionalización y de colaboración estratégica entre universidades de distintas regiones y países creamos Innoversia, un portal de innovación abierta gestionado desde España con 11,028 investigadores registrados (1,979 mexicanos) y 14,268 proyectos publicados (1,413 mexicanos).

También participamos en el desarrollo del portal binacional (México-Estados Unidos) Mobilitas y en las reuniones del Grupo de Articulación de Proyecto 100,000 y FOBESII, iniciativas que tienen el objetivo de atraer talento internacional a Iberoamérica.

Para atender las demandas de innovación y tecnología creamos en conjunto con Telefónica, Miriada X, la primera plataforma abierta en español y portugués de generación e impartición de Cursos

Online Masivos en Abierto (MOOC) disponible para universidades iberoamericanas. En 2015 se impartió el primer curso de una universidad mexicana en esta plataforma.

Fieles a nuestro compromiso con la innovación, en 2015 presentamos a 10 universidades una app tecnológica universitaria creada en conjunto con Moofwd, desarrollador de soluciones digitales móviles, cuya función es conjuntar en un solo punto toda la información disponible en los sistemas tecnológicos de las universidades, a fin de mejorar la comunicación al interior de sus comunidades.

ii. Servicios universitarios

En Banco Santander buscamos crear un círculo virtuoso del conocimiento a través de espacios de encuentro entre universidades, empresas y gobiernos.

Como parte de este esfuerzo creamos cursos de formación en desarrollo empresarial para PyMEs. En alianza con las universidades socias de la red, hemos consolidado un programa de becas para que los estudiantes puedan llevar a cabo prácticas profesionales en este tipo de empresas.

Otro esfuerzo para impulsar la incorporación de los jóvenes universitarios al ámbito laboral es el Portal de Empleo y Software de Administración de Alumnos y Egresados, a través del cual en 2015 publicamos 42,784 ofertas de empleo y recibimos 265,328 solicitudes. Gracias a este mecanismo, en ese año se intermediaron 39,651 empleos de los cuales 38,169 han sido para universitarios mexicanos.

Nuestro Centro de Desarrollo Universia, en conjunto con instituciones de renombre internacional, impartió 3 seminarios de capacitación para directivos de universidades en 2015, en los que participaron 44 representantes de 20 instituciones de educación superior del país.



8. Comunidad y Medio Ambiente



- 2015**
- ▲ Se desarrolló un proyecto de autoabasto de energía eléctrica basado en un proceso de cogeneración eficiente
 - ▲ Se incrementó en un 3% las emisiones GEI del Grupo a nivel nacional frente a 2014
 - ▲ Se disminuyó en un 43% el total de residuos del Grupo a nivel nacional frente a 2014

I. Comunidad

En Santander sabemos que el progreso de las personas y las empresas no sería posible sin la ayuda humana y económica destinada a fortalecer lazos entre los distintos grupos que conforman una sociedad.

Por ello, el Grupo y sus clientes apoyan año con año a distintas organizaciones de la sociedad civil mexicana, cuyas causas sociales son afines a la visión de la empresa.

i. Fideicomiso Por los Niños de México

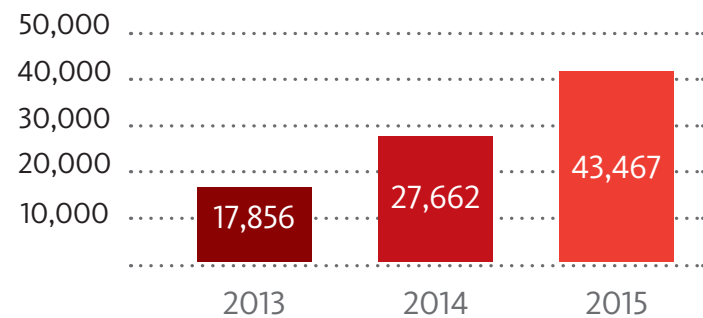
El Fideicomiso Por los Niños de México es una iniciativa de los colaboradores de Banco Santander que apoya a la niñez mexicana en situación de marginación en áreas como educación, salud y nutrición. A través de múltiples organizaciones de la sociedad civil, el organismo aporta recursos a proyectos de desarrollo a favor de los niños de México.

El Fideicomiso busca crear entornos seguros que favorezcan el desarrollo integral de la infancia mexicana. Por más de 21 años, el esfuerzo, compromiso y solidaridad de nuestros colaboradores ha sido un motor de crecimiento para uno de los sectores más vulnerables del país.

En 2015 el Fideicomiso destinó \$510,000 a la profesionalización de las organizaciones. En total, 91 organizaciones de la sociedad civil recibieron capacitación y, a través de distintos convenios, 16 universitarios realizaron prácticas profesionales en el Fideicomiso.



En 2015 se incrementó en un **57%** el número de niños beneficiados por el Fideicomiso



\$50,000

- Afecci, A.C.
- Casa Hogar María Madre, I.A.P.
- El Pozo de Vida, A.C.
- Fundación Giordanna Nahoul, I.A.P.
- Hogar y Futuro, A.C.

\$60,000

- Proyecto de Vida, I.A.P.

\$70,000

- Centro de Educación Infantil Para El Pueblo, I.A.P.

\$75,000

- Comunidad Crecer, I.A.P.

\$80,000

- Asilo Primavera, I.A.P.
- Centro de Liderazgo y Desarrollo Humano, A.C.
- Fundación Santa María Del Tepeyac, A.C.
- Fundación Sociedad Educadora de Sinaloa, A.C.
- Hogar Infantil María de Jesús Romero, I.A.P.
- Vida y Familia México, I.A.P.

\$100,000

- Albergue Infantil Los Pinos, A.C.
- Albergue para Niños San Martín de Porres, A.C.
- Amigos de Jaime, A.C.
- Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral. APAC, I.A.P.
- CAI Piña Palmera, A.C.
- Casa de la Amistad para Niños con Cáncer, I.A.P.
- Casa Hogar Dulce Refugio, A.C.
- Cenyeliztli, A.C.
- Christel House de México, A.C.
- Comer y Crecer, A.C.
- Comunidad de Desarrollo Integral Copilco, A.C.
- Comunidad Down, A.C.
- Con Nosotros A.C.
- Ednica, I.A.P.
- Educación y Desarrollo Indígena de Chiapas, A.C.
- Elisabetta Redaelli, I.A.P.
- Fundación Cadavieco, A.C.
- Fundación Clara Moreno y Miramón, I.A.P.
- Fundación CTDUCA Atención Integral de Personas Down, I.A.P.
- Fundación de Ayuda al Débil Mental, A.C.
- Fundación Mark, I.A.P.
- Fundación Mexicana del Riñón, A.C.
- Fundación Nutriendo para el Futuro, A.C.
- Fundación por Nosotros, I.A.P.
- Fundación Pro Niños de la Calle, I.A.P.
- Fundación Queretana Bebe Avance, A.C.
- Fundación Vida Plena, I.A.P.
- Hogar Integral de Juventud, I.A.P.
- Hope Worldwide Mexico, I.A.P.
- Instituto Mexicano de la Audición y el Lenguaje, A.C.
- Instituto Pedagógico para Problemas del Lenguaje, I.A.P.
- La Casa de la Sal, A.C.
- Mayama, A.C.
- Movimiento de Apoyo a Menores Abandonados MAMA, A.C.
- Movimiento de Apoyo a Niños Trabajadores y de la Calle, A.C.
- Niños y Adolescentes en Armonía, A.C.
- Programa Niños de la Calle, A.C.
- Trotasueños Asociación Civil, A.C.
- Unidos Somos Iguales Cuernavaca, A.C.
- Voces y Visiones de Malinalco, A.C.

\$150,000

- Asociación Ale, I.A.P.
- Audio Amigo, I.A.P.
- Fundación de Apoyo Infantil Sonora I.A.P.
- Fundación Tarahumara José A. Llaguno, A.B.P.
- Proeducación, I.A.P.
- Tu Ayuda Integra y Apoya a la Recuperación Infantil, A.C.
- Vemos con el Corazón, I.A.P.
- Yolia Niñas de la Calle, A.C.

\$200,000

- Ándale para Oír Padres de Niños Sordos, A.C.
- Dispensario Médico Tonantzin, A.C.
- Fundación Castro Limón, A.C.
- Hogar Rafael Guizar y Valencia, I.A.P.
- IXIM, AC

\$250,000

- Fundación Hospital Nuestra Señora de la Luz, I.A.P.
- Fundación Kristen, A.C.

Un total de 11,344 colaboradores del Grupo realizaron aportaciones voluntarias al Fideicomiso en 2015. Las donaciones de nuestros colaboradores alcanzaron la suma de \$4,435,000 que, en conjunto con la aportación de \$3,200,000 por parte del Banco, totalizó \$7,635,000 en apoyo a las organizaciones del Fideicomiso Por los Niños de México.

Durante el año se aprobó un total de 76 proyectos, de los cuales 69 recibieron algún tipo de financiamiento.⁵ En conjunto, estos proyectos beneficiaron a 43,467 niños de todo el país, lo que representa un incremento de 57% con respecto al año anterior. Entre los principales logros de los proyectos destacan:

- 15 trasplantes de corazón o riñón a menores de 14 años
- 50 cirugías para corregir problemas de la vista
- 45 cirugías fetales para corregir problemas en el proceso de gestación
- 281,000 desayunos
- Capacitación a más de 4,600 menores para prevenir el abuso sexual
- Apoyo a 500 niños y niñas con discapacidad
- Apoyo en el tratamiento de 400 padecimientos oncológicos

	Salud	Educación	Nutrición	Total
Beneficiarios 2015	8,442	28,278	6,747	43,467
Beneficiarios 2014	11,541	12,727	3,394	27,662

Además, durante 2015 se desarrollaron dos importantes iniciativas de apoyo voluntario por parte de los empleados del Grupo a favor de las organizaciones aliadas del Fideicomiso. Estas acciones generaron un apoyo económico adicional por \$97,384 que impactó positivamente a 1,138 menores.

	Inversión	Beneficiarios
Banco de Alimentos - Semana Santander en apoyo a organizaciones del Fideicomiso Por los Niños de México	\$66,814	490
Programa Dona tu Postre a favor del Fideicomiso por los Niños de México	\$30,570	648

5. Siete proyectos fueron dados de baja porque perdieron deducibilidad o tuvieron problemas para abrir una cuenta.

Para la Convocatoria 2015-2016 102 empleados apadrinaron el mismo número de organizaciones ante el Fideicomiso Por los Niños de México. Es relevante destacar el trabajo voluntario de 69 padrinos, quienes de manera independiente destinaron 4 horas de su tiempo para apoyar a su organización, lo que suma un total de 276 horas de trabajo voluntario, además de las horas que destinan los integrantes del Comité de Trabajo del Fideicomiso, el cual está integrado por siete colaboradores del Grupo.

Como parte del proceso de profesionalización del Fideicomiso, en 2015 llevamos a cabo la evaluación de los aportes sociales alcanzados en sus primeros 21 años de vida. También establecimos las bases para llevar a cabo la evaluación de impacto del Fideicomiso en 2016.

Entre las principales alianzas que el Fideicomiso estableció durante 2015 destacan:



La alianza tiene el objetivo de fortalecer el modelo de atención para garantizar impactos sustentables en las organizaciones beneficiadas.

En 2015 llevamos a cabo esfuerzos de capacitación en diversos temas de institucionalidad con 83 organizaciones ubicadas en diferentes estados de la República Mexicana. La capacitación abarcó aspectos de fortaleza organizacional, evaluación de indicadores y sistematización del modelo de atención.



En 2015 el Fideicomiso apoyó el proceso terapéutico de contención y soporte emocional para los directivos de 8 organizaciones a través de Fundación Quiera.

Las actividades se enfocaron en disminuir el síndrome de *burnout*, los efectos de traumatización vicaria y la llamada fatiga de la compasión, así como en el desarrollo de herramientas y habilidades para ayudar a los directivos de las organizaciones a realizar su labor con mayor eficiencia.



Escuela Nacional de Trabajo Social-UNAM

Durante el año se contó con la participación de 16 estudiantes de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM para supervisar 69 proyectos apoyados por el Fideicomiso.

A través de esta alianza, los estudiantes fortalecieron sus capacidades profesionales en la dictaminación de proyectos y desarrollaron una amplia visión de las diferentes funciones que desarrolla el Fideicomiso a escala nacional.

ii. Socios sustentables

Grupo Santander habilita su red de cajeros automáticos para recibir donativos de sus clientes y usuarios en apoyo de diversas causas sociales y ambientales de sus socios sustentables. Estas campañas están encaminadas a transformar la confianza de nuestros clientes en acciones concretas para impulsar el desarrollo y bienestar del país.



Durante los últimos 8 años, Banco Santander ha apoyado la labor de Fundación Vivienda a través de campañas de recaudación en cajeros automáticos que buscan incentivar la construcción de conjuntos habitacionales y casas para familias vulnerables de toda la República.

Gracias a la recaudación acumulada en 2014, este año se pudieron construir 288 viviendas en el Estado de México, Puebla y Durango.

En 2015 el total recaudado en apoyo a la Fundación Vivienda fue de \$4,034,685, con lo cual se benefició a 1,440 personas.



El cuidado y la protección del medio ambiente son eslabones clave en la cadena del desarrollo sustentable. Por ello, en Santander México apoyamos la conservación de los bosques del país a través de colectas en cajeros automáticos para la asociación Reforestamos México.

Al cierre de 2015 la colecta en nuestros cajeros a favor de Reforestamos México alcanzó los \$2,499,365.

Los beneficiarios directos de lo recaudado en 2015, un total de 982 personas, participan en “Jóvenes Líderes Ambientales” y en “Mejores Alianzas, Mejores Bosques”. Ambos programas promueven la formación de emprendimientos socio-ambientales en colectividad, vinculando talento y desarrollando competencias en la comunidad.



En Grupo Santander defendemos la importancia de coordinar esfuerzos para preservar los derechos de los niños y adolescentes de México. Por ello, contribuimos en el proyecto Todos los Niños a la Escuela del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef).

En apoyo a esta iniciativa en 2015 recolectamos \$1,983,710 a través de nuestra red de cajeros automáticos y proyectamos cápsulas informativas en las pantallas de nuestras sucursales. Estas acciones impactaron de manera positiva en el bienestar y educación de 4,030 menores de todo el país.



Bécalos es una iniciativa de la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa. Este programa ha beneficiado a más de 200,000 estudiantes que, gracias a las aportaciones de nuestros clientes, hoy cuentan con mejores oportunidades para su desarrollo educativo.

A lo largo de 10 años, Bécalos ha entregado más de 247,000 becas a jóvenes de escasos recursos de instituciones públicas de educación media superior y superior. Con el apoyo del programa 55,929 jóvenes han terminado sus programas educativos y se ha brindado capacitación a más de 110,000 maestros.

En 2015 el total de los donativos de clientes para esta iniciativa ascendió a \$10,167,080, más la aportación de Santander por \$3,960,000, con lo cual se benefició a 1,880 personas.

Socios sustentables	Monto de apoyo Por Clientes ATM	Beneficiarios
Unicef	\$1,983,710	4,030
Reforestamos México	\$2,499,365	982
Fundación Vivienda	\$4,034,685	1,440
Bécalos	\$14,127,080 ⁶	1,880
Total de aportaciones a socios sustentables	\$22,644,840	8,332

6. \$3,960,000 fueron aportados por el Banco.

iii. Contingencias

En Santander sabemos que una respuesta solidaria y oportuna ante emergencias naturales o accidentales puede hacer una gran diferencia para quienes se ven afectados. Por ello, a través de Ayuda Santander se canalizaron los recursos al Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres, recolectamos ayudas económicas que atendieron situaciones de emergencia, tal como lo fue en 2015 el terremoto en Nepal.

Otra eficaz herramienta con la que contamos para responder ante este tipo de desastres son las colectas de ayudas en especie, las cuales realizan nuestros empleados de forma voluntaria. En febrero de 2015 se apoyó a las víctimas de la explosión en el Hospital Materno Infantil de Cuajimalpa con una amplia despensa de pañales, agua, leche en polvo, mamilas, paquetes de toallas húmedas y diversos elementos para el aseo, alimentación y cuidado del bebe. Los recursos fueron entregados a la Clínica ABC en donde se refugiaron las personas después del incendio.

II. Medio ambiente

Todos los esfuerzos relacionados con el cuidado del medio ambiente se apegan a nuestra política ambiental y al Código General de Conducta de Banco Santander México. El objetivo de estos lineamientos es regular el consumo y la gestión de los recursos para evitar los impactos negativos a la naturaleza.

A nivel nacional la Dirección Ejecutiva de Recursos Corporativos del Banco desarrolla diversas iniciativas encaminadas a optimizar y gestionar el impacto ambiental de nuestra operación en México que se alinean a los parámetros y control dictados desde el Corporativo y nos orientan en la metodología de mediciones, objetivos y cumplimiento.

Entre las iniciativas más relevantes que generaron un impacto en la gestión ambiental de 2015 destacan:

Sustitución de equipos de aire acondicionado de alto consumo

Se instalaron nuevos equipos de aire acondicionado que cumplen con la norma SEER 13 del Instituto de Aire Acondicionado, Calefacción y Refrigeración de los Estados Unidos, con lo que se obtuvo un ahorro energético cercano al 11%.

La sustitución de equipos de aire acondicionado nos permitirá migrar del gas refrigerante R-22 (considerado apto para sustitución de acuerdo con el Protocolo de Montreal) al gas refrigerante R-410, más amigable con el medio ambiente.

Instalación de tableros de control Energyza

El proyecto de energía eléctrica Energyza comprende el monitoreo de nuestro consumo de energía eléctrica y de la temperatura en sucursales para optimizar el horario de encendido y apagado de los equipos más relevantes en el gasto corriente de energía.

Hoy contamos con una base de 208 tableros de control en funcionamiento y parte de ellos están instalados en sucursales de alto consumo energético que no cuentan con ningún tipo de control en sus sistemas de iluminación y aire acondicionado. Durante 2015 obtuvimos un ahorro promedio en consumo del 11%.

Estamos trabajando para monitorear y controlar los tableros vía remota, de manera que pueda medirse el comportamiento energético de los inmuebles en tiempo real.

Autoabasto de energía eléctrica y adecuaciones en inmuebles

Banco Santander está generando iniciativas para abastecer de energía eléctrica limpia a sus inmuebles a costos por debajo de las tarifas de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Durante 2015 se desarrolló un proyecto de autoabasto de energía eléctrica basado en un proceso de cogeneración eficiente y con alcance de 615 puntos de carga, incluidos los edificios corporativos ubicados en Querétaro: Centro Tecnológico y de Operaciones Santander (CTOS) y Contact Center Santander (CCS).

Los distintos proyectos que impulsamos en materia de fuentes alternas de energía conllevan a la instalación de nuevos medidores inteligentes. A fin de cumplir con la normatividad de la CFE los nuevos medidores eléctricos requieren de conectividad remota a una red de datos para su monitoreo. Por ello fue necesario realizar adecuaciones en el tendido de tubería y cableado, modificar los nichos de resguardo para los nuevos medidores y garantizar su protección.

Conforme se vayan conectando sitios se recibirá energía por porteo con un descuento promedio de 15% directo sobre las tarifas actuales, dependiendo de la tarifa que hoy se tenga contratada en cada uno.

Diagnóstico de requisitos legales para el Sistema de Gestión Ambiental

A través de la metodología ISO 14001 en 2015 desarrollamos un diagnóstico de cumplimiento de los requisitos legales medioambientales en 12 edificios y 24 sucursales de la Región Metropolitana del Banco con el fin de estandarizar procesos ambientales en las instalaciones. A mediano plazo se plantea la posibilidad de implementar un Sistema de Gestión Ambiental en cada uno de estos inmuebles.

La información y documentación generada a través de este proceso permite identificar y evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos ambientales de acuerdo con la legislación vigente y así evitar multas.

Cálculo de emisiones

En 2015 se calcularon las emisiones CO₂ con alcance nacional bajo la nueva normativa de la Ley de Cambio Climático de México, a fin de hacer el debido reporte en la Cédula de Operación Anual (COA 2014) de Santander.

En 2015 se tuvo en cuenta este mismo parámetro de medición para identificar el consumo nacional de insumos y la generación de residuos. El nuevo factor de emisiones que establece la Ley de Cambio Climático de México no difiere de forma significativa del factor de emisiones que hemos venido utilizando por lineamiento en los Corporativos desde hace 5 años. En la siguiente tabla se identifican los datos correspondientes:



Programa huella ambiental (nacional)	2014	2015	VAR. %15/14
CONSUMO DE:			
Combustible (l) - Diesel	73,724	81,370	10%
Energía eléctrica (MWh)	133,410	150,545	13%
Agua (m ³)	448,918	450,332	0.3%
Papel (kg)	2,017,686	2,199,429	9%
Equipo electrónico (núm.)	3,430	4,058	18.3%
Viajes en avión (núm.)	17,692	18,001	2%
GENERACIÓN DE RESIDUOS:			
Papel y cartón (t)	423.68	245.63	-42%
Plásticos (t)	99.92	59.47	-40%
Vidrio (t)	53.52	22.40	-58%
OTROS:			
* Emisiones GEI totales (t CO ₂ eq) (incluye los tres alcances)	80,601.42	83,100.82	3%
Residuos totales (t)	577.12	327.50	-43%

*Para el cálculo de las emisiones alcance 1 y 3 se han utilizado los factores de conversión de la DEFRA. Para el cálculo de las emisiones correspondientes al alcance 2 se ha utilizado el factor publicado por la SEMARNAT (0.454 toneladas de CO₂ / MWh).

ii. Sistema de Gestión Ambiental

A fin de reducir el impacto ambiental de las actividades en el Corporativo Santa Fe sede central del Banco-, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que ha conseguido avances significativos en el ahorro y gestión de los recursos que utiliza el inmueble en sus actividades diarias.

En 2015 se cumplieron once años consecutivos de mantener la certificación ISO 14001 y se realizó la auditoria de recertificación del sistema, que encontró cero no conformidades.

Estas iniciativas están respaldadas por actividades y campañas recurrentes que buscan mitigar los impactos ambientales derivados de las actividades del Grupo.

Los principales resultados fueron:

Agua potable

En 2015 se inició la remodelación de los sanitarios del Corporativo Santa Fe que incluye la instalación de 30 mingitorios secos. Con esta medida se pretende disminuir el consumo de agua en 2,460 m³ anuales.

Energía eléctrica

Con la finalidad de incrementar nuestra eficiencia energética, en 2015 se modernizaron los sistemas de ventilación del Edificio Corporativo Santa Fe, sustituyendo motores de alto consumo de las unidades manejadoras de aire por equipos más eficaces.

Combustibles

El único combustible que se utiliza en las cocinas y calderas del Corporativo Santa Fe es el gas LP. En 2014 instalamos medidores para conocer el consumo real de este combustible en los puntos de uso y establecer un nuevo indicador. En 2015 el consumo de gas LP fue de 128,561 litros, lo que representa un aumento de 4.1% con respecto al consumo del año anterior.

El consumo de diésel en las instalaciones del Grupo se activa en situaciones de emergencia para atender la falla en el suministro de energía eléctrica. En 2015 el consumo de diésel fue de 5000 litros, 16% menos que en 2014.

Papel

El papel utilizado en el Corporativo Santa Fe es de tipo bond ecológico: contiene al menos 50% de fibras de material reciclado y su proceso de blanqueamiento está libre de cloro.

Durante 2015 se implementó una política de impresión a doble cara, sin embargo el consumo de resmas de papel (paquetes de 500 hojas) se incrementó en un 9% con respecto a 2014. Las iniciativas en este rubro se han centrado en identificar a las áreas que son grandes consumidoras de papel para crear conciencia en ellas y reducir el dispendio.

Residuos 

La clasificación y valorización de los residuos que genera nuestro Corporativo se llevan a cabo con estricto apego a las leyes y normas vigentes en el país. El aprovechamiento, reciclaje o disposición de los residuos obedece a la clasificación del material en residuos sólidos urbanos orgánicos e inorgánicos y residuos de manejo especial o peligrosos.

En 2015 se redujo en un 10% la cantidad de residuos generados en nuestro Corporativo con respecto al año anterior.

Sistema de Gestión Ambiental Corporativo Santa Fe	2014	2015	VAR. %15/14
Consumo de:			
Combustible (l) - Diesel	5,953	5,000	-16%
Energía eléctrica (MWh)	7,799	7,793	-0.1%
Agua (m3)	30,296	23,480	-22%
Papel (kg)	191,738	209,009	9%
Equipo electrónico (núm.)	269	350	30%
Generación de residuos:			
Papel y cartón (t)	20.34	18.95	-7%
Plásticos (t)	5.10	4.45	-13%
Vidrio (t)	1.35	0.79	-42%
Otros:			
Residuos totales (t)	26.8	24.19	-10%

G4-14
México se adhirió a la Declaración de Río en 1992 e incorporó sus principios y disposiciones dentro de sus leyes y reglamentos. Nuestro Banco cumple con la normatividad mexicana en materia ambiental, y en ese sentido incorpora de forma tácita los principios del convenio que considera cada ley.

iii. Capacitación y sensibilización

Para fortalecer el esfuerzo del Grupo en materia ambiental, desde 2013 todos los colaboradores del Corporativo Santa Fe cumplen de manera obligatoria el curso normativo «Sistema de Gestión Ambiental». Este curso promueve la política y el programa ambiental del Grupo, bajo la norma ISO 14001.



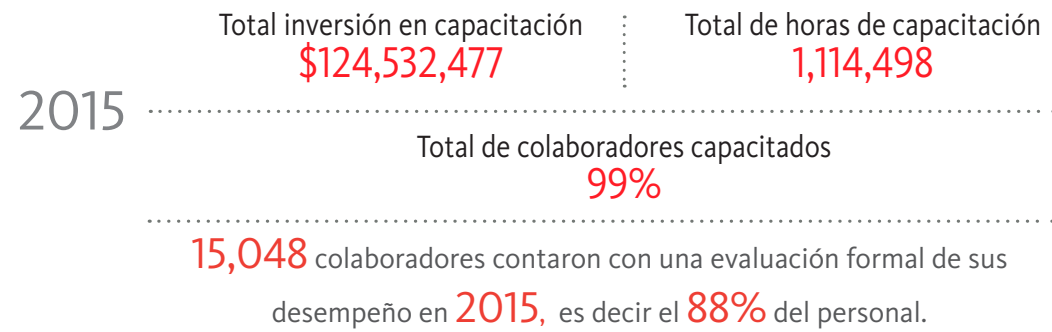
En 2015 2,681 empleados fueron capacitación, representan el 99.3% de total de empleados del Corporativo Santa Fe. Lo anterior representa 1,340.5 horas de formación y sensibilización ambiental.

Transporte  G4-EN30

En Santander contamos con rutas de transporte colectivo para que el personal de nuestro Corporativo Santa Fe optimice sus traslados y contribuya a disminuir las emisiones por el uso de vehículos particulares.

9. Compromiso a largo plazo con nuestros grupos de interés





Entre los reconocimientos que Santander recibió en 2015 por su participación y desempeño en el sector financiero, destacan:



- ▲ Premio de *Global Trade Review* como mejor banco de América Latina en financiamiento al comercio exterior.
- ▲ Reconocimiento de *Global Finance* como mejor banco en financiamiento al comercio exterior en México.
- ▲ Reconocimientos de la revista *Trade Finance*: por una operación estructurada para Aeroméxico y por la participación de Grupo Financiero Santander como intermediario colaborador conjunto en la emisión de deuda de Pemex.
- ▲ Premios de la revista *Infrastructure Journal and Project Finance*: por el financiamiento del gasoducto Los Ramones Sur y por la participación de Grupo Financiero Santander como intermediario colocador conjunto en las emisiones de deuda de Lipsa-Icasa.
- ▲ Premio Global a la Excelencia 2015 (en conjunto con el proveedor Nuance) en la categoría «Tecnología del mañana hoy en Latinoamérica» por implementar la biometría de voz (solución Huella Vocal).
- ▲ Premio *Best Trade Bank* en México 2015 de la revista *Trade Finance* por la labor en apoyo a los clientes con operaciones de comercio exterior.
- ▲ Reconocimiento de *LatinFinance* como mejor banco de infraestructura en México y reconocimientos a mejor proyecto, mejor financiamiento y mejor financiamiento en infraestructura por su participación en el gasoducto Los Ramones II.
- ▲ Reconocimiento de *Global Finance* al mejor banco privado en México.
- ▲ Reconocimiento de *International Finance Magazine* como mejor banco de inversión en México.
- ▲ Reconocimiento de *International Finance Magazine* como Banco más responsable socialmente en México.

I. Clientes

Nuestra operación se rige por estrictos estándares internos que garantizan la transparencia en la venta y comercialización de nuestros productos, así como la medición oportuna del impacto que nuestras actividades generan en las comunidades donde operamos.

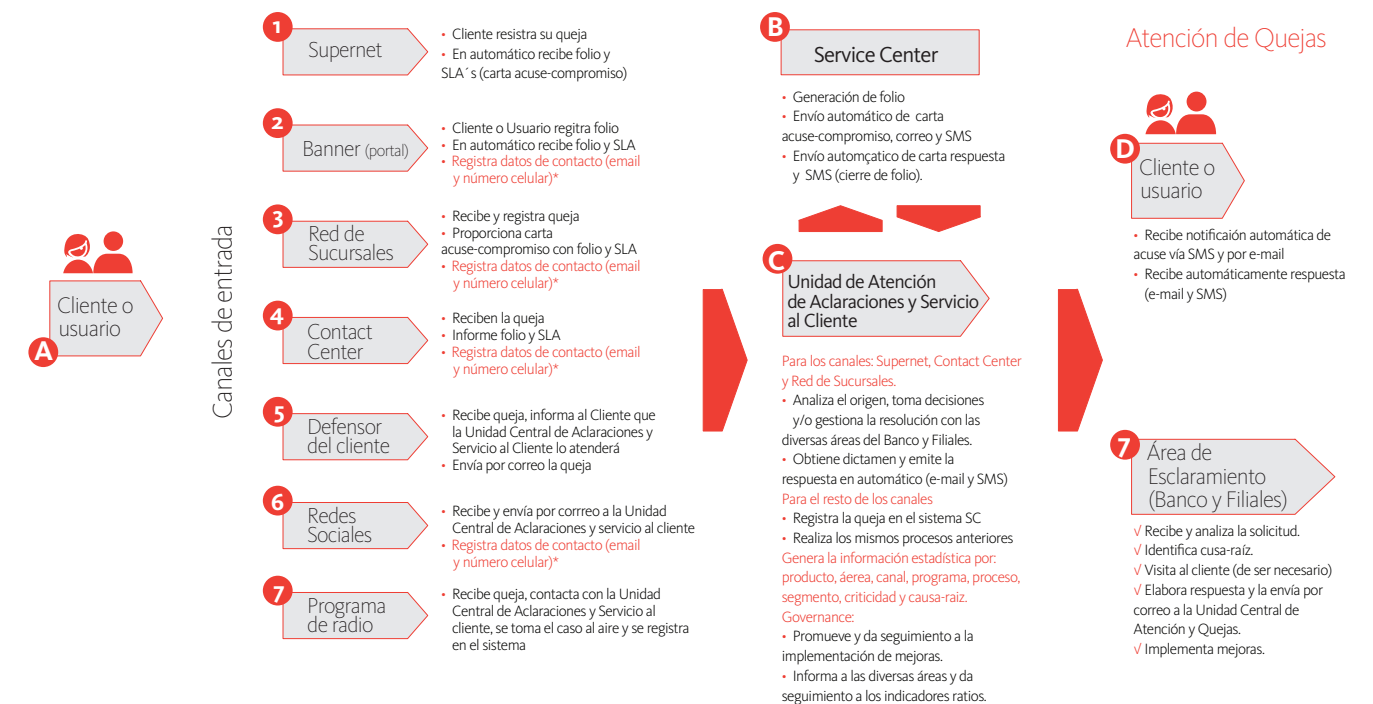
I. Satisfacción del cliente G4-PR5



En Banco Santander contamos con siete diferentes medios de comunicación y contacto para que nuestros clientes y usuarios puedan transmitir sus quejas, comentarios y sugerencias sobre el servicio y los productos que ofrecemos.

Cada solicitud atraviesa un proceso de revisión, clasificación y documentación en la Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicios al Cliente. Una vez evaluada en nuestro *Service Center* (Sistema Gestor), la solicitud es enviada al área de esclarecimiento para ser resuelta y dar aviso de la resolución al cliente.

	Número de solicitudes en 2015	Principales resultados en 2015	Acciones de mejora desarrolladas a partir de las áreas de oportunidad detectadas
Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente	9,435 Prom. Mensual: 786 Variación 2014-2015: -5%	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el Servicio • Calidad en la Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión de redes sociales al sistema gestor, (VIPN) para ejecutar la gestión end to end, control e identificación de causas raíz y acciones de mejora. • Supernet, navegadores compatibles. • Plan Estratégico de Calidad = Seguros <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Buena Venta. • Indicadores de Calidad para Red y los Canales. • Certificación del Servicio con el Cliente. • Visión Cliente, promovida por la Alta Dirección del Grupo. • Equipos Comerciales, Protocolos de Atención a clientes, Red y Canales Alternos. • Modelos de Gestión por Seguimiento de Negocio, (célula dedicada). • Learning express, (formación).



Como parte de nuestro programa de satisfacción del cliente realizamos encuestas diarias para conocer la percepción de nuestros usuarios sobre los productos, servicios, procesos y el desempeño de las áreas del Banco.

Este año realizamos 55,843 encuestas y nuevamente un estudio de *benchmark* de satisfacción en el servicio, el cual nos coloca en tercera posición en 2015.

Entre los temas relevantes para la satisfacción del cliente destaca la rapidez y agilidad en sucursales y servicio de ATMs. En respuesta a esta preocupación, en 2016 instalaremos 100 cajeros *Full Function*, sustuiremos 1,280 cajeros automáticos obsoletos entre 2016 y 2018, y se supervisará la dotación de nuestros cajeros al 100% de su capacidad de efectivo.

Para mejorar la agilidad en nuestras sucursales, en 2016 implementaremos el modelo de *Greeters* y de Módulos de Autoatención en 180 sucursales críticas, llevaremos a cabo la renovación de equipos obsoletos en ventanillas y consolidaremos el programa de capacitación continua al personal del Banco.

Además, para mejorar continuamente la satisfacción de nuestros clientes en 2015 implementamos el Programa Estilo Santander, cuyo objetivo principal es reforzar quincenalmente, mediante dinámicas de consolidación, hábitos concretos para cada uno de los momentos críticos que definen una experiencia positiva y de elevada vinculación para nuestros clientes.

Estos hábitos siempre se relacionan con el desarrollo de uno de los tres beneficios de nuestra marca (Sencillo, Personal y Justo), a fin de garantizar la máxima homogeneidad en cómo se presta el servicio y cómo se proyecta la marca Santander a todos los clientes del Banco.

Como apoyo al programa contamos con una Comunidad de Estilo Santander que permite a nuestros equipos comerciales compartir y consultar las mejores prácticas de atención al cliente a nivel nacional.

ii. Transparencia y ética en la venta de productos G4-PR3 y FS15

En Santander contamos con una sofisticada estructura para el análisis, evaluación y aprobación de los productos que lanzamos al mercado.

Este proceso tiene la finalidad de mantener un equilibrio adecuado entre los riesgos que asumen nuestros clientes al adquirir un producto y la expectativa de beneficio que éste ofrece. De esta manera, garantizamos que todos nuestros productos y servicios cumplen con los requisitos locales y corporativos para su venta y promoción.

Las instancias responsables de velar por la transparencia y ética en la venta de productos son: el Comité Corporativo de Comercialización (con sede en España) y el Comité Local de Comercialización, que opera a nivel nacional en México y es presidido por el titular de la Dirección Ejecutiva de Estrategia Competitiva.

En 2015 pusimos en marcha el Plan Estratégico de Calidad de Seguros que acompaña cada uno de los momentos de interacción con el cliente y nos permite hacer más eficientes los procesos inherentes a la venta de seguros, disminuir el número de cancelaciones y aumentar la satisfacción del cliente.

De esta manera, fortalecemos la transparencia en nuestras operaciones en beneficio de nuestros grupos de interés.



Entre las iniciativas que conforman el Modelo de Buena Venta destaca *Welcome Call 2.0*, a través de la cual se establece un contacto vía telefónica con el cliente 72 horas después de haber adquirido un seguro, con el propósito de reforzar los beneficios del producto que adquirió, aclarar dudas y poner a su disposición nuestros canales de contacto.

A partir del 9 de marzo de 2015 iniciaron las operaciones de la Mesa de Validación en nuestro *Contact Center*, para validar las ventas de seguros con el sello de Calidad Corporativa Santander. La Mesa de Validación cuenta con 6 estaciones y está integrada por 10 ejecutivos y 1 supervisor.

Como parte de nuestro esquema de validación, cualquier cancelación de seguro durante los primeros 3 meses de vigencia a causa de una adquisición imprevista se lleva a cabo con la devolución del monto cobrado, sin preguntas o intentos de retención. Gracias a esta política de transparencia fortalecemos la reducción de las aclaraciones y mejoramos la atención *express* que brindamos a nuestros clientes.

iii. Impacto de productos y servicios FS1, FS2 y FS3

De acuerdo con la política social y ambiental del Grupo, en Santander evaluamos los proyectos de financiamiento que rebasan los 10 millones de dólares con apego a los Principios de Ecuador. Nuestra área de negocio es la encargada de coordinar con los asesores del Grupo el *Due Dilligence* medioambiental, y gestionar la elaboración de cuestionarios para medir los riesgos sociales y ambientales de cada proyecto. Nuestra política de impacto tiene como finalidad mantener control y registro de los posibles riesgos asociados con el desarrollo de infraestructura y proyectos de energía, sectores que conforman un pilar para el desarrollo económico del país.

El análisis financiero y comercial que acompaña al proceso de financiamiento se complementa con un minucioso estudio socioambiental basado en el Cuestionario Ambiental y Social (ESQ-Corporativo), a través del cual damos seguimiento al impacto de los proyectos con la ayuda de expertos consultores en la materia.

Procedimiento del Análisis del Riesgo Social y ambiental según los principios del Ecuador en *Project Finance*

Importe superior a 10 millones de dólares



- 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.

De acuerdo con nuestro procedimiento de análisis de riesgo social y ambiental, en 2015 fueron evaluados 4 proyectos por valor de \$7,675 millones

de pesos. Todos los proyectos evaluados en el año fueron aprobados tras verificar su cumplimiento con los Principios de Ecuador.

En México contamos con un equipo encargado de dar seguimiento a los proyectos aprobados que, en conjunto con los consultores medioambientales, es el responsable de elaborar los reportes de cumplimiento a los Principios de Ecuador. En caso de encontrar riesgos potenciales durante los periodos de construcción y/o operación del proyecto, el equipo de seguimiento, en coordinación con el cliente, debe implementar las acciones necesarias para prevenir o mitigar el riesgo.

iv. Marketing

En Santander estamos convencidos de que ayudar al progreso de las personas y las empresas atraviesa múltiples entornos. Por ello hemos implementado diversas campañas de mercadotecnia y publicidad que favorecen el posicionamiento de nuestra marca y nuestros productos y abren la puerta para establecer un diálogo permanente con todos nuestros grupos de interés.

La actividad mercadológica del Grupo está sujeta a las disposiciones y a la legislación vigente para el ámbito financiero, reguladas por entidades como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), el Banco de México (Banxico) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Portales

En 2015, nuestro portal inmobiliario www.casacompara.com totalizó 2,035,250 visitas. Recibimos 9,270 solicitudes de hipoteca a través del sitio y fueron publicados 79,000 inmuebles durante el año.

El portal www.autocompara.com es el líder en comparadores de seguros de auto. La facilidad de uso y la diversidad en los planes de pago (anual, semestral, trimestral y mensual) hacen de Autocompara una herramienta eficaz al servicio de nuestros clientes.

En Autocompara participan 10 de las mejores aseguradoras del país. A la fecha, hemos asegurado 620 mil automóviles a través de esta plataforma. En 2015, el sitio totalizó 2,068,233 visitas.

En Santander estamos orgullosos de contar con el único metabuscador de viajes en México y el primero en el mundo que es respaldado por una institución financiera. El portal www.viajacompara.com absorbe más del 90% de la oferta turística e integra a más de 360 proveedores, entre ellos las aerolíneas y agencias de viajes de mayor peso en el país.

Desde su lanzamiento el sitio ha generado cerca de 10,000 reservas y, a través de su programa de beneficios exclusivos, ha detonado 3,600 solicitudes de tarjetas. En 2015, el sitio totalizó 495,824 visitas.

Campañas publicitarias de índole social

En Santander tenemos el compromiso de ofrecer nuestro apoyo y conocimiento a las iniciativas sociales con las que estamos involucrados. En materia de publicidad, desarrollamos campañas mercadológicas de índole social para generar un vínculo emocional y de posicionamiento con nuestros clientes.

En 2015, los principales logros en la materia fueron:

- 20 patrocinios
- 150 piezas publicitarias (promedio) al mes
- 20 campañas masivas
- 2 campañas de carácter social
- 2 campañas de posicionamiento e imagen

Campaña Paperless

Como parte de nuestras campañas publicitarias, en 2015 refrendamos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de la Campaña *Paperless*. Esta iniciativa extiende la invitación a nuestros clientes para cambiar sus estados de cuenta, de impresos a electrónicos, y así evitar el consumo de papel y contribuir a conservar nuestros recursos naturales.

Pequeñas y medianas empresas

En el segmento PyME participamos en la Semana del Emprendedor 2015, el foro empresarial más importante de México y América Latina organizado por la Secretaría de Economía a través del Instituto Nacional del Emprendedor. Al evento de 2015 asistieron 100 mil emprendedores y pequeños empresarios para crear relaciones de negocio con autoridades del sector y la banca de desarrollo.

A través del Programa Emprendedores y Franquicias brindamos asesoría sobre nuestros productos PyME y sobre la iniciativa Crédito Joven, la cual ofrece créditos por montos entre 50 mil y 2.5 millones de pesos a micro, pequeñas y medianas empresas.

Redes sociales

Como parte de nuestro compromiso con la honestidad y la transparencia, en Banco Santander hemos creado medios de difusión digital (infografías, vi-deos y otros) para educar a la comunidad en temas financieros.

El Grupo tiene presencia en las principales redes sociales. Al cierre de 2015 los canales del Grupo contabilizaron:



923,336 seguidores en Facebook



85,400 seguidores en Twitter



1,718 seguidores en YouTube

Estudios de mercado para la sustentabilidad

En seguimiento a nuestros objetivos de satisfacción del cliente, en 2015 realizamos estudios de mercado para conocer la percepción de nuestros usuarios sobre los productos y servicios que ofrecemos, y medir el impacto de distintas iniciativas en materia de sustentabilidad ambiental.

La migración de los estados de cuenta impresos a electrónicos es una de las principales estrategias del Grupo a favor del medio ambiente. Por ello, el estudio *Migración a estados de cuenta electrónicos (Paperless)* evaluó la percepción de nuestros clientes con respecto a los estados de cuenta de tarjetas de crédito Santander.

La migración a *Paperless* tiene como fundamento la preservación de los recursos naturales y la reducción de costos en la emisión de estados de cuenta. El estudio tuvo como objetivo entender las razones por las que algunos clientes rechazan la migración a estados de cuenta electrónicos, así como las condiciones que determinan su comportamiento.

v. Accesibilidad FS13 y FS14

Para facilitar el acceso general a los productos y servicios que ofrecemos, en Banco Santander contamos con una amplia red de corresponsales bancarios que fortalece la inclusión financiera de los segmentos de población de bajos recursos.



Contact Center	Promedio de clientes atendidos por mes: 950,303 Total de transacciones realizadas en el Contact Center: 63,904,196 Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2015: 4% Recuperación de la cartera en 2015: 11,587
Supernet	Total de transacciones realizadas: 268,058,894 Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2015: 17% Número de clientes usuarios de Supernet: 625,622
Súper móvil	Total de transacciones realizadas: 288,227,889 Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2015: 18% Número de clientes usuarios de Supermóvil: 467,208
Banca móvil	Total de transacciones realizadas: 556,286,783 Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2015: 35% Número de clientes afiliados: 1,202,883 Número de clientes activos: 857,041
Domiciliaciones	Total de Altas de Domiciliaciones realizadas en 2015: 646,488
Corresponsables	Total de Sucursales: OXXO: 14,301 Telecomm: 1,667 7-Eleven: 1,881 Total de Transacciones Realizadas: 13,309,952 de transacciones en OXXO, de las cuales 40% son realizadas por segmentos de bajos recursos 1,974,035 de transacciones en Telecomm, de las cuales 48% son realizadas por segmentos de bajos recursos 510,821 transacciones en 7-Eleven de las cuales 40% son realizadas por segmentos de bajos recursos Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2015: 1% Total de transacciones realizadas: 387,947,767
Cajeros Automáticos	Porcentaje de transacciones frente al total del Grupo en 2015: 25%

Cada año damos seguimiento al nivel de satisfacción y tipo de transacciones que realizan nuestros clientes a través de los corresponsales del Banco: OXXO, 7-Eleven y Telecomm.

Nuestros corresponsales bancarios ofrecen un modelo de negocio rentable para acercar a la población que vive alejada de las localidades urbanas a

servicios como: pagos de créditos, depósitos, transferencias, retiros y apertura de cuentas.

De esta manera motivamos la inclusión financiera y favorecemos el acceso a nuestros servicios a través de esquemas alternativos a las sucursales bancarias.

vi. Educación financiera FS16

En Banco Santander estamos comprometidos a desarrollar la competencia financiera de las personas y las empresas. Para lograrlo contamos con un programa de pláticas de educación financiera que tiene como objetivo generar conciencia sobre los beneficios y riesgos involucrados en el manejo de herramientas y productos financieros.

El programa de pláticas de educación financiera tiene como aliados a los proyectos Universia y Santander Universidades, y cuenta con el apoyo de la Editorial Planeta. Gracias al esfuerzo compartido de estas organizaciones, en 2015 acercamos el programa a distintas universidades con la participación de cerca de 200 alumnos en cada una de ellas.

8ª Semana Nacional de Educación Financiera

Del 15 al 18 de octubre Grupo Santander participó en la 8ª Semana Nacional de Educación Financiera, a la que concurren 51 instituciones públicas y privadas.

El evento, convocado por la Condusef, ofreció al público general conferencias, talleres, exposiciones y obras de teatro que abordaron temas financieros como: presupuesto, crédito, ahorro, retiro e inversión.

En 2015 se lanzó la Web de Educación Financiera de Santander que contiene conceptos básicos, tips para una buena salud financiera, videos, simuladores y una descripción didáctica sobre el uso y aprovechamiento de los productos financieros.

vii. Productos con impacto social

Impulsamos el progreso de las personas y las empresas con productos acordes a sus necesidades que al final impactan positivamente el desarrollo económico y empresarial del país.

Los productos más relevantes son:

	Inversión	Beneficiarios
SANTANDER PYME Formación presencial	\$9,340,900	1,045
SANTANDER PYME Formación online	\$5,410,000	1,418
SANTANDER PYME Empleo		85
Total	\$14,750,900	2,548

Programa Pymes – Advance

Incluye una gran variedad de servicios y apoyos únicos en México que brindan un servicio integral a las Pymes e impulsan el desarrollo económico y social del país.

Entre los apoyos se destacan: Formación (en línea y presencial), Financiamiento, Internacionalización y Búsqueda de Talento (empleo).

Programa de Apoyo a Mujeres PyME y Mujer Crezcamos juntas

En conjunto con Nacional Financiera (Nafin), el Instituto Nacional del Emprendedor (Inadem) y el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres), en 2015 lanzamos dos programas: "Apoyo a Mujeres Empresarias" y "Mujer Crezcamos Juntas" que ofrecen un sólido respaldo a mujeres emprendedoras y empresarias de México bajo distintos esquemas de financiamiento.

Crédito para el emprendimiento

En concordancia con la Reforma Financiera, en Santander apoyamos a la juventud emprendedora de México a través de esquemas de crédito y financiamiento para desarrollar ideas y proyectos presentados por mexicanos de 18 a 30 años.

Nuestros programas de financiamiento a jóvenes emprendedores ofrecen información, acompañamiento, capacitación y financiamiento para abrir un negocio o desarrollar uno existente. De esta manera reafirmamos nuestro compromiso con el progreso de las personas y empresas del país.

Abrir un negocio	Tu Primer Crédito Emprendedor	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento 100% del proyecto Montos desde \$50,000 y hasta \$150,00 Tasa de Interés del 9.9% anual fija Incubación en Línea (PIL) del INADEM, incluye curso "Cómo Solicitar Crédito en un Banco" desarrollado por NAFINSA
	Tu Primer Crédito PYME	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento hasta por el 80% del proyecto Montos desde \$150,000 y hasta \$500,00 Tasa de Interés del 9.9% anual fija y hasta 4 años para pagar Incubación presencial en la Red de Incubadoras del INADEM
Hacer crecer tu negocio	Tu Crédito para crecer	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento hasta por \$300,00 vinculado a la estrategia "Crezcamos juntos" para promover la formalidad Para empresas dadas de alta en el SAT bajo el Régimen de Incorporación Fiscal
	Tu Crédito PYME Joven	<ul style="list-style-type: none"> Crédito hasta por \$2,500,00 Hasta 5 años para pagar Tasa de interés del 9.9% anual fija si el crédito es hasta \$1,000,000 y del 9.5% si es mayor a esa cantidad

Una carrera con causa

El 11 de octubre de 2015 el área de Seguros de Santander México organizó la 1ª Carrera Santander Autocompara que reunió a más de 3,600 personas, entre clientes, empleados del Banco y público en general.

El 40% del dinero recaudado en las inscripciones se donó a la Casa de la Amistad para niños con cáncer, una organización con 26 años de trayectoria y excelente reputación que atiende las necesidades de niños y adolescentes de escasos recursos económicos con esta enfermedad.

La donación fue de \$369,340, la cual fue entregada a los representantes de la OSC en una sencilla ceremonia llevada a cabo en la sede central de Santander México en Santa Fe.

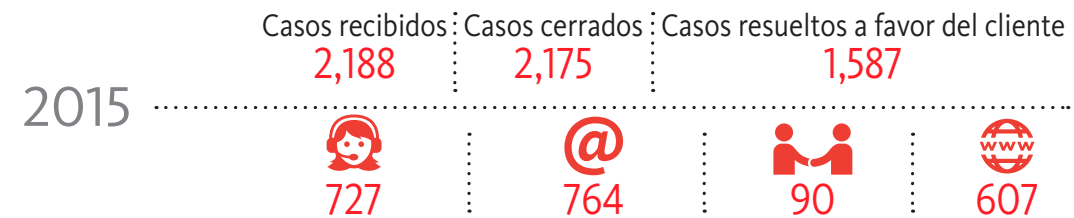
vii. Defensor del Cliente Santander

A fin de ofrecer a nuestros clientes un mecanismo de comunicación y solución de controversias con respecto a las actividades del Grupo, en Santander México opera desde hace 8 años la figura del Defensor del Cliente.

Por sus características, el Defensor del Cliente Santander es un mecanismo único en su clase entre los organismos del sector bancario del país.

El Defensor del Cliente Santander actúa con total independencia del Grupo y sus empresas y sostiene contacto directo con el Consejo de Administración. Las decisiones alcanzadas por el Defensor son inapelables al interior del Grupo, el cual está obligado a dar seguimiento a las recomendaciones hechas por el Defensor para mejorar los productos y servicios del Banco.

En 2015 recibimos 2,188 solicitudes de atención a través del Defensor del Cliente Santander, de las cuales 1,587 fueron resueltas a favor del cliente. El 99.4% de los casos recibidos están cerrados.



II. Empleados

Uno de los principales pilares en la sustentabilidad del negocio es la experiencia, satisfacción y desarrollo integral de nuestros colaboradores. Por ello, estamos comprometidos a ofrecer condiciones de trabajo, salud y seguridad que permitan el desempeño óptimo e integral de todos nuestros empleados.

i. Empleo

En Santander sabemos que la generación de empleos es un componente indispensable para el desarrollo económico del país y del sector financiero. Con la creación de 638 posiciones internas de trabajo y 593 posiciones externas, en 2015 refrendamos nuestro compromiso con la generación de empleo, elevando el total de empleados a 17,144; un incremento de 4.5% con respecto al año anterior.

De ese total, 15,701 empleados cuentan con contratos de trabajo fijos, mientras que 1,443 desempeñan sus actividades bajo contratos temporales. El 21.8% del total es personal sindicalizado. G4- 11

Entre los 796 cargos directivos, 90.3% pertenecen a directivos de origen nacional y el 9.7% procede del extranjero. G4- EC6



G4- 10

	Contratos Fijos 2014	Contratos Fijos 2015	Contratos Temporales 2014	Contratos Temporales 2015	Outsourcing 2014	Outsourcing 2015
Hombrines	7,817	7,469	59	669	1,458	1,394
Mujeres	8,467	8,232	67	774	1,784	1,658
Total	16,284	15,701	126	1,443	3,242	3,052

ii. Equidad de género y derechos humanos

La igualdad de oportunidades al interior del Grupo se encuentra respaldada por nuestro Código General de Conducta, el Reglamento Interno de Trabajo y la Política de Igualdad. Estos mecanismos, junto con diversas actividades de difusión y capacitación en materia de derechos humanos, coadyuvan al desarrollo integral de nuestros colaboradores y fortalecen el carácter normativo de la cultura de igualdad en las actividades del Grupo.

En 2015 nuestro programa de capacitación en materia de equidad de género, a través del Curso de Igualdad, ofreció 1,266 horas de capacitación a directores, subdirectores, gerentes, personal administrativo y operativo.

G4-HR2

Curso de igualdad	Horas de capacitación	Horas de capacitación	Total horas
Directores	25	6	31
Subdirectores	56	33	88
Gerentes	212	150	362
Administrativos y Operativos	329	456	785

Como parte del esfuerzo de sensibilización en materia de derechos humanos, en 2015 llevamos a cabo actividades de voluntariado para acercar a nuestros colaboradores a la realidad social del país.

Las actividades “Banco de Alimentos” y “Desayunos Nutritivos” contaron con la participación de más de 4,500 colaboradores voluntarios que dedicaron tiempo y esfuerzo a la donación de alimentos para organizaciones de asistencia privada, así como para apoyar el desarrollo de niños de escasos recursos a través de desayunos nutritivos.

En Santander valoramos la diversidad como parte de la esencia de la empresa y es por esto que nuestros empleados con discapacidades físicas son parte de un proceso que aporta enseñanzas a la empresa en general. La inclusión laboral de nuestros trabajadores significa que cuentan con un empleo bajo las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad.

En el Contact Center en Querétaro contamos con 11 colaboradores con discapacidades físicas. Se suman otro colaborador en CTOS de Querétaro, otro en la Región Norte y uno más en el Corporativo Santa Fe de la Ciudad de México.

La inclusión laboral nos permite sumar conocimiento, experiencia y valiosos ejemplos diarios de superación personal. Brindar a las personas con discapacidad la oportunidad de ser competentes en el medio laboral nos ayuda como Institución a cumplir con nuestra responsabilidad de fomentar la igualdad entre los empleados.

▲ iii. Equilibrio entre vida familiar y laboral

A través de diversas iniciativas y programas de flexibilidad laboral, en Santander buscamos crear escenarios para desarrollar en armonía la vida familiar y laboral de nuestros colaboradores.

Como parte de este esfuerzo, durante 2015 el programa de becas «Somos Santander» asignó 10 becas semestrales a hijos de colaboradores para realizar intercambios académicos de nivel licenciatura fuera de México. Cada beca está dotada de transporte aéreo a la ciudad destino y 50 mil pesos para cubrir los gastos de manutención y alojamiento por el periodo de duración de la beca. Buscando un mejor balance en la vida de nuestros

trabajadores, surgió la iniciativa *Flexiworking* que tiene como finalidad potenciar una forma de trabajar sencilla, personal y justa que favorezca la conciliación trabajo-vida personal sin repercusiones negativas en la productividad ni en los resultados.

La iniciativa busca generar entornos de trabajo flexibles que propicien una cultura de eficiencia, productividad y meritocracia. También dota de autonomía a los equipos para organizarse de la forma que mejor se adapte a las necesidades de sus profesionales y del Banco.

Aunado a esto los empleados son capacitados para identificar y dar solución a los obstáculos en la gestión del cambio, realizar el seguimiento del estado de flexibilización de los equipos e identificar y proponer mejores prácticas en el área de trabajo. Entre septiembre y octubre de 2015, 113 impulsores recibieron capacitación para adaptar las condiciones de trabajo a las necesidades personales de los colaboradores.

Las medidas de flexibilidad implementadas incluyen: hora de entrada y salida, *flex-day*, jornada especial, *flexiFriday*, vacaciones, compensación, entre otras.

Para asegurar el éxito y cumplimiento de estas medidas, es imprescindible garantizar el compromiso del todo el equipo, cumplir con las metas y objetivos anuales y que cada área cuente con políticas y procedimientos actualizados, al igual que las demás obligaciones del equipo.

Como complemento a esta iniciativa en Santander contamos con un amplio programa de permisos retribuidos que contemplan, entre otros, el periodo de asimilación de guardería, atención a asuntos personales, atención médica o fallecimiento de familiares cercanos, matrimonio y maternidad por adopción.

▲ iv. Capacitación

La capacitación es un elemento clave en el desarrollo personal de nuestros colaboradores y una herramienta indispensable para garantizar la sustentabilidad del negocio a largo plazo. Por ello, en 2015 invertimos más de 124.5 millones de pesos en programas de capacitación que se tradujeron en 1,114,498 horas de capacitación para nuestros colaboradores.



De acuerdo con las necesidades y habilidades requeridas por cada uno de nuestros colaboradores, los programas de capacitación se encuentran divididos en las siguientes áreas:

- **Técnica:** persigue el dominio de una herramienta y/o proceso para optimizar las funciones diarias de nuestros colaboradores
- **Normativa:** comprende cursos y certificaciones avalados por una autoridad
- **Cursos management:** se orientan al desarrollo de habilidades de gestión para fomentar el trabajo en equipo, conseguir metas y satisfacer necesidades humanas

el 53% del total se destinó al personal administrativo y operativo del Grupo.

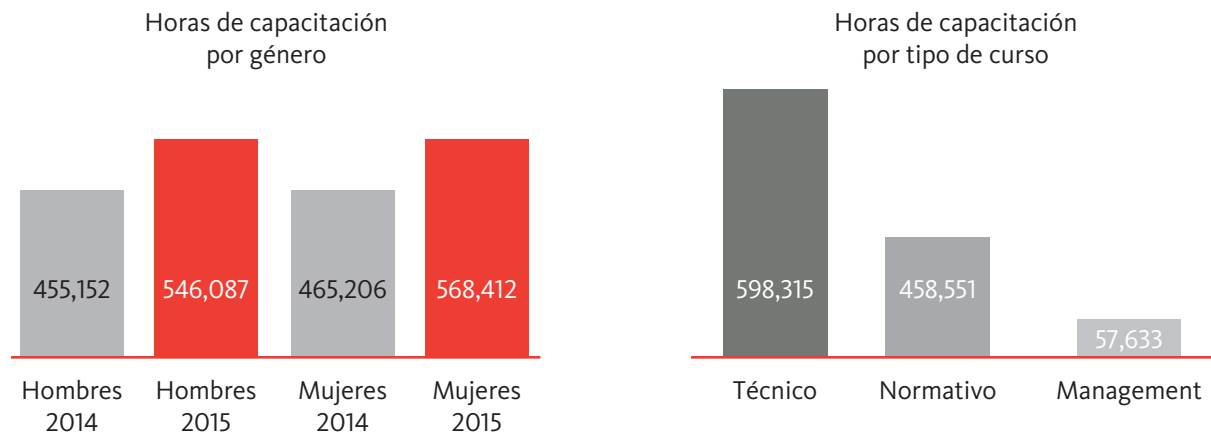
En promedio, cada uno de nuestros colaboradores recibió 65 horas de capacitación en el año, lo que representa un incremento del 16% con respecto al año anterior.

El 52.8% de las horas de capacitación estuvo conformado por cursos y actividades presenciales, y

G4-LA9

Rango laboral			Horas promedio de capacitación 2015	Horas promedio de capacitación 2014
Directores	638	158	47	30
Sub Directores	869	488	60	42
Gerentes	2,680	2,359	77	59
Administrativos y Operativos	3,951	6,001	61	59
Total	8,138	9,006	65	56

Rango laboral	Presencial	Clase virtual	e-learning	Total horas 2015	Total horas 2014
Directores	23,002	397	13,667	37,066	23,437
Sub Directores	42,184	619	38,728	81,531	51,904
Gerentes	195,775	10,797	182,202	388,774	285,100
Administrativos y Operativos	327,742	2,737	276,648	607,128	559,917
Total	588,703	14,550	511,245	1,114,498	920,358



v. Desarrollo y retención del talento

En Santander contamos con herramientas de medición y evaluación para monitorear de manera constante el desempeño de los colaboradores e identificar y desarrollar su potencial dentro de la institución, incluyendo áreas de oportunidad de mejora.

G4-LA11
El proceso de desarrollo y retención del talento nos permite alinear los objetivos personales y profesionales de los colaboradores con los objetivos del grupo de trabajo y del negocio.

La Evaluación del Desempeño por Objetivos (DPO) es una herramienta de medición utilizada para identificar fortalezas y debilidades en áreas como liderazgo personal, gestión de personas, capacidad de innovación, orientación al cliente y consecución de resultados. En 2015, un total de 2,658 colaboradores fueron evaluados a través de esta metodología.

La Evaluación 360°, por su parte, es un proceso de retroalimentación sobre el desempeño de nuestros colaboradores, en el que participan jefes, pares, otros colaboradores y mandos superiores para crear una visión de conjunto sobre el desempeño de cada persona dentro de la organización. En 2015 un total

G4-LA1
de 12,390 colaboradores fueron evaluados a través de esta metodología. En materia de retención de talento, el índice de rotación más alto (19.3%) se halla en la región Metro Sur, la cual comprende 1,531 empleados. Mientras la región Centro, que contiene el mayor número de colaboradores, cuenta con un índice de rotación menor en 3.5 puntos porcentuales.

El 52.2% del total de nuestros colaboradores son mujeres. Este segmento presenta un índice de rotación menor al de nuestros colaboradores hombres y cuenta con un mayor número de horas de capacitación y de evaluaciones de desempeño a nivel general.

El 47.8% de nuestros colaboradores tiene menos de 30 años de edad y representa el segmento con mayor índice de rotación (18%).

Además de nuestros programas de capacitación, en Santander contamos con proyectos complementarios para desarrollar el talento profesional de nuestros colaboradores. Estas iniciativas son parte fundamental del esfuerzo por generar valor para el Grupo e incrementar la sustentabilidad del negocio a largo plazo.

G4-LA10

Nombre del programa	Objetivo del programa	Beneficiarios 2015	Horas de capacitación en 2015
Planes de Carrera	A través de una serie de cursos el personal que está próximo a promover o recién promovido obtiene los conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño óptimo de su nueva función.	1,641	94,669
Gestión Integral del Talento	Santander brinda a sus directores las herramientas que necesitan para convertirse en líderes de alto desempeño. En este diplomado se desarrollan las habilidades y se fortalece la gestión de talento entre nuestros colaboradores.	136	6,008
De la Gestión al Liderazgo	Santander brinda a las mujeres directivas las herramientas necesarias para romper los paradigmas culturales y alcanzar los objetivos de nuestro Banco al tiempo que consiguen el máximo potencial como líderes dentro de la institución.	41	912
Gestión del Tiempo	Los participantes aprenden a organizar las actividades e información de manera eficiente, con prioridades claras para alcanzar objetivos con mayor rapidez.	76	1,688
Diplomado de Desarrollo de Líderes Banca de Empresas e instituciones (BEI)	En este diplomado los participantes aprenden herramientas que les permiten gestionar su talento y motivar a sus colaboradores para alcanzar nuevas metas.	47	1,855
Jóvenes de Alto Potencial (JAP)	Posicionar al colectivo JAP en el <i>Top of Mind</i> a través de acciones diferenciadoras de comunicación, acompañamiento y formación integral, para ser el semillero de futuras promociones.	131	1750

En 2015 concretamos 2,625 promociones para incentivar el desarrollo profesional de nuestros empleados. El 51% de las promociones correspondieron a mujeres y el 49%, a hombres.

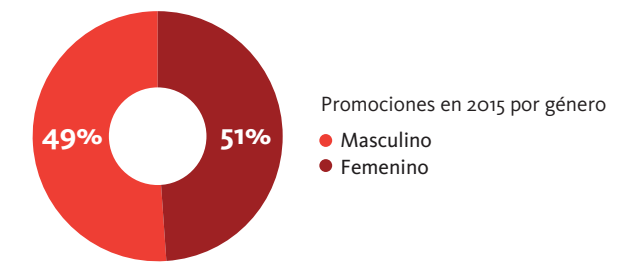


Tabla de Rotación

G4- 10, G4- LA 1 y G4-LA12

Regional	Total de Empleados	% Rotación por Región	Rango de Edad	Total de Empleados	% de Rotación	Género	Total de Empleados	% de Rotación
Centro	3,560	15.80%	Menores de 30	8,204	18.00%	Mujeres	9,006	13.10%
Metro Norte	1,548	18.30%	Entre 31 y 40	5,313	12.20%	Hombres	8,138	14.40%
Metro Sur	1,531	19.30%	Entre 41 y 50	2,568	7.70%			
Metropolitana	2,996	10.20%	Mayores de 51	1,059	5.40%			
Noreste	1,468	13.60%						
Noroeste	1,177	9.40%						
Norte	923	12.60%						
Occidente	1,269	11.90%						
Sur	1,058	14.70%						
Sureste	1,614	10.40%						

▲ **vi. Salud y seguridad** G4-LA5 y G4-LA7

Por sus características, la actividad comercial del Grupo no representa riesgos mayores a la salud o la integridad de nuestros colaboradores. Aun así, en Santander contamos con comités formales que velan por el bienestar de todos al interior de las instalaciones del Banco.

Los comités de salud y seguridad están integrados por directivos y colaboradores en distintas proporciones. Cada uno de los comités está conformado por 16 empleados.







El Comité de Prevención, Seguridad y Riesgo Operacional tiene como función identificar los posibles riesgos operacionales y determinar las estrategias necesarias para mitigar y controlar sus causas y efectos. El Comité funciona a través de grupos de trabajo interdisciplinarios y revisa mensualmente el estado de los riesgos y las acciones asociadas a su mitigación.

Por su parte, el Comité de Incidencias Operativas tiene a su cargo la presentación de los casos relevantes en materia de incidencias, así como las sanciones aplicables al personal y los avances relacionados con el acceso, rectificación, cancelación y oposición a la protección de datos.

El Comité de Crisis es el órgano encargado de la toma de decisiones colegiadas para enfrentar situaciones de crisis. El Comité trabaja dentro del marco establecido por el Plan de Manejo de Crisis del Grupo.

En 2015 contamos con la participación de 4,950 brigadistas en nuestros Programas Internos de Protección Civil.

Se llevaron a cabo 564 simulacros en 14 edificios y 565 sucursales, y cumplimos con un total de 19,800 horas de capacitación en temas de protección civil.

	 Simulacros	 Personas participantes	 Sucursales involucradas	 Personas capacitadas en protección civil	 Horas promedio de capacitación por persona	 Horas de capacitación en protección civil
2014	728	5,096	728	5,040	4	20,160
2015	564	6,882	579	4,950	4	19,800

Para complementar estas actividades, en 2015 llevamos a cabo una Campaña de Vacunación contra la Influenza, a través de la cual 2,782 colaboradores con factores de riesgo recibieron tratamiento preventivo para disminuir el número de afecciones por este padecimiento.

El *Check-up* a directores y superiores nos permitió concretar un levantamiento de información sobre la salud de 250 directivos del Grupo.

Como parte del compromiso que tenemos con la enseñanza y orientación de hábitos saludables, en 2015 llevamos a cabo la Feria de Salud Infantil, en la que 258 colaboradores participaron en actividades de orientación dirigidas a sus hijos menores de 10 años.

El Programa de Atención Médica al Jubilado concentró los servicios de atención médica en la Ciudad de México para garantizar un mejor control y brindar tratamiento oportuno a las necesidades de este sector.

▲ **vii. Prestaciones y beneficios**

En Banco Santander contamos con un Sistema de Prestaciones y Servicios que ofrece a nuestros colaboradores y sus familias acceso a beneficios de salud, seguridad, futuro, educación y esparcimiento.

El acceso a este sistema promueve el equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral y contribuye al desarrollo de las personas que colaboran día a día con nosotros.

Beneficios y prestaciones	
Prestaciones de ley mejoradas	40 días de aguinaldo y un periodo vacacional de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de los años de antigüedad en la institución
Seguro	De vida básico: Este seguro es cubierto al 100% por la institución. De carácter voluntario: Vida voluntario y voluntario cónyuge, hipotecario, daños, créditos de consumo, automóvil y defunción
Servicio Médico Integral	Red médica Plan 17 (personal que ingresó antes de agosto 2014) Consulta externa Atención dental Suministro de medicamentos Servicio laboratorio, rayos X y gabinete Urgencias Servicios hospitalarios Aparatos de ortopedia y prótesis Plan 10 (personal que ingresó después de agosto 2014) Seguro Social (IMSS) Seguro de Gastos Médicos Mayores Esquema reembolso Póliza gastos médicos mayores internacional <i>Check up</i> . Es anual y aplica a nivel Directivo
Créditos	De consumo (nómina, en línea, corto plazo) e hipotecario. Se requiere de antigüedad.
Adicionales	Dote matrimonial Ayuda de alumbramiento Canastilla Ayuda de titulación Lactancia Uniformes al personal Descuento en deportivos Vale navideño Caja de ahorro para el retiro Plan de pensiones Bono de desempeño Subsidio vida cara Comedor Transporte (Oficinas Corporativas Santa Fe) Estacionamiento (Oficinas Corporativas Santa Fe) Ayuda para lentes Ayuda de renta Línea de apoyo al empleado Convenios para descuentos con escuelas y universidades
Permisos	Días de permiso con y sin goce de sueldo por convertirte en papá biológico o por adopción, por matrimonio, fallecimiento de familiares cercanos, asimilación de guardería y tarde libre por el cumpleaños de los hijos

* Puede haber variaciones en las prestaciones y beneficios otorgados dependiendo de la empresa del Grupo en la que labore el empleado.

En la Semana Santander 2015 el Grupo entregó reconocimientos a 159 instructores en formación, así como 202 reconocimientos por antigüedad:

- 119 por 25 años de servicio
- 52 por 30 años de servicio
- 30 por 35 años de servicio
- 1 por 40 años de servicio

Como parte de la Semana Santander 2015 también se llevaron a cabo conferencias, eventos y actividades dirigidos a los colaboradores y sus familias.

▲ viii. Defensor del Empleado Santander

El Defensor del Empleado Santander es una instancia especializada, imparcial, confiable e independiente que atiende los conflictos o situaciones en que son vulnerados los derechos laborales de los empleados del Grupo.

El Defensor del Empleado es único en su tipo en el sistema financiero mexicano y su función es brindar orientación confidencial y objetiva a los colaboradores que lo solicitan.

De esta manera fortalecemos la relación de confianza con nuestros empleados y creamos espacios para solucionar las controversias al interior del Grupo mediante el diálogo y la conciliación.

Las actividades implementadas en seguimiento a las recomendaciones hechas por el Defensor del Empleado en 2015 dieron como resultado una disminución en las quejas referentes a la falta de respeto a la planificación de vacaciones y un mayor índice de cumplimiento a la jornada de trabajo.

Para continuar con la difusión a esta área, en 2015 se llevaron a cabo campañas a través de correo electrónico y medios internos de comunicación como IntraTV y *Revista Ideas*. Las campañas tuvieron presencia en oficinas, sucursales y comedores corporativos.

En 2016 el Defensor del Empleado reforzará su difusión a través de estos canales internos y continuará con el seguimiento de sus recomendaciones a la Institución sobre el fomento de las buenas prácticas de gestión de personas y equipos y de un ambiente de trabajo basado en el respeto y la transparencia.

En 2015 el Defensor del Empleado Santander recibió 237 casos, de los cuales 228 se encuentran cerrados.

El 79.3% de los casos se resolvió a favor del empleado.



MEDIOS DE ATENCIÓN



▲ III. Accionistas e inversionistas

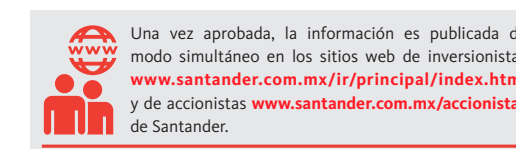
En Grupo Santander trabajamos en beneficio de todos nuestros grupos de interés con apego a las mejores políticas y prácticas de sustentabilidad, rendición de cuentas y gobierno corporativo a escala nacional e internacional. Y los accionistas e inversionistas no son la excepción.

Santander está registrado ante la Securities and Exchange Commission (SEC), la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) y la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

Gracias a nuestro compromiso en materia de medio ambiente, vinculación con grupos de interés, gobierno corporativo y otras prácticas relevantes para la sustentabilidad, somos parte del Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores.

Nuestra relación con accionistas e inversionistas está regulada por la transparencia en el uso y transmisión de información oportuna. La comunicación con nuestros accionistas es supervisada y aprobada por distintas áreas, entre ellas: Comunicación y Contraloría Normativa, Relación con Accionistas, Comunicación y Marketing.

Las áreas involucradas en el proceso de comunicación cuidan que la información relevante sea transmitida de manera veraz y eficiente.



Entre los medios de comunicación disponibles están: correo postal y electrónico, boletines electrónicos, informes financieros y eventos informativos. Por estas vías nuestros accionistas e inversionistas pueden consultar toda la información referente a:

- El mercado y los precios de la acción
- Resultados trimestrales y anuales del Grupo
- Noticias y promociones exclusivas
- Convocatorias y acuerdos de asambleas de accionistas
- Invitaciones a foros para presentación de resultados
- Roadshows y conferencias

Accionistas

Los accionistas del Grupo ejercen sus derechos a través de Asambleas de Accionistas, en las cuales se desahogan los puntos del Orden del Día informados a través de la convocatoria respectiva. De conformidad con la legislación aplicable se pueden celebrar con carácter especial, ordinario o extraordinario y anualmente se debe celebrar una asamblea para aprobar, entre otros puntos, los estados financieros, el informe anual sobre la marcha del negocio así como el nombramiento o la ratificación de los miembros del Consejo de Administración.

Las convocatorias a las asambleas de accionistas son publicadas con al menos 15 días naturales antes de la celebración de las mismas. Los accionistas que deseen acudir a una Asamblea deberán entregar los formularios para ejercer su derecho de voto, a los que deberán acompañar la documentación requerida. Esta deberá ser entregada dentro de los plazos establecidos en la propia convocatoria.

El decreto del pago de dividendos a los accionistas de la Sociedades es propuesto, y en su caso aprobado por la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad, conforme a los resultados contables de ejercicios anteriores.

A continuación se indican los dividendos que ha pagado la Sociedad por los años 2014 Y 2015.

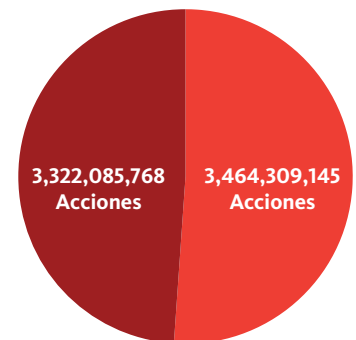
Dividendos	Diciembre	Mayo	Diciembre
	2014	2015	2015
Monto total m.d.p.	3,473	3,534	3,226
Por acción	0.51	0.52	0.47

El capital social del Grupo se encuentra dividido en dos series (Serie "B" y Serie "F") que comprenden un total de 6,786,394,913 acciones.

La Serie "B" está compuesta de 1,623,491,117 acciones propiedad de Banco Santander España y 1,698,594,651 acciones de oferta pública, equivalentes al 24.9% del capital social del Grupo; el 20.18% se encuentra en mercados internacionales y el 4.71% restante está colocado en México.



Acciones Santander México



- Acciones Serie F (Propiedad de Santander España)
- Acciones Serie B

El 8 de septiembre de 2015 Banco Santander adquirió las 14,428,432 acciones de la Serie "B" que eran propiedad de Santander Overseas Bank Inc., equivalentes al 0.21% del capital social de Grupo Financiero Santander México.

El 25 de noviembre de 2015 la Asamblea de Accionistas aprobó la modificación de los Estatutos Sociales de la Sociedad a fin de incorporar las medidas para evitar conflictos de interés que establecen las Reglas Generales de Grupos Financieros publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2014.

Al respecto, dichas reformas establecen que en la actividad y funcionamiento del Grupo y sus integrantes se eviten conflictos de interés. Para ello se establecerán lineamientos y criterios generales y se mantendrán y aplicarán políticas preventivas en la administración y organización, con el fin de adoptar todas las medidas razonables destinadas a impedir la generación de conflictos de interés que perjudiquen las facultades de administración, gestión, conducción y ejecución de los negocios de cualquiera de las entidades financieras que forman parte del Grupo Financiero.

Los derechos de los accionistas minoritarios del Grupo están protegidos por los estatutos sociales y la legislación aplicable para el sector financiero. Todos los accionistas de Grupo Santander reciben el mismo trato, información y atención sin importar el número de acciones o el porcentaje de votos necesario para aprobar una decisión en la asamblea.

IV. Competidores

En Santander sabemos que la sana competencia y la transparencia en la entrega de resultados es un factor decisivo para el desarrollo del sector financiero. Por ello trabajamos en conjunto con la Asociación de Bancos de México (ABM), el Banco de México (Banxico) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para fortalecer prácticas y herramientas responsables en nuestro desempeño diario.

A través de distintas conferencias, pláticas y encuentros, el Grupo y sus empresas comparten resultados y experiencias con el sector bancario para fomentar el crecimiento orgánico de las empresas que forman parte del gremio.

Inversionistas

A lo largo de 2015 refrendamos el compromiso de atención a nuestros inversionistas mediante conferencias, *roadshows* y canales de comunicación abierta que facilitan la participación activa y permiten brindar mayor cobertura a nuestras audiencias.

La información transmitida a nuestros inversionistas es aprobada por el Comité de Divulgación, el cual cuenta con lineamientos (políticas) aprobadas por el Comité de Prácticas Societarias Nominaciones y Compensaciones. De esta manera aseguramos que la información que se da a conocer a los mercados sea veraz y oportuna a fin de que nuestros inversionistas cuenten con los mecanismos necesarios para la toma de decisiones en la materia.

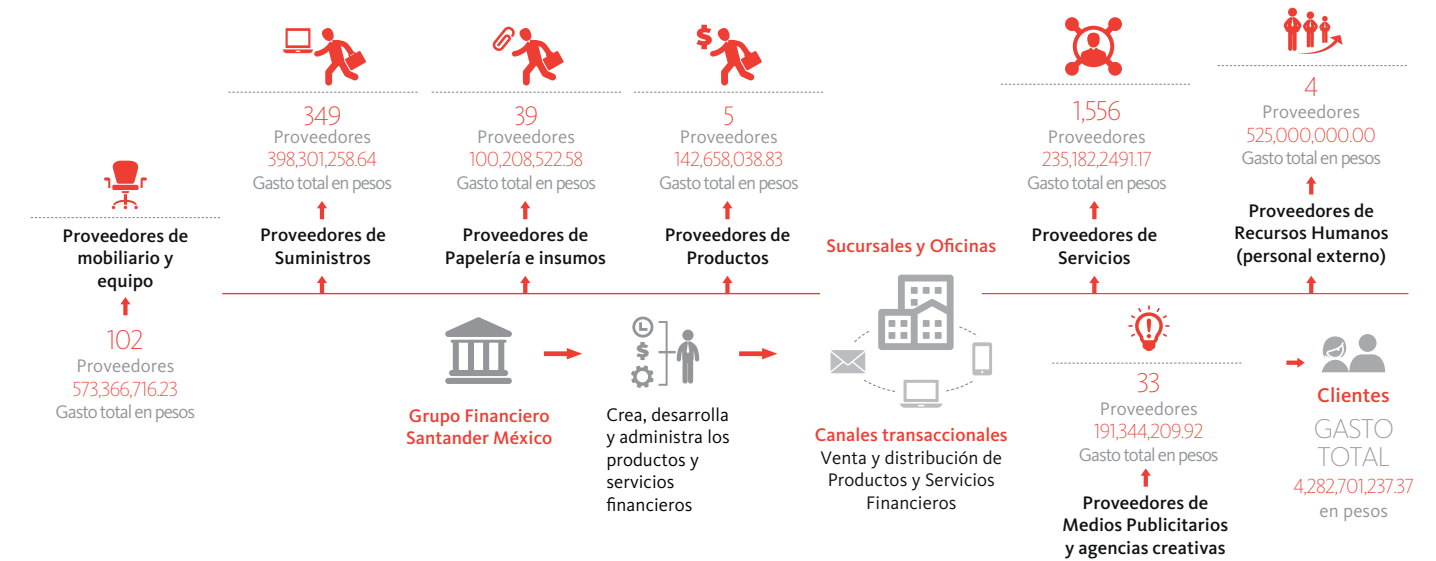
Nuestro canal de comunicación con inversionistas y analistas cuenta con un calendario de eventos que se actualiza de manera periódica, y con envíos de información a través de una lista de distribución, así como con el sitio web para inversionistas del Grupo (www.santander.com.mx/ir/principal/index.html). La información es enviada primero a los reguladores (CNBV, BMV, SEC, NYSE) y posteriormente de forma simultánea se hace llegar por correo electrónico a todos los inversionistas, analistas y cualquier persona interesada que esté suscrita en la lista de distribución mencionada.



V. Proveedores G4-12

En Santander buscamos ofrecer un trato equitativo y transparente en todo momento a nuestra cadena de valor. Como parte de este esfuerzo contamos con una central de homologación de proveedores

(Aquamina), a través de la cual estandarizamos procesos y ajustamos lineamientos de compra con el corporativo del Grupo en España.



*Parte importante de los gastos del Grupo son el pago de prestaciones e impuestos que no están contemplados en la anterior cadena de suministro, la cual solo describe los productos y servicios que la empresa obtiene de externos/terceros para su funcionamiento, según su ciclo productivo. Esta gráfica no incluye el total de proveedores del Grupo.

El sistema de proveedores cumple con los criterios sociales y ambientales del Pacto Mundial, y nos permite reconocer a quienes se distinguen por crear valor compartido a través de medidas y certificaciones de alcance global. Entre las certificaciones más relevantes se encuentran ISO 9001 (Gestión de Calidad) e ISO 14001 (Plan de Manejo Ambiental).

La gestión y selección de proveedores incluye la evaluación de aspectos sociales y ambientales. Esta evaluación se lleva a cabo a través del anexo referente al Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa en todos los contratos del Grupo. De esta manera aseguramos que el prestador del servicio conoce y respeta el alcance de nuestros principios en materia de derechos humanos, erradicación del trabajo infantil, responsabilidad ambiental y lucha contra la corrupción, entre otros.

Durante 2015, en alineación con una nueva política interna, nuestros proveedores (sólo renovaciones y altas) fueron revisados por la Unidad de Prevención de Lavado de Dinero

(UPLD) para hacer una validación contra las listas negras de empresas que incurren en estas prácticas ilegales, a fin de evitar apoyar este tipo de prácticas en nuestra cadena de valor.

Como parte del programa de aprendizaje en temas de sustentabilidad, en 2015 el equipo de Aquamina recibió capacitación sobre el mercado de energía en México.

A través de estas sesiones nuestros colaboradores analizaron el impacto del uso de distintos tipos de energía, entre ellos la eólica, solar, mareomotriz y geotérmica.

En 2015 el fortalecimiento de relaciones sustentables con nuestros proveedores nos llevó a contratar los servicios de la empresa Escraps para reciclar los desechos electrónicos del Banco con estricto apego a las normas ambientales del país.

G4-HR11

Comité de Proveedores del Grupo. El objetivo del Comité es identificar los riesgos asociados a la externalización o prestación de servicios durante la relación contractual con nuestros proveedores.

El modelo operativo del Comité se divide en 5 etapas:



G4-EC9

En 2015 se destinó un total de \$17,725,258,917 a proveedores nacionales (empresas constituidas en México), lo que equivale al 97% del presupuesto de compras. El 3% restante fue destinado a proveedores extranjeros (empresas que no tienen registro en México).

G4-HR1

De los 409 contratos formalizados en 2015, el 100% incluyó la cláusula de responsabilidad social corporativa. Ninguno de nuestros proveedores estuvo sujeto al análisis por incumplimiento a dicha cláusula del contrato.

VI. Autoridades

El compromiso corporativo de Santander abarca la comunicación constante y la cooperación con las autoridades regulatorias encargadas de definir las normas y leyes que rigen la actividad económica y financiera en México y en el mundo.

Grupo Santander cuenta con un equipo dedicado a la atención, seguimiento, reporte y resolución de solicitudes de las autoridades nacionales: Condusef, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Secretaría de Economía y Banco de México, entre otros.

El equipo de trabajo que tiene relación con las autoridades regulatorias está integrado por la Dirección Jurídica de Atención a Autoridades, el grupo de Control Interno y la Contraloría Normativa.

Esta unidad cumple la función de atender a las autoridades y entidades financieras, y asegurar que la operación del negocio es consistente con la regulación en la materia.

El equipo de trabajo es el responsable de establecer los controles necesarios para garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones legales y minimizar el riesgo reputacional de la institución y la imposición de sanciones administrativas. De esta manera aseguramos la sustentabilidad del negocio a largo plazo y refrendamos nuestro compromiso con todos nuestros grupos de interés.



11. Premios y Reconocimientos

Premios y reconocimientos 2015	Entregó				
		Sustentabilidad Económica	Sustentabilidad Social	Sustentabilidad Ambiental	Ética y Gobierno Corporativo
Banco más responsable socialmente en México.	<i>International Finance Magazine</i>	✓	✓	✓	✓
Empresa socialmente responsable.	Centro Mexicano para la Filantropía y Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)	✓	✓	✓	✓
Labor altruista.	Instituto Politécnico Nacional (IPN)	✓			
Premio de Innovación y Liderazgo en Sustentabilidad 2015.	Gobierno Municipal de Querétaro para el Centro Tecnológico y de Operaciones Santander (CTOS)	✓	✓	✓	
Mejor banco de América Latina en financiamiento al comercio exterior.	<i>Global Trade Review</i>	✓			
Mejor banco en financiamiento al comercio exterior en México.	<i>Global Finance</i>	✓			
Reconocimiento a una operación estructurada para Aeroméxico y por la participación de Grupo Financiero Santander como intermediario colaborador conjunto en la emisión de deuda de Pemex.	<i>Trade Finance</i>	✓			
Premio por el financiamiento del gasoducto Los Ramones Sur y por la participación de Grupo Financiero Santander como intermediario colocador conjunto en las emisiones de deuda de Lipsa-Icasa.	<i>Infrastructure Journal and Project Finance</i>	✓			
Premio Global a la Excelencia 2015 (en conjunto con el proveedor Nuance) en la categoría «Tecnología del mañana hoy en Latinoamérica» por implementar a biometría de voz (solución Huella Vocal).	<i>Global Excellence</i>			✓	
Best Trade Bank en México 2015.	<i>Trade Finance</i>	✓			
Mejor banco de infraestructura en México y reconocimientos a mejor proyecto, mejor financiamiento y mejor financiamiento en infraestructura por la participación de Santander en el gasoducto Los Ramones I.	<i>Latin Finance</i>	✓			
Mejor banco privado en México.	<i>Global Finance</i>	✓			
Mejor banco de inversión en México.	<i>International Finance Magazine</i>	✓			
Certificado de gestión ambiental de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001:2004	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	✓		✓	
IPC sustentable	Bolsa Mexicana de Valores	✓	✓	✓	✓

12. Proceso de elaboración de la memoria

G4- 17, G4 - 18, G4 - 22, G4 - 23, G4 - 26, G4 - 27, G4- 28, G4- 29, G4- 30, G4- 31, G4- 32 y G4- 33

Por quinto año consecutivo adoptamos la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de nuestro Informe Anual de Sustentabilidad. Este año tuvimos en cuenta la versión: GRI 4.0, en su opción de conformidad esencial.

I. Estudio de Materialidad

El Grupo Financiero Santander México S.A.B. de C.V. es subsidiaria del Banco Santander, S.A. (España) y está integrado por dos principales empresas: Casa de Bolsa Santander S.A de C.V y Banco Santander (México) S.A. Institución de Banca Múltiple. Esta última está a su vez compuesta por seis empresas más, las cuales están representadas en el cuadro: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica localizado en la página 24

Todas las entidades que conforman el Grupo Financiero en México están integradas en esta memoria; por lo tanto, las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen los logros y desafíos más relevantes en términos de sustentabilidad para el Grupo en México en el año reportado (enero a diciembre de 2015). La periodicidad de elaboración de las memorias de sustentabilidad es anual y la anterior fue publicada en abril de 2015.

El contenido del informe fue determinado por un estudio de materialidad, el cual fue realizado en 2014 y se retomó para el Informe 2015, ya que la organización no ha sufrido cambios relevantes en su estructura.

G4 - 27

El proceso de participación de los grupo de interés en la elaboración de la memoria no se hizo a través de un diálogo directo, sino mediante la consulta de diferentes herramientas y medios de comunicación internos con los cuales Santander recoge las opciones, expectativas y necesidades de cada una de sus audiencias. Estos se describen a profundidad en la Matriz Grupos de Interés descrita en las páginas 30 -32.

Al igual que en 2014, el listado de los aspectos materiales, identificado y priorizado en el estudio de materialidad, fue sometido a validación por parte del Director General Adjunto de Relaciones Institucionales y Comunicación.

Posteriormente, los asuntos fueron traducidos a indicadores GRI y estos a su vez en cuestionarios para cada área dentro del Grupo a fin de establecer responsables y recopilar toda la información necesaria sobre cada aspecto a reportar, su enfoque de gestión y logros en 2015.

Los cuestionarios fueron retroalimentados por el auditor externo de la memoria, Deloitte, y entregados en una reunión de sensibilización a los responsables.

Desde 2011 contamos con un proceso de verificación externa de nuestra memoria de sustentabilidad por parte de Deloitte, auditor que también valida las cifras que se envían a Santander España para el desarrollo del informe corporativo; además, audita los estados financieros del Grupo en México.

Para el proceso de elaboración de la memoria 2015 Deloitte estuvo presente, desde el momento de la solicitud de información a las áreas y los directores responsables, hasta el proceso de solicitud del servicio *Materiality Disclosures* del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Para más información sobre esta memoria o acerca de temas referentes a la sustentabilidad del Grupo Financiero Santander México, puede contactarnos por los siguientes medios:

 responsabilidadsocial@santander.com.mx

 <https://servicios.santander.com.mx/comprometidos/>

I. Estudio de Materialidad G4-19, G4-20 y G4-21

Relevancia para la empresa	Aspectos Materiales	Cobertura		Indicadores
		Interna	Externa	
Alta	Tecnología e innovación en el desarrollo de productos	●		FS15
	Satisfacción del cliente	●		G4 - PR5
	Ética empresarial	●		G4 - 57 G4 - 58 G4 - 56
	Gobierno Corporativo	●		G4 - 51 G4 - 40 G4 - 35 G4 - 38 G4 - 39
	Gestión de riesgos	●		G4 - 45 G4 - 46 G4 - 47 G4 - 2
	Protección de datos personales	●		G4 - PR8
	Impacto de productos y servicios	●		FS1 FS2 FS3
	Venta - Etiquetado de productos y servicios	●		G4 - PR3
Media	Cadena de Valor	●		G4 - EC9 G4 - HR11
	Capacitación y educación	●		G4 - LA9 G4 - LA10 G4 - LA11 G4 - LA12
	Inversión y derechos humanos	●		G4 - HR1 G4 - HR2
	Anticorrupción y lavado de dinero	●		G4 - SO3 G4 - SO4 G4 - SO5
	Educación Financiera	●		FS16
Baja	Equidad de género	●		G4 - EC6
	Salud y seguridad laboral	●		G4 - LA5 G4 - LA7
	Empleo	●		G4 - LA1
	Agua	●		G4 - EN8
	Materiales	●		G4 - EN1
	Energía	●		G4 - EN3
	Emisiones	●		G4 - EN15 G4 - EN16 G4 - EN17
	Residuos	●		G4 - EN23
	Transporte	●		G4 - EN30
	Desempeño económico	●		G4 - EC1
	Inclusión financiera	●		FS 13 FS 14



II. Índice de Contenido GRI G4 (G4-32)

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
	Página	Omisiones	Verificación externa
Estrategia y análisis			
G4 - 1	25		Si - Pág. 96 y 97
Perfil de la organización			
G4 - 3	24		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 4	24		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 5	98		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 6	10 - 11		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 7	24		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 8	22 - 24		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 9	22 - 24		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 10	22, 23, 75 y 79		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 11	75		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 12	85		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 13	25		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 14	64		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 15	45		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 16	45		Si - Pág. 96 y 97
Aspectos materiales y Cobertura			
G4 - 17	24		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 18	88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 19	89		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 20	89		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 21	89		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 22	88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 23	88		Si - Pág. 96 y 97

II. Índice de Contenido GRI G4 (G4-32)

Participación de los grupos de Interés			
	Página	Omisiones	Verificación externa
G4 - 24	30		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 25	28		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 26	30 y 88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 27	30 y 88		Si - Pág. 96 y 97
Perfil de la memoria			
G4 - 28	88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 29	88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 30	88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 31	88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 32	88		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 33	88		Si - Pág. 96 y 97
Gobierno			
G4 - 34	35, 41 - 44		Si - Pág. 96 y 97
Ética e integridad			
G4 - 56	54		Si - Pág. 96 y 97
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
Aspectos Materiales	Enfoque de Gestión (página-Link)	Omisiones	Verificación externa
Perfil de la organización			
G4 - 2	25 y 47		Si - Pág. 96 y 97
Gobierno			
La estructura de gobierno y su composición			
G4 - 35	35		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 38	35, 43 - 44		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 39	35		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 40	41		Si - Pág. 96 y 97
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo			
G4 - 45	43, 47 - 48		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 46	43, 47 - 48		Si - Pág. 96 y 97
G4 - 47	43, 47 - 48		Si - Pág. 96 y 97

II. Índice de Contenido GRI G4 (G4-32)

Retribución e incentivos		
G4 - 51	42	Si - Pág. 96 y 97
Ética e integridad		
G4 - 57	46	Si - Pág. 96 y 97
G4 - 58	46	Si - Pág. 96 y 97
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Aspecto : Desempeño económico y presencia en el mercado		
G4 - EC1	26	Si - Pág. 96 y 97
G4 - EC6	75	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Prácticas de adquisición		
G4 - EC9	85	Si - Pág. 96 y 97
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Aspecto: Materiales		
G4 - EN1	27	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Energía		
G4 - EN3	27	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Agua		
G4 - EN8	27	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Emisiones		
G4 - EN15	27	Si - Pág. 96 y 97
G4 - EN16	27	Si - Pág. 96 y 97
G4 - EN17	27	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Efluentes y residuos		
G4 - EN23	27	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Transporte		
G4 - EN30	64	Si - Pág. 96 y 97

II. Índice de Contenido GRI G4 (G4-32)

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto: Empleo		
G4 - LA1	78 - 79	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo		
G4 - LA5	80	Si - Pág. 96 y 97
G4 - LA7	80	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Capacitación y educación y diversidad e igualdad de oportunidades		
G4 - LA9	77	Si - Pág. 96 y 97
G4 - LA10	79	Si - Pág. 96 y 97
G4 - LA11	78	Si - Pág. 96 y 97
G4 - LA12	79 y 35	Si - Pág. 96 y 97
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS		
Aspecto: Inversión		
G4 - HR1	86	Si - Pág. 96 y 97
G4 - HR2	75	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		
G4 - HR11	86	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Lucha contra la corrupción		
G4 - SO3	49 - 51	Si - Pág. 96 y 97
G4 - SO4	50	Si - Pág. 96 y 97
G4 - SO5	50	Si - Pág. 96 y 97
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios y privacidad de los clientes		
G4 - PR3	68	Si - Pág. 96 y 97
G4 - PR5	67 - 68	Si - Pág. 96 y 97
G4 - PR8	Se presentaron 10 casos ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	Si - Pág. 96 y 97

II. Índice de Contenido GRI G4 (G4-32)

Suplemento Financiero			
Impacto del producto o servicio			
FS1	70 - 71		Si - Pág. 96 y 97
FS2	70 - 71		Si - Pág. 96 y 97
FS3	70 - 71		Si - Pág. 96 y 97
Indicadores del desempeño de sociedad			
Aspecto: Comunidades locales			
FS13	72		Si - Pág. 96 y 97
FS14	72		Si - Pág. 96 y 97
Sobre Productos			
FS15	68		Si - Pág. 96 y 97
FS16	73		Si - Pág. 96 y 97

Grupo Santander México y su compromiso con el Pacto Mundial



En alineación al compromiso adquirido con los Principios del Pacto Mundial desarrollamos e impulsamos acciones que nos permiten contribuir al cumplimiento de los objetivos que se entablaron a nivel mundial en pro de bienestar y desarrollo sustentable de las naciones.

A continuación se describen de manera general como se apoyamos a estos objetivos en México.



2 LUCHA CONTRA EL HAMBRE
Financiamos, por medio del Fideicomiso Por los Niños de México, proyectos con organizaciones sociales que promueven la nutrición y correcta alimentación de los menores en México, en 2015 se benefició a 6,747 menores



10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD
Habilitamos diversos canales para la atención y acceso a nuestros servicios para comunidades rurales



3 BUENA SALUD
Financiamos, por medio del Fideicomiso Por los Niños de México, proyectos con organizaciones sociales que promueven la salud de los menores en México, en 2015 se benefició a 8,442 menores



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Contribuimos al desarrollo y bienestar de las personas y empresas



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Apoyamos las iniciativas a favor de la educación de Unicef y Bécalos



12 CONSUMO RESPONSABLE
Promovemos la educación financiera



5 IGUALDAD DE GÉNERO
Contamos con políticas y procesos internos que promueven una actitud abierta y respetuosa a la diversidad, con el fin de prevenir actos de discriminación.



13 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
Evaluamos el impacto y riesgo socio ambiental de nuestros créditos



8 EMPLEO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Desarrollamos nuestro talento, mantenemos condiciones y prestaciones laborales con altos estándares de calidad en beneficio de la salud y bienestar de nuestros empleados

Informe de Revisión Independiente



Galaz, Yamazaki,
Ruiz Urquiza, S.C.
Paseo de la Reforma 489
Piso 6
Colonia Cuauhtémoc
06500 México, D.F.
México
Tel: + 52 (55) 5080 6000
Fax: + 52 (55) 5080 6001
www.deloitte.com/mx

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Sustentabilidad 2015 del Grupo Financiero Santander México, S.A.B. de C.V. (Santander)

Responsabilidades de Santander y del revisor independiente

La preparación del Informe Anual de Sustentabilidad 2015 (IAS 2015) así como el contenido del mismo es responsabilidad de Santander, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Santander de acuerdo con los términos de nuestra carta arreglo de fecha 15 de enero de 2016, por lo que no asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos a la Dirección de Santander y no tiene la intención de ser ni debe ser utilizado por alguien distinto a ésta.

Alcance de nuestro trabajo

El alcance de nuestra verificación fue limitado, es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Hemos realizado la revisión del IAS 2015 conforme a los siguientes aspectos y/o criterios:

- La adaptación de los contenidos del IAS 2015 a la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI) versión 4 (G4) y de acuerdo al estudio de materialidad proporcionado por Santander.
- La revisión de los indicadores de desempeño en sustentabilidad reportados de acuerdo a la opción de Conformidad Esencial y señalados en el Índice de Contenido GRI del IAS 2015.
- La consistencia entre la información contenida en el IAS 2015 con la evidencia de respaldo proporcionada por la administración.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma internacional de auditoría ISAE 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) del IFAC.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de Santander que han participado en la elaboración del IAS 2015 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Santander para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar, validar y consolidar los datos presentados en el IAS 2015.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IAS 2015 en función del entendimiento de Santander, de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados.
- Revisión con base en muestras seleccionadas de la evidencia que respalda la información incluida en el IAS 2015.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Informe de Revisión Independiente



La siguiente tabla detalla los indicadores de desempeño en sustentabilidad revisados conforme a lo establecido en la Guía GRI versión 4:

G4 - 1	G4 - 10	G4 - 19	G4 - 28	G4 - 39	G4 - EC1	G4 - EN23	G4 - HR1	FS1
G4 - 2	G4 - 11	G4 - 20	G4 - 29	G4 - 40	G4 - EC6	G4 - EN30	G4 - HR2	FS2
G4 - 3	G4 - 12	G4 - 21	G4 - 30	G4 - 45	G4 - EC9	G4 - LA1	G4 - HR11	FS3
G4 - 4	G4 - 13	G4 - 22	G4 - 31	G4 - 46	G4 - EN1	G4 - LA5	G4 - SO3	FS13
G4 - 5	G4 - 14	G4 - 23	G4 - 32	G4 - 47	G4 - EN3	G4 - LA7	G4 - SO4	FS14
G4 - 6	G4 - 15	G4 - 24	G4 - 33	G4 - 51	G4 - EN8	G4 - LA9	G4 - SO5	FS15
G4 - 7	G4 - 16	G4 - 25	G4 - 34	G4 - 56	G4 - EN15	G4 - LA10	G4 - PR3	FS16
G4 - 8	G4 - 17	G4 - 26	G4 - 35	G4 - 57	G4 - EN16	G4 - LA11	G4 - PR5	
G4 - 9	G4 - 18	G4 - 27	G4 - 38	G4 - 58	G4 - EN17	G4 - LA12	G4 - PR8	

Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado, descrito en este informe, no se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que el IAS 2015 contiene errores significativos o que no ha sido preparado de acuerdo a la opción de Conformidad Esencial, detallada en la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del GRI versión 4.

Recomendaciones

A continuación se resumen las recomendaciones más significativas para la mejora continua en la elaboración futura de Informes de Sustentabilidad, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe:

- Fortalecer el análisis de materialidad realizado en el 2014 a través del diálogo directo con los grupos de interés y el Comité de Sustentabilidad. Lo anterior permitirá una actualización de los temas relevantes reportados y la identificación de indicadores mejor alineados a la estrategia de negocio de Santander.
- Trabajar en la generación de lineamientos para la evaluación de las actividades de sustentabilidad que siguen los proveedores de Santander, con el objetivo de identificar los posibles riesgos asociados y la implementación de planes de acción para la mitigación de éstos.
- Robustecer la gestión interna para la recopilación y análisis de la información de las diversas áreas que participan en la elaboración del IAS.
- Continuar con la realización de talleres de capacitación a los responsables que participan en la elaboración del IAS, permitiendo generar mayor entendimiento por parte de ellos así como el fortalecimiento de los indicadores ya reportados.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicación Corporativa de Santander, nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sustentabilidad, concretamente en los indicadores verificados.

Galaz, Yamazaki, Ruíz Urquiza, S.C.
Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Rocío Canal Garrido
Socia de Sustentabilidad
20 de abril de 2016



Grupo Financiero Santander México
Corporativo Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500
Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01219 México, D.F.
Tel. +(52) 55-5257-8000