

Informe de
Banca Responsable
2021

Índice de contenido

01. Grupo Santander (Global) **IV**
- Modelo de negocios y estrategia **VI**
- Banca Responsable **XIV**
- Datos destacados 2021 **XXIV**

02. Acerca de Santander México **4**
- Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México **6**
- Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México **10**

03. Hacemos Banca Responsable **14**
- Perfil Santander **18**
- Cultura corporativa **22**
- Modelo de Banca Responsable **28**
- Valor para nuestros grupos de interés **32**

04. Los más altos estándares: Gobierno Corporativo **36**
- Estructura **40**
- Asociaciones **54**
- Gestión de riesgos **60**
- Ética empresarial **66**

05. Agenda de Banca Responsable **74**
- Resultados históricos **76**
- Compromisos Públicos **78**
- En transición hacia una economía verde **80**
- Premios y reconocimientos **82**

Nuevo Entorno Empresarial **86**
- Valor para nuestro equipo **92**
- Valor para nuestros clientes **118**
- Transformación digital **136**

Crecimiento Inclusivo y Sostenible **144**
- Inclusión y empoderamiento financiero **152**
- Huella ambiental **166**
- Educación superior **184**
- Inversión en la comunidad **192**

06. Acerca de nuestro Informe **202**
- Proceso de elaboración del Informe **204**
- Materialidad **206**
- Anexos **208**
- Índices **226**
- Carta de verificación **246**



Grupo Santander (Global)

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

Modelo de negocios y estrategia



Mantenemos nuestra cultura Santander Way...

Nuestra misión

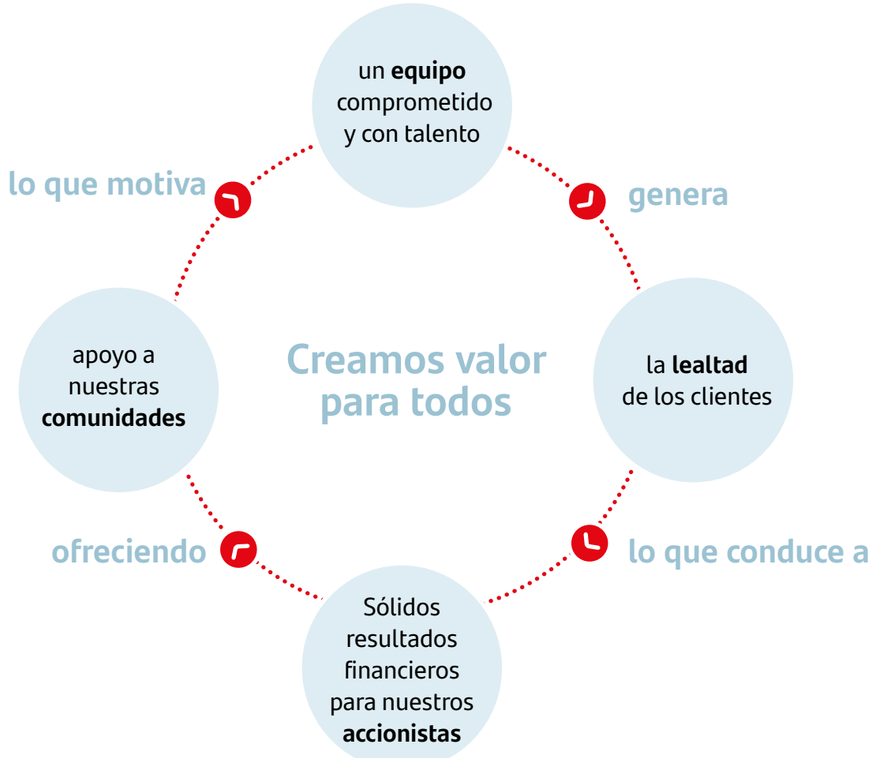
Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Nuestra visión

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

Cómo hacemos las cosas

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



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

01. Orientación al cliente

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

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

Clientes totales

153mn
+5mn en 2021
+32mn desde 2015

Top 3 en satisfacción al cliente[A]

8 países

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

02. Nuestra escala

Escala local y alcance global

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

Top 3[A]
en 10 de nuestros mercados

DCB

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

03. Diversificación

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

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

Beneficio ordinario atribuido por región[A]

Norteamérica	Sudamérica	Europa	Digital Cunsumer Bank
29%	31%	28%	12%

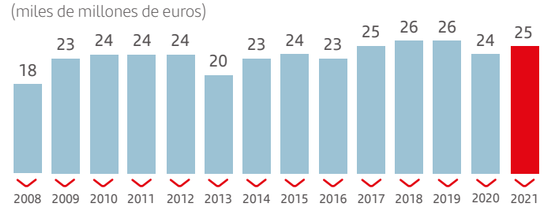
SCIB · WM&I · PagoNxt

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

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

Margen neto

(miles de millones de euros)



Continuamos ejecutando nuestras **tres prioridades estratégicas:**

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

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

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

1. One Santander:

Europa

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

Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).
A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 9.9% (+5.4pp).

Norteamérica

Aspectos destacados 2021			Estrategia para 2022
Créditos **EUR 134 MM** ↑ +4%	Recursos **EUR 137 MM** ↑ +9%	Eficiencia **45.6 %** ↑ +1.8pp	Posicionados para mantener **rentabilidades superiores al coste del capital en nuestros principales negocios.** • **Reorientando** nuestro negocio hacia financiación al consumo, donde somos líderes. • **Simplificación: disciplina en la asignación de capital;** saliendo del negocio hipotecario y revisando segmentos de banca comercial e industrial. • **Sinergias de inversiones estratégicas de 2021;** (Amherst Pierpont / minoritarios de SC USA)[B].
Coste del crédito **0.93%** ↓ -199pb	Beneficio **EUR 3.1 MM** ↑ +109%	RoTE[A] **13.1 %** ↑ +6.2pp	Aumento de 8pp en las transacciones digitales del 47% al 55%; ventas digitales: del 62% al 70% gracias a un **mayor foco en el cliente e inversión tecnológica.**

Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).
A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 24.6% (+13.8pp).
B. La adquisición de los minoritarios de SC USA finalizó el 31 de enero de 2022. La anunciada adquisición de Amherst Pierpont se encuentra pendiente de cierre, de aprobación regulatoria y otras condiciones.

Sudamérica

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

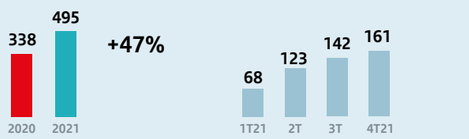
Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).
A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 9.9% (+5.4pp).

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

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

2. PagoNxt

Evolución del beneficio en 2021[A]



Merchant acquiring — Getnet

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

International Trade — One Trade

Bancos Santander con One Trade	One Trade empresas / negocios activos	Crecimiento ingresos Ebury[C]
8	›8,000	+30 %

Estrategia para 2022

Continuar expandiendo nuestras plataformas globales.

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

Desarrollar los servicios de pagos internacionales de One Trade.

Implementar la funcionalidad instantánea de **Payments Hub** en varios países.

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

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

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

A. Datos y variaciones en el año en euros constantes.
B. TPV: Volumen total de pagos.
C. Cambios en euros constantes (estimación del ejercicio fiscal de mayo'21-abril'22 frente a mayo'20-abril'21). Datos de contabilidad de gestión.

3. Digital Consumer Bank

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

Nota: datos de 2021 y variaciones interanuales (créditos, recursos y beneficio ordinario en euros constantes).
A. RoTE ordinario. El RoTE ajustado basado en la asignación del capital del Grupo, calculado como contribución de los APR al 12% sería del 9.9% (+5.4pp).

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

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

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

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

Apoyando a la transición verde

EUR 66 MM
Financiación verde desde 2019[A]

›200%
Incremento interanual de financiación verde en banca minorista[B]

EUR 27 MM
Activos bajo gestión en fondos sostenibles[C]

N.º 1
Asesor financiero en Project Finance de energías renovables[D]

Construyendo una sociedad más inclusiva

7.5mn
Personas empoderadas financieramente desde 2019

›EUR 550mn
Créditos concedidos a microemprendedores en 2021

1.4mn
Microemprendedores apoyados desde 2019

8
Países con iniciativas de microfinanciación en curso

Con un equipo diverso y con talento

6
Geografías en las que somos Top10 mejores empresas para trabajar

›26%
Mujeres en posiciones directivas

ASG
Métricas incluidas en incentivos de ejecutivos

N.º 1
Banco en Índice de Igualdad de Género Bloomberg

Nota: información auditada.
A. Solo el negocio global de SCIB.
B. Todos los segmentos, excepto SCIB y WM&I.
C. Activos bajo gestión en artículo 8 y 9 (SFDR) de SAM, más fondos de terceros y otros productos ASG de acuerdo con la taxonomía de la UE de Banca Privada. Aplicamos criterios ASG equivalentes a los fondos de SAM en América Latina.
D. Banco Santander, S.A. se convirtió en el principal asesor financiero en *project finance* de energías renovables en 2021, con una asignación crediticia total de USD 10,300 millones y una cuota de mercado del 28%, según las listas de energías limpias Bloomberg NEF del segundo semestre de 2021.

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

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

Banca Responsable



Ana Botín, presidenta Banco Santander

Nuestro enfoque

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

Nuestra estrategia es...

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

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

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

Siendo responsables generamos confianza

Empleados — Clientes

Comunidades — Accionistas

Confío en Santander porque...

... Santander hace las cosas de la manera correcta

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

... Santander promueve un crecimiento inclusivo y sostenible

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

Lo que importa a nuestros grupos de interés

Escucha activa y creación de valor

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

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

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

Principales canales de diálogo

Empleados	**86%** de los empleados participaron en la encuesta de compromiso 2021.	**4,338** comunicaciones recibidas a través de canales éticos.		
Clientes	**+4 millones** de encuestas para medir y supervisar la satisfacción de los clientes.	**+45,000** entrevistas a personas con cuenta bancaria sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.	**478,586** reclamaciones recibidas.	
Accionistas	**15,260** entrevistas a accionistas sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.	**18,695** consultas a accionistas e inversores a través de estudios y encuestas de calidad.	**139,301** consultas gestionadas a través de buzón electrónico, teléfono, WhatsApp y reuniones virtuales.	**116** eventos con accionistas minoristas y **942** contactos con inversores institucionales.
Comunidades	**997** universidades e instituciones académicas con acuerdos.[A]	**+ 1,400** colaboraciones con instituciones y entidades sociales.	**+300** perfiles y **+25** millones de seguidores en redes sociales.	

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

Análisis e identificación de aspectos relevantes

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

Fases del análisis

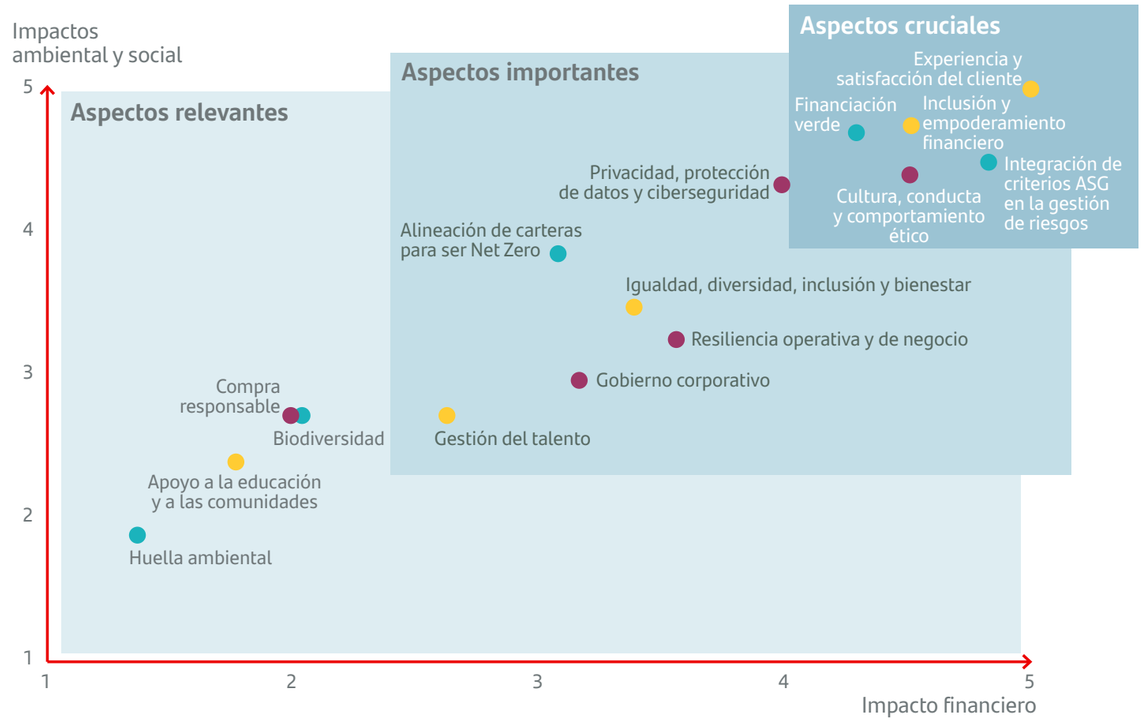
- Fase 1
  Análisis del contexto internacional, las tendencias clave y nuestro modelo de negocio. Identificación de 15 temas ASG que son relevantes para Banco Santander.
- Fase 2
  Realización de talleres, encuestas y entrevistas individuales para establecer prioridades y recabar la opinión de nuestros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

Inputs del análisis

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

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

Matriz de aspectos relevantes para Grupo Santander[A]



Conclusiones y cambios respecto a 2020

Ambiental

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

Social

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

Buen gobierno

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

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

Prioridades ASG

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

Temas cruciales

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

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

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

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

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

Temas importantes

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

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

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

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

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

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

Otros temas relevantes

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

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

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

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

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

A

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

Planes de acción
- Ejecutar nuestra **estrategia climática** para alcanzar la ambición de **cero emisiones netas en 2050.**
- Desarrollar nuestra oferta de valor para apoyar la **transición a una economía verde y las finanzas sostenibles** en todas las unidades del Grupo.
- Avanzar en la integración de criterios ambientales, sociales y climáticos en la **gestión de riesgos.**

S

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

Planes de acción
- Seguir promoviendo un lugar de trabajo **diverso e inclusivo** que fomente el **bienestar de los empleados.**
- Seguir mejorando la **experiencia** y la **satisfacción** del cliente.
- Fortalecer y ampliar nuestra propuesta de **empoderamiento e inclusión financiera.**

G

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

Planes de acción
- Impulsar nuestra **cultura, la conducta y el comportamiento ético**. Transmitir los nuevos comportamientos de The Santander Way.
- Colaborar, escuchar y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés (analistas ASG, índices, ONG, etc.).

Compromisos a futuro

	Cifra 2021	Objetivo	Periodo
1. Electricidad consumida de fuentes renovables (%)	75%	100%	en 2025
2. Eliminar la exposición de nuestras carteras de energía y minería al carbón térmico (miles de millones)	7	0 exposición	en 2030
3. Reducir la intensidad de las emisiones de nuestra cartera de producción de energía[A]	0.23 tCO_2e/MWh	0.18 tCO_2e/MWh 0.11 tCO_2e/MWh	en 2025 en 2030
4. Financiación verde movilizada (miles de millones de euros)[B]	65.7	120 220	2019-2025 2019-2030
5. Inversión sostenible (miles de millones de euros en activos bajo gestión con criterios ASG)	27	100	en 2025
6. Personas empoderadas financieramente (millones)(acumulado)[B]	7.5	10	2019-2025
7. Mujeres en posiciones directivas	26.3%	30%	en 2025
8. Equidad salarial de género	1%	0%	en 2025

Manteniendo nuestros esfuerzos para:

- Ser neutros en carbono
- No utilizar plásticos de un solo uso en nuestros edificios y oficinas
- Tener entre 40-60% de mujeres en nuestro consejo

A. La cifra de 2021 de 0.23 tCO_2e/MWh corresponde con el último dato disponible de la cartera (año 2019).
B. La cifra de 2021 es un dato acumulado desde 2019.

Gobierno

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

Marco corporativo de banca responsable

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

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

Políticas y guías de actuación

Las políticas y guías de actuación del Grupo establecen las pautas de actuación para todas las unidades y negocios. El alcance de las políticas relativas a la integración de los criterios ASG se revisa de forma sistemática para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales. De forma adicional, en 2021, la función de Banca Responsable pasó a formar parte del proceso de aprobación de políticas, para asegurar la integración de criterios de sostenibilidad en todas ellas.

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

Código general de conducta

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

Política corporativa de cultura[B]

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

Política general de sostenibilidad

Describe nuestros principios de sostenibilidad y compromisos para generar valor a largo plazo para nuestros grupos de interés.

Política de derechos humanos

Establece cómo protegemos los derechos humanos, en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático

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

Política de sectores sensibles

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

Otras políticas que apoyan nuestra estrategia de banca responsable

- **Política de protección de los consumidores[C]**
- **Código de conducta en los mercados de valores**
- **Política de ciberseguridad**
- **Política de homologación de terceros[D]**
- **Política fiscal[E]**
- **Política de conflictos de interés**
- **Política de financiación de partidos políticos**
- **Política de contribuciones a fines sociales[F]**
- **Política global de movilidad**

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

Órganos de decisión y control

Consejo de administración

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

Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC)

(Se reúne un mínimo de cuatro veces al año)

Apoya al consejo en la supervisión del programa y la estrategia de banca responsable del Grupo.

Foro de banca responsable

(Se reúne un mínimo de seis veces al año)

Ejecuta e impulsa la estrategia de banca responsable en todo el Grupo, impulsa la toma de decisiones y garantiza la ejecución de cualquier mandato de la CBRSC, de otras comisiones del consejo y del propio consejo de administración. También garantiza la alineación en cuestiones clave, incluyendo la revisión y remisión de los informes a la CBRSC.

Órganos de implementación

Reunión de dirección

Presidida por el Consejero delegado, analiza los avances en la agenda de banca responsable, incluido el cambio climático, con foco en la implementación de las recomendaciones del TCFD y en las oportunidades de negocio ASG.

En 2021 se ha sido informado en cuatro ocasiones sobre los avances en la agenda de banca responsable.

Unidad corporativa de banca responsable

Coordina e impulsa la agenda de banca responsable.

Esta unidad cuenta con el apoyo de un asesor sénior sobre prácticas empresariales responsables, que depende directamente del presidente ejecutivo.

Red de banca responsable

Las unidades de sostenibilidad y cultura de nuestras filiales ejecutan la agenda de banca responsable, de acuerdo con la estrategia y políticas corporativas. Están dirigidas por un directivo, que forma parte de la red de banca responsable, que se reúne cada dos meses.

Las directrices para las filiales y las unidades de negocio globales garantizan que nuestra agenda de banca responsable se integra en todo el Grupo.

La unidad corporativa de banca responsable y las unidades locales celebran reuniones bilaterales periódicas.

Los grupos de trabajo sobre educación financiera, formación, finanzas sostenibles, microfinanciación y cambio climático acuerdan y alinean acciones.

En 2021 la red celebró seis reuniones virtuales para debatir los avances en la agenda del Grupo. Diez reuniones bilaterales se centraron en la agenda ASG de cada unidad. La red también organizó el tercer workshop de banca responsable, al que asistieron representantes de todos los negocios y geografías durante tres días (cada día se focalizó en un ámbito: A, S y G).

Principales temas abordados en 2021

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

Datos destacados 2021



Cumplimos nuestros compromisos públicos

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

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

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

— Objetivo acumulado → De... a...

A. De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).
B. Las posiciones directivas representan el 1% de la plantilla total.
C. La equidad salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.
D. Personas (sin acceso o con acceso restringido a los servicios bancarios o vulnerables financieramente) a las que se les da acceso a servicios financieros, financiación y educación financiera para que mejoren sus conocimientos y capacidad de resiliencia mediante la educación financiera.
E. Incluye la contribución total de Santander a la financiación verde: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiaciones de capital, asesoramiento, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía de bajas emisiones de carbono. El compromiso para el periodo 2019-2030 es de 220,000 millones de euros.
F. En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El porcentaje reportado considera los principales países en los que operamos (G10).
G. En los principales países en los que operamos (G10).
H. El porcentaje reportado considera los principales países en los que operamos (G10). No se ha penalizado en el cálculo la puesta en marcha de posibles medidas específicas que se hayan podido tomar para hacer frente a la situación de pandemia de la COVID-19 y que puedan haber supuesto el empleo de materiales plásticos.
I. Personas beneficiadas por Santander Universidades (estudiantes que recibirán una beca Santander, lograrán una práctica en una PyME o participarán en programas de emprendimiento apoyados por el Banco).
J. El objetivo inicial de 200,000 beneficiarios se alcanzó en 2020, por lo que el banco se comprometió a ofrecer 125,000 becas adicionales para 2021.
K Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.

Progreso en 2021

A

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

S

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

G

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

A. Esta política será aprobada en 2022.

Premios y reconocimientos

Uno de los mejores lugares para trabajar

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

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

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

Top Employers 2021

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



Una de las 100 marcas mejor valoradas del mundo

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

Índices ESG y analistas

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

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



02

Acerca de Santander México

- Carta de la Presidenta del Consejo de Administración de Santander México
- Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México

Carta de la Presidenta del Consejo de Administración (102-14, 102-15)

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

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



(102-14, 102-15)

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

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

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

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

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

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

En paralelo, como parte de nuestras iniciativas permanentes en apoyo a las comunidades, colaboramos en la creación de la primera plataforma digital a nivel nacional, CRECIENTE, para actuar de manera oportuna ante la ocurrencia de desastres naturales, y continuamos con nuestros esfuerzos continuos de donativos, colectas a través de nuestros ATMs y actividades de voluntariado enfocados sobre todo al bienestar de la niñez mexicana, adultos en situación vulnerable, y la conservación del medio ambiente.

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

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

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

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

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

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

(102-14, 102-15)



Carta del Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México (102-14, 102-15)

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

Héctor Grisi Checa
Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México



(102-14, 102-15)

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

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

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

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

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

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

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

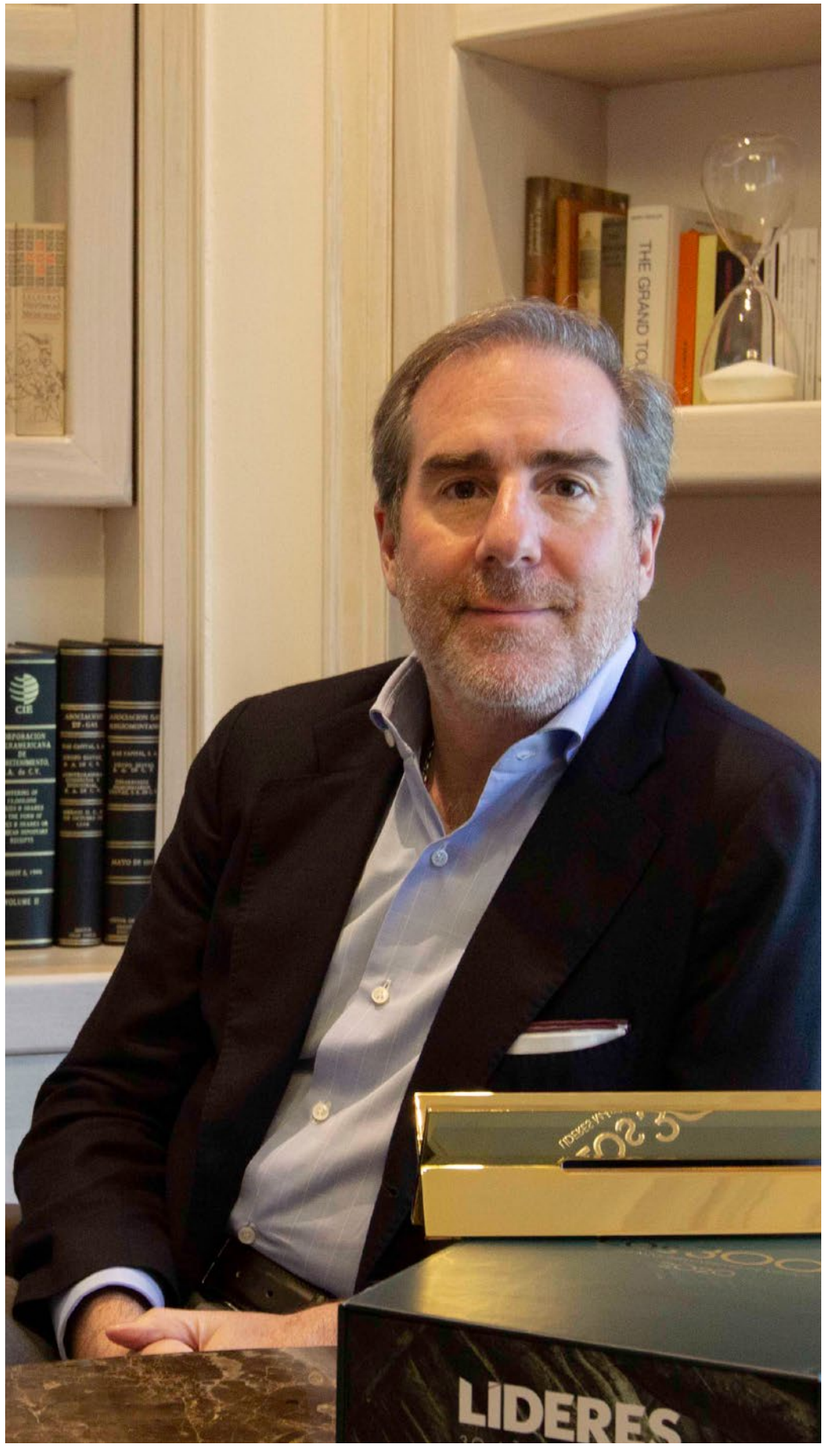
Por último, convencidos de que las diferencias nos enriquecen, nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión continuó impulsando iniciativas para hacer de Santander una institución más incluyente para nuestros clientes y colaboradores, pues ellos son un reflejo de la sociedad diversa a la que servimos. Es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

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

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

Héctor Grisi Checa
Presidente Ejecutivo y Director General de Santander México

(102-14, 102-15)





03

Hacemos Banca Responsable

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

(102-1)



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

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

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

Perfil Santander

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



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

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

Productos y servicios

Banca Comercial

Depósitos y transacciones (DT)

- Cuentas corrientes
- Cuentas de ahorro
- Certificados de depósito
- Reportos

Crédito

- Hipotecas
- Tarjetas de crédito
- PyMEs
- Crédito de nómina
- Reportos

Seguros

- Vida
- Automotriz
- Vivienda
- Salud
- Accidentes
- Fraude
- Desempleo
- Ahorro

Banca Corporativa y de Inversión

Financiamiento

- Capital corporativo y de trabajo
- Comercio exterior

Servicios

- Banca de Transacciones Globales
- Financiamiento de Deuda Global
- Banca y Finanzas Corporativas

19,592,102 clientes.

9,498 ATMs.

1,337 sucursales.

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



(102-7)

Accionistas

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

Capitalización*

(millones de pesos)

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

* Se compone por pasivos totales y capital.

Operaciones

25,276 **colaboradores[3].**
1,346 **oficinas.**

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

Para mayor información consultar 20F.

Cultura corporativa

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



(102-16)

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

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

Nuestra misión

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

Nuestra visión

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

Nuestros valores

Nuestros valores definen nuestra forma de trabajar:

Sencillo

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

Personal

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

Justo

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



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

Comportamientos corporativos (102-16)

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

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

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

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

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

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

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

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

Compromisos de liderazgo (102-16)

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

1. **Ser abiertos e inclusivos.**
2. **Inspirar e implementar la transformación.**
3. **Liderar con el ejemplo.**
4. **Apoyar al equipo a progresar.**



Modelo de Banca Responsable

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



(102-16)

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

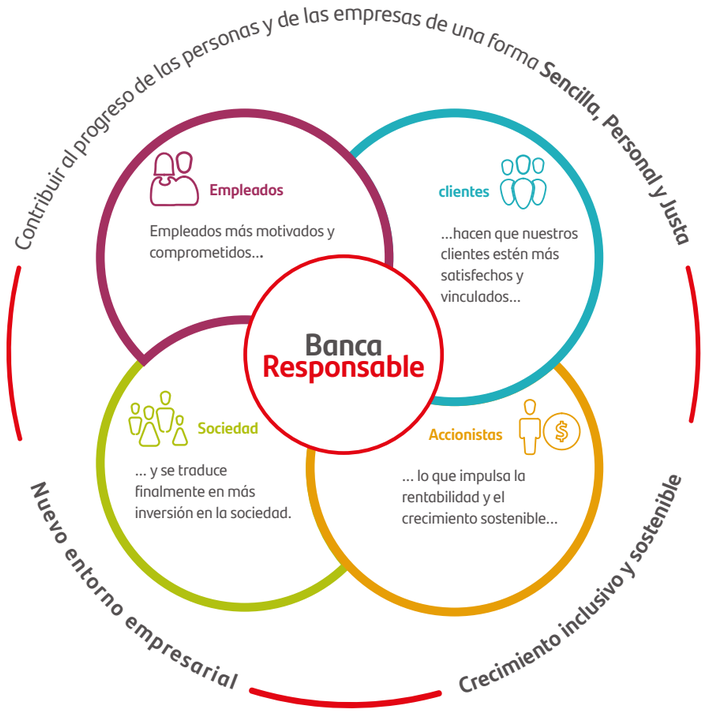
Dentro de Grupo Santander, el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura se encarga de analizar la implementación de las políticas relacionadas con la sostenibilidad y de supervisar la estrategia de Banca Responsable. La Agenda se divide en dos retos: Nuevo Entorno Empresarial y Crecimiento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

Su objetivo es:

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

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

Un mejor banco para un mejor mundo.



(102-16)

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

Principio 1: **Alineamiento**

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

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

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

Principio 3: **Clientes y usuarios**

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

Principio 4: **Partes interesadas**

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

Principio 5: **Gobernanza y cultura**

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

Principio 6: **Transparencia y Responsabilidad**

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

Valor para nuestros grupos de interés (102-40, 102-42)

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



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

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

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

(102-43)

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

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

Periódica · Trimestral · Anual · Constante · Semestral · Bianual

(102-43)

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



04

Los más altos estándares:
Gobierno Corporativo

- Estructura
- Asociaciones
- Gestión de riesgos
- Ética empresarial



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

(103-2, 103-3)

Estructura

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



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

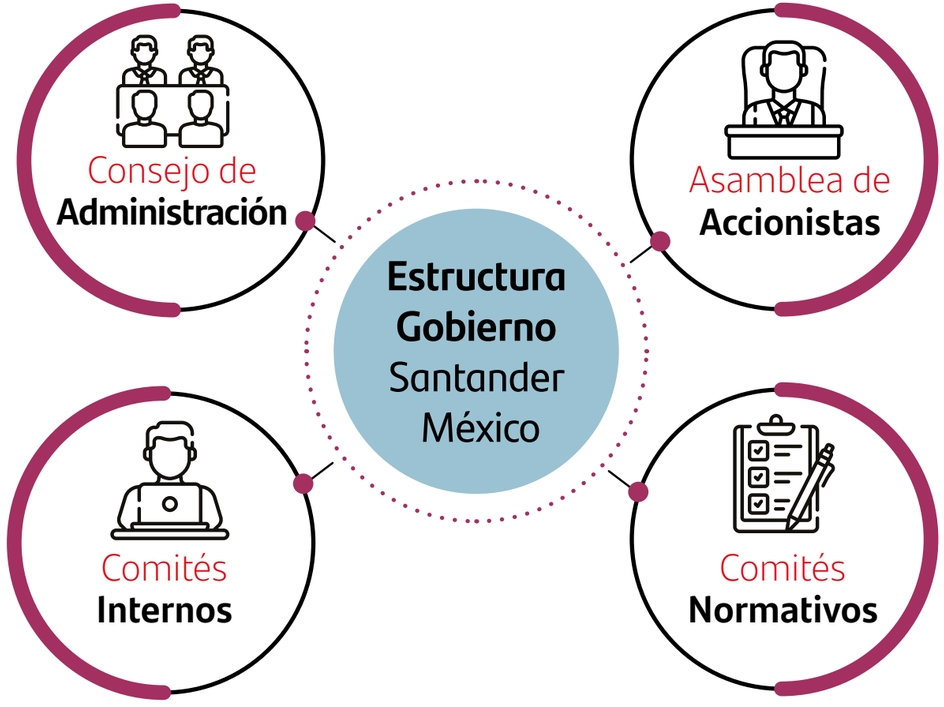
El Consejo de Administración y los Comités tienen la encomienda de aprobar el Modelo de Gobierno y los Marcos Corporativos que conforman el sistema de Gobernanza interna del Grupo, de acuerdo con la legislación y la regulación local. Otra de sus responsabilidades es la supervisión del uso correcto y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

100%

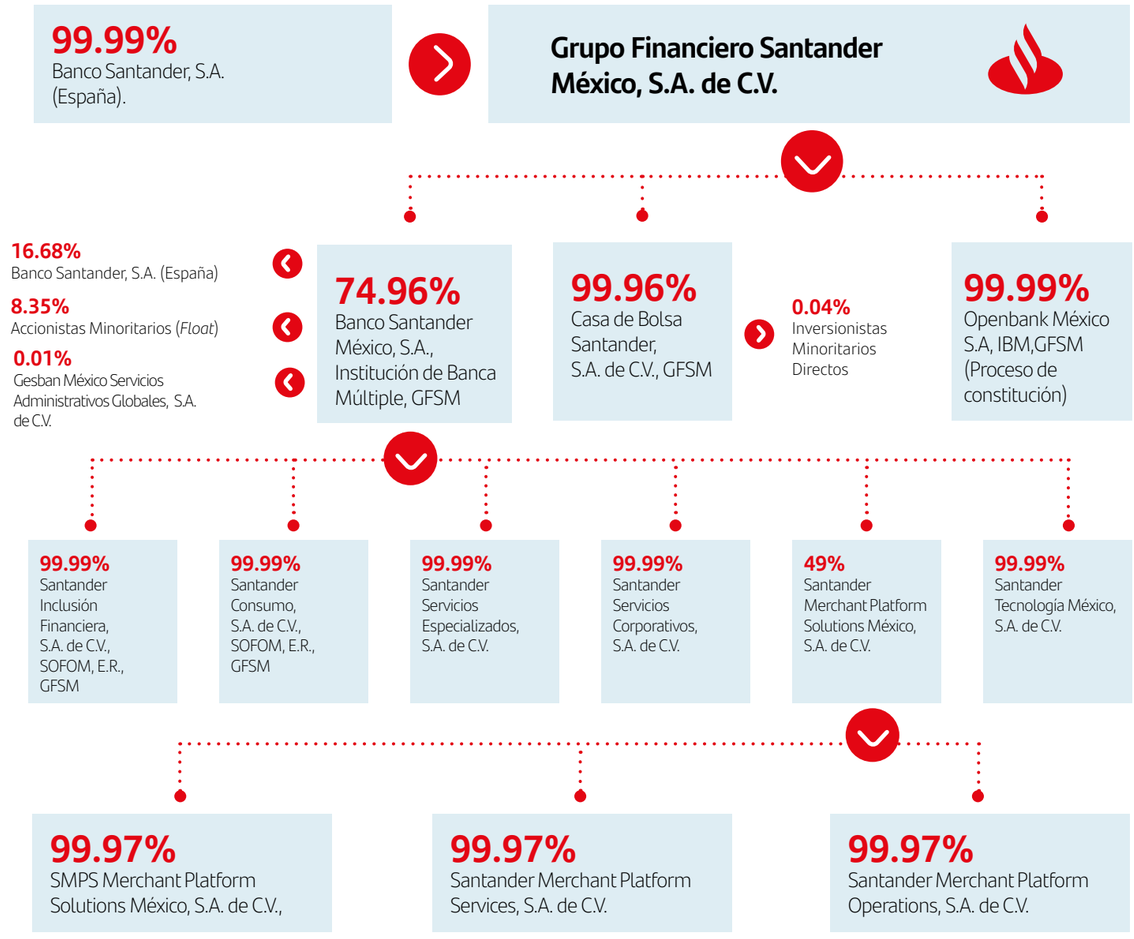
de los Consejeros realizaron una autoevaluación de manera anual.

36.4%

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



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



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

(102-18)

Consejo de Administración

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

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

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

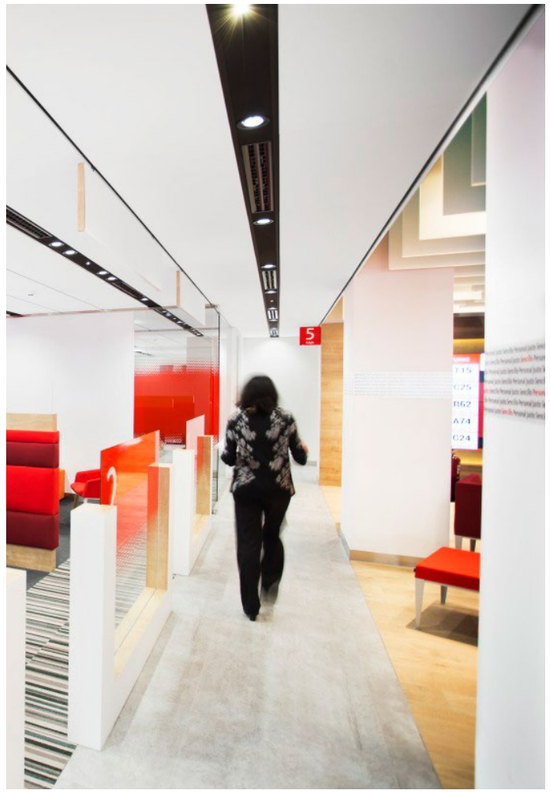
Se compone por 22 miembros, 11 propietarios y 11 suplentes, y se encarga también de designar a los miembros de los Comités.

Los Comités que integran el Consejo de Administración son:

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

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

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



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

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

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

Nombramiento de los Consejeros

1. Nombramiento:

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

2. Integración:

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

3. Sesiones:

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

4. Evaluación:

La evaluación al Consejo se lleva a cabo cada año.

5. Compensación:

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

6. Temas:

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

7. Consejero Líder Independiente:

El Consejo designará a un Consejero Líder Independiente, en caso de que el Presidente del Consejo no sea Independiente.
El Consejero Líder tendrá la función de actuar como "caja de resonancia" para el Presidente, servir de intermediario de confianza a los consejeros no ejecutivos, y asumir, además, las siguientes responsabilidades:

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

El Consejero Líder Independiente está especialmente facultado para:

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

El Consejo de Administración está conformado de la siguiente manera:

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

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

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

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

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

Miembros de Comités que no son miembros del Consejo:

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

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

(102-18)

Responsabilidades de los Comités

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

Comités del Consejo de Administración

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

Los cuatro Comités están conformados de la siguiente manera:

Comité de Remuneraciones (CR)

Durante 2021 realizó cuatro sesiones: 21 de enero, 15 de abril, 15 de julio y 23 de noviembre.

Funciones

Evaluar
los riesgos a los que se enfrentan, tanto la Institución como sus unidades administrativas, de control y de negocios.

Definir
las normas y políticas de administración, evaluación, cálculo y pago de los diferentes esquemas de remuneración.

Implementar
y mantener el Sistema de Remuneración en la Institución.

Generar
los reportes semestrales sobre la administración de los esquemas de riesgo.

Proponer para aprobación
del Consejo de Administración: Las políticas y procedimientos de remuneración, los empleados o personal que están sujetos al Sistema de Remuneración y los casos o circunstancias especiales.

Difundir
los criterios y políticas de los esquemas de remuneración a los empleados.

Informar
a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre las modificaciones efectuadas al Sistema de Remuneración.

Proponer
la remuneración del Director General.

Informar
vía internet, los procedimientos y políticas de remuneración para dar cumplimiento a la regulación.

Informar
al Consejo de Administración, de manera semestral, sobre el funcionamiento del Sistema de Remuneración.

(102-18)

Comité de Auditoría (CA)

Durante 2021 realizó ocho sesiones: 25 de enero, 25 de febrero, 25 de marzo, 19 de abril, 14 de junio, 19 de julio, 06 de septiembre y 18 de octubre.

Entre sus funciones principales están las siguientes:

Dar opinión al Consejo
en materia de estados financieros y auditoría.

Analizar
el dictamen de la auditoría externa e interna.

Solicitar
reuniones periódicas con directivos.

Proponer
a los auditores interno y externo.

Conocer
las normas de auditoría relacionadas con estándares profesionales.

Apoyar al Consejo
en la elaboración del informe anual que se presenta ante la Asamblea de Accionistas.

Vigilar y aprobar las políticas y lineamientos
para el uso de bienes que integren el patrimonio de la sociedad y de las personas morales.

Revisar el presupuesto anual
y proponer al Consejo que lo presente para su aprobación.

Evaluar
el desempeño de la auditoría externa.

Discutir
los estados financieros.

Vigilar que el Director General
dé cumplimiento a los acuerdos de las asambleas.

Dar opiniones sobre el informe
de la Dirección General en materia de control interno.

Informar al Consejo
sobre los resultados del sistema de control interno y auditoría interna.

Conocer y dar seguimiento
a los lineamientos de solicitudes de información que requieran las entidades financieras para la toma de decisiones.

Vigilar la independencia del área de Auditoría
Interna respecto de las demás unidades de negocio. En caso de falta de independencia, deberá informarlo al Consejo.

Tomar medidas en función de las conclusiones
y recomendaciones expuestas por auditoría interna y externa.

Informar al Consejo
acerca de las irregularidades relevantes detectadas y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas, cerciorándose de que la administración las implemente.

(102-18)

(102-18)

Comité de Prácticas Societarias, Nominaciones y Compensaciones (CPSNC)

En 2021 realizó seis sesiones: 21 de enero, 15 de abril, 15 de julio, 09 de septiembre, 21 de octubre y 09 de noviembre.

Funciones

Dar opinión
al Consejo de Políticas y Lineamientos para el uso o goce de los bienes que integran el patrimonio de la Sociedad y actos con personas relacionadas.

Conocer de
operaciones inusuales o no recurrentes.

Vigilar el cumplimiento
de las prácticas corporativas establecidas en leyes u ordenamientos aplicables.

Presentar reporte al Consejo
con base en los reportes de actividades del Presidente Ejecutivo y de Comités Internos.

Proponer y revisar los criterios
internos y procedimientos para la selección y evaluación continua del Chief Executive Officer (CEO), Vicepresidente Ejecutivo Senior y otros empleados responsables de funciones de control interno, e informar sobre su nominación y retiro de la oficina y su continua evaluación.

Apoyar en la vigilancia
de la correcta gestión, conducción y ejecución de las estrategias del Grupo y sus entidades financieras.

Proponer
emolumentos a consejeros y miembros de los comités.

Conocer
de la organización y sucesión estratégica de los Recursos Humanos.

Dar opinión al Consejo
sobre la correcta gestión, conducción y ejecución de las estrategias del negocio.

Conocer de las dispensas
otorgadas a un consejero, directivo relevante o persona con poder de mando para que aproveche oportunidades de negocio para sí o a favor de terceros que correspondan a la Sociedad.

Ayudar al Consejo
en el establecimiento de políticas que promuevan que la actuación de la Sociedad se desarrolle dentro del marco jurídico y cuente con defensa legal adecuada.

Nombrar o destituir
al Director General.

Brindar apoyo al Consejo
en la elaboración de informes presentados ante la Asamblea de Accionistas.

Efectuar
anualmente un proceso de evaluación del Consejo y sus consejeros.

Apoyar y asesorar al Consejo
en materias de gobierno corporativo y gobierno interno, así como en la evaluación periódica del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad.

Someter a consideración
del Consejo el inicio de acciones legales en contra de funcionarios que no cumplan con los principios de lealtad y diligencia.

Verificar la política
de designación y retribución de directivos relevantes.

Analizar las políticas
que establezcan límites del alcance de autoridad del Director General y de funcionarios relevantes.

Vigilar el cumplimiento
de las prácticas corporativas establecidas en general en corcondancia con las leyes u ordenamientos aplicables.

Proponer y revisar los criterios
internos y procedimientos que deben seguirse para determinar la composición del Consejo de Administración y seleccionar propuestas para directores.

(102-18)

(102-18)

Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

En 2021 realizó una sesión mensual.

Funciones

Proponer para aprobación del Consejo de Administración:

- Objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones realizadas a los mismos.
- Límites Globales de Exposición al Riesgo y Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosado por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen, según lo establecido en los Artículos 79 a 86 Bis 2, así como, en su caso, los niveles de Tolerancia al Riesgo.
- Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas.
- Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los Límites Globales de Exposición al Riesgo como los Límites Específicos de Exposición al Riesgo.
- Al menos una vez al año, la Evaluación de la Suficiencia de Capital incluyendo la estimación de capital y, en su caso, el plan de capitalización.
- El Plan de Contingencia y sus modificaciones.
- Las propuestas relativas a: compraventas de carteras/negocios; los modelos más significativos del Grupo y la documentación asociada; y toda acción u operación que pueda exponer al Grupo a un riesgo significativo o se haya escalado desde un foro inferior.

Designar (o remover)

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

Aprobar

- El ajuste excepcional de los Límites Específicos y/o Secundarios del Apetito de Riesgo (solamente cuando el Consejo le delega estas facultades, con previa aprobación del Comité Ejecutivo de Riesgos), los Niveles de Tolerancia al Riesgo (una vez al año), e indicadores sobre riesgos de liquidez.
- Metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la Institución (una vez al año).
- Modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés establecidas para el riesgo de liquidez (Anexo 12-B) que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la unidad para la Administración Integral de Riesgos (UAIR).
- Metodologías para la identificación, valuación, medición y control de riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que se pretenda ofrecer al mercado.
- Planes de corrección propuestos por el Director General.
- Manuales para la Administración Integral de Riesgos con base en los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo, a que se refiere el último párrafo del Árticulo 78 de CUB.
- La evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos a que se refiere el Artículo 77 dela CUB para su presentación al Consejo y a la CNBV.

Informar al Consejo, cuando menos trimestralmente:

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

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

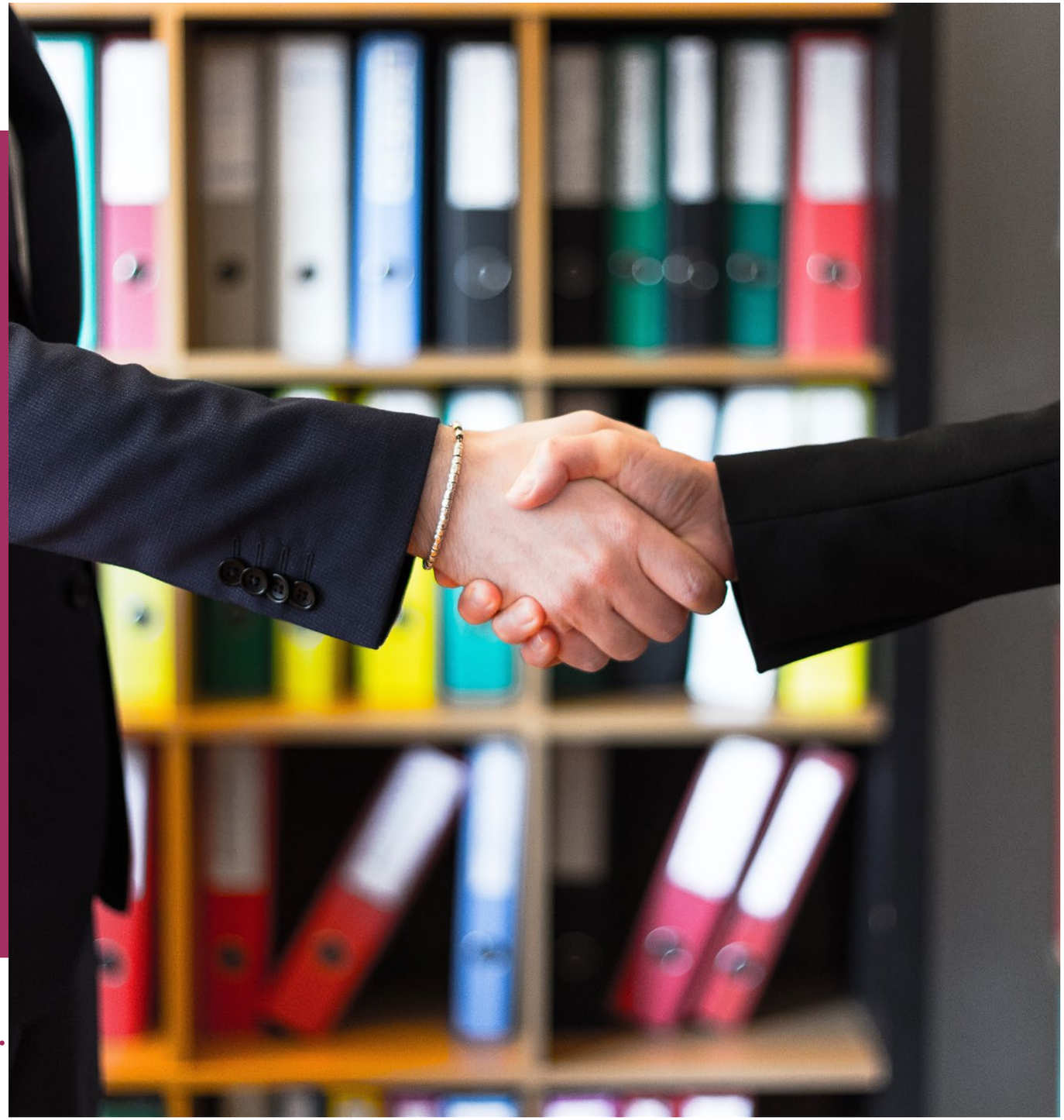
- Perfil de Riesgos Deseado.
- Límites de Exposición al Riesgo.
- Niveles de Tolerancia al Riesgo.
- Plan de Proyecciones de Capital.
- Informar al Consejo cuando menos una vez al año sobre el resultado de las pruebas de efectividad del Plan de Continuidad del Negocio.

Ajustar o autorizar que se excedan los Límites Específicos de Exposición al Riesgo:

- De manera excepcional.
- Previa aprobación del Consejo.
- De acuerdo con los objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos.
- Cuando las condiciones y el entorno de la Institución así lo requieran.

Asociaciones

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



(102-12, 102-13)

Santander México es parte de las siguientes asociaciones financieras:

Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).

Comité de Emisoras de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).
Comité de Sustentabilidad.

Asociación de Bancos de México (ABM).

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

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

Institucionalización de políticas internas de sostenibilidad.

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

Inversión sostenible.

Uso eficiente de recursos en procesos internos.

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

(102-12, 102-13)

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

Adhesión voluntaria a iniciativas internacionales

Pacto Mundial de las Naciones Unidas **

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

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) *

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

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)*

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

Principios de Ecuador **

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

Banking Environment Initiative (BEI) *

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

Grupo Wolfsberg *

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

Principles for Responsible Investment (PRI)*

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

CEO Partnership for Economic Inclusion*

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

*Grupo.
**Grupo y México.

(102-12, 102-13)

Mesa Redonda sobre Soja Responsable*

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

Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible*

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

Carbon Disclosure Project (CDP)*

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

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

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

Pride Connection México***

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

Net-Zero Banking Alliance*

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

UN Global Investors for Sustainable Development (GISD) Alliance*

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

Consultative Group of the Taskforce on Scaling Voluntary Carbon Markets*

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

The Valuable 500*

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

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)*

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

Climate Leadership Council*

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

Índices Santander México

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

(102-12, 102-13)

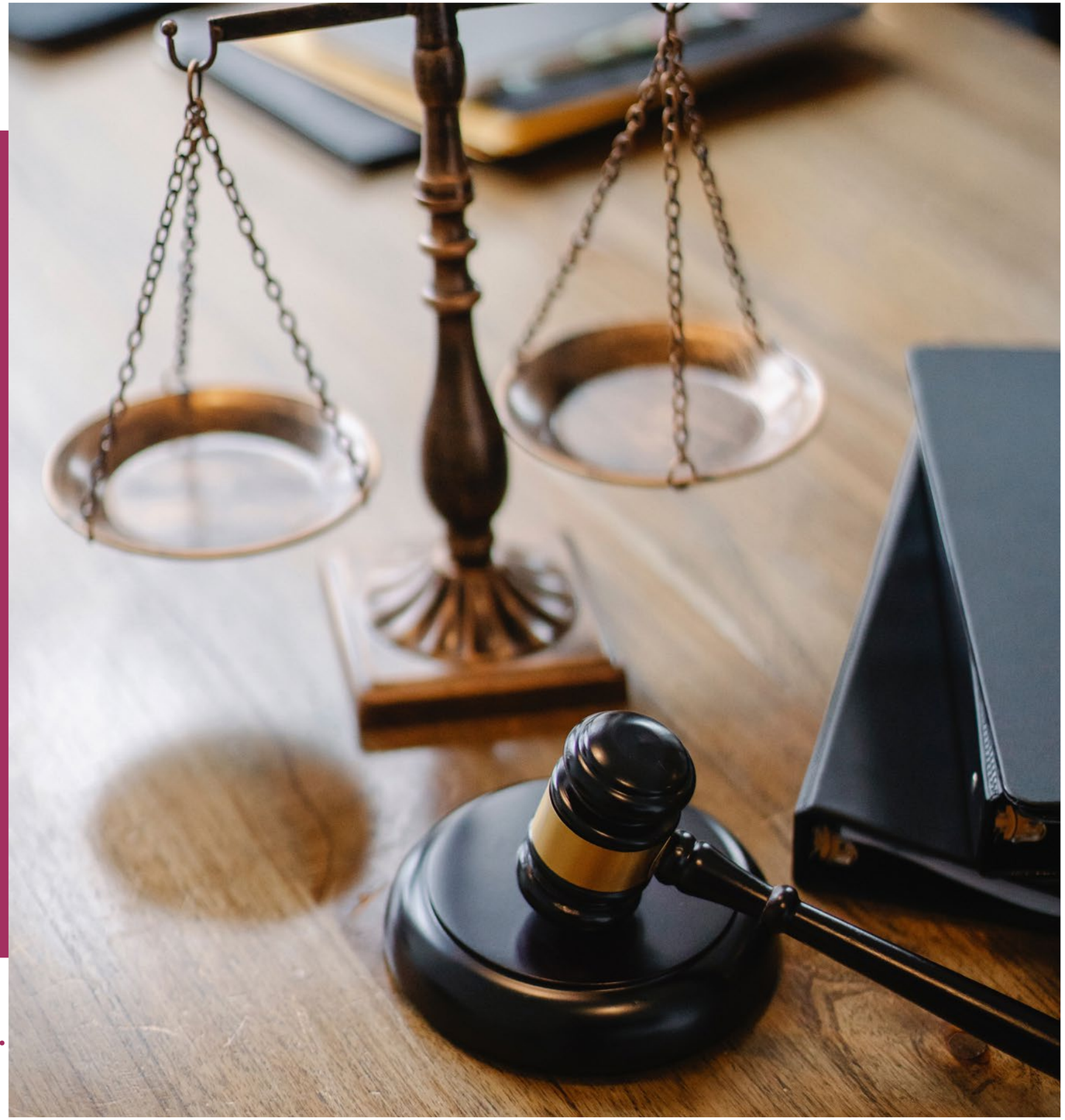


*Grupo.
**Grupo y México.
*** México

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

Gestión de riesgos (103-2, 103-3)

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



Marco Corporativo General de Riesgos (FS2)

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

Principios de nuestro Marco Corporativo General de Riesgos:

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

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

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

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

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

(FS2)

Este marco está conformado por tres líneas de defensa:

Primera línea de defensa: gestión del riesgo

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

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

Segunda línea de defensa: control y supervisión de riesgos

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

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

Tercera línea de defensa: aseguramiento del riesgo

Está constituida por:
Auditoría Interna

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

(FS2)

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

Acciones de Cultura de Riesgos

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

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

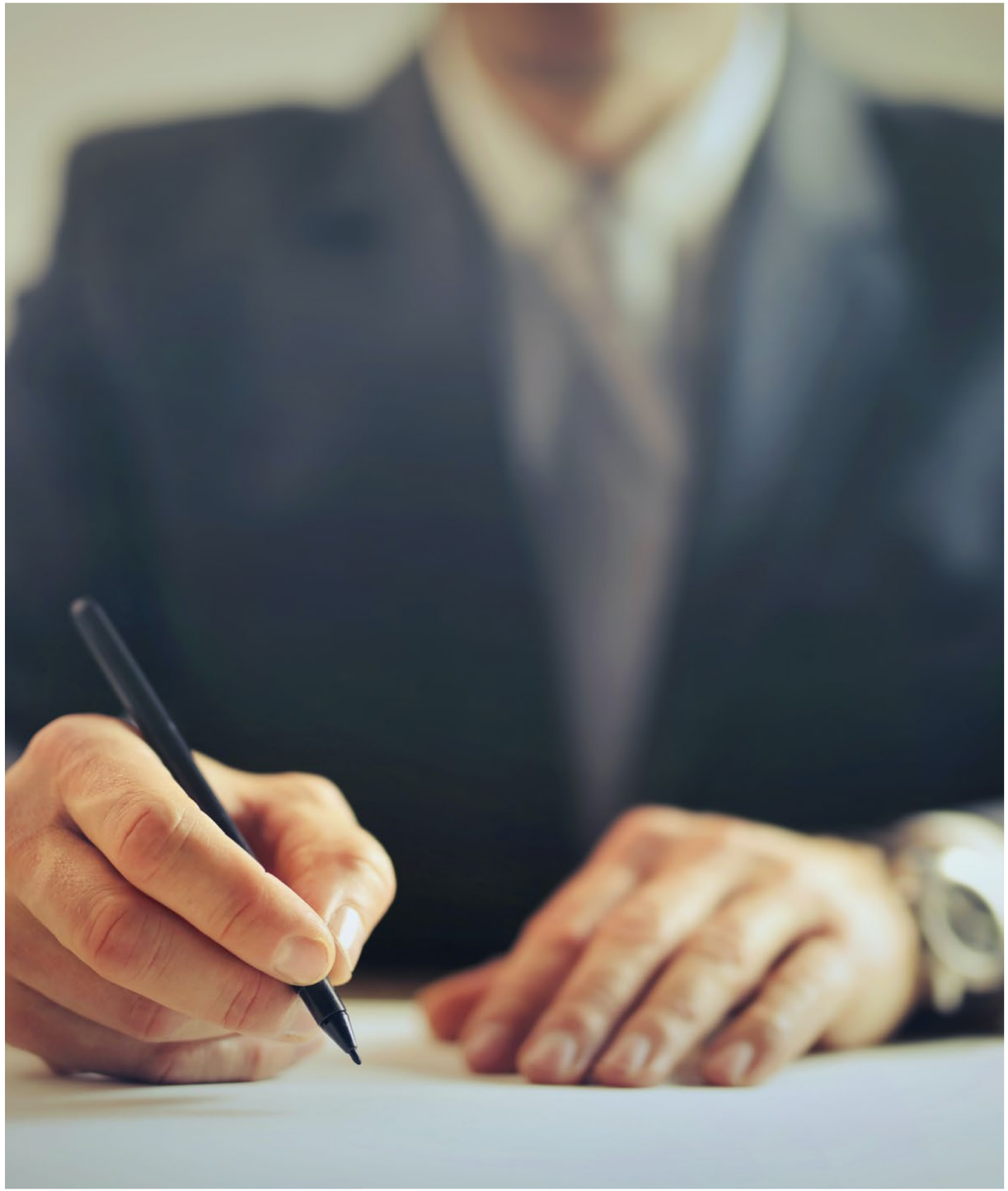
- **Riesgo crediticio.**
- **Riesgo de mercado.**
- **Riesgo operacional.**
- **Cumplimiento.**

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

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

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

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



Ética Empresarial (103-2, 103-3)

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



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

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

Nuestros principios son los siguientes:

- **Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación.**
- **Respeto a las personas.**
- **Conciliación del trabajo y la vida personal.**
- **Prevención de riesgos laborales.**
- **Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental.**
- **Derechos colectivos.**

(103-2, 103-3)

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

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

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

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

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



Conflictos de intereses

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

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

Para más información sobre nuestro Código General de Conducta y otras políticas corporativas, da click aquí.

Línea Ética (102-17)

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

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

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

Nuestros canales de denuncia son los siguientes:

Línea telefónica: 800-999-3842

Asistente Web:
www.lineaetica.net

Denuncia por Chat desde la página Web

Correo electrónico:
denuncia@lineaetica.net

Aplicación móvil, EthicsGlobal para IOS y Android

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



1,148 denuncias

recibidas a través de la Línea Ética en 2021.

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

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

Prevención de la corrupción

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

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

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

22 miembros

del Órgano de Gobierno.

100% del

del Órgano de Gobierno.

24,242

colaboradores.

96%* de los

colaboradores.

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

Política de Prevención de la Corrupción

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

Prevención de lavado de dinero

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

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

Conformación del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

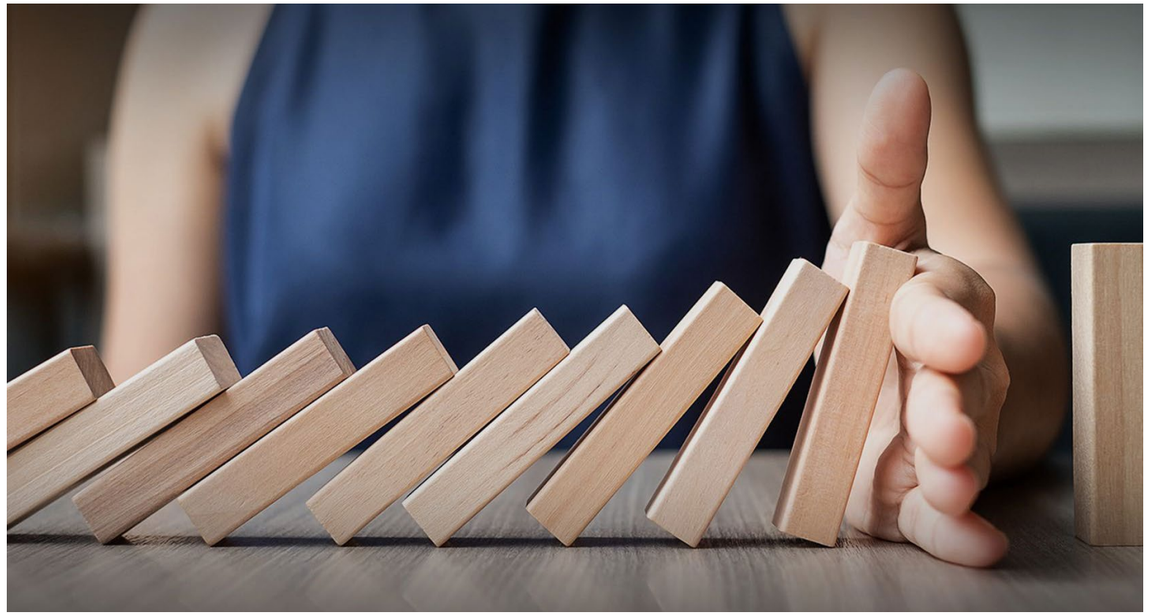
- **Apoyo institucional y soporte a todas las áreas de la organización.**
- **Marco normativo robusto que obedece a requerimientos corporativos por encima de la regulación local.**
- **Desarrollo e implementación de proyectos locales y corporativos, tales como Risk Assessment Jurídico, Sanciones, Corresponsalía Bancaria, etc.**
- **Políticas de identificación y conocimiento del cliente, sustentadas en procesos de validación, para asegurar que los expedientes están integrados correctamente.**
- **Procesos periódicos de actualización de expedientes.**
- **Monitoreo, análisis y reporte de operaciones.**
- **Procesos para prevenir y mitigar riesgos legales y operativos.**

Marco institucional del Sistema PLD/FT

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

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

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



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

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

67,978.33

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

Informamos

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

100% del Órgano de Gobierno.

96%* colaboradores.

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



Beneficiarios - Casa de la Amistad

05

Agenda de Banca Responsable

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

Resultados históricos

Santander tiene un sólido historial como banco responsable...

+259 mil

personas beneficiadas a través de **microcréditos** desde que **Tuiio** inició sus operaciones[4].

tuiio
FINANZAS DE TÚ A TÚ

Durante 25

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

Santander Universidades

En 27 años

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

Fideicomiso Por los Niños de México
Todos en Santander

Durante 17

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

Contamos con

certificación **ISO 14001** desde 2003.

Desde 2012

somos miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

+$438 mdp

canalizados en alianza con nuestros **Socios Sustentables** desde 2003[5].

+$1,778 mdp

invertidos desde 2005 al **Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES)[6].**

4. Un total de 259,627 clientes acumulados 2017-2021.
5. Un total de $438,734,091.33 en los últimos 19 años.
6. Un total de $1,778,891,989 pesos en los últimos 16 años.

Compromisos Públicos

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

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

Contar con al menos
30% de mujeres en cargos directivos (2025).
- **Contamos con 18.03% de mujeres en puestos de alta dirección[7].**

Otorgar 200,000
becas, prácticas y programas para emprendedores (2021).
- **Entregamos 47,519 becas a estudiantes universitarios en 2021[8].**

Conseguir
la equidad salarial* de género (2025).
- **Logramos una mejora de 1%[9].**

Eliminar el plástico
innecesario de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios (2021).
- **En 2021 llegamos al 100% de la meta.**

Ayudar a 4 millones
de personas a través de distintos programas de inversión a la comunidad (2021).
- **Beneficiamos a 55,528 personas a través de 32 iniciativas de inversión social en 2021[10].**

Conseguir que el 100%
de la energía que utilizamos provenga de fuentes renovables (2025).
- **Nos encontramos analizando alternativas de compra de energía renovable.**

Tener una presencia
de mujeres en el Consejo de Administración de entre 40% y el 60% (2021).
- **36.4% de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres.**

Empoderar
financieramente a 10 millones de personas (2025).
- **Empoderamos financieramente a 587,551 personas a través de microcréditos, accesibilidad y educación financiera en 2021.[11]**

Ser una de las 10
mejores empresas para trabajar en al menos seis de las geografías principales en las que operamos (2021).
- **Logramos estar dentro de las diez primeras posiciones de la categoría de más de 3,000 colaboradores de Súper Empresas.**

Financiar 120 billones
de euros acumulados para contribuir al desafío del cambio climático (2025).
- **Participamos en las emisiones de dos bonos verdes, dos bonos sostenibles y un bono social, así como dos créditos sindicados y uno revolvente con criterios ASG en 2021.**

Ser neutros en carbono
en 2020.
- **Nos convertimos en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance promovida por la UNEP FI.**

7. Alta dirección: Promotorio, Faro y Solaruco.
8. La cifra acumulada es de 158,429 becas desde 2005.
9. El cálculo de equidad salarial se obtiene con la comparación entre empleados del mismo trabajo, nivel y función. El indicador ideal es 0%.
10. Voluntariados, donativos, colectas en cajeros y FPNM. La cifra acumulada es de 193,547 personas.
11. La cifra acumulada es de 1,422,710 personas.
*Según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), la equidad salarial es el derecho a la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres por un trabajo de igual valor.

En transición hacia una economía verde

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



Esto lo lograremos a través de tres ámbitos:

1 Para alinear nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París...

- **Nos convertimos en miembros fundadores de la Net-Zero Banking Alliance en 2021.**
- **Pondremos fin a los servicios financieros a clientes con más del 10% de los ingresos provenientes del carbón térmico y reduciremos la exposición a la minería del carbón térmico para 2030.**
- **Evaluamos la huella de carbono de las carteras más intensivas en carbono de Santander (generación de energía, petróleo y gas, minería y metales, y transporte).**

2 Para apoyar a nuestros clientes en la transición verde...

- **Continuamos siendo líderes en la financiación de proyectos de energías renovables.**
- **Participamos en la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles a través de Santander Sustainable & Green Bonds Frameworks.**

3 Para reducir nuestro impacto medioambiental...

- **Consumiremos energía eléctrica proveniente de fuentes de energía renovables.**
- **Integramos los riesgos climáticos en nuestras políticas y actualizamos nuestra Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático.**

Premios y reconocimientos



(102-12, 102-13)

Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index

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

S&P Global Sustainability Yearbook 2021

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

Mejor Banca Privada, según Euromoney

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

Top 10 Grandes Empresas para Trabajar – Grupo Expansión

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

Reconocimiento Alianza Santander Reforestamos 2021

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

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

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

Top 10 Grandes Empresas para Trabajar para Mujeres – Grupo Expansión

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

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

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

FTSE4Good Index

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

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

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

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

Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)

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

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

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

(102-12, 102-13)

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

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

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

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

Mejor Banca Privada en México, según The Banker

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

ISO 14001:2015

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

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



Nuevo Entorno Empresarial

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



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



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

25,276

colaboradores.

57%

de los colaboradores promovidos en 2021 fueron **mujeres.**

30,002

puntos corresponsales en beneficio a nuestros clientes.

1,047,547

de horas de capacitación a colaboradores.

5.5 millones

de clientes digitales.

48%

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

4,891

colaboradores externos fueron internalizados.

3° lugar

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

Valor para nuestro equipo

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



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

Empleo

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

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

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

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



Mujeres: 13,838

33.6 **años edad media.**

5.2 **años antigüedad media.**

4,830 **nuevas incorporaciones.**

42.5 **promedio de horas de capacitación.**

17.80% **tasa de rotación[12].**

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

12. La metodología utilizada se encuentra como respuesta directa en la página 237 del Índice de Contenidos GRI.
* Santander México hace como referencia a México como región por lo que no clasifica a sus empleados de acuerdo con el Folleto de instrucciones de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de Estados Unidos.
Nota: El número total y promedio de horas de formación no forma parte del alcance de verificación de PwC.

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

55% **del total de colaboradores** son mujeres.

27% **del total de los puestos directivos** son ocupados por mujeres.

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

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

Tipo de contratación (102-41)	
Sindicalizadas	5,353
No sindicalizadas	8,485
Total	**13,838**

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

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

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

Hombres: 11,438

34.8 años edad media.

5.4 años antigüedad media.

4,524 nuevas incorporaciones.

41 promedio de horas de capacitación.

22.36% tasa de rotación[13].

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

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

Tipo de contratación (102-41)	
Sindicalizados	2,700
No sindicalizados	8,738
Total	**11,438**

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

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

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

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

Cultura del reconocimiento

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

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

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

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores una serie de postales para reconocer todo tipo de eventos. Tenemos también una galería de fotos con los reconocimientos personales de nuestros colaboradores y los que hemos obtenido como Banco, así como un par de Pruebas de Autoconocimiento que tienen como objetivo que los equipos se puedan conocer mejor e identifiquen las fortalezas y cualidades del otro para poder entenderse mejor y potenciar los talentos.

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

3,488 **colaboradores** promovidos.

Formación

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

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

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

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

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

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

De la formación impartida:

11.6% **modo presencial.**

24.5% **clase virtual.**

63.9% **e-learning.**

$ 77,761,571.60 **mdp**

de inversión en capacitación.

25,029

colaboradores capacitados[14].

Academia MX

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

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

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

Sprints

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

AMX Talks

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

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



Transformación digital

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

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

Retención y desarrollo de talento

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

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

Maestría Internacional en Banca y Mercados Financieros

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

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

Encuesta TOP Companies

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

Top 10

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

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

Procesos de evaluación

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



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

My Contribution 2021

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

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

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

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

La distribución de porcentajes se divide en:

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

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

7,541

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

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

Talent Review

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

Reconocimiento a colaboradores a partir de los 25 años de antigüedad

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

Una sólida cultura de inclusión

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

Transformación Cultural

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Una de las oportunidades que tenemos como organización es seguir fomentando la iniciativa *Speak Up* para que los colaboradores tengan la confianza de levantar la voz cuando algo no va de acuerdo con nuestra cultura, y para que propongan ideas de mejora en programas y procesos, entre otras cosas. De igual manera continuamos impulsando una cultura de *feedback* abierto.



Semana Santander 2021

Semana Santander 2021

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

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

Town Halls

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

Encuesta Global de Compromiso

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

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

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



Equidad de género
Mayor representación de mujeres en roles de liderazgo.

Liderazgo incluyente
Queremos formar a los mejores líderes, que promuevan equipos plurales y aprovechen las diferencias.

Balance de vida
Conciliación vida y trabajo.
Flexibilidad laboral: Tiempo y espacio.

Diversidad generacional
Aprovechamiento del talento de las diferentes generaciones dentro de los equipos para enriquecer la toma de decisiones.

Discapacidad
Inclusión de personas con discapacidad en nuestros programas y modificación de edificios y sucursales para asegurar su accesibilidad.

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

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

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

Trabajamos en cuatro ejes estratégicos:

- **Sensibilización hacia el liderazgo para hombres y mujeres por igual.**
- **Cambios en la política de promoción y selección de talento.**
- **Programas de formación dirigidos a mujeres.**
- **Esfuerzos para alcanzar la equidad salarial.**

Roles

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

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

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

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

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

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

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

Programas de Diversidad e Inclusión (D&I)

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

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

Círculo de Masculinidades Positivas

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

Acciones de formación y sensibilización

- Programa Ser Familia Santander: talleres, charlas y herramientas digitales de apoyo para padres, madres y cuidadores.
- Campañas de comunicación para prevenir y eliminar la discriminación.
- Plataforma interna con información, noticias y materiales de diversidad e inclusión.
- Talleres y conferencias con expertos en temas de discapacidad, violencia de género, inclusión laboral, diversidad sexual, etc.
- Desarrollo de cursos y materiales digitales para nuestras plataformas de formación para promover la cultura de inclusión:
  - » El libro de la fama, de Marie Sullivan (Discapacidad).
  - » Las trampas de la mente.
  - » ¿Aceptas o toleras?
  - » Lucy en el país de los adultos (Generaciones).
  - » Stonewall: La noche que cambió la historia LGBT+.
  - » Hablemos de violencia de género.

Formación a equipos de comunicación interna y externa

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

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

Participación en foros externos

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

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

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

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

Fuimos reconocidos en materia de D&I:

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

Equidad de Género

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

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

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

Mujer 360° y Mujer Líder Santander

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

Cross mentoring

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

Becas Santander Women | W50 Leadership – London School of Economics

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

Participación en foros externos sobre liderazgo femenino

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

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

Mastermind

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

Diversidad generacional

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

Talento Joven

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

Sensibilización en materia de diversidad generacional.

Concientización sobre Responsabilidad Social en la empresa.

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

Acompañamiento y seguimiento de plan de carrera.

Inroads – Inclusión social

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

Jóvenes Construyendo el Futuro

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

Linkers

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

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

103 linkers

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



Young Leaders 2021

Young Leaders

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

Discapacidad

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

- Se realiza una capacitación inicial para el supervisor que recibe al colaborador con discapacidad.
- Se realiza una encuesta al supervisor y una encuesta al colaborador con discapacidad.
- En caso de que se requiera asesoría de expertos para mejorar la experiencia del proceso de inclusión, se solicita apoyo de alguna institución especializada.

Contamos con diferentes programas para alcanzar este objetivo:

Programa de Linkers de Inclusión

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

2 linkers

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

Información y comunicación accesible

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

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

Acciones de sensibilización

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

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

El libro de la fama por Marie Sullivan

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

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

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

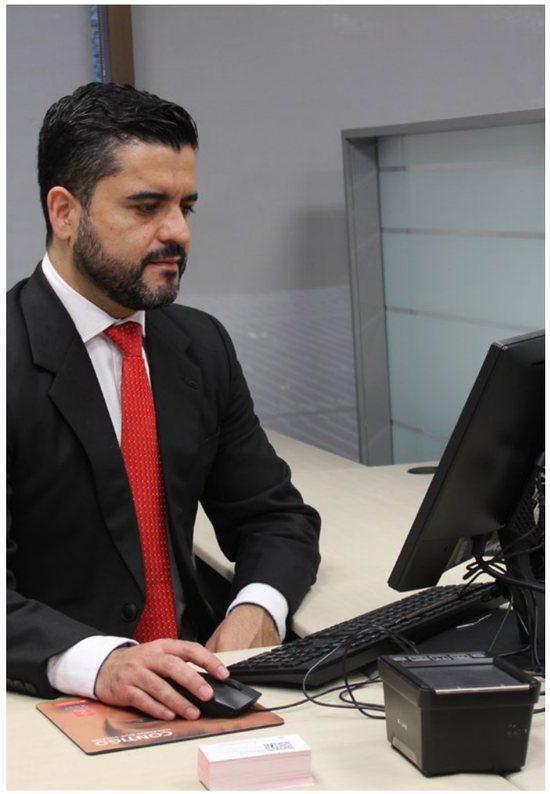
Flexiworking

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

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

FlexFriday

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



Horario de trabajo

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

Modelo híbrido de trabajo

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

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

Salas de lactancia

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

Negocios AM

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

Ser Padres Santander

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

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

Prestaciones y beneficios

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

Prestaciones de ley

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

Permisos

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

Seguros

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

Créditos

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

Servicio médico integral

- **Red médica.**

  Plan 17 (personal que ingresó antes de agosto de 2014).
  - » Consulta Externa.
  - » Atención dental.
  - » Suministro de medicamentos.
  - » Servicio laboratorio, rayos X y gabinete.
  - » Urgencias.
  - » Servicios hospitalarios
  - » Aparatos ortopédicos y prótesis.

  Plan 10 (personal que ingresó después de agosto de 2014).
  - » Seguro social (IMSS).
  - » Seguro de gastos médicos mayores.
  - » Esquema de reembolso.

Valoración integral médica

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

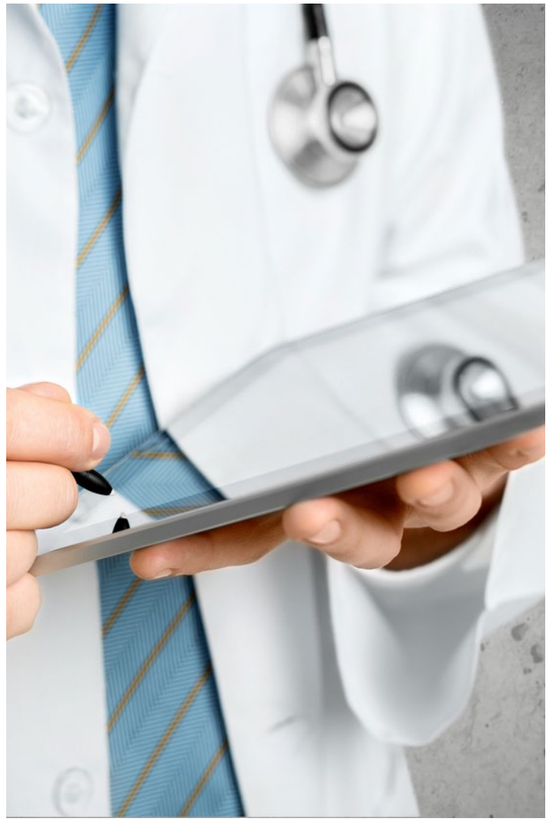
Adicionales

- Apoyo económico para lactancia.
- Uniformes al personal.
- Descuento en instalaciones deportivas.
- Gympass.
- Vale navideño.
- Caja de ahorro para el retiro.
- Plan de pensiones.
- Bono de desempeño.
- Subsidio zona cara.
- Comedor.
- Transporte (Oficinas corporativas Santa Fe, Contact Center Querétaro y Centrum Park).
- Estacionamiento (Oficinas corporativas).
- Ayuda de lentes.
- Apoyo de defunción de familiares directos.
- Apoyo de relocalización.
- Convenios para descuentos con escuelas, universidades y para la compra de diversos artículos.

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

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

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



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

Salud

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

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

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

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

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

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

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

Seguridad laboral

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

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

Los beneficios que se obtuvieron fueron:

- Fortalecer la cultura de la protección civil en la población de los edificios corporativos, mediante la sensibilización y concientización en la materia.
- Elevar los niveles de seguridad en el edificio mediante la identificación, y en su caso corrección de riesgos detectados.
- Dar cumplimiento a la normatividad en materia de protección civil y seguridad e higiene, así como a los requerimientos de las autoridades competentes.
- Actualizar la organización de protección civil (comité y brigadistas).
- Verificar y difundir entre todo el personal de la infraestructura de protección civil en los edificios corporativos: señalización, rutas de evacuación, escaleras y puertas de emergencia, puntos de reunión, equipos detectores y contra incendio, equipo de protección personal, botiquín de primeros auxilios, entre otros.
- Actualizar la capacitación del personal brigadista en temas de primeros auxilios, combate y control de incendios y técnicas de evacuación mediante ejercicios prácticos que permitan la aplicación correcta de las técnicas y procedimientos en caso de emergencia. Esta formación se llevó a cabo a distancia, a través de plataformas que permitieron a los colaboradores conectarse desde sus casas y así cumplir con las dependencias correspondientes en la materia.

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

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

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

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

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

(403-5, 403-7)

Los ocho conceptos considerados son los siguientes:

Activar el servicio de urgencia

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

Reanimación cardiopulmonar

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

Obstrucción de la vía aérea

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

Plan familiar de protección civil

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

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

Atención de heridas y hemorragias

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

Medidas de seguridad ante COVID-19

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

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

Control de un incendio (uso del extintor)

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

Repliegue y evacuación

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

(403-5)

10,557

personas capacitadas en protección civil.

42,228

horas de capacitación en protección civil.

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

Simulacros vía remota

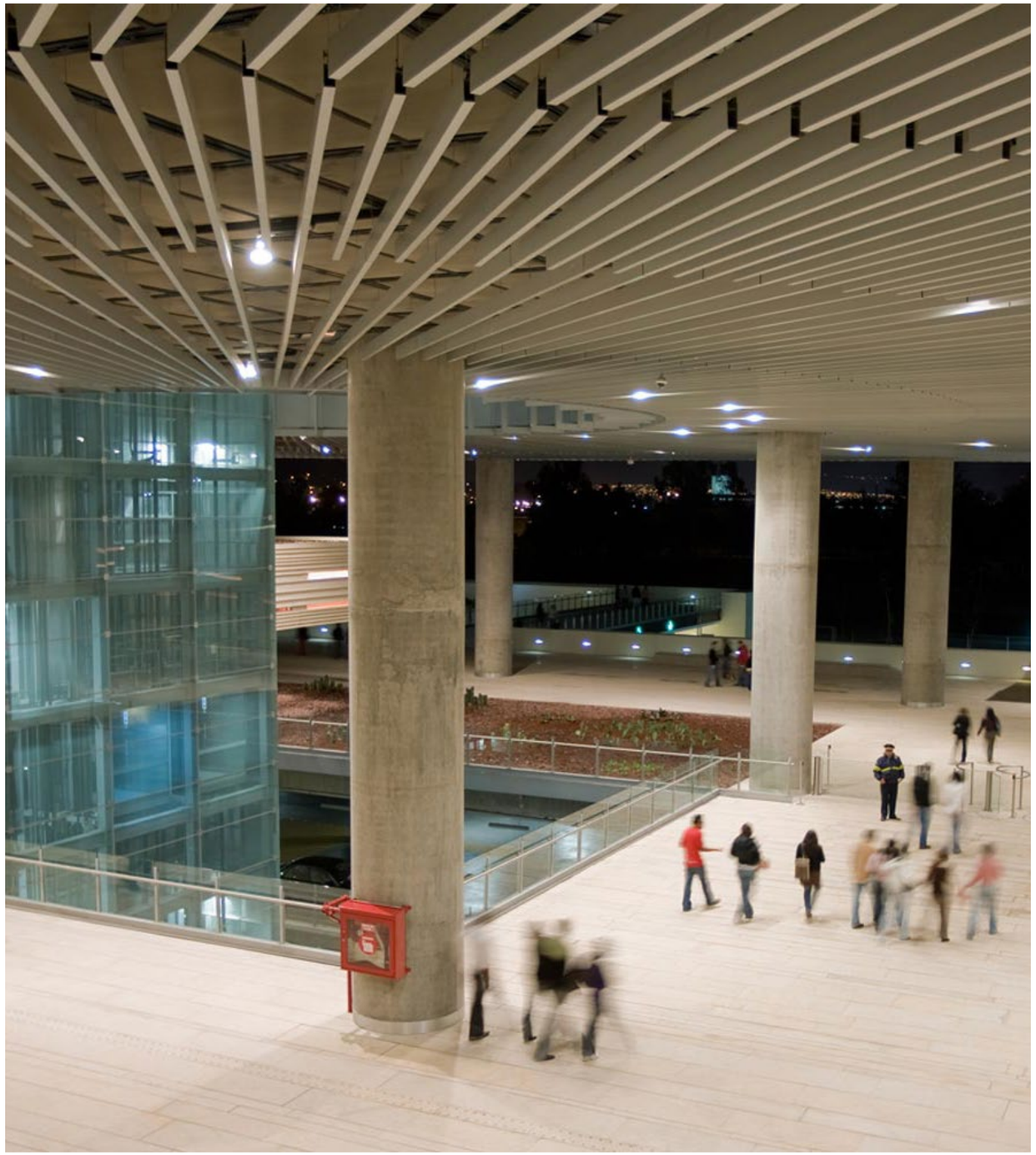
En 2021 continuamos haciendo uso de las tecnologías para los programas de protección civil. Se continuó con la ejecución de los simulacros a distancia invitando a los familiares de los colaboradores a participar en dichos ejercicios a través de un vídeo interactivo. Se alcanzó a un total de 2,341 colaboradores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

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

1,054*

simulacros realizados.

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



9,734

personas participantes.

1,036

sucursales involucradas.

Formación de protección civil en temas de discapacidad

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

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

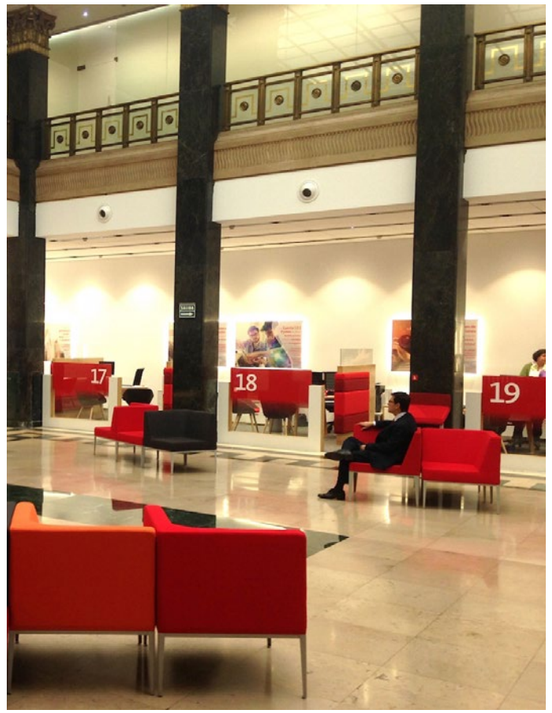
Hemos efectuado los ajustes necesarios en inmuebles y mobiliario para los colaboradores con discapacidad, y proporcionamos la formación necesaria para que los equipos a los que pertenezcan prodiguen el trato respetuoso e igualitario que se exige y que aprendan de las diferencias.

Valor para nuestros clientes

(103-2, 103-3)

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





Interacciones con nuestros clientes

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

Atención al cliente

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

"A" Cliente o usuario

1. Supernet

- Cliente registra su queja.
- En automático recibe folio y SLA's (carta acuse-compromiso).

2. Banner (portal)

- Cliente o usuario registra folio.
- En automático recibe folio y SLA.
- Registra datos de contacto (correo y número celular).

3. Red de sucursales

- Recibe y registra la queja.
- Proporciona carta-acuse compromiso con folio y SLA.
- Registra datos de contacto (correo y número celular).

4. Contact center

- Recibe la queja.
- Informa folio y SLA.
- Registra datos de contacto (correo y número celular).

5. Defensor del cliente

- Recibe queja, informa al cliente que la Unidad Central de Aclaraciones y Servicio al Cliente le atenderá.
- Envía por correo la queja.

6. Redes sociales

- Se recibe la queja y registra (VPN).
- En automático recibe folio y SLA.
- Registra datos de contacto (correo y número celular).

"B" Service center (sistema gestor)

- Generación de folio.
- Envío automático de carta acuse-compromiso, correo y SMS.
- Envío automático de carta respuesta y SMS (cierre de folio).

"C" Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente

Para los canales: Supernet, Contact Center, Red de Sucursales y Redes Sociales:

- Analiza el origen, toma decisiones y/o gestiona la resolución con las diversas áreas del banco y filiales.
- Obtiene dictamen y emite la respuesta en automático (correo y SMS).

Para el resto de los canales:

- Registra la queja en el sistema SC.
- Realiza los mismos procesos anteriores.

Genera la información estadística por: producto, área, canal, programa, proceso, segmento, criticidad y causa-raíz.

Governance:

- Promueve y da seguimiento a la implementación de mejoras.
- Informa a las diversas áreas y da seguimiento a los indicadores y ratios.

"D" Cliente o usuario

- Recibe notificación automática de acuse vía SMS y por correo.
- Recibe automáticamente respuesta (correo y SMS).

"C" Áreas de Escalamiento (banco y filial)

- Recibe y analiza la solicitud.
- Identifica la causa-raíz.
- Visita al cliente (de ser necesario).
- Elabora respuesta y la envía por correo a la Unidad Central de Atención de Quejas.
- Implementa mejoras.

Calidad y satisfacción al cliente

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

HUB emocional

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

1. **First Contact Resolution:** Mejora y rentabiliza la experiencia del cliente considerando el impacto de la resolución en un único contacto.
2. **Experiencia Hipotecaria:** Define e implementa una experiencia durante todo el ciclo de vida de los clientes para crear una experiencia memorable en la contratación y en la subsecuente relación con ellos.
3. **Experiencia Seguros:** Define e implementa una experiencia *end to end*, considerando todo el ciclo de vida de los clientes, monitoreando y asegurando una correcta venta, el *engagement* y la renovación de protección.
4. **Experiencia Colaborador:** Diseña una experiencia vinculadora entre nuestros colaboradores promoviendo la comunicación y el liderazgo en cada persona que trabaja en Santander México.
5. **ONE Experience:** Promueve la cultura *Data Driven* integrando la metodología de gestión de los datos y la información para generar *insight* de valor que resulte en iniciativas para perfeccionar la experiencia en producto, segmento y canal de Santander México.
6. **Nómina:** Ofrece a los nómina-habientes una buena experiencia desde el *onboarding* hasta el uso de beneficios y productos del Banco.
7. **PyME:** Transforma la experiencia de los clientes del segmento PyMEs. Atrae clientes nuevos e incrementa su permanencia en el Banco.
8. **BEI:** Mejora la experiencia de los clientes de BEI en el proceso de apertura de cuenta. Define la ruta para la transformación digital.
9. **Recuperaciones TDC:** Busca entender la experiencia del cliente en el proceso de cobranza de TDC y aumentar la cobranza a través de herramientas digitales.
10. **Biométricos:** Disminuye el tiempo en enrolamiento (95% de enrolamientos en 6.5 minutos), e incrementa el porcentaje de enrolamientos exitosos del 88% al 95% con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente en este proceso.
11. **Banca Privada:** Mejora la experiencia de los clientes de Banca Privada durante su permanencia en el Banco. Aumenta la vinculación y transaccionalidad de los clientes del segmento.
12. **TDC:** Mejora la experiencia de los clientes durante la contratación y uso de la TDC LikeU.

NPS (Net Promoter Score)

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

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

750,762

encuestas realizadas durante 2021.



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

Toque Santander

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

- Antes de abrir la sucursal, deben asegurarse de que todo esté "en su punto".
- Reciben, escuchan, solucionan y despiden a nuestros clientes.
- Averiguan su nombre y le llaman así mientras lo atienden.
- Identifican su relación con el Banco y lo hacen sentir como parte de la familia
- Invitan al cliente a hacer uso de nuestros canales digitales.

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

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

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

Accesibilidad

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

30,002

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

68,765

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

52,212,998

transacciones realizadas a través de nuestros corresponsales.

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

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

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



Programa Seniors – Clientes

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

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

Policía de Oaxaca

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

Sucursales inclusivas

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

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

Diversidad e Inclusión con impacto a clientes

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

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

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

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

Protección al cliente

Protección de datos personales

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

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



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

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

12,241

horas de capacitación en materia de protección de datos personales.

Política de Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información

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

Aviso de Privacidad

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

Principios de protección al consumidor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, a través de la política de Requisitos de ciberseguridad del colaborador de Santander se fomenta el uso responsable de la tecnología de la información por parte de todo el personal o terceros, destacando las áreas de riesgo y uso indebido. Su función es ofrecer orientación de cómo se pueden evitar, mitigar o gestionar los riesgos reputacionales o comerciales a través de las normas clave de ciberseguridad de Santander. Adicional a estas políticas, nuestro Marco Corporativo de Ciberseguridad, es el enfoque para identificar las vulnerabilidades de los Sistemas de información que planteen un riesgo para la seguridad de los datos y está basado en estándares de la industria como NIST/ISO/IEC 27001/ISO/IEC 27002.

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



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

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

Además, nuestra Política de Respuesta ante Incidentes de Ciberseguridad establece los requisitos mínimos obligatorios para la estrategia de Respuesta a Ciberincidentes en GFSM que incluye las tendencias, frecuencia y origen de los ataques a los sistemas, datos e información. La comunicación y escalamiento de los incidentes se realiza en alineamiento a lo establecido en esta política y regulación aplicable.

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

El riesgo de ciberseguridad para Santander en cuanto a ciberamenazas nuevas y emergentes, así como los vectores de ataque a los que se enfrenta se compone de tres elementos clave:

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

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

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

Nuestras cinco normas de conducta de Ciberseguridad son:

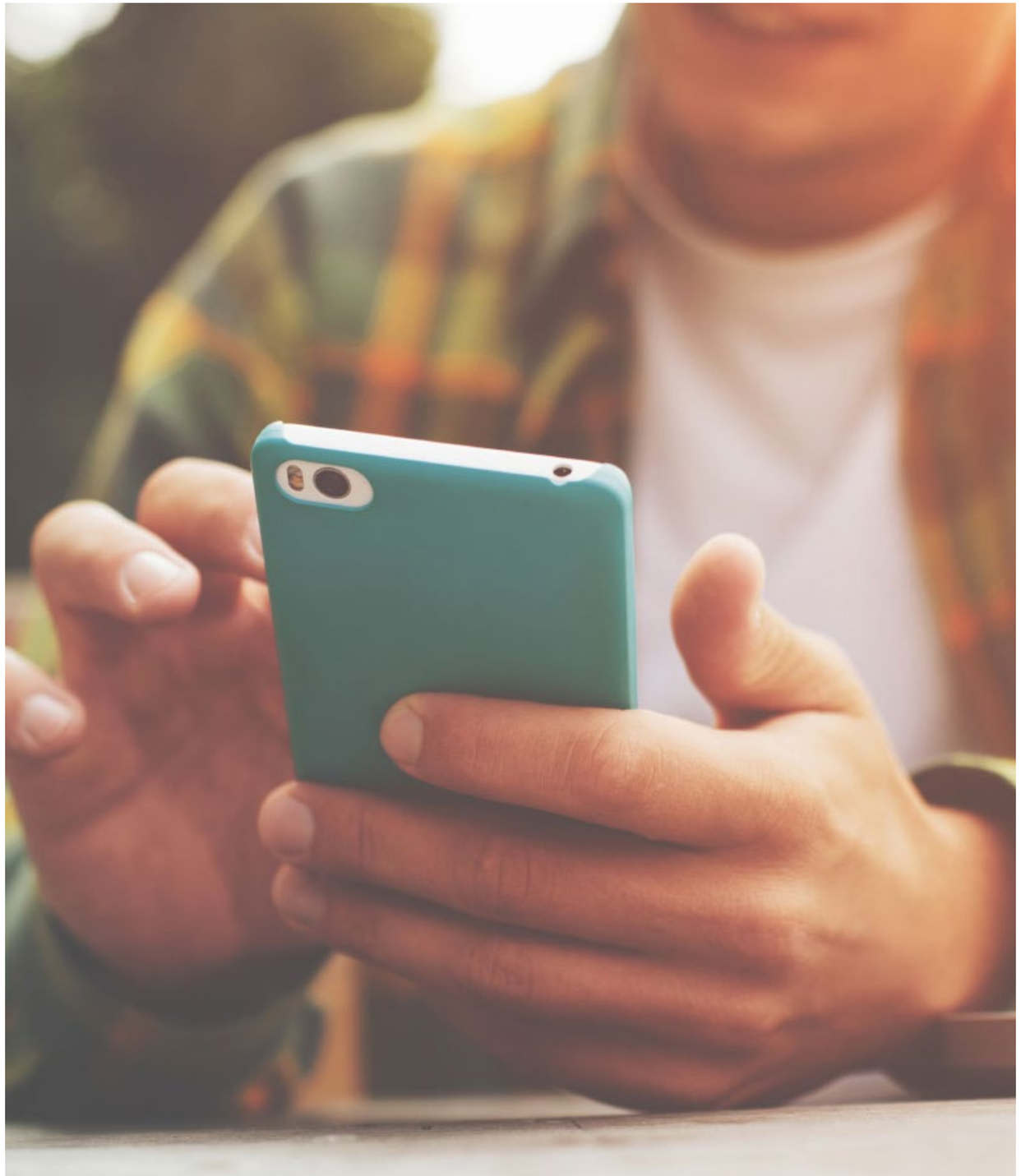
1. **Protege tu información y tu equipo.**
2. **Sé discreto online y en público.**
3. **Piensa antes de dar click y responder.**
4. **Mantén tus contraseñas seguras.**
5. **Si sospechas, repórtalo.**

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

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

En 2021 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

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



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

Defensor del Cliente

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

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

Herramientas del Defensor del Cliente:

Corporate Tableau

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

NeoJúpiter

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

Defensor del cliente 2021	
Casos recibidos	**4,338**
Casos cerrados	**4,869**
Casos resueltos a favor del cliente	**2,991**[15]

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

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

Prácticas comerciales

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

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



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

Marketing responsable

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

Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones:

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

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

Redes sociales

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

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

Campañas y patrocinios

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

En 2021 llevamos a cabo las siguientes campañas y patrocinios:

Campañas:

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

Patrocinios:

- **Entretenimiento**

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

- ***Wellness***

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

Transparencia y comercialización de nuevos productos

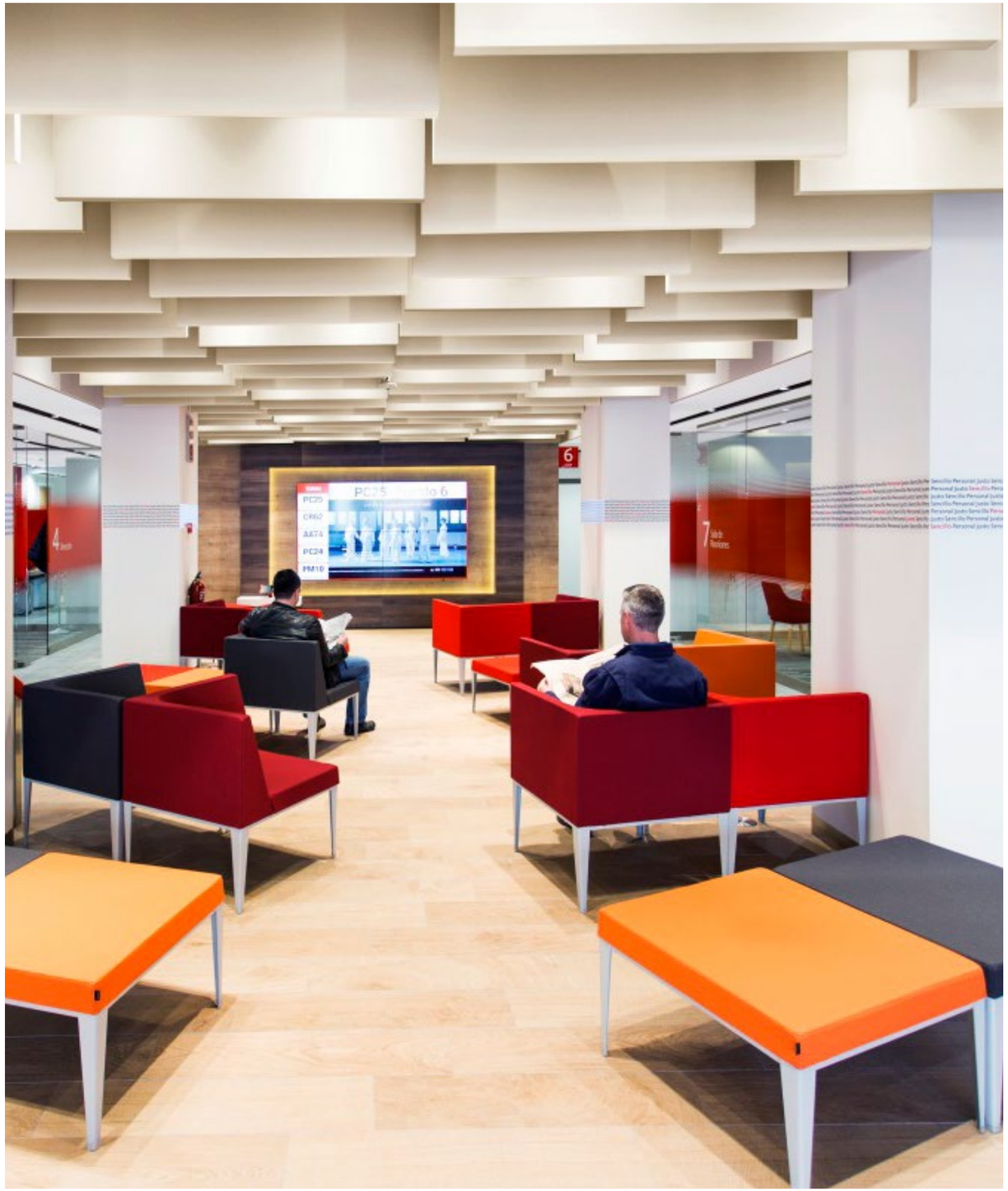
Para nosotros es muy importante comunicar de manera transparente y mantener informados a nuestros clientes acerca de los beneficios e inconvenientes de nuestros productos. Para ello contamos con un Comité Local de Comercialización (CLC) que es el encargado de las actividades relacionadas con la comercialización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

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

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

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

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



Transformación digital

(103-2, 103-3)

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



Alianza Santander México, Mastercard y Getnet

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

Digitalización de canales y plataformas

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

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

Inversión en innovación y tecnología

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

Con la digitalización de los servicios financieros y la automatización de los trámites para la obtención de productos del Banco, buscamos que un mayor número de nuestros clientes realicen sus transacciones de forma 100% digital, lo que se traduce en una reducción de visitas a las sucursales y de un menor uso de materiales físicos como el papel. En el mismo sentido, pero con un enfoque social, hemos construido herramientas digitales para propiciar la salud financiera de nuestros clientes a través del ahorro, y la inclusión financiera del sector no bancarizado para que tengan acceso a la apertura digital de una cuenta de depósito y posteriormente a otros servicios financieros.

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

App Santander Móvil

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

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

SANDI

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

Durante 2021 hubo un incremento importante en el uso de SANDI en SuperNet con respecto al año previo. Los usuarios realizaron siete veces más inicios de sesión y 14 veces más interacciones con el asistente, lo que demuestra que nuestros clientes transitan cada vez más al mundo digital, inclusive en la asistencia informativa y soporte. Esto también se traduce en beneficios, al evitar el traslado a sucursales o llamadas al Contact Center, y en la generación de ahorros, tanto para el cliente como para el Banco.



Tarjeta LikeU

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

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

Universal Onboarding

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

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

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

Mis Metas

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

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



Samsung Members Wallet

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

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

Santander TAP

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

Tarjetas sin números

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

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

5.5 millones

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

Impulso Fintech

Hemos visto una gran oportunidad de colaboración con el emprendimiento Fintech en búsqueda de soluciones digitales y financieras innovadoras que puedan agregar valor a los servicios del Banco y a sus clientes. Es por eso que se ha apostado por el apoyo e impulso de este sector para fortalecerlo y crear sinergias que motiven su crecimiento.

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

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

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

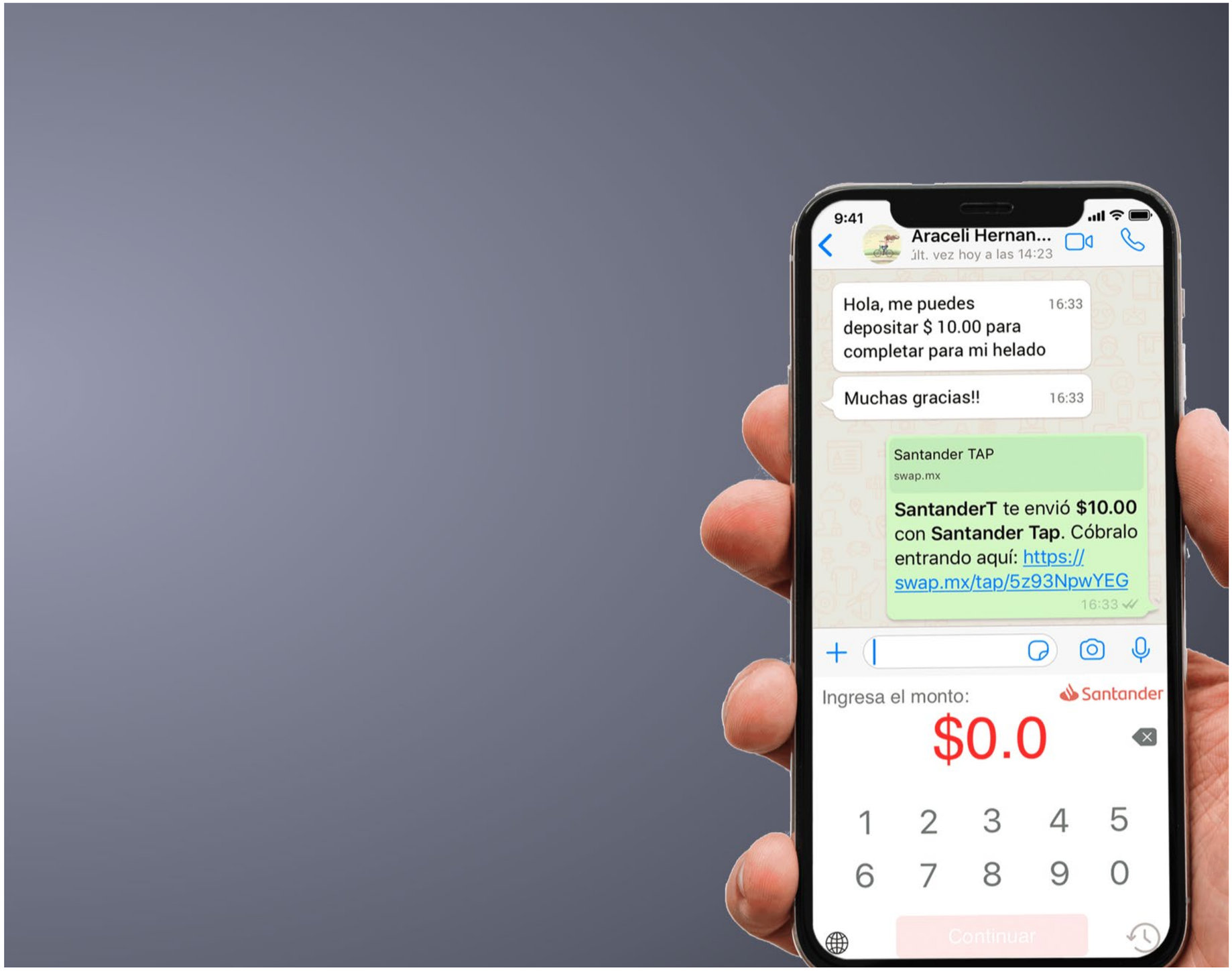
Con esta alianza se desarrolló un paquete integral de soluciones PyME, único en México, de la mano con diversas Fintech, como Avanttia y LendInc. Esta solución permite a las PyMEs llevar la facturación electrónica en cumplimiento con la normativa vigente, una administración eficiente de cuentas por cobrar,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

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

- **Santander TAP con la Fintech SWAP**: A través de este servicio los usuarios pueden realizar pagos mediante cualquier aplicación de mensajería de texto, de forma segura, instantánea, fácil, sin costo, y sin la necesidad de conocer el Banco o cuenta del beneficiario.

- **Santander Mis Metas con la Fintech UBANK:** Esta herramienta permite que los clientes alcancen sus metas de ahorro de una forma automática y divertida, ya que sólo necesitan personalizar sus reglas una única vez y ahorrarán cada vez que consuman en comercios, redondeando sus compras, y cuando reciban su quincena.

- **GoPAY con la Fintech Arcus:** Este servicio está disponible en la app móvil del Banco. Aquí los usuarios pueden realizar el pago o domiciliar las facturas de diversos servicios; por ejemplo, recarga de tiempo aire, servicio de agua, luz, etc.





Donación al Hospital General de Querétaro

Crecimiento Inclusivo y Sostenible

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



Donación al Hospital General de Querétaro

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



Beneficiario del Taller de Higiene Bucal

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

$125 mdp[16]

de inversión social.

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

47,519

becas otorgadas a jóvenes universitarios del país.

264,415

microcréditos otorgados a través de **Tuiio**.

+$90 mdp

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

25 años

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

55,528

personas beneficiadas a través de **32 iniciativas** de inversión social[17].

Lanzamos

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

94 %

de las compras totales se hacen con **proveedores nacionales.**

421,866

personas beneficiadas con programas de educación financiera.

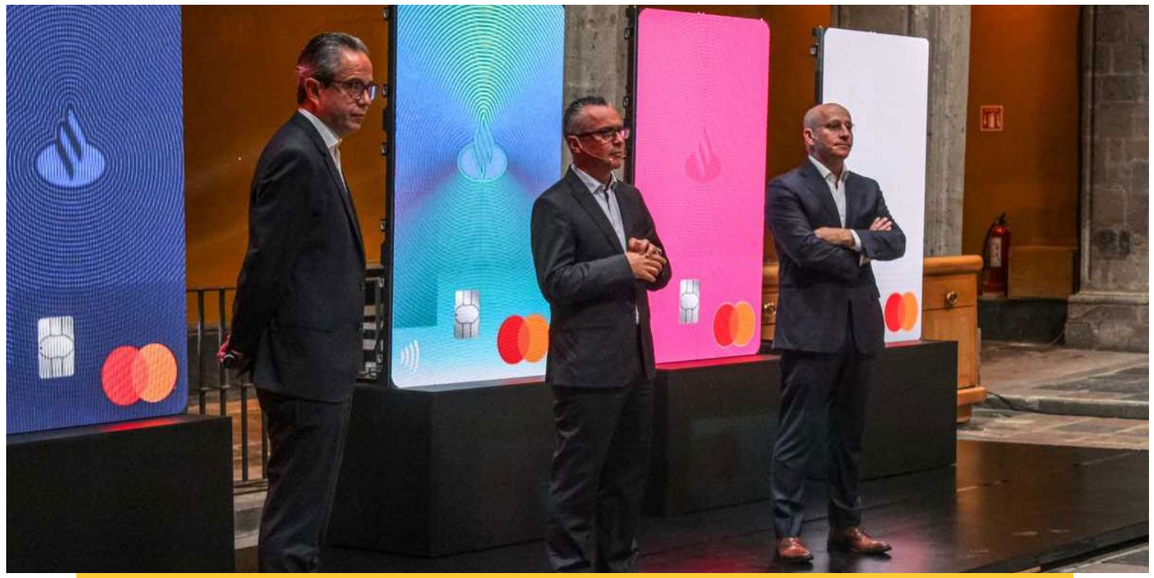
Miembro fundador

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

Nos afiliamos

al Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV).

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



Tarjetas de crédito LikeU

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

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

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

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

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

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

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

Fueron los siguientes:

LikeU Red

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

1,569 beneficiarios.

LikeU White

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

LikeU Green

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

102 beneficiarios.

LikeU Star

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

424 beneficiarios.

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

1,182 beneficiarios.

LikeU Pink

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

1,264 beneficiarios.

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

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

Inclusión y empoderamiento financiero (103-2, 103-3)

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



Inclusión financiera

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

tuiio®

FINANZAS DE TÚ A TÚ

Microcréditos (FS13)

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

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

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



Durante 2021:

259,627
clientes atendidos desde 2017.

264,415
créditos otorgados.

97,024
microempresarios con un crédito activo.

92%
de los clientes activos son mujeres.

90,474
pólizas de seguro activas.

85,762
asistencias médicas activas.

88,356
clientes únicos nuevos.

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

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

Los principales mecanismos de apoyo son:

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

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

Productos

La línea de productos que ofrece Tuiio incluye:

Ahorro

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

Seguros

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

Capacitación Tuiio a colaboradores

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

Aplicación Tuiio Móvil

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



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

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

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

Créditos Gobierno – Tuiio

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

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

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

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

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

Las principales acciones en educación financiera durante 2021* fueron:

Sitio web de educación financiera

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

Semana Nacional de Educación Financiera – SNEF

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

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

(FS16)

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

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

Sitio Educación Financiera Tuiio

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

Educación Financiera Academia MX – Empleados

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

Educación Financiera – PyMEs

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



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

Educación Financiera Banco - Pláticas Work Café

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

Educación Financiera Banco - Pláticas a clientes

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

Educación Financiera Banco - Pláticas nómina

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

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

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

(FS16)

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

Educación Financiera – FPNM

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

421,866

personas beneficiadas* con programas de educación financiera.

Programas para PyMEs

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

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

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

Jóvenes/Emprendedores

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

Conoce más

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

Impulsos comerciales

Apoyo económico para impulsar el emprendimiento de sectores especializados en México.

Crédito Agro

Financiamientos alineados al ciclo agrícola y dirigidos a clientes del sector primario y actividades de comercialización, agricultura, ganadería o servicios del sector rural.

Mujeres empresarias

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

Mujer crezcamos juntas

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

Impulsos NAFIN

Créditos orientados a fomentar el desarrollo económico de cada estado o sector.

Emergentes NAFIN

Programas creados para subsanar un evento adverso en específico, como son los desastres naturales. Su finalidad es apoyar en la recuperación de las zonas afectadas.

Además, nos enfocamos en generar alianzas comerciales mediante programas de vinculación y atención empresarial a nivel internacional para que las PyMEs puedan continuar creciendo, exportando e importando sus productos. Los programas son:

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

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

PyME Advance

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

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

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

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

Eventos digitales para PyMEs

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

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

***Home office* y nuevas formas de trabajo**: Esta sesión en formato panel tuvo la finalidad de proporcionar a las PyMEs algunas herramientas para mejorar la gestión del capital humano en cuestión de materia de teletrabajo, conocer las reformas a la ley, así como los modelos híbridos de trabajo en la nueva normalidad y los retos, pros y contras que conllevan.

Manejo de talento y salud mental del personal: Esta sesión en formato panel brindó herramientas a las PyMEs para la gestión del capital humano, específicamente en la salud mental del personal y cómo medir su desempeño con este esquema de trabajo.

Transformación de las PyMEs al contexto digital: Durante esta sesión en formato panel se compartieron herramientas para ayudar a las PyMEs a adaptarse a la nueva normalidad en el contexto digital. Se abordaron diferentes temas: cómo elaborar un plan de difusión en redes sociales y cómo contratar a expertos en el tema, entre otros.

Ronda de negocios sureste: Esta sesión informativa cumplió con el propósito de atraer clientes y fidelizar a los ya existentes. En ella se brindó información de interés a clientes y prospectos, como perspectivas económicas y climatológicas propias de la región sureste, además de darles a conocer la oferta financiera y de servicios disponible.

Crédito Digital Santander PyME

Ahora nuestros clientes PyMEs y empresarios jóvenes tienen la posibilidad de solicitar créditos de manera digital. Hemos logrado optimizar los procesos y trámites al mejorar la respuesta de 48 horas a solamente 60 minutos después de la aprobación. Además, hemos agilizado la recepción de las solicitudes por parte de los clientes, lo que nos permite determinar si el solicitante cumple con los requisitos de una manera más rápida y sencilla.

Existen dos tipos de esquema de crédito digital:

- **Crédito Simple** para capital de trabajo y con plazos de 12 hasta 36 meses.
- **Crédito Ágil** para capital de trabajo con plazo único de 12 meses.

G Store

En conjunto con GetNet, Santander lanzó G Store, una plataforma que permite a cualquier emprendedor o PyME tener una tienda en línea armada por un equipo profesional que incluye la página con catálogo, el proceso de venta, el cobro por medio de GetNet de Santander, y el esquema de envíos ya en funcionamiento. Con este acierto, G Store se posiciona como el esquema más competitivo del mercado pues ofrece el depósito de los recursos al día siguiente, mientras que la media del mercado es de tres días.

Programa Gremial de Apoyo a Deudores (PGAD)

Implementamos este programa como medida de apoyo durante la contingencia por COVID-19. En 2021 mejoramos los modelos de decisión para la acreditación de clientes y la gestión correcta de los impactos derivados de la pandemia, y realizamos las gestiones para la migración de la cartera que opera con tasa LIBOR a tasa SOFER a partir de 2022. También optimizamos los procesos de contratación de crédito y a finales del año inició la oferta de tasa dual para que los clientes opten por tasa fija o tasa variable, según su expectativa de mercado.

Sociedad por Acciones Simplificada (SAS)

Continuamos trabajando en el desarrollo de nuestro Onboarding Digital Pyme en conjunto con la Secretaría de Economía para potenciar el reconocimiento en nuestros sistemas de la información de las empresas dadas de alta como Sociedad por Acciones Simplificada (SAS).

Al cierre de 2021 contamos con más de 5,000 nuevas cuentas abiertas para SAS a través de Onboarding Digital Pyme, que considera una oferta diferenciada y a la medida.

Finanzas sostenibles

Alineados a nuestras metas para combatir el cambio climático, apoyamos de manera entusiasta los financiamientos sostenibles con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Es nuestra manera de contribuir para garantizar el desarrollo social y la protección del medio ambiente, así como la transición a una economía libre de carbón mediante el financiamiento de proyectos que desarrollen fuentes renovables y contribuyan a combatir la crisis climática.

Es por ello que continuamente orientamos nuestros esfuerzos en operaciones ASG y proporcionamos no solo financiamiento y fondos para transacciones, sino también asesoramiento a los clientes sobre esta materia.

Bonos y créditos con criterios ASG (103-2, 103-3)

Los bonos sostenibles son instrumentos de deuda utilizados para financiar proyectos que garanticen el bienestar social y ambiental. Deben estar alineados con los Principios de los Bonos Verdes y los Principios de los Bonos Sociales de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA).

A través de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) México –el encargado de gestionar el financiamiento de los bonos sostenibles– se creó un equipo especializado en estos temas, ESG Solutions México, a fin de promover la sostenibilidad a través de financiamientos de proyectos verdes y asesoramiento a clientes.

Durante 2021 este equipo participó en la primera transacción de Bonos Vinculados a la Sostenibilidad (SLB, por sus siglas en inglés) en el mercado local de deuda. A través de ESG Solutions México, tuvimos grandes aciertos con la emisión de diversos bonos:

Bono Verde ARCA CONTINENTAL: Arca Continental, embotelladora de Coca-Cola a través de su subsidiaria AC Bebidas, emitió su primer bono verde en el mercado mexicano por 4,600 MM MXN. Fue el primer bono verde emitido en el mercado local por una empresa de este giro. Santander México fue el único asesor ASG con resultados positivos.

Bono Vinculado a la Sostenibilidad Coca-Cola FEMSA (KOF): Fue el primer bono vinculado a la sostenibilidad en el mercado mexicano emitido por KOF, el embotellador más grande de bebidas de la marca en el mundo. Santander ESG Solutions co-lideró la asesoría de ASG en la transacción. La tasa del bono está vinculada al logro de la reducción y uso eficiente del agua en sus operaciones a 1.36 litros para 2024 y 1.26 para 2026.

Bono Verde GAP 21V: la emisión de este bono, de la mano de Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP), tiene por objetivo generar un impacto positivo en el medio ambiente a través de la financiación de proyectos como: edificios ecológicos, energías renovables, eficiencia energética, gestión sostenible del agua, entre otros.

Crédito Sindicado Vinculado a la Sostenibilidad (Coppel): El equipo de ESG Solutions México co-lideró la asesoría de ASG en esta transacción y se logró alinear la estrategia de Sostenibilidad de la compañía con los Principios de LMA (Loan Market Association). El trabajo en conjunto terminó con la emisión de un crédito vinculado a la sostenibilidad por 44,000 MM MXN. La tasa del crédito está vinculada a la participación de mujeres en posiciones de liderazgo y a la capacidad total instalada de energía solar dentro de la empresa. Fue un trabajo en conjunto entre SCIB y BEI, quienes contabilizan los volúmenes dentro del Green Book.

Bono Vinculado a la Sostenibilidad FUNO 21X: los recursos de este bono están dirigidos para el financiamiento de proyectos relacionados a la eficiencia energética, energías limpias, infraestructura sostenible, salud y bienestar, entre otras cosas.

Crédito Bimbo RCF: Fue un crédito revolvente por 1,750,000,000 USD donde Santander participó con un ticket de 212,500,000 USD. El financiamiento consistió en extender el plazo de un crédito sindicado firmado con anterioridad. El destino de los recursos es para el refinanciamiento de pasivos, adquisiciones, capex y usos corporativos generales. Este financiamiento está ligado a la sostenibilidad, en el que anualmente se miden ciertos KPIs: en caso de que la compañía cumpla con estos KPIs obtendrá un beneficio tanto en margen aplicable como en la comisión por saldos no dispuestos.

Crédito sindicado AMX: Fue el refinanciamiento de un crédito sindicado a un plazo de cinco años por un monto equivalente en EUR a USD de 1,500,000,000 donde participamos como Mandated Lead Arranger. El contrato incluye tres KPIs:

- **KPI 1:** Reducir emisiones absolutas de CO_2.
- **KPI 2:** Incrementar el número de subsidiarias con la certificación ISO 4500.
- **KPI 3:** Incrementar el número de mujeres en la Junta Directiva + evaluación independiente anual.



Foro Santander Sustentable México 2021

Bono Social FEFA 21G: continuamos trabajando en conjunto con Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) para impulsar el empoderamiento socioeconómico de las mujeres en el sector agropecuario.

Afiliación al Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)

En octubre de 2021, Santander México se afilió al CCFV. Gracias a ello, tendrá la posibilidad de estar mayormente involucrado en mesas de trabajo, desarrollo de taxonomías, foros de discusión, entre otros, para el mercado local. Esto nos permitirá contribuir proactivamente y mantenernos a la vanguardia de los acontecimientos de sostenibilidad del mercado local.

Santander Sustentable México 2021

En noviembre de 2021 se llevó a cabo un foro organizado por Santander México SCIB que reunió a voces líderes en materia de ASG en el ámbito internacional, junto con empresas, corporaciones e inversionistas interesados en estos temas. Encabezó el acto la presidenta de Banco Santander, Ana Botín, quien destacó que Santander es líder mundial en la financiación de renovables impulsando la transición hacia una economía verde y libre de carbono.

Santander Asset Management (SAM)

SAM es la gestora de Fondos de Inversión de Banco Santander que promueve el enfoque sostenible. En julio de 2020 firmó los Principios de Inversión Responsable apoyados por Naciones Unidas, como muestra de nuestro compromiso con las inversiones responsables y nuestro total apoyo a la construcción de un sistema financiero más sostenible. Nuestra estrategia refleja un doble compromiso: contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y alinearnos con los objetivos del Acuerdo de París para combatir el cambio climático.

SAM cuenta con una metodología y las herramientas necesarias para realizar una evaluación y asignar una calificación ASG para todos los activos donde invertimos y así tener una visión más amplia de los riesgos y oportunidades que presentan. De este modo, identificamos los emisores que estén mejor preparados y tengan mayor potencial para beneficiar a la sociedad y al medio ambiente.

Del mismo modo, cuenta con un proceso de *engagement* para comprender el modelo de negocio de las compañías, sus riesgos y oportunidades, mejorar el reporte de las empresas en materia ASG y promover mejoras en la estrategia y la gestión de riesgos ASG de las empresas.

SAM tuvo un gran acierto cuando en 2020 lanzó SAM ESG, el primer Fondo de Inversión de Renta Variable con criterios de sostenibilidad en México. Sin embargo, sus esfuerzos continúan, pues durante 2021 se lanzó el segundo Fondo de Renta Variable con criterios de sostenibilidad (ESG): Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG).

Además, SAM ha suscrito recientemente la iniciativa mundial "Net-Zero Asset Managers" como parte de su compromiso. Con ello, la gestora asume el compromiso de alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2050 o antes, y se convierte en la primera gestora española que figura entre los 73 signatarios de esta iniciativa. La decisión se enmarca en la firme apuesta de Banco Santander por liderar la sostenibilidad, también comprometido con la neutralidad de las emisiones derivadas de cualquiera de los servicios de financiación, asesoramiento o inversión en 2050.

Future Wealth de Santander, nuevo fondo multitemático

SAM continúa esforzándose en la innovación del mercado mexicano, y por ello lanzó el nuevo fondo multitemático: Fondo Future Wealth que identifica tres tendencias: sociedad futura, tecnología futura y planeta futuro, que a su vez están divididas en 18 subtemáticas. Este fondo se enfoca en la inversión de fondos, acciones o ETFs y ofrece soluciones centradas en las nuevas empresas innovadoras que están liderando la aplicación de las nuevas tecnologías y tendencias.

Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG)

El nuevo Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG), lanzado por SAM con la asesoría de Robeco Institutional Asset Management (Robeco), cuenta con un enfoque global y complementa su oferta de instrumentos de inversión sostenible con opciones locales y globales, siendo el único en el mercado con esta doble oferta.

A diferencia de SAM ESG, SAM-RVG tiene un enfoque internacional e invierte principalmente en acciones de empresas en todo el mundo que puedan llegar a tener un alto retorno de capital, un sólido flujo de efectivo, con un valor atractivo y que cumplan con criterios ASG. Además, tiene una estrategia de gestión activa global pues selecciona emisoras de alta calidad con sólidos estándares ASG con potencial de crecimiento, y privilegia el desempeño de la emisora antes que la región donde se encuentra, lo que significa una diferencia relevante con respecto a otros fondos disponibles en el país.

Otros financiamientos verdes

Continuamos incentivando la colocación de vehículos eléctricos a través de lanzamientos de planes comerciales y financieros con condiciones atractivas para el cliente, así como futuros proyectos para garantizar el bienestar del medio ambiente y de la sociedad.

Plan autos verdes

El negocio de Súper Auto creció un 85% su colocación en número de créditos y un 99% en monto colocado. Continuamos trabajando en la financiación de autos eléctricos de la mano con grandes empresas de la industria, pues los efectos económicos de la pandemia por COVID-19 han traído consigo también grandes retos.

49,083

créditos otorgados en 2021.



Huella ambiental

(103-2, 103-3)

Desde 2020 compensamos nuestras emisiones de alcance 1 y 2 y continuamos fortaleciendo nuestra estrategia climática para garantizar la protección del medio ambiente. Lo hacemos promoviendo el cuidado de los recursos en nuestras operaciones mediante iniciativas y campañas internas, y al mismo tiempo proponemos soluciones a la crisis climática a través de la promoción de energías renovables y una economía global de emisiones cero mediante la incorporación del Banco a la Net-Zero Banking Alliance. De manera decidida gestionamos tanto el impacto ambiental de nuestras instalaciones y operaciones internas como el de nuestra actividad bancaria y financiera.



Net-Zero Banking Alliance

La Net-Zero Banking Alliance (NZBA) ha sido promovida por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) como parte de la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ). Reúne a bancos de todo el mundo que representan más de un tercio de los activos bancarios globales, con el objetivo de alinear sus carteras de préstamos e inversiones con emisiones netas cero para 2050.

La NZBA se lanzó el 21 de abril de 2021 y Grupo Santander fue uno de los 43 bancos fundadores. La finalidad es construir una economía de emisiones cero y cumplir con los objetivos del Acuerdo de París, a través de un foro de coordinación estratégica entre las entidades financieras.

Los compromisos que han acordado todos los miembros de la NZBA incluyen lo siguiente:

- Realizar la transición de todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) operativas y atribuibles de sus carteras de préstamos e inversiones para alinearse hacia las cero emisiones netas en 2050 o antes.
- Establecer objetivos intermedios para 2030, o antes, para los sectores prioritarios de gran intensidad de GEI y de emisión de GEI.
- Facilitar la transición necesaria en la economía real dando prioridad a un marco de trabajo con los clientes y ofreciendo productos y servicios para ayudarlos en su transición.

Grupo Santander se ha fijado el objetivo para 2050 de alcanzar cero emisiones netas de carbono en todo el grupo y así apoyar los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático. Esta meta está dirigida a las actividades del Banco y a las emisiones de sus clientes derivadas de cualquier servicio financiero ofrecido por Santander.

Como parte de este compromiso, para 2030 pondremos fin a los servicios financieros a clientes de generación de energía eléctrica cuyos ingresos dependan en más de un 10% del carbón térmico y eliminaremos por completo su exposición a la minería de carbón térmico en todo el mundo.

Para alcanzar nuestra ambición de reducir a cero nuestras emisiones netas, trabajamos en tres ejes estratégicos:

1. Alinear la cartera de Santander para cumplir los objetivos del Acuerdo de París:

- Implementar las recomendaciones de las autoridades en materia de riesgos climáticos y medioambientales como las del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD) del Consejo de Estabilidad Financiera y otras guías, para seguir integrando el combate al cambio climático en nuestra estrategia de negocio.

- Analizar y actualizar la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático con respecto a las actividades prohibidas y restringidas en sectores de altas emisiones, entre otros.
- Colaborar con expertos mundiales como UNEP FI, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), el Grupo de Inversores Institucionales sobre el Cambio Climático (IIGCC), los Principios de Inversión Responsable (PRI), entre otros.

2. Apoyar la transición hacia una economía verde:

Santander ha cumplido un papel crucial en la mitigación del cambio climático gracias a sus importantes aportes en la financiación de proyectos de energías renovables. Para continuar con este acierto nos enfocamos en:

- Mantener nuestra posición de liderazgo en energías renovables, así como nuestra participación en la emisión de bonos verdes.
- Desarrollar productos verdes para nuestros clientes y PyMEs, como: hipotecas verdes, préstamos para la eficiencia energética, préstamos para la instalación de paneles solares, para adquirir vehículos eléctricos y para la agricultura con bajas emisiones de carbono, entre otros.
- Promover la Inversión Socialmente Responsable entre nuestros grupos de interés.

3. Reducir la huella medioambiental del Banco:

- Eliminar los plásticos de un solo uso de nuestras oficinas y edificios corporativos.
- Utilizar el 100% de la electricidad procedente de fuentes renovables en todos los países en los que operamos.
- Sensibilizar a todos nuestros grupos de interés sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

En el Banco monitoreamos el consumo del agua, papel y energía de todas nuestras operaciones mediante sistemas de gestión basados en estándares normativos aceptados internacionalmente, en la filosofía de la mejora continua y en modelos de gestión. A través del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) aseguramos que dentro de la institución haya un uso responsable de los recursos, así como un control eficiente del tratamiento y disposición de residuos y de las emisiones.

Realizamos un control de los principales consumos, residuos y emisiones de nuestras instalaciones a través de un sistema de captación y tratamiento de la información, auditado cada año por una entidad externa independiente. Esto nos permite identificar aquellos puntos en los que se genera un mayor impacto ambiental, a fin de tomar las medidas más efectivas de prevención y establecer objetivos que mejoren de forma sistemática nuestra gestión ambiental.

En la Política Ambiental de Santander ratificamos nuestro compromiso de:

- **Adoptar prácticas** enfocadas en el uso eficiente y responsable de los recursos naturales y materiales que permitan minimizar la generación de residuos, emisiones contaminantes y agua residual que resultan de nuestros procesos productivos.
- **Cumplir con los requisitos** de la legislación ambiental aplicables a los aspectos ambientales de nuestros procesos productivos, administrativos y de servicios de soporte, así como con otros requisitos que suscriba la organización.
- **Mantener un compromiso** de mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Ambiental para generar un impacto positivo en el desempeño ambiental de la organización.

Nuestro SGA cuenta con diversas certificaciones que refrendan el compromiso del Banco con el medio ambiente y el uso responsable de los recursos dentro de nuestras operaciones:

- Certificación expedida por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) desde 2013.
- Norma internacional ISO 14001: 2015.
- Certificado ISO 14001 en nuestros centros de trabajo:
  - Desde 2004, Edificio Corporativo Santa Fe.
  - Desde 2018, los edificios de Querétaro (CTOS, *Data Center* II y *Contact Center*).
  - En 2020, el Corporativo Patio Santa Fe.

Certificado de Calidad Ambiental otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) a:

- Los edificios de Querétaro (CTOS y CTOS II).

Cada año, la AENOR realiza una auditoría externa de seguimiento con el objetivo de asegurar la conservación de estas certificaciones.

Política Ambiental ISO 14001: 2015

Como parte de nuestra estrategia ambiental, damos a conocer la política a los colaboradores que laboran en las instalaciones del Centro Corporativo Santa Fe y del Corporativo Patio Santa Fe a fin de sensibilizarlos sobre la importancia de llevar a cabo acciones en pro del medio ambiente, como:

- Adoptar prácticas enfocadas en el uso eficiente y responsable de los recursos naturales y materiales para disminuir la cantidad de residuos, emisiones contaminantes y agua residual.

- Cumplir con los requisitos de la legislación ambiental aplicables a nuestros procesos productivos, administrativos y de servicios de soporte, o cualquier otro.

- Mantener la responsabilidad de mejora continua del sistema de gestión ambiental de la organización.



Operaciones internas responsables

Trabajamos constantemente en el establecimiento de pautas de trabajo y mecanismos de control para velar por la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en las instalaciones y en la operativa interna.

Durante 2021, y a causa de la pandemia por COVID-19, continuamos aplicando el esquema de trabajo a distancia para ciertas áreas, lo que ocasionó la disminución del consumo de agua, energía y generación de residuos. Asimismo, se difundieron campañas de comunicación interna de conciencia ambiental referentes al SGA en el Corporativo Santa Fe.

Emisiones (305-1, 305-2)

Enfocamos nuestros esfuerzos en reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de nuestras operaciones diarias, a fin de contribuir al desarrollo de soluciones para combatir el cambio climático.

En 2021 el total de emisiones de alcance 1 y alcance 2 fue de 55,926.79 tCO_2e.

16.9%

menos emisiones* de alcance 2 en comparación con 2020.

* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.

Refrendamos nuestro compromiso con el medio ambiente al compensar nuestras emisiones por segundo año consecutivo en 2021.**

Emisiones[18] Santander México (tCO_2e)		
	2020	2021
Alcance1	1,393.15	1,195.95
Alcance 2	65,864.35	54,730.84
Total	**67,257.50**	**55,926.79**

18. El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de las actividades de Santander México durante 2021 se realizó utilizando la metodología propuesta por el "Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte" del Greenhouse Gas (GHG) Protocol, el World Resources Institute (WRI) y World Business Council for Sustainable Development (WBCSD); que satisface los requisitos de la Norma ISO 14064-1, la norma nacional NMX-SAA-14064, lo especificado por el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en Materia del Registro Nacional de Emisiones y considerando los Poderes Caloríficos publicados por la CONUEE (2022), los Potenciales de Calentamiento Global definidos por el Protocolo de GEI y el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional para el periodo 2021 (CRE). El cálculo considera un enfoque operacional. Los GEI contemplados en este cálculo son: dióxido de carbono (CO_2), óxido nitroso (N_2O) y metano (CH_4).
**Compensamos nuestras emisiones de alcance 1 a través de la compra de un CER y las emisiones de alcance 2 a través de la compra de un iREC. La validación de la compensación de emisiones declarada a lo largo del Infome de Banca Responsable no fue verificado por PwC.

Consumos (302-1)

Consumo de energía

Con el objetivo de ahorrar energía, dentro de Santander México contamos con diversos instrumentos de medición del consumo energético. Esto nos ha permitido identificar aquellas situaciones que producen mayor consumo y así tomar acciones para corregir y mejorar estos impactos.

Diseño de Índice Energético

Contamos con un índice fundamentado en su parametrización y regionalización que mide el consumo energético anual por unidad de área útil (kWh Anual / m^2 útil de sucursal) de cada sucursal, con el objetivo de mejorar el consumo eléctrico de nuestra red de sucursales e identificar aquellas que consumen más electricidad para tomar medidas correctivas. A través de este índice nos es posible identificar desviaciones puntuales y generar curvas de comportamiento energético y tendencia de consumo.

Uso de energías limpias

Como parte de nuestras metas de Banca Responsable continuamos analizando alternativas de compra de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

3% menos

de consumo eléctrico* comparado con 2020.

17,105,029 MJ

menos de energía total* consumidos en comparación con 2020. Esto equivale a **2,316 hogares** mexicanos iluminados al año**.

Fuente[19]	Consumo en MJ	
	2020	2021
Consumo eléctrico	479,983,104	465,794,352
Gas natural	1,110,206	439,765
Gas LP	1,953,800	1,325,821
Combustibles (diésel y gasolina)	16,622,259	15,004,402
Total	**499,669,369**	**482,564,340**

Eficiencia energética

Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones para reducir nuestro consumo de energía:

De acuerdo con nuestro Procedimiento para el control y monitoreo de consumo de energía eléctrica, el Edificio Corporativo Santa Fe y nuestras sucursales cuentan con un sistema automatizado para el control de la energía eléctrica.

La iluminación del Edificio Corporativo Santa Fe se controla de forma horaria, encendiendo a las 6:00 a. m. y apagando a las 11:00 p. m. El arranque de las manejadoras se inicia desde las 5:00 a. m. y tienen un horario de paro a las 7 p. m.

En las sucursales donde hay automatización, el encendido y apagado de luces y el aire acondicionado está supeditado al sistema de alarmas. En las mañanas, cuando se desactiva la alarma de la sucursal se encienden las luces y el aire acondicionado, y cuando se activa en la noche, se apagan.

En 2021 continuamos trabajando para asociarnos con generadores de energía renovable o implementar la generación en sitio donde sea factible.

* Esta reducción se debe en gran medida a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19.
**Para obtener el cálculo de la equivalencia se consideraron datos de 2020 publicados por INEGI y SENER, que pueden ser consultados en: consumo de energía en 2020 en los sectores residencial, comercial y público (Petajoules). Balance Nacional de Energía 2020. SENER https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/707654/BALANCE_NACIONAL_ENERGIA_0403.pdf y viviendas particulares habitadas. INEGI 2020 https://www.inegi.org.mx/temas/vivienda/#Informacion_general
Viviendas particulares habitadas en 2020. INEGI
Consumo de energía en sector público 2020. SENER
19. Se utilizaron los poderes caloríficos designados por la CONUEE (2022) para obtener el equivalente energético en unidades megajoule (MJ) del consumo de gas natural, gas LP, diésel, gasolina y energía eléctrica a través de las facturas. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/707880/lista_de_combustibles_y_poderes_calorificos_2022.pdf
Poderes Caloríficos. CONUEE 2022

Consumo de agua

En Santander estamos conscientes de la importancia del agua para las futuras generaciones y sabemos que su uso responsable es indispensable para asegurar un futuro sostenible para todos. Es para alcanzar este objetivo que implementamos diversas iniciativas.

Llevamos a cabo campañas de comunicación interna para sensibilizar a nuestros colaboradores y demás grupos de interés sobre la importancia de cuidar el agua.

El suministro de agua para las operaciones de Banco Santander México se realiza mediante la red de agua potable municipal. En el Corporativo Santa Fe se utiliza agua tratada en áreas verdes y sanitarios. La descarga de agua residual va a la red de alcantarillado municipal, cumpliendo con los límites máximos permisibles (LMP) establecidos en la normatividad ambiental mexicana.

Nuestras operaciones no generan un impacto ambiental significativo en el consumo de agua debido al sector al que pertenecemos y a las características de nuestros productos y servicios. Lo mismo ocurre con nuestros proveedores y clientes: nuestra relación con ellos no registra impactos ambientales significativos en la gestión del agua como recurso compartido.

Nuestra Política Ambiental establece los lineamientos a seguir para la correcta gestión de los recursos derivado de las actividades del Banco. De este modo, regulamos nuestro consumo para mitigar impactos ambientales y asegurar un desarrollo sostenible para todos.

Hemos logrado identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales gracias a nuestro Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma internacional ISO 14001: 2015, la cual está implementada en el Edificio Corporativo Santa Fe, desde 2004; en los edificios de Querétaro CTOS, Data Center II y Contact Center–, desde 2018; y en el Corporativo Patio Santa Fe, en 2020.

También gestionamos el consumo del agua potable mediante un procedimiento de control en nuestros procesos operativos, administrativos y de servicios realizado en todas nuestras instalaciones. Algunas de estas acciones son:

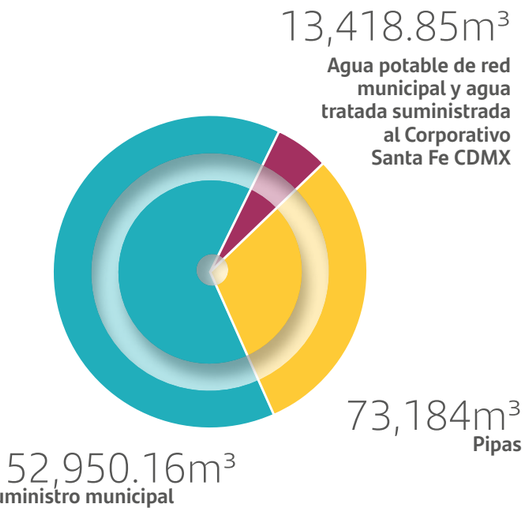


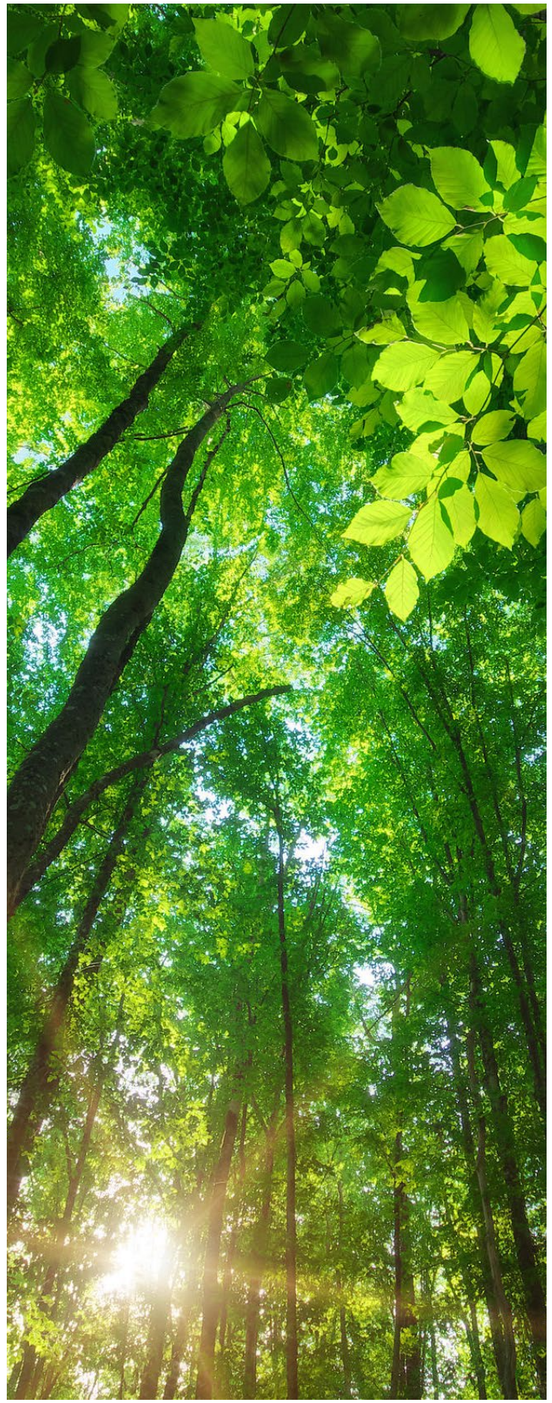
- Toma de lecturas en medidores de agua.
- Atención inmediata a fugas de agua.
- Revisión continua del sistema de riego (aspersores y mangueras) para dar mantenimiento.
- Rutinas de revisión de equipos hidrosanitarios tales como equipos de cocina, lavabos, cocinetas W.C./mingitorios, llaves de servicio, para detectar cualquier fuga.
- En temporada de lluvias, uso de agua pluvial para el servicio de W.C. y mingitorios.
- Uso de productos biodegradables de limpieza en el área del comedor y para la limpieza en general.
- Instalación de sensores en los grifos de agua, sanitarios ahorradores de agua y mingitorios secos.

Monitoreamos nuestro consumo a partir de:

- Recibos bimestrales emitidos por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Rutina semanal de inspección visual a equipos de bombeo.
- Programa de mantenimiento a equipo de bombeo.
- Gráficas de consumo de agua.

Durante 2021, el consumo total del agua fue de 239,553.01 m^3, un 28.79% menor en comparación con 2020, que registró un consumo de 336,446.48 m^3.





Consumo de papel (301-1)

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, también enfocamos nuestra atención en el uso responsable del papel para garantizar la sostenibilidad del negocio y de las generaciones futuras. A través de campañas internas *paperless* sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la importancia de cuidar este recurso y les recomendamos imprimir únicamente lo necesario. En caso de requerirlo, se les pide reutilizar hojas e imprimirlas a doble cara. Del mismo modo, invitamos a nuestros clientes a unirse a *Paperless* en SuperNet para que consulten sus cuentas de manera digital y contribuyan a disminuir el uso del papel utilizado en la impresión de sus estados de cuenta.

Consumo de papel 2021

Consumos por tipo de papel (kg)	Santander México
Papel certificado	808,119.92
Papel reciclado	196,828.85
Total kg	**1,004,948.77**

19.6%

de nuestro papel es **reciclado.**

80.4%

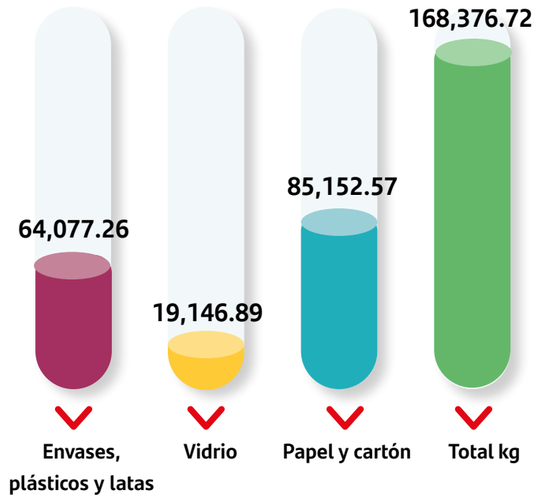
del papel que consumimos proviene de **bosques sostenibles.**

Tratamiento de residuos (306-1, 306-2, 306-3)

Para preservar el medio ambiente, sabemos que es necesario separar los residuos. A través de campañas internas concientizamos a nuestros colaboradores sobre este tema y los invitamos a participar activamente en esta actividad dentro de nuestras oficinas. Algunas de las acciones que llevamos a cabo son:

Los residuos orgánicos generados en los comedores se emplean para composta y los residuos inorgánicos se llevan a reciclaje. Así disminuimos el impacto ambiental, ya que no se disponen en rellenos sanitarios, sino que son empleados para otros procesos.

Residuos (kg) Santander México



Reducción de plásticos de un solo uso

En 2020, alineados a la iniciativa de Santander Global, conseguimos eliminar el 83% de los plásticos innecesarios de un solo uso en todas nuestras oficinas. Durante 2021 redoblamos esfuerzos y orgullosamente podemos anunciar que cumplimos nuestra meta. Esto fue posible gracias al trabajo en equipo con todos nuestros colaboradores, a quienes se entregó una botella y una bolsa ecológica a cada uno para seguir fomentando esta iniciativa.

Proveedores (102-9)*

(103-2, 103-3)

Una parte muy importante de nuestra cadena de valor está constituida por nuestros proveedores. Todos ellos se seleccionan siguiendo nuestros principios de banca responsable para garantizar relaciones éticas y transparentes. Para ello, deben alinearse a nuestros valores y criterios éticos, legales, sociales, ambientales y económicos.

Todos los proveedores, salvo los exceptuados, al momento de firmar contrato con nosotros se comprometen a alinearse a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en términos de salud, requisitos de seguridad y diversidad e inclusión en el entorno laboral como se establece en nuestros Principios de conducta responsable para proveedores.

- **Derechos Humanos**
- **Normas laborales:**
  - Respeto a la libertad de afiliación, eliminación de formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, erradicación del trabajo infantil, eliminación de prácticas de discriminación en el empleo.
- **Medio Ambiente:**
  - Fomento de la responsabilidad laboral.
  - Implementación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
  - Transición a una economía baja en carbono.
- **Lucha contra la corrupción**:
  - Prevención de prácticas de extorsión y soborno.

En los contratos y convenios con nuestros proveedores hemos integrado una serie de indicadores en materia de calidad, gestión ambiental, relaciones laborales, prevención de riesgos y responsabilidad corporativa, lo que nos ha permitido mitigar y reducir riesgos.

Aquanima (412-3)*

Aquanima es nuestra central de compras y se encarga de definir, monitorear y evaluar los procesos de compras y pago de terceros en conjunto con el área de Gestión Integral del Gasto del Banco.

*La verificación por parte de PwC sobre la página 175 abarca únicamente los contenidos 102-9 y 412-3 de GRI Sustainability Reporting Standards. No se validó ninguna cifra relacionada con los contenidos 306-1, 306-2 y 306-3.

VRAC (Vendor Risk Assessment Center) es el Equipo de Gestión de Riesgos de Aquanima México y se encarga de asegurar que se identifiquen y evalúen los riesgos asociados al establecimiento de acuerdos con proveedores para la prestación de servicios relevantes, y de que se establecen y siguen los planes de acción necesarios para mitigar los riesgos detectados, asegurando que se documenten todas las evidencias requeridas.

VRAC se encarga también de aplicar una serie de cuestionarios para evaluar el nivel de compromiso de los proveedores en temas como: Código de Conducta o Ética, anticorrupción, protección de datos, canales para reportar actividades sospechosas y programas de cumplimiento o controles sobre la actividad.

El proceso de evaluación para proveedores se realiza a través de un cuestionario que ellos deben responder adjuntando evidencia para validar cada pregunta y control con el que cuentan. Después de que se reciben los cuestionarios, el equipo evaluador valida y califica la evidencia entregada por los proveedores, basándose en lineamientos específicos para el correcto cumplimiento de la evaluación. Una vez que se revisan las evidencias, el equipo evaluador determina una calificación general y una sub-calificación para cada categoría evaluada.

Grupo Santander identificó a los principales proveedores para sus operaciones, dando como resultado una Lista de Vigilancia de Proveedores (Supplier's watchlist). Por su relevancia, esta lista es la base de datos central utilizada para realizar evaluaciones a proveedores en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).

Durante 2021, Santander México evaluó por primera vez a los proveedores de Estados Unidos a través de un cuestionario ambiental, social y de gobernanza (ASG): se invitó a 38 proveedores a participar, y se evaluaron 29, dando como resultado el 76% del total de la Lista de Vigilancia para ambas geografías.

Del mismo modo, se capacitó a 244 proveedores que brindan servicios relevantes para Santander México. Esta capacitación resultó en un alcance general del 45% de una base de datos seleccionada de 542 proveedores. Por primera vez se ofreció capacitación a proveedores que no estaban alineados regularmente con las medidas de Banca Responsable. Se impartieron capacitaciones con información de temas



importantes como: sostenibilidad empresarial, ventajas de ser una empresa sostenible, normas ISO, entre otros. Cada año se les capacita en temas de responsabilidad social, gobernanza corporativa y en materia de diversidad e inclusión.

VRAC ha implementado un plan para capacitar a proveedores en otros países, como Colombia. Actualmente, se han realizado acciones de información y sensibilización con los ejecutivos de este país. Otras acciones previstas incluyen el envío de convocatorias de formación a proveedores.

Metodología para la Homologación de Proveedores

A través de la política de homologación de terceros, Aquanima cuenta con una metodología para analizar y revisar que los proveedores cumplan con las condiciones y requerimientos mínimos exigidos por el Grupo de cara a mitigar los riesgos inherentes a la actividad a desarrollar por terceros y aquellos derivados de la propia formalización del acuerdo. Sin embargo, en 2021, la política fue actualizada y con ello, cambiaron los procesos de homologación. Ahora este proceso se presenta de tres formas:

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

Mediante la aplicación de un cuestionario y a partir de una calculadora de riesgos, llamada Risk Calculator, se lleva a cabo la clasificación del riesgo de servicios de los proveedores. Asimismo, la homologación se efectúa en dos dimensiones diferentes:

- Dimensión empresa: se efectúa para todos los proveedores. Podrá ser simple o completa, de acuerdo con el resultado de riesgo inherente obtenido de la valoración del servicio.

(102-9, 412-3)

- Dimensión servicio: se efectúa para los proveedores que presten servicios considerados de riesgo y se analiza la capacidad del proveedor para prestar el servicio concreto con las medidas de control y mitigación de riesgos necesaria.

Los proveedores que presten servicios con riesgo asociado deberán superar una serie de análisis adicionales. En caso de no superar cualquiera de los elementos de análisis, el Equipo de Homologación lo comunicará a la función local de Costes y Riesgos de Terceros para que tome la decisión sobre si el proveedor es apto o no apto, o bien, cuando lo considere necesario, escalar el caso al Foro Local de Proveedores.

100%

de nuestros proveedores con homologación completa[20] por Aquanima cuentan con evaluación en derechos humanos.

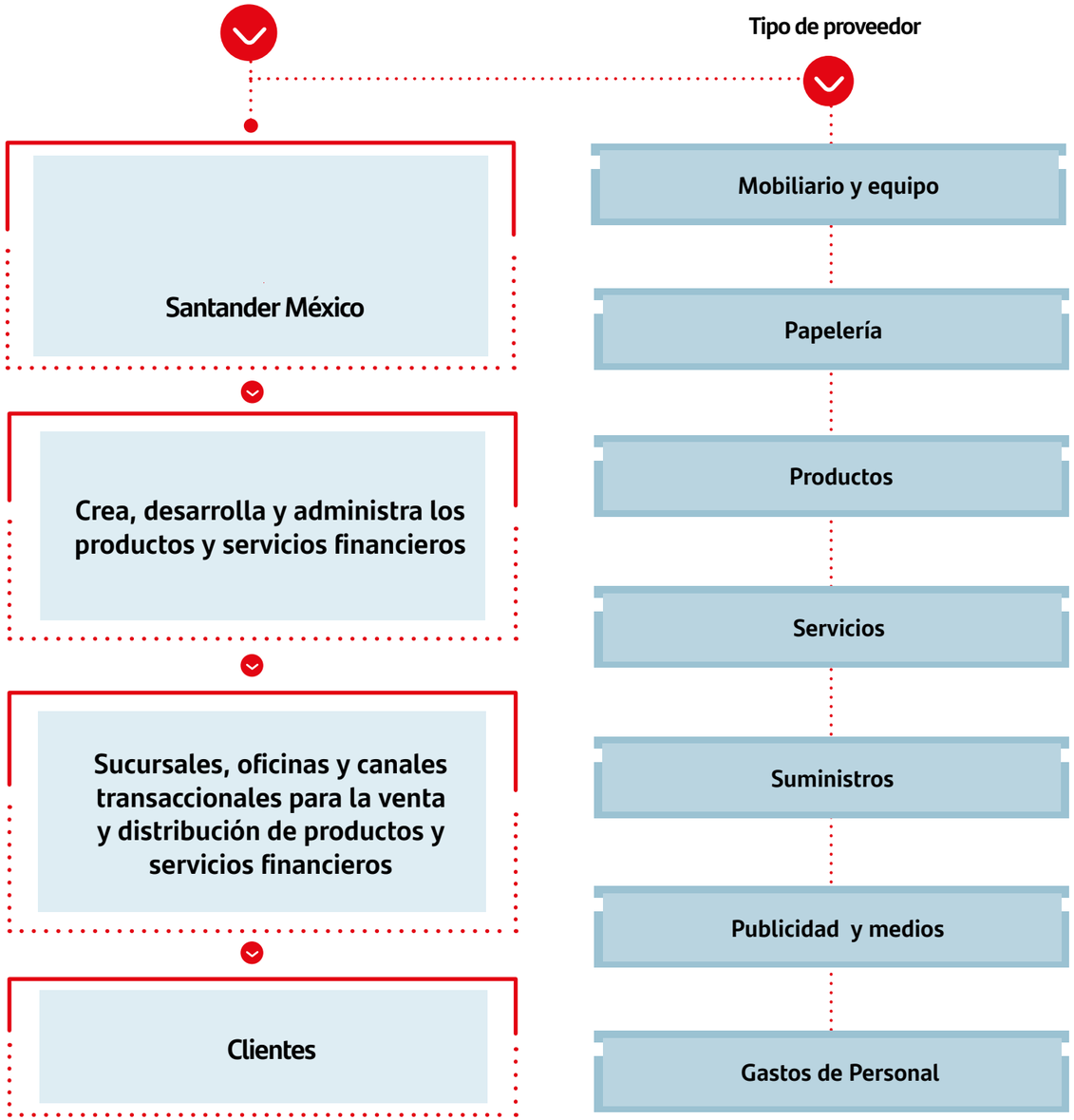
Modelo de externalización y gestión de proveedores

El Modelo de Externalización y Gestión de Proveedores establece la aplicación de calculadoras de riesgos para identificar los servicios relevantes y críticos, que son alimentados en un inventario para su seguimiento y control. A todos estos proveedores se les aplican cuestionarios de áreas especializadas Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), Inmuebles, Seguridad Física, Riesgo Tecnológico y Plan de Continuidad de Negocio (PCN), con los cuales se determina si el proveedor que proporciona el servicio es apto, no apto o apto con incidencias para el tipo de servicio que va a prestar al Banco.

Del mismo modo, se ha implementado la pre-homologación de proveedores finalistas previos a la adjudicación para asegurar que sean aptos de acuerdo con la evaluación de cuestionarios. Para poder ser contratados deben cumplir con los requisitos fiscales, laborales, financieros, y de experiencia, validados contra la lista de sanciones.

20. 192 proveedores con evaluación completa por parte de Aquanima en 2021.

Estructura de la cadena de valor (102-9)





Evaluaciones de riesgos sociales, ambientales y de riesgo climático

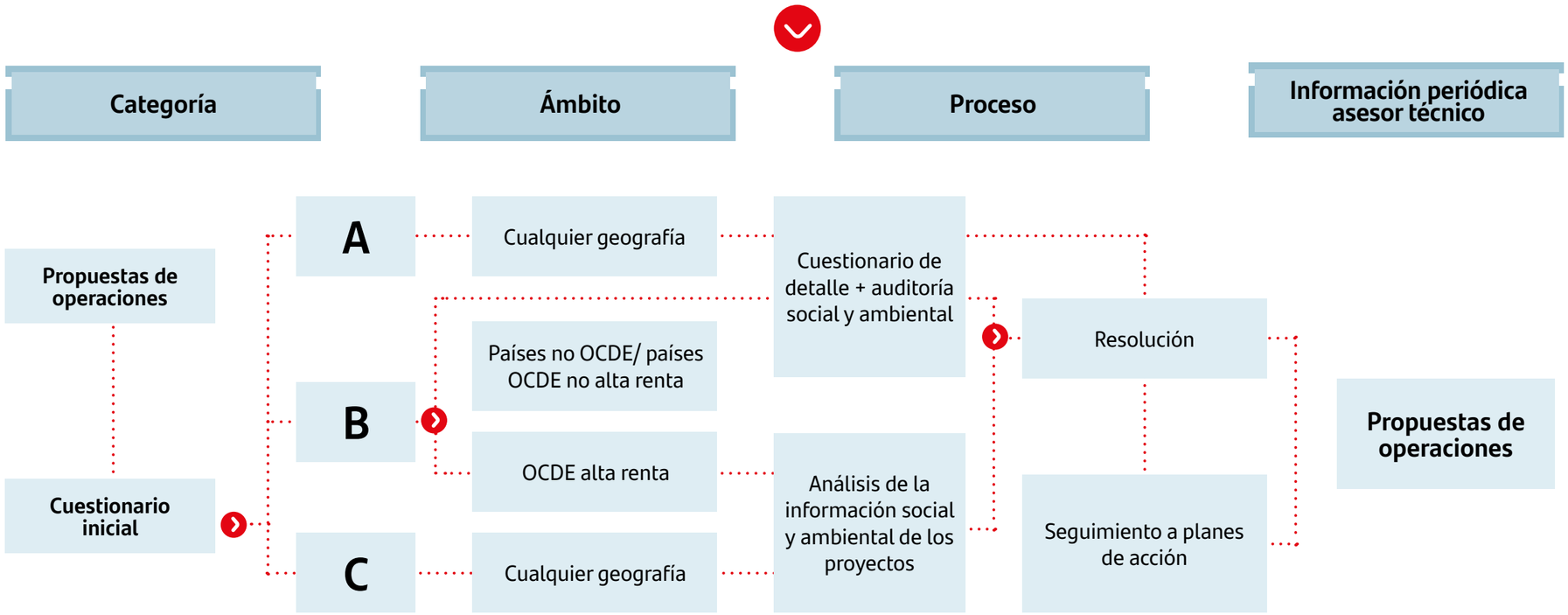
Para alcanzar el futuro sostenible a través de créditos con lineamientos sostenibles consiste en apoyar proyectos y obras que tengan el objetivo de impulsar el crecimiento inclusivo y sostenible de México. Como parte de este proceso, analizamos los riesgos de los proyectos bajo criterios ASG y nos apegamos estrictamente a los mecanismos de los Principios de Ecuador.

Política General de Sostenibilidad

En nuestra Política General de Sostenibilidad señalamos que Santander respeta las mejores prácticas internacionales en materia social y ambiental, en concreto los Principios del Ecuador a los que está adherido desde 2009. Asimismo, establecemos que cualquier proyecto que rebase los diez millones de dólares (USD) tiene que estar apegado a los Principios de Ecuador.

Para ser aprobado, cualquier proyecto de financiamiento tiene que seguir los pasos descritos a continuación:

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



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

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

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

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

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

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

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

Los productos financieros sujetos a los Principios de Ecuador son:

1 Servicios de asesoramiento financiero de proyectos

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

2 Financiamiento de proyectos,

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

3 Préstamos corporativos vinculados a proyectos

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

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

4 Préstamos puente con un plazo inferior a dos años

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

Durante 2021 participamos en el financiamiento de un proyecto de energía renovable y en dos de infraestructura social:

Plantas solares fotovoltaicas en Puerto Libertad

El proyecto consiste en dos plantas solares fotovoltaicas en Puerto Libertad, Sonora, con una potencia instalada de 180 MW (AT Solar) y 137.5 MW (Tuto II), que está en operación y beneficiará a más de 1,500 familias.

Sistema Carretero del Oriente del Estado de México

El 15 de diciembre de 2021 se firmó el financiamiento para Obras Adicionales del Circuito Exterior Mexiquense en beneficio de miles de usuarios que circulan por dicha autopista del Estado de México, pues disminuirá significativamente el tiempo de traslado.

Auneti

Auneti es un refinanciamiento del proyecto carretero Autovía Necaxa-Tihuatlán en los estados de Puebla y Veracruz. El proyecto está definido como una autopista de altas especificaciones con una longitud total de 84.782 km en beneficio de los usuarios que hagan uso de esta carretera al disminuir su tiempo de traslado.

$19,159 mdp

financiados bajo los Principios de Ecuador en 2021.

Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático (102-11, FS1) FN-CB-410a.2*

Nuestra Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático establece los criterios para la identificación, evaluación, seguimiento y gestión de los riesgos medioambientales, sociales y otras actividades relacionadas con el cambio climático. También se prevén las actividades prohibidas y otras que requieren especial atención por sectores que se han identificado como sensibles a este tipo de riesgos en las industrias de petróleo y gas, generación eléctrica y minería y metalurgia, así como los derivados de negocios con *soft commodities*.

Asimismo, señala nuestro firme compromiso de seguir las mejores prácticas, estándares, tratados y referencias internacionales para la inversión responsable:

- Los Principios de Ecuador.
- Los estándares para el desempeño social y medioambiental y las notas explicativas de la Corporación Financiera Internacional (IFC).
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción.
- Así como otras referencias externas en términos de regulación, estándares y mejores prácticas por sectores, de los antes ya mencionados.

Esta política evalúa los impactos más relevantes del riesgo medioambiental, social y de cambio climático para los clientes de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) con actividades que cuentan con productos y/o servicios financieros como: operativa bancaria que implique riesgo de crédito, seguros, servicios de asesoramiento, equity y gestión de activos, préstamos comerciales y la financiación de proyectos. Actualmente, Grupo Santander considera componentes medioambientales, sociales, y de cambio climático en los análisis crediticios de clientes en el segmento SCIB.

A nivel Global, se cuenta con un equipo multidisciplinario para apoyar la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático (incluidos los derechos humanos) de nuestras transacciones.

En Santander México, desde hace algunos años, el área de Riesgos SCIB, cuenta con un Green Champion; siendo responsable de la integración de elementos medioambientales, sociales y de


Plantas solares fotovoltaicas en Puerto Libertad

cambio climático (ESCC) en el proceso de crédito. Esto a través de la identificación, análisis, seguimiento y mitigación de este tipo de riesgos. Los sectores bajo política siguen el siguiente proceso de evaluación: el banquero responsable de la cuenta responde un cuestionario ESCC y a través de la herramienta corporativa contesta preguntas y adjunta información soporte. El Green Champion, revisa y complementa la información enviada por el banquero, hace una búsqueda de información en reportes anuales financieros, reportes de sostenibilidad, agencias especializadas, análisis sectoriales, y en algunos casos, llamadas con clientes. Con toda esta información, el Green Champion evalúa los posibles riesgos ESCC que podría enfrentar la compañía y da una recomendación, la cual está soportada por el cuestionario, la información depositada en la herramienta corporativa y la búsqueda de información, y a su vez es revisada por el equipo global de ESCC, que dan su visto bueno final.

Llevamos a cabo un análisis de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático de clientes pertenecientes a los sectores definidos desde la Corporación como sensibles a este tipo de riesgos (petróleo y gas, generación eléctrica, minería y metalurgia, y *soft commodities*). Como parte de este análisis, se revisa la información relacionada como: reportes anuales, reportes de sostenibilidad, reportes de agencias calificadoras, reportes de agencias especializadas, medios, consideraciones de ONGs, entre otros, así como cuestionarios internos y llamadas con los clientes. De este modo, nos es posible dar una recomendación ESCC.

Respecto a las investigaciones realizadas sobre ASG contamos con esfuerzos globales que buscan profundizar nuestro entendimiento en la materia para enriquecer los análisis que realizamos.

(102-11, FS1) FN-CB-410a.2

Algunas de las tendencias ESCC que consideramos dentro del análisis del perfil de riesgo a nivel de cartera de exposición crediticia comercial e industrial son el cambio climático, riesgos de transición, las limitaciones de los recursos naturales, los riesgos y las oportunidades del capital humano. Así como otros temas: gestión de residuos, estrés hídrico, elementos sociales como trabajo infantil, trabajo forzado, no discriminación, entre otros.

Para la evaluación de riesgos ESCC de los prestatarios con factores ESCC y su análisis, se considera la información pública disponible, por ejemplo: reportes anuales, reportes de sostenibilidad, reportes de agencias calificadoras y especializadas, notas en prensa, retroalimentación de ONGs, así como en algunas ocasiones, reuniones con los prestatarios.

En el análisis de crédito y con un enfoque forward-looking, se incorporan factores macroeconómicos, microeconómicos, estados financieros del prestamista, información cualitativa, si aplican las garantías, perfil de vencimiento, situación del sector, así como otros elementos que nos permitan determinar su capacidad de pago, y su resiliencia ante diversos eventos.

Nuestro equipo de SCIB Global se encarga de integrar los criterios ASG en todos los sectores y productos para atender la demanda de empresas e inversionistas. Nuestro propósito es convertirnos en la plataforma financiera líder en tecnología que permita apoyar a nuestros clientes en la transición energética y hacia modelos de negocio más sostenibles.

Por otra parte, mediante nuestra política Sector Defensa determinamos la existencia de riesgos que pueden representar una amenaza para la paz, la seguridad, la defensa y la estabilidad de los países, así como causar graves daños de carácter económico y ambiental derivados de nuestras operaciones en relación con la fabricación, el comercio o la distribución de material de defensa o tecnologías de doble uso.

Refrendamos nuestro compromiso y respeto de los derechos humanos, al no apoyar la relación con empresas que fabrican, comercializan, distribuyen o realizan actividades de mantenimiento de los siguientes materiales definidos como prohibidos: minas antipersonas, municiones en racimo, armas químicas o biológicas, armas nucleares y munición que contenga uranio empobrecido.

* La verificación por parte de PwC sobre la página 182 abarca únicamente los contenidos 102-11 de GRI Sustainability Reporting Standards y FN-CB-410a.2 de SASB. Ningún trabajo adicional sobre las cifras o información reportada dentro de esa página fueron validadas.

Educación superior

La educación es el motor de crecimiento, progreso y bienestar futuro para el país. Es la palanca de empoderamiento que contribuye a disminuir los problemas que afectan a la sociedad. Por ello, en Santander invertimos en la educación superior a través de convenios con universidades en diferentes países, programas de becas y el desarrollo de diferentes habilidades para impulsar la investigación, la innovación y el emprendimiento.



Firma de convenio con la Secretaría de Educación del Estado de Querétaro

Nuestro principal foco de actuación es la oferta académica dirigida a jóvenes universitarios con el objetivo de desarrollar diferentes habilidades que faciliten su inserción al campo laboral.

47,519

becas de estudios otorgadas.

+$ 11 mdp

invertidos en programas de acceso a la educación y desarrollo académico.

68 convocatorias

enfocadas en temáticas de **empleo, emprendimiento y estudio.**

+$ 31 mdp

invertidos y 31,107 beneficiados en programas de empleabilidad y desarrollo profesional.

+$ 90 mdp

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

142 convenios

firmados con las principales universidades del país.

Santander Universidades

Para garantizar una educación de calidad a jóvenes estudiantes de todo el país hemos generado alianzas con las instituciones de educación superior más importantes de México a través de Santander Universidades. De este modo, impulsamos el desarrollo de sus habilidades y el acceso a una educación de calidad.

Santander Universidades

Esta área especializada dirigida a estudiantes universitarios, única en el mundo, apoya el desarrollo de universidades y estudiantes a través de una oferta de valor que incluye becas, cátedras, proyectos colaborativos y desarrollo de productos y servicios financieros.

Estamos orgullosos de celebrar que en 2021 Santander Universidades cumplió 25 años de velar por la educación y formación profesional de miles de estudiantes universitarios. Con motivo de su aniversario puso en marcha cuatro nuevos programas destinados a estudiantes, profesionales, emprendimientos y PyMEs en todos los países en los que opera:

- Becas Santander - Digital Business - The University of Chicago
- Becas Santander Tech - Emerging Technologies Program by MIT Professional Education
- Becas Santander Languages - English to Boost your Career - University of Pennsylvania
- Reto global de emprendimiento Santander X Global Challenge - Finance for All.



Firma del convenio con la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)

Becas digitales

A raíz de la pandemia por COVID-19 continuamos con la oferta de becas digitales. Nuestros programas evolucionaron a una formación online y con aliados de alcance internacional. Los contenidos en las convocatorias se ampliaron a temas coyunturales y se enriqueció nuestra oferta de contenidos, ya que las becas digitales nos permitieron maximizar el presupuesto debido a que la inversión digital implica un menor costo. Las becas se dividen en tres ejes estratégicos:

- Empleo

Programas para el desarrollo de habilidades blandas y digitales y competencias en diversas áreas y de este modo, mejorar la empleabilidad de los estudiantes universitarios. Algunos de éstos fueron:

Becas Santander - Digital House

Curso de programación web *full-stack* en *digital house*. Su objetivo es que los estudiantes dominen el *front-end* y el *back-end* de un sitio web, usando las mejores prácticas conocidas y pensando como programadores.

Becas Santander Tecnología - Digital Innovation - BEDU

Formación en desarrollo web *full-stack Javascript* y *digital business* con el objetivo de impulsar negocios digitales altamente valorados en el mercado y que impactan de manera positiva la empleabilidad.

Becas Santander Habilidades - Gestión y Liderazgo Universitario - OUI

Curso realizado en conjunto con la Organización Universitaria Interamericana (OUI) a través de su Instituto de Gestión y Liderazgo Universitario (IGLU), enfocado en el desarrollo de las competencias en temas de liderazgo, gestión académica y estratégica en educación superior.

Becas Santander Tecnología - Desarrollo de Competencias de alta empleabilidad - EMTECH

Convocatoria enfocada en la formación en temas de *data science*, creación y gestión de *content marketing* y *project management* para impulsar el desarrollo de competencias en tecnologías emergentes de alta empleabilidad.

Becas Santander Idiomas - Inglés – Slang

Formación en el idioma inglés a nivel profesional.

Becas Santander Tecnología - Disruptive Skills – BEDU

Formación en d*ata science*, desarrollo móvil con Android y ciberseguridad con el objetivo de impulsar negocios digitales altamente valorados en el mercado y que impactan de manera positiva la empleabilidad.

Becas Santander Habilidades – ANUT y Becas Santander Habilidades - Consorcio de Universidades Mexicanas – CUMEX

Formación en las habilidades blandas y digitales más demandadas por el mercado laboral. Se dirige a estudiantes de la Asociación Nacional de Universidades Tecnológicas (ANUT) y del Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX).

Becas Santander Estudios - Innovación Educativa - Universidad de Chile

Programa enfocado en impulsar prácticas de enseñanza desde perspectivas innovadoras con miras a mejorar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, así como lograr un acercamiento en la gestión y aseguramiento de la calidad en la educación superior.



Becas Santander Idiomas - Inglés Profesional - Slang – UNAM

Formación en el idioma inglés a nivel profesional dirigido a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Becas Santander Habilidades - MKT en RRSS – Facebook

Programa enfocado en la formación de habilidades digitales para crear y administrar campañas publicitarias en las redes sociales a través de una alianza con Facebook y Coursera.

• Emprendimiento

Apoyo a los jóvenes universitarios que están interesados en impulsar la economía nacional a través de diferentes programas que promueven el desarrollo de perfiles especializados en emprendimiento. Algunos de éstos fueron:

Becas Santander BEDU - Emprende y Escala

Programa enfocado en la formación de competencias emprendedoras para impulsar negocios rentables y exitosos altamente valorados en el mercado y que impacten de manera positiva la economía y empleabilidad.

Becas Santander Habilidades - Emprendimiento – TREPCAMP

Diplomado de formación sobre las metodologías emprendedoras más importantes para después aplicar ese conocimiento en un caso de negocio ficticio para crear un startup.

Becas Santander – Startup Building – Innovación y conexión con fondos de inversión

Convocatoria enfocada en la aceleración y formación en línea para la pre-creación y conexión con fondos de inversión de startups de los sectores de salud, agroalimentos y tecnología, en los niveles de maduración TRL3, TRL4, TRL5 con enfoque en la innovación sostenible.

• Estudio

Programas para impulsar el acceso a la educación de jóvenes universitarios, así como el desarrollo de competencias que garanticen su preparación profesional. Algunos de éstos fueron:

Becas Santander Estudios - Líderes en Desarrollo – FUNED

Programa de acompañamiento y formación que busca apoyar a los jóvenes para que logren su aceptación en una de las 100 universidades Top a nivel mundial y realicen ahí sus estudios de posgrado.

Becas Santander Women - Apoyo Alumnas con Discapacidad UNAM – UNAPDI

Programa de manutención para mujeres universitarias de la UNAM con discapacidad.

Becas Santander Estudios - Future Thinking - Institute for the Future

Programa que busca impulsar el conocimiento enfocado en un planeta cambiante y en el aprendizaje de las habilidades y mentalidad de los mejores futuristas del mundo para imaginar nuevas posibilidades.

Becas Santander Estudios - Epidemiología - Johns Hopkins

Programa enfocado en el impulso a herramientas epidemiológicas esenciales para la práctica de la salud pública a través de una alianza con Johns Hopkins University y Coursera.

Becas Santander Estudios - Empleabilidad en la Industria Creativa – CREHANA

Convocatoria que pretende fortalecer la empleabilidad en las industrias creativas a través de una formación en negocios y una especialidad en Arquitectura Digital o Animación 3D.

Santander X Global Challenge - Helping Businesses Prosper

A través de nuestra plataforma de emprendimiento Santander X lanzamos el reto a nivel internacional para encontrar soluciones innovadoras que mejoren la digitalización y la eficiencia de las PyMEs. Se dividió en dos categorías: Scaleup y Startup. Entre los 20 finalistas de once países, sobresalieron tres equipos mexicanos y orgullosamente la startup mexicana Social Piper resultó una de las ganadoras.

Social Piper consiste en una solución basada en inteligencia artificial para redes sociales que permite a las PyMEs impulsar su crecimiento, pero sin requerir de las inversiones en herramientas para posicionarse en el mercado. Como premio recibió apoyo económico, mentoría especializada por parte de Oxentia Foundation para la protección intelectual y la presentación de su desarrollo a Fintech Station, el equipo de innovación abierta de Banco Santander.

Premio Santander X - MX

A través del Premio Santander X - MX queremos impulsar el desarrollo de startups universitarias con un impacto positivo para el país. El premio es de 1.6 millones de pesos para los seis mejores proyectos en dos categorías: Acelera y Lanza.

En 2021, los premios fueron los siguientes:

- **Categoría Acelera: $450,000 para el primer lugar, $350,000 para el segundo y $300,000 para el tercero.**

- **Categoría Lanza: $250,000 para el primer lugar, $150,000 para el segundo y $100,000 para el tercero.**

Becas y donativo para la UAEM

La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) recibió un donativo que servirá para la construcción de un edificio que albergue la licenciatura de Danza de la Escuela de Artes Escénicas de la institución. También ofrecimos 600 becas digitales en distintas áreas que se emitirán durante los siguientes tres años, y estarán enfocadas en diversas ramas de aprendizaje, así como en el desarrollo de habilidades blandas y tecnológicas.



Proyecto ganador Santander X

Además, abrimos un programa de diez becas especiales para universitarias con alguna discapacidad con un apoyo de $50,000 pesos para cada una. Con acciones como estas, nos enorgullece ser reconocidos como la institución financiera que más apoya la educación superior y a los estudiantes mexicanos.

Programa de emprendimiento Explorer

El programa Explorer es una iniciativa coordinada en conjunto con el Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE) y Santander Universidades. Su objetivo es apoyar a jóvenes emprendedores que quieren convertir su idea de negocio en un proyecto viable mediante técnicas de aprendizaje colaborativo. Durante 12 semanas los participantes tienen la oportunidad de conectarse con una comunidad internacional de emprendedores y desarrollan las habilidades necesarias para transformar su proyecto en una solución sostenible.

Anteriormente este programa únicamente abría sus convocatorias en España y Argentina, pero durante 2021 su XII edición amplió sus oportunidades hacia México y Chile. En el verano de 2022 los equipos ganadores podrán disfrutar del *Explorer Trip*: una semana de inmersión junto a cientos de emprendedores en el hub de innovación EIA - European Innovation Academy de Oporto.

Inversión en la comunidad (103-2, 103-3)

Contribuimos al progreso económico y al bienestar de las comunidades donde estamos presentes a través de programas de inversión social en conjunto con diferentes organizaciones. Nuestro objetivo es favorecer la inclusión social e impulsar un futuro sostenible para todos.



Beneficiario - Bebe Avance

Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander

En 27 años:

+$155 millones de pesos donados.

368,368 niñas y niños beneficiados.

825 organizaciones asistidas.

El Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) es una iniciativa que apoya a la niñez que se encuentra en situación de desventaja económica y social a través del financiamiento de proyectos a Organizaciones de la Sociedad Civil que buscan mejorar su educación, salud y nutrición. Cada año, Santander México y sus colaboradores unen esfuerzos para impulsar este proyecto y se hace mediante donaciones voluntarias que mejoran las condiciones de vida de los beneficiarios y también permite a quienes deciden participar como voluntarios compartir un vínculo muy estrecho y conocer de forma directa las historias de vida que se transforman a través del FPNM.

La convocatoria para conocer a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) participantes del FPNM se emite cada año.

Durante 2021:

85 proyectos aprobados con una inversión de **$12,526,750 pesos**[21].

130 profesionistas capacitados de las OSC apoyadas.

85 colaboradores Santander fueron padrinos en la convocatoria 2021.

13,683 niñas, niños y adolescentes beneficiados.

11,722 colaboradores participaron como donadores en el Fideicomiso durante el 2021.

21. Incluye la inversión en capacitación a las OSC.



Beneficiarios del Taller de Higiene Bucal

Resultados 2021:

Iniciativas de salud:

5,802 beneficiados

36 proyectos.

- **92%** de los pacientes con osteogénesis imperfecta mejoraron su condición ósea y continúan con buena movilidad.
- **30** menores con problemas cardíacos mejoraron el funcionamiento del organismo.
- **85%** de las niñas, niños y adolescentes identificaron los tipos de emociones y su estado emocional.
- **75%** de las niñas, niños y adolescentes han disminuido sus conductas violentas y reconocen cómo enfrentarlas.
- **99%** de las niñas, niños y adolescentes reconocen la importancia de las medidas sanitarias para prevenir enfermedades y contagios por COVID-19.
- **93%** de las niñas, niños y adolescentes mejoraron su autoestima.

Iniciativas de educación:

6,063
personas beneficiadas
37 proyectos.

- **Proyectos que promueven la adquisición de conocimientos a través de métodos formales o escolarizados, informales o de socialización.**
- **Proyectos que previenen la deserción escolar.**
- **Proyectos que promueven el apoyo extraescolar y/o aprendizajes a través de las tecnologías de la información y comunicación.**
- **Capacitación y formación de niñas, niños y adolescentes.**

Iniciativas de nutrición:

1,818
personas beneficiadas
12 proyectos.

- **Programas que promueven una alimentación saludable.**
- **Programas que previenen y atienden el sobrepeso y la desnutrición infantil.**



Beneficiarios - Casa de la Amistad

Porque el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar nuestros objetivos e impulsar el bienestar de la infancia mexicana, trabajamos de la mano con las siguientes organizaciones:

- Fundación Merced: se encarga del desarrollo de proyectos sociales y medición de resultados.
- Ambiente Acuavita: apoya en temas de resiliencia financiera y gestión de riesgos institucionales.
- Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM: once practicantes dan seguimiento y dictaminan los proyectos sociales de las OSC.

En 2021 desarrollamos el proyecto "Por una niñez wixárika bien nutrida" para disminuir la población infantil con malnutrición en las comunidades wixaritari de Ocota de la Sierra en el municipio de Mezquitic en la Sierra Norte de Jalisco. De los 322 beneficiarios diagnosticados con desnutrición, se recuperaron 280, lo que representa la recuperación del 87% del total.

Socios Sustentables

Desde hace más de 16 años hemos llevado a cabo campañas de recolección de donativos voluntarios a través de nuestra red de cajeros automáticos (ATMs) que se dirigen a nuestros clientes y usuarios, en apoyo a diversas causas sociales y ambientales con OSC que comparten nuestros mismos objetivos de bienestar social.

Desde que inició esta iniciativa se han canalizado más de $438 millones de pesos. Nos llena de orgullo contribuir al progreso de los grupos más vulnerables, a través de diferentes causas que apoyan la salud y hogar, la educación y el cuidado del medio ambiente.

Bécalos y Capital Semilla

En conjunto con la Asociación de Bancos de México (ABM) y Fundación Televisa otorgamos becas de diversos tipos a estudiantes en situación vulnerable para que continúen con sus estudios; este beneficio también incluye a maestros. Algunas de ellas son: becas de ciclos completos en los niveles básico, medio superior y superior; becas de excelencia académica; becas para carreras técnicas y científicas y becas para capacitación de docentes y directivos de escuelas.

Este apoyo no sería posible sin los donativos de nuestros clientes y usuarios a través de nuestros ATMs. En 2021 recolectamos $2,815,932 y aportamos $4,634,019 en capital semilla que benefició a 1,896 personas.

28,280
personas beneficiadas mediante los **$11,289,379** recolectados en cajeros automáticos y el donativo semilla a Bécalos.

Casa de la amistad

De la mano con esta organizaciòn apoyamos a niñas, niños y jóvenes de bajos recursos que padecen cáncer. En 2021, mediante nuestros ATMs, recolectamos $2,038,070 que fueron utilizados para complementar el tratamiento, brindar asistencia médica y comprar medicamentos para 293 niños y jóvenes.

UNICEF

Esta organización de las Naciones Unidas protege los derechos de los niños, y principalmente el derecho a la educación de calidad. Durante 2021 la cifra recaudada en nuestros ATMs para este propósito fue de $1,240,075 que beneficiaron a 12,807 personas.

Reforestamos México

Esta organización lucha por la protección de los ecosistemas forestales para impulsar el desarrollo social y económico de comunidades que viven de los bosques. En 2021, nuestro 14° año de trabajo en equipo con ellos, se recaudaron $1,233,940 mediante nuestra red de ATMs para apoyar a 6,800 personas.

Escuelas SER

La Escuela de Superación, Excelencia y Resultados (SER) tiene por objetivo ofrecer educación de calidad a niñas y niños de escasos recursos. Durante nuestro tercer año de trabajo con ellos, recolectamos $1,457,342 a través de nuestros ATMs que beneficiaron a 3,646 estudiantes y docentes.

Va por mi cuenta

Trabajamos de la mano con esta organización para poner fin a la pobreza alimentaria. Durante 2021 se recolectaron $1,237,250 a través de nuestros ATMs en beneficio de 2,694 niñas y niños de escasos recursos.

Corazón Urbano

A través de nuestra red de ATMs se recolectaron $1,266,770 que beneficiaron a 144 familias de bajos ingresos que habitan viviendas construidas con materiales de desecho, a fin de mejorar sus condiciones de vida.

Donativos

Proyecto/ Programa	Descripción	Beneficiarios
Reforestamos Semilla LikeU*	Entregamos un donativo para llevar a cabo trabajos de reforestación en zonas afectadas, lo que permitió generar fuentes de empleo a los elementos de la brigada forestal comunitaria.	102
UNICEF Semilla LikeU*	El objetivo fue apoyar a niñas y niños a recuperar aprendizajes perdidos por el cierre de escuelas durante la pandemia por COVID-19 y atender crisis preexistentes de aprendizaje.	1,569
Iluminemos de Azul*	El objetivo es proporcionar acompañamiento informativo, formativo y emocional a familiares de personas con alguna condición del espectro autista, brindando herramientas para el desarrollo socioemocional de sus hijos, y por ende, la mejora de la calidad de vida de la familia completa.	424
CIMA*	Con nuestro donativo fue posible mejorar el acceso al diagnóstico oportuno, estudios y consultas especializadas, así como el tratamiento oportuno oncológico de mujeres que no cuentan con seguridad social en Guanajuato.	1,264
APAC*	El proyecto busca incidir en el desarrollo integral de niños de cero a cinco años de escasos recursos que habitan en la zona metropolitana del Valle de México, con factores de riesgo y signos de alarma para alcanzar el máximo nivel de madurez motriz y madurez neurológica de acuerdo con su edad cronológica.	1,182
Quiera Voluntariado 2021 (ABM-RRHH)	En conjunto con la ABM se apoyó con herramientas y el material necesario para la atención de la salud mental de cada niño, niña y joven de las Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs).	1,016
Fundación Quiera	Apoyamos a 6 Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs) a continuar con las terapias individuales o grupales en temas de salud mental dirigidas a niñas, niños y jóvenes.	1,271
Oxígeno Ana Paola	A través de redes sociales, Ana Paola, de 16 años y originaria de Guadalajara, puso a la venta su cabello de 73 cm de largo para poder comprar un concentrador de oxígeno para su abuelo, que había enfermado de COVID-19. Al conocer la historia y lo que hizo con su cabello para apoyar a su familia, nos pusimos en contacto con ella y donamos el equipo de oxigenación que necesitaba.	1
Fundación Kardias	A través de nuestra aportación fue posible el pago de honorarios médicos para llevar a cabo dos cirugías de corazón abierto y un cateterismo.	3
Total		**6,832**

*Donativo Semilla LikeU.

Además, hicimos un donativo a:

- **Consejo de la Comunicación:** como parte de nuestra alianza con ellos, buscamos que la sociedad mexicana cuente con campañas de comunicación que impulsen el desarrollo en el país.
- **Educación Para Compartir:** se capacitó a docentes en la metodología lúdica de Finanzas para Compartir a fin de que la adapten y repliquen con sus alumnas y alumnos. Se concientizó a niñas y niños y se difundieron conceptos básicos de economía y finanzas.

Voluntariado corporativo

Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas de un modo Sencillo, Personal y Justo. Esto lo hemos logrado gracias a la significativa participación y el gran esfuerzo que han demostrado nuestros colaboradores. Así reforzamos el compromiso de Santander con la sociedad a través de la acción directa de nuestro personal.

Fomentamos el voluntariado corporativo no solo para impulsar el bienestar social de las comunidades en las que estamos presentes, sino también para reforzar el orgullo de pertenencia de nuestros colaboradores hacia el Banco y el desarrollo de capacidades y habilidades necesarias en la vida profesional y personal, como son: la colaboración, el trabajo en equipo, el liderazgo y la creatividad.

Además, sensibilizamos a nuestro personal sobre las cuestiones sociales y medioambientales que se nos presentan todos los días, y los alentamos a contribuir con sus propias ideas en actividades de voluntariado para que juntos logremos llevarlas a buen puerto.

Durante 2021, y a causa de la pandemia por COVID-19, algunos de los voluntariados continuaron haciéndose vía remota. Sin embargo, esto no fue un impedimento para alcanzar nuestros objetivos de Banca Responsable. Tuvimos los siguientes resultados:

8,899.50
horas de voluntariado.

12,676
voluntarios.

6,733
beneficiados.

En 2021, los principales voluntariados fueron:

Voluntariado - Virtual RRHH

Entre otras actividades y dinámicas se transmitieron de manera virtual pláticas, diversos *webinars* sobre salud, hábitos saludables, cuentacuentos, música, trivias y juegos a las organizaciones apoyadas por el Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM), en las que participaron familiares y personal administrativo de las organizaciones. En total se realizaron 12 sesiones de voluntariado en el año con la participación de 51 organizaciones y 5,130 niñas, niños y jóvenes beneficiados.

Voluntariado - Risk Pro (Casa Hogar-Filantropía Riesgos BEI y PyME)

La Casa Hogar del Anciano San José Culiacán ofrece a adultos mayores de 60 años, sin familia o en situación de abandono, un espacio donde vivir con servicios y atención de calidad. En apoyo a las necesidades básicas de 66 adultos mayores (48 hombres y 18 mujeres) de Culiacán, Sinaloa, nueve de nuestros colaboradores hicieron uso de sus recursos propios y entregaron donativos en especie equivalentes a $6,250.

Voluntariado - Risk Pro (Parroquia-Posada 2021)

Con la participación de 18 colaboradores del Banco se recaudaron $8,750 en especie: cobertores, bolsas de dulces y juguetes para 74 niños del catecismo de la Parroquia Santa Eduviges. La entrega se realizó el 11 de diciembre en un evento organizado para los niños con un show de payaso.

Voluntariado – BEI/DIF (Casa Hogar adulto mayor)

Los voluntarios visitaron a 44 adultos mayores (22 hombres y 22 mujeres) que se encuentran en la Casa Hogar del Adulto Mayor DIF Reynosa para apoyarlos con artículos de primera necesidad: pañales para adulto, *wipes*, *underpads*, rastrillos, desodorantes, cepillos de dientes, shampoos, jabón corporal, entre otros artículos. También se donaron colchonetas inflables, *sleeping bags*, zapatos, ropa para hombre y mujer, entre otros. Estamos orgullosos de ser la primera institución en realizar un donativo en la nueva ubicación de esta casa hogar.



Donación al Hospital General Querétaro

Voluntariado – BEI/DIF (Sembrando vida)

Nuestros voluntarios acudieron al Fraccionamiento Los Caracoles ubicado en Reynosa, Tamaulipas para sembrar 30 árboles y beneficiar a 200 familias que viven en el área. El objetivo fue sensibilizar a la comunidad para conservar el medio ambiente.

Voluntariado - Tuiio X La Comunidad

A tavés de Tuiio se apoyó a 574 niños y niñas de 18 asilos, cubriendo todas las regiones en donde tiene presencia nuestro brazo de inclusión financiera. El monto aproximado de la donación en especie fue de: $55,800.

Voluntariado – Recuperaciones

Se ayudó a 28 niños y niñas entre cero y 12 años de edad de la Fundación Quinta Carmelita IAP mediante alimentación, apoyo psicológico, atención médica y educación formal. Se donaron ropa, juguetes, cajas de cubre bocas, bolsas de dulces y artículos de despensa, como latas de atún, papel higiénico, arroz, lenteja, frijol, cajas de leche, cajas de cereal, galletas y cajas de aceite por un total de $60,000 en especie.

Voluntariado- Delicias con causa

Se hizo una venta de comida con causa elaborada por el emprendimiento familiar Tomatitas. La beneficiaria fue Giovanna, una colaboradora del Banco que sufrió un accidente y tiene una discapacidad física, por lo que ahora debe hacer uso de una prótesis para caminar. El área de Comunicación Interna y Servicios Generales difundió un comunicado a los colaboradores sobre la venta de la comida, que se realizó en el comedor del Corporativo Santa Fe el 29 de septiembre. Las ganancias sumaron $30,000, y gracias a ello Giovanna y otra joven, Rocío, pudieron cambiar sus prótesis.

Voluntariado - BEI (Casa del Migrante San Agustín Chihuahua)

En apoyo a las personas migrantes que pasan por Chihuahua, realizamos una donación en especie de víveres para comunidades vulnerables.

Voluntariado - ITAM PRO-BONO 2021

Se llevaron a cabo cuatro cursos de alto impacto sobre la innovación y la transformación de los servicios financieros que han sido muy relevantes en la formación de capital humano y en la vinculación profesional para la comunidad académica del ITAM. Los cursos fueron impartidos por un grupo distinguido de ejecutivos del Banco.

Ayuda humanitaria

Parte de nuestro apoyo a la sociedad se enfoca en ayudar a aquellas comunidades que se ven afectadas por desastres naturales, como inundaciones y sismos, entre otros.

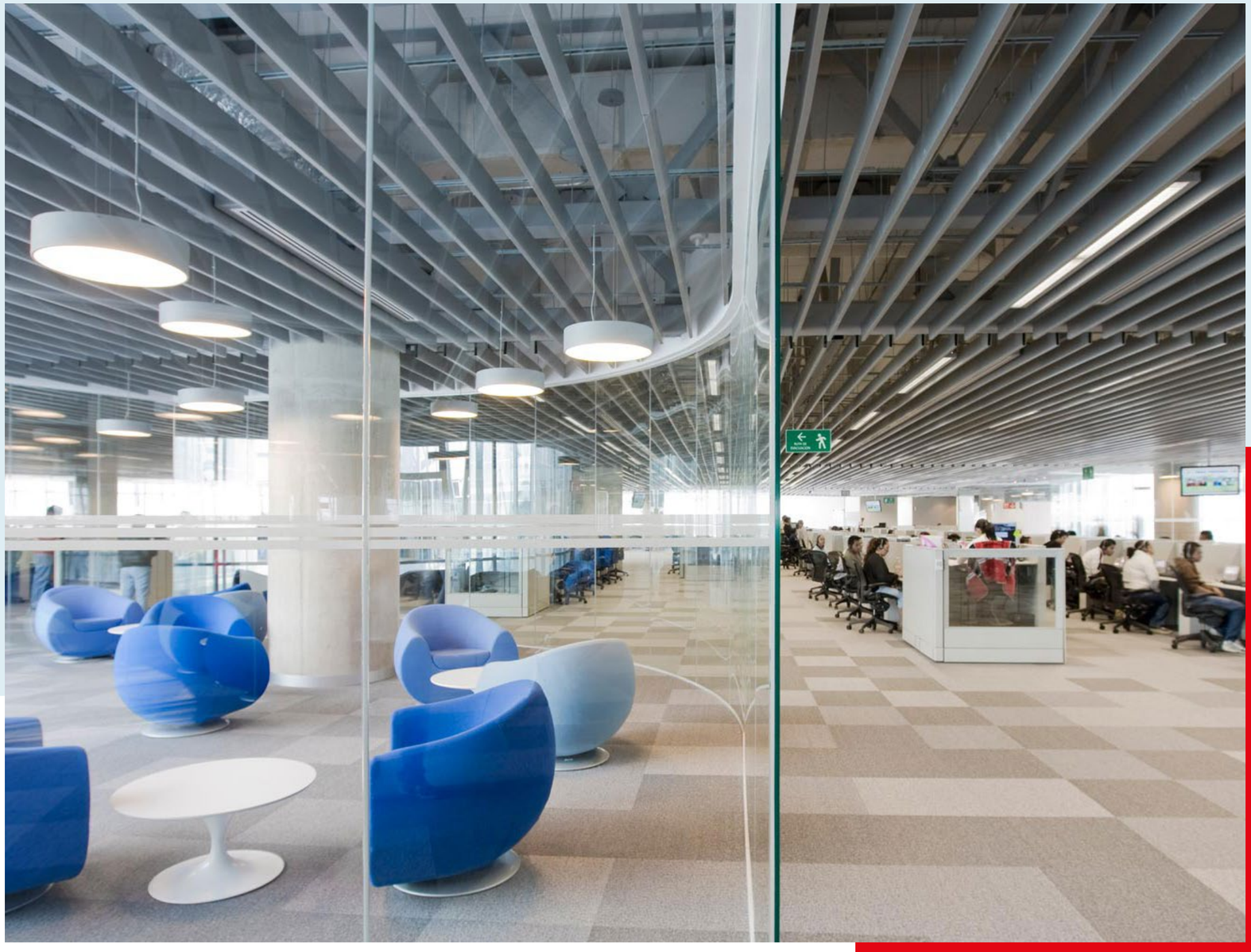
Durante 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones:

CRECIENTE (Centro de Recursos contra Inundaciones, Emergencias y Necesidades Temporales)

Ante las inundaciones que ha enfrentado Tabasco en los últimos años, pusimos en marcha, en conjunto con otras instituciones, la primera plataforma digital a nivel nacional, CRECIENTE, con la finalidad de organizar, prevenir y preparar a la sociedad, OSC y autoridades para actuar de manera eficiente y oportuna ante los desastres naturales.

Donación al sector Salud de Querétaro

Ante la contingencia ocasionada por COVID-19 y en conjunto con Fundación Santander, donamos equipo médico por más de 6.3 millones de pesos para el Hospital General de Querétaro y más de 72 mil comidas para el personal médico de los Hospitales de Especialidades del Niño, y de la Mujer, Dr. Felipe Núñez Lara.



06

Acerca de nuestro Informe

- Proceso de elaboración del Informe
- Materialidad
- Anexos
- Índices
- Carta de verificación

Proceso de elaboración del Informe

(102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

En esta decimoprimera edición de nuestro Informe de Banca Responsable, alineados a las guías y estándares del Global Reporting Initiative, mostramos los resultados más importantes de Santander México en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo.

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

La información recabada corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y contempla los temas más relevantes para nuestros diferentes grupos de interés, como resultado de nuestro estudio de materialidad. Del mismo modo, cumplimos con los principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido y la calidad del informe de los Estándares GRI.

"Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI". La información contenida fue determinada por Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.

No hubo reexpresión de información ni cambios significativos en la lista de temas materiales y coberturas de los temas con respecto al Informe de Banca Responsable 2020 (publicado el 23 de abril del 2021). Realizamos la actualización del contenido 306-1, 306-2 y 306-3 de la versión 2016 a la 2020 de acuerdo con los Estándares GRI.

Adicionalmente, llevamos a cabo una revisión de los contenidos acorde a la estrategia global y a nuestros compromisos públicos, con lo cual eliminamos el contenido 205-2 el cual corresponde al tema material Ética empresarial, mismo que se responde con los contenidos generales auditados 102-16 y 102-17; y el contenido 303-1 ya que dentro de la estrategia del Grupo no se cuenta con un compromiso específico en esta materia.

Con el objetivo de robustecer la información ASG presentada a nuestros grupos de interés y en particular a nuestros inversionistas, por primera vez, reportamos de acuerdo con Sustainability Accounting Standards Board (SASB), herramienta de gran utilidad para identificar los temas materiales financieramente importantes.

Seleccionamos los estándares que tienen mayor relación con nuestros temas materiales y con la industria a la que pertenecemos según el Sustainable Industry Classification System (SICS).

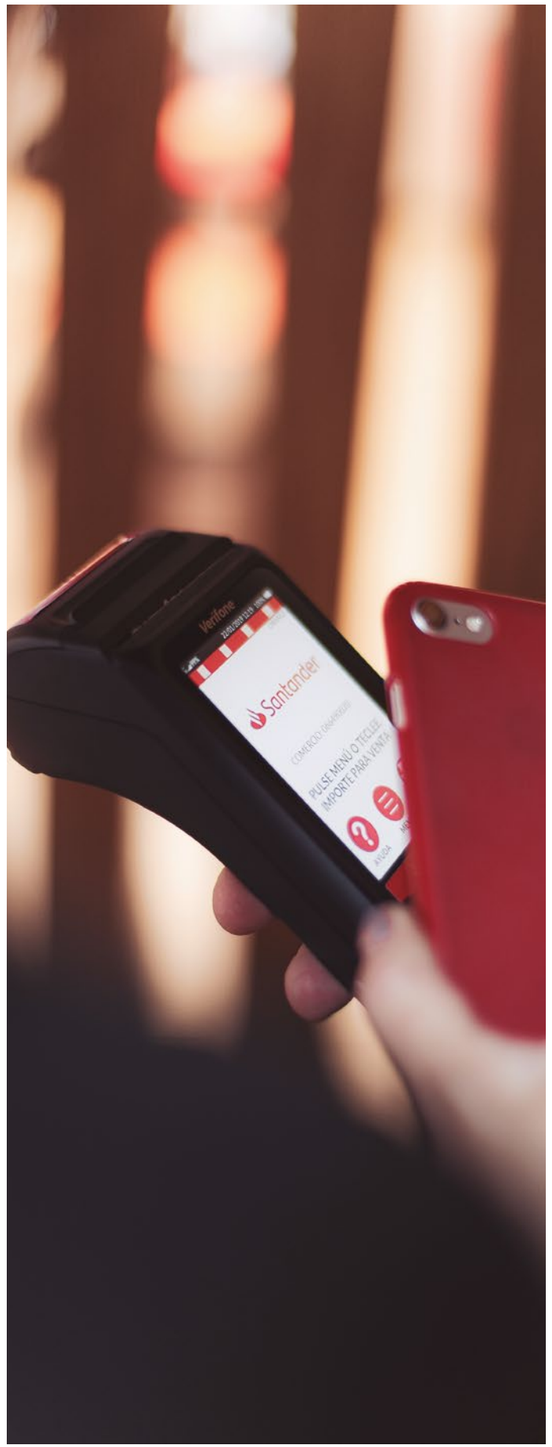
Por pertenecer al sector financiero, las industrias elegidas para este Informe de Banca Responsable fueron: Banca comercial (FN-CB), Actividades de gestión y custodia de activos (FN-AC), Financiación al consumo (FN-CF) y Banca de inversión y corretaje (FN-IB); los cuales se responden en el Índice de contenidos SASB.

El Informe de Banca Responsable 2021 es verificado externamente por PricewaterhouseCoopers (PwC) quien mantiene una relación como proveedor para llevar a cabo este proceso en Santander México, brindando confianza y transparencia a la información reportada en el alcance de verificación de contenidos.

El Comité de Auditoría es el encargado de proponer al auditor externo, analizar su dictamen y evaluar su desempeño. El área encargada de solicitar la verificación es la Dirección Ejecutiva de Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Banca Responsable, cuyo Director General Adjunto de Estudios, Estrategia, Asuntos Públicos y Jefe de Gabinete de la Presidencia Ejecutiva es Rodrigo Brand de Lara, también integrante del Consejo de Administración. Para conocer más acerca del Informe de Banca Responsable 2021 o acerca de las acciones de sostenibilidad de Santander México puede contactarnos en:

responsabilidadsocial@santander.com.mx
bancaresponsable@santander.com.mx





Materialidad (102-43, 102-44, 102-47)

Durante el 2021, se mantuvieron los mismos asuntos materiales en temas económicos, sociales, éticos y ambientales que corresponden al estudio de materialidad llevado a cabo en 2020, pues no se presentaron cambios significativos en las operaciones del Banco.

De acuerdo con los Estándares GRI, se realizaron las siguientes acciones:

Identificar

los asuntos a ser comunicados desde la perspectiva económica, social, ambiental y ética.

Priorizar

los asuntos relevantes identificados en la primera fase para la determinación de los asuntos materiales.

Validar

los resultados de las etapas anteriores con el Comité de Sostenibilidad.

Revisar

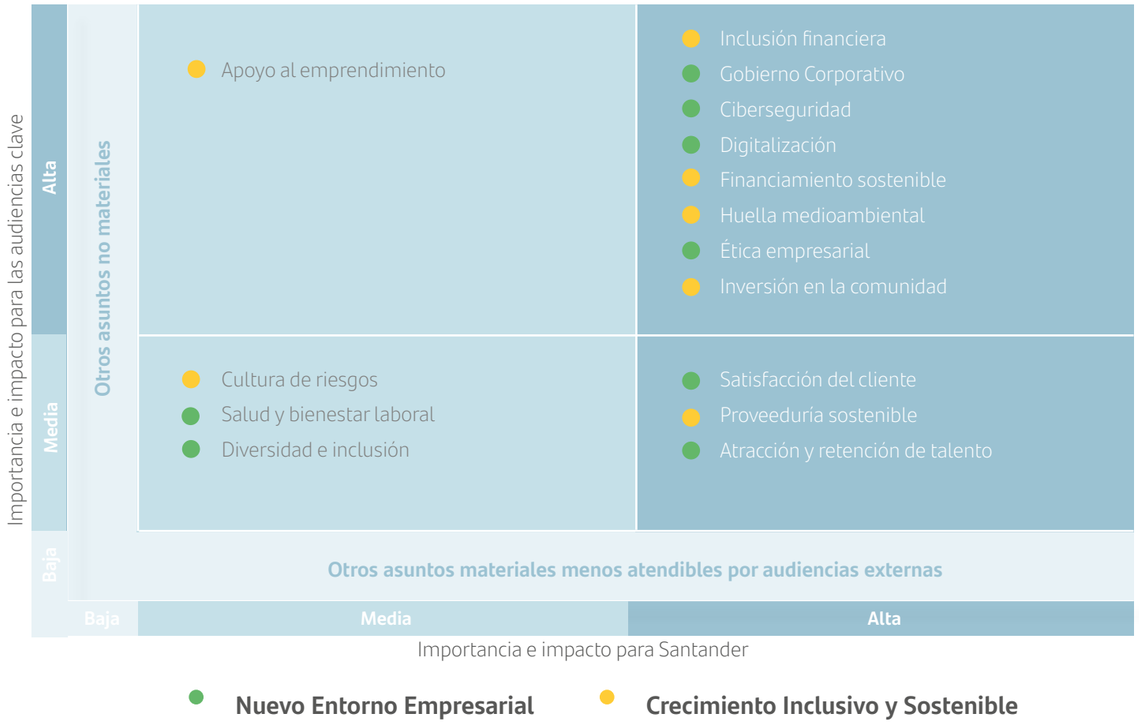
los temas que estamos considerando como materiales para la preparación del Informe de Banca Responsable.

Nuestra metodología para el estudio de materialidad se basó en los siguientes pasos:

- **Revisar** la estrategia de Banca Responsable del Grupo.
- **Verificar** el Informe Anual y el informe de resultados del estudio de materialidad de Santander Global.
- **Alinearse** a iniciativas internacionales, Agenda 2030 e índices de sostenibilidad internacionales.
- **Realizar** un estudio comparativo de empresas del sector financiero y líderes en sostenibilidad.
- **Analizar** notas de prensa externas e internas.
- **Llevar** a cabo un diálogo con grupos de interés a partir de:
  - **38** encuestas a Organizaciones de la Sociedad Civil.
  - **549** encuestas a colaboradores.
  - **371** encuestas a proveedores.
  - **12** cuestionarios corporativos.
  - **22** entrevistas corporativas.
  - Análisis de consultas y estudios preexistentes realizados a clientes recientemente.

Se identificaron 15 asuntos materiales que fueron priorizados de acuerdo con las diversas fuentes de información consultadas, la importancia que representan para la estrategia del Banco y el valor que generan para nuestros grupos de interés. Los asuntos materiales sirvieron como base para elaborar el Informe de Banca Responsable 2021 y fueron los siguientes:

1. **Satisfacción del cliente**
2. **Atracción y retención de talento**
3. **Ciberseguridad**
4. **Ética empresarial**
5. **Apoyo al emprendimiento**
6. **Diversidad e inclusión**
7. **Digitalización**
8. **Financiamiento sostenible**
9. **Cultura de riesgos**
10. **Gobierno corporativo**
11. **Huella medioambiental**
12. **Inclusión financiera**
13. **Inversión en la comunidad**
14. **Proveeduría sostenible**
15. **Salud y bienestar laboral**



ANEXO I

Enfoque de gestión de los temas materiales (102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
	CLIENTES	
Satisfacción del cliente	La creación de valor a largo plazo con nuestros clientes es fundamental para alcanzar nuestros objetivos de Banca Responsable. La oferta de diferentes productos que se adaptan a sus necesidades nos ha permitido ganarnos su fidelidad, y a la vez construir relaciones de confianza con ellos mejorando así su satisfacción con nuestros servicios. Nos esforzamos día con día en ofrecerles una excelente atención personalizada, accesible, justa e innovadora pues estamos convencidos de que al brindar un buen servicio a nuestros clientes conseguimos su satisfacción.	Contamos con diferentes estrategias y canales de atención dirigidos a nuestros clientes. Nuestro objetivo es escucharlos para mejorar su experiencia y asegurar su satisfacción. En sucursales, Contact Center y áreas centrales hemos implementado el Toque Santander para mejorar la experiencia de nuestros clientes. También ponemos a su disposición el HUB Emocional y un canal de comunicación que funciona a través de nuestra Unidad Central de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente.
Digitalización	Estamos convencidos del papel primordial que representan las tecnologías y la transformación digital para los negocios actuales. Por ello, nos encontramos trabajando día a día para incorporar diferentes tecnologías a nuestro negocio con el objetivo de perfeccionar los procesos e innovar nuestros productos y servicios. Esto nos permitirá mejorar nuestra competitividad, y adaptarnos a la era digital ofreciendo valor adicional, no solo a nuestros clientes sino a todos nuestros grupos de interés.	Hemos logrado mejorar la accesibilidad a nuestros canales y plataformas gracias al uso de la tecnología. Al mismo tiempo, trabajamos continuamente para ofrecer nuevos servicios mientras los mejoramos, y así satisfacemos las necesidades de nuestros clientes. Contamos con diferentes herramientas y plataformas dirigidas a nuestros clientes, como: App Santander Móvil, SANDI, Universal Onboarding, Tarjetas LikeU, Samsung Members Wallet, Mis Metas, Santander TAP, GetNet México, entre otros.
Inclusión financiera	Estamos convencidos de que para impulsar el desarrollo social es imprescindible enfocarnos en la accesibilidad de toda la población a servicios y productos financieros. Para hacerlo de manera responsable y sostenible, trabajamos en el diseño de servicios que estén al alcance de todos: que cubran las necesidades financieras de los sectores más vulnerables de la población y de cada persona que haga uso de estos servicios.	Nuestro brazo de Inclusión financiera, "Tuiio, Finanzas de tú a tú", cuenta con un servicio de microcréditos dirigido a la población con limitada o nula inclusión financiera a fin de contribuir al crecimiento social.

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
	COLABORADORES	
Atracción y retención de talento	Una de nuestras prioridades como banco responsable se centra en nuestros colaboradores, y por ello ponemos en práctica una serie de estrategias y acciones para atraer y retener al mejor talento. Nuestra meta es que cada uno de ellos se sienta orgulloso de ser parte de Santander México.	Fomentamos un plan de carrera entre todos nuestros colaboradores para que cada uno de ellos pueda desarrollar diferentes aptitudes y habilidades y garantice su crecimiento profesional. Lo hemos logrado mediante diferentes capacitaciones y herramientas que potencian el desarrollo de su talento y favorecen su crecimiento dentro del Banco. Tenemos como ejemplos la Semana Santander, la cultura del Reconocimiento, procesos de evaluación como My Contribution y Talent Review, así como programas para atraer talento como Linkers y otros que tienen el objetivo de garantizar la conciliación vida-trabajo.
Diversidad e inclusión	La diversidad e inclusión son los pilares de nuestra cultura corporativa. Nos esforzamos por crear, mantener, defender y promover espacios de trabajo donde todos nuestros colaboradores se sientan incluidos, valorados y respetados. Estamos convencidos de que las diferencias de nuestro personal enriquecen los equipos y abonan a la innovación, creatividad y bienestar de cada uno de ellos.	Nuestro Consejo de Diversidad e Inclusión (D&I) está conformado por colaboradores de diversas áreas y niveles dentro de la organización a fin de fomentar un ambiente de trabajo diverso e incluyente en todas las áreas del Banco. El Comité está compuesto por cuatro pilares: Equidad de Género, Talento Generacional, Discapacidad y LGBT+.
Salud y bienestar laboral	Nuestro propósito es garantizar espacios de trabajo seguros para todos nuestros colaboradores y promover una cultura de prevención en todas las áreas del Banco.	Contamos con la política de Prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable que nos permite identificar las condiciones del ambiente laboral que puedan afectar la integridad física de nuestros colaboradores y, en consecuencia, tomar acciones, medidas preventivas y correctivas que eviten riesgos de trabajo. Además, fomentamos diversos mecanismos para salvaguardar la salud de nuestro personal, como son: el programa BeHealthy, exámenes periódicos preventivos de salud, promoción del deporte y actividades culturales, difusión de hábitos saludables, entre otros.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
	ESTRATEGIA DE NEGOCIO	
Cultura de riesgos	Promovemos una cultura y gestión de riesgos, algo que no solo es necesario para la correcta función de nuestros procesos y operaciones, sino también para garantizar la seguridad de nuestras actividades y las de nuestros grupos de interés.	Contamos con un Marco Corporativo General de Riesgos cuyo objetivo es establecer principios comunes para la gestión y el control de riesgos en el Banco. El Marco define roles y responsabilidades y establece los requisitos para un adecuado gobierno; cuenta con tres líneas de defensa: 1) gestión del riesgo, 2) Control y supervisión de riesgos y 3) aseguramiento del riesgo.
Ética Empresarial	Estamos regidos por una serie de normas, valores y principios que seguimos con rigor de manera ética y responsable. Esto nos ha permitido fortalecer nuestro modelo de Banca Responsable para garantizar el crecimiento sostenible y las relaciones transparentes con nuestros grupos de interés.	Como parte de nuestra estrategia para garantizar operaciones responsables y éticas, contamos con nuestro Código General de Conducta (CGC) y llevamos a cabo una serie de capacitaciones y programas de formación integral para asegurar su cumplimiento, así como medidas de anticorrupción dirigidas a todos los colaboradores del Banco. También contamos con la Línea Ética, un sistema de denuncias que ofrece diversos canales para que nuestros colaboradores alcen la voz de manera anónima ante cualquier irregularidad que afecte el correcto funcionamiento del Banco.
Ciberseguridad	Estamos conscientes de la importancia que tienen las tecnologías en un mundo que cambia constantemente. Es por ello que nos esforzamos en hacer un uso óptimo de ellas para alcanzar nuestros objetivos de manera exitosa. También sabemos que el uso de estas herramientas conlleva una gran responsabilidad ante diversos riesgos y peligros.	Para salvaguardar la información y los datos sensibles de nuestros clientes y del Banco en general, trabajamos día con día a fin de fortalecer nuestra ciberseguridad. Contamos con una serie de políticas enfocadas en los riesgos tecnológicos que establecen los lineamientos y pautas que debe seguir todo el personal de Santander. Además, hemos establecido que octubre sea el mes de la sensibilización en ciberseguridad. Durante este periodo llevamos a cabo diferentes actividades para que nuestros colaboradores tengan oportunidad de desarrollar sus conocimientos sobre cómo defenderse de las amenazas cibernéticas.
	GOBIERNO CORPORATIVO	
Gobierno corporativo	La solidez de nuestro gobierno corporativo nos ha permitido cumplir con nuestros objetivos de manera ética y transparente de acuerdo con la normatividad aplicable. Gracias a esta fortaleza también ha sido posible integrar la sostenibilidad a nuestro negocio, de manera consciente, para alcanzar exitosamente nuestros objetivos de Banca Responsable.	La estructura de nuestro gobierno corporativo está regida por un conjunto de políticas, normas y procedimientos que aseguran su funcionamiento correcto. Es el encargado de dirigir y controlar la administración de los órganos de gobierno y las relaciones con nuestros grupos de interés de manera ética. El Consejo de Administración y los Comités tienen la encomienda de aprobar el Modelo de Gobierno y los Marcos Corporativos que conforman el sistema de Gobierno interno del Grupo de acuerdo con la legislación y la regulación local.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
	IMPACTO AMBIENTAL	
Huella medioambiental	El medio ambiente y los recursos naturales juegan un papel importante para garantizar la sostenibilidad del Banco y de las generaciones futuras, por ello, aseguramos su protección a través de diferentes acciones, como la promoción del ahorro de agua y papel, el uso de energías limpias, una óptima gestión del tratamiento de los residuos y la eliminación de plásticos de un solo uso.	Santander se convirtió en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance para acelerar la transición hacia una economía de cero emisiones. Continuamos fomentando la eliminación del plástico de un solo uso en todas nuestras oficinas.
	IMPACTO SOCIAL	
Inversión en la comunidad	Contribuimos al progreso económico y al bienestar de las comunidades donde estamos presentes a través de programas de inversión social en conjunto con diferentes organizaciones. De este modo, promovemos la inclusión social de los sectores más desfavorecidos e impulsamos un futuro sostenible para todos.	Santander Universidades cumplió 25 años de reforzar la educación y la formación profesional de miles de estudiantes universitarios. Por otra parte, el Fideicomiso Por los Niños de México (FPNM) apoya a la niñez que se encuentra en situación de desventaja económica y social a través del financiamiento de proyectos que buscan mejorar su educación, salud y nutrición. También llevamos a cabo campañas de recolección de donativos voluntarios dirigidos a nuestros clientes y usuarios a través de nuestra red de cajeros automáticos, en apoyo a diversas causas sociales y ambientales. Brindamos donaciones dirigidas a niños y niñas de escasos recursos. Promovemos el voluntariado corporativo y la ayuda humanitaria para contribuir al progreso de las personas.
Apoyo al emprendimiento	Sabemos que la economía nacional se apoya en gran parte en las PyMEs, y es por ello que tenemos un claro interés en apoyar a los emprendedores y empresas mediante el otorgamiento de créditos como: Crédito Agro, Mujeres empresarias, Impulsos NAFIN, entre otros.	Pusimos a disposición de las PyMEs una serie de pláticas digitales, *webinars* y cursos gratuitos que les ayudan a adaptarse a los cambios en las necesidades y hábitos de consumo a raíz de la pandemia. Del mismo modo, en conjunto con GetNet, lanzamos G Store, una plataforma que permite que cualquier emprendedor o PyME pueda tener una tienda en línea armada por un equipo profesional que incluye la página con catálogo, el proceso de venta, el cobro por medio de GetNet de Santander, y el esquema de envíos ya en funcionamiento.

(102-44, 102-47)

Tema material	Enfoque de gestión (103-1)	Cobertura
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Financiamiento sostenible	Alineados a nuestras metas para combatir el cambio climático, apoyamos decididamente los financiamientos sostenibles con criterios ASG, pues queremos contribuir al desarrollo social y a la protección del medio ambiente. También apoyamos la transición a una economía libre de carbón, financiar proyectos para el desarrollo de fuentes renovables y contribuir a combatir el cambio climático.	A través de Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) México, el encargado de gestionar el financiamiento de los bonos sostenibles, se creó un equipo especializado en temas ASG, ESG Solutions México, con el objetivo de promover la sostenibilidad a través de financiamientos de proyectos verdes y el asesoramiento a clientes. En 2021 participamos en la emisión del Crédito Sindicado Vinculado a la Sostenibilidad (Coppel). Además, a través de SAM, la gestora de Fondos de Inversión de Banco Santander que promueve el enfoque sostenible, se lanzó el segundo Fondo de Renta Variable con criterios de sostenibilidad (ASG): Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG).
PROVEEDORES		
Proveeduría sostenible	Dentro de nuestra cadena de valor se ubican de manera muy importante nuestros proveedores, que son seleccionados siguiendo nuestros principios de banca responsable para garantizar relaciones éticas y transparentes. Para ello, es imprescindible que se alineen a nuestros valores y criterios éticos, legales, sociales, ambientales y económicos.	Al momento de firmar contrato con nosotros, los proveedores con homologación completa se comprometen a cumplir con la cláusula de Responsabilidad Social Corporativa en términos de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción, salud, requisitos de seguridad y diversidad e inclusión en el entorno laboral de los proveedores.

ANEXO II

Semblanzas de Consejeros (102-22)

CONSEJEROS SERIE "F" INDEPENDIENTES

Doña Laura Renne Diez Barroso Azcarrága

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

Don César Augusto Montemayor Zambrano

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

Doña Bárbara Garza Lagüera Gonda

Es Presidenta del Comité de Adquisiciones de FEMSA Proyectos Culturales. Consejera de las siguientes empresas inscritas en bolsa: Coca-Cola FEMSA (KOF) y Fomento Económico Mexicano (FEMSA), la franquicia embotelladora de productos Coca-Cola más grande del mundo. También funge como consejera de Soluciones Financieras (SOLFI), Fresnillo y Promecap Acquisition Company y también en los consejos de las organizaciones sin fines de lucro Patronato Museo Franz Mayer, Fondo para la Paz, Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey, entre otros. Es Licenciada en Administración de Empresas con maestría del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

Don Juan Ignacio Gallardo Thurlow

Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Grupo GEPP (Grupo de Embotelladoras de Pepsicola y sus marcas en la República Mexicana) y de Grupo Azucarero México, S.A. de C.V. Es miembro del Consejo de Administración de Caterpillar, Inc. y de Lafarge, S.A., del consejo asesor internacional de Bombardier Inc. Es miembro del Consejo Mexicano de Hombres de Negocio, A.C. y del Consejo de Negocios de América Latina. Es Coordinador General de COECE (Coordinadora de Organismos Empresariales de

(102-22)

Comercio Exterior para las negociaciones con los Tratados de Libre Comercio de México). De 1978 a 1989 se desempeñó como miembro del Consejo de Administración de Babcock de México, S.A. de C.V. De 1974 a 1988 fue presidente del Consejo de Administración de Clevite de México, S.A. de C.V. De 1981 a 1983, fue administrador general adjunto de Grupo Industrial Minera México, S.A. De 1976 a 1980 fue Director General de la división internacional y de banca de inversión del Multibanco Comermex, S.A., Institución de Banca Múltiple. Es licenciado en Derecho por la Escuela Libre de Derecho, cuenta con Programa AD II en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

Don Guillermo Jorge Quiroz Abed

Se desempeñó como Director Corporativo de Administración y Finanzas en Grupo Bimbo en los últimos 18 años. De 1997 a 1999 estuvo a cargo de la Dirección de Finanzas de Grupo Santander Serfin, involucrado en la reestructura del banco y posterior venta al Grupo Financiero Santander. Inició su carrera profesional como Director de Finanzas en Grupo Condumex de 1978 a 1992 y posteriormente tuvo la dirección en esa misma área en Aeroméxico, Mexicana de Aviación y Cintra hasta 1997. Fue profesor de tiempo completo en el área de finanzas en el IPADE. Es Actuario por la Universidad Anáhuac y la Universidad Autónoma de México y cuenta con estudios de Maestría en Dirección de Empresa por el IPADE.

Don José Eduardo Carredano Fernández

Es Presidente del Consejo de Administración de La Ideal S.A. de C.V., Aceros La Ideal S.A. de C.V. Industrial Formacero, S.A. de C.V. and Fianzas Asecam, S.A., asimismo es miembro del Consejo de Administración de Inmobiliaria Silver, S.A. de C.V., Asecam, S.A. de C.V., Grupo Financiero Asecam, S.A. de C.V. Fue miembro de los Consejos de Administración de Credicam, S.A. de C.V., SOFOM E.R. de 1991 a 2008 Seguros Génesis, S.A. de 1993 a 1997, y Fianzas Asecam, S.A. de 1994 a 2014. Estudió Contaduría Pública en la Universidad Iberoamericana.

Don Alberto Torrado Martínez

Es miembro del Consejo de Administración de la Bolsa Mexicana de Valores y del Consejo Mexicano de Negocios. Es fundador y presidente ejecutivo de Alsea S.A.B. de C.V. y fungió como presidente de la Asociación Nacional de Servicios de Comida Rápida, y como miembro de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados, también fue presidente del Consejo de la Comunicación. Estudió Contaduría del Instituto Tecnológico Autónomo de México y cuenta con estudios de posgrado en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa, participó en varios cursos en Harvard Business School y en Warthon School.

CONSEJEROS SERIE “F” NO INDEPENDIENTES

Don Héctor Blas Grisi Checa

Es miembro del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda y funge como Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Santander México y de Banco Santander (México). Fue Presidente Ejecutivo y Director General de Grupo Financiero Credit Suisse (México), S.A. de C.V. de 2001 a 2015, de 2001 a 2006 fungió como Director General de la misma Institución, anteriormente de 1997 a 2001, fue Director de Banca de Inversión en Credit Suisse México. Fue miembro del Consejo de Administración de Credit Suisse Americas, del Comité Global Credit Suisse y Miembro del Comité Operativo de Américas. Asimismo, desempeño diversos puestos en Grupo Financiero Inverméxico de 1991 a 1997, en las divisiones de banca de inversión y corporativa. De 1986 a 1991, trabajó en la Casa de Bolsa Inverlat, en el departamento de banca corporativa. Es Vicepresidente de la Asociación de Bancos Mexicanos desde 2011. Es Licenciado en Finanzas por la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México, donde se graduó con honores.

Doña Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama

En 1979 comenzó a trabajar como jefa del departamento de información interior de Citroën (Hispania), en 1980 fue designada jefa del departamento de formación, en 1986 fue nombrada Directora de Marketing, posteriormente en 1993 fue nombrada adjunta a la dirección comercial para Europa de Citroën Automóviles cargo que compaginó con el de adjunta a la dirección de marketing, hasta 1994, cuando fue nombrada directora de marketing para Europa. En 1996 fue nombrada Vicepresidente Ejecutivo de Citroën Hispania, así como Director Europeo de Marketing comercial en automóviles Citroën, en el año 2001 fue nombrada Director comercial en Europa y Director de Marketing comercial en automóviles Citroën (27 países), en ese mismo año fue nombrada Director Ejecutivo y Vicepresidente Senior de Citroën España.

(102-22)

En 2007 fue nombrada Vicepresidente Senior de la Fundación Ramón Areces. Actualmente funge como Vicepresidente Senior de Banco Santander, S.A. así como Directora General de Santander Consumer Finance, Vicepresidente del Consejo de Administración y miembro del Comité Ejecutivo de Santander Consumer Finance, así como miembro de los comités supervisores de Santander Consumer Bank AG, Santander Consumer Holding GmbH y miembro del Consejo de Administración de Financiera El Corte Inglés, E.F.C. S.A. Ha obtenido diversos reconocimientos entre los que destacan: Légion d’Honneur de la República Francesa en el 2001; la Cruz de Oro de la Asociación Española de Desarrollo Europeo en el año 2007, así como el precio al Best Manager of the Year, otorgada por la Spanish Association for Company Financiers and Treasurers (ASSET). 2006. Es Ingeniero por parte del Instituto Católico de Artes e Industrias (ICAI), máster en dirección comercial y marketing en el Instituto de Empresa y estudios de dirección general en el Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE).

Don Francisco Javier García-Carranza Benjumea

Actualmente es Director General Adjunto del Banco Santander. Está a cargo, globalmente, de Reestructuraciones, Participaciones, Inmuebles, Estrategia de Recuperaciones y Disposiciones de Préstamos y Activos. Antes de unirse al Banco Santander en febrero de 2016, trabajó en Morgan Stanley, con base en Londres, como Co-Head of the Real Estate investment banking business para EMEA (Europa, Oriente Medio y África). En Morgan Stanley asesoró a clientes sobre temas de Fusiones y Adquisiciones (M&A), transacciones de financiación de equity y deuda por más de $100 mil millones. Es miembro del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Metrovacesa Suelo y Promoción S.A., miembro del Consejo de Metrovacesa promoción y Arrendamiento, de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb), Banco Popular S.A, Santander España, Altamira Asset Management S.A., Altamira Real Estate, y Presidente de Merlín Properties y Consejero de Santander Capital Desarrollo SGEIC SA. Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Carlos III de Madrid.

Don Ángel Rivera Congosto

Actualmente funge como Head of Retail Europe en Banco Santander Matriz. Del 2017 al 2020 fue Vicepresidente Ejecutivo de la Banca Comercial en Banco Santander México. Previamente fue Director General de la División de Banca Comercial y miembro del Comité de Administración en Banco Santander Matriz. Ha sido miembro del consejo de Banco Santander Matriz, Banco Santander Totta en Portugal, Banco Santander Uruguay, Banco Santander Perú y Banco Santander Internacional (Estados Unidos). Empezó trabajando en el Grupo Santander Matriz en abril de 2013 como Director General del área de Empresas, Pymes e Instituciones dentro de la División de Banca Comercial. Previamente, durante 24 años trabajó para el Grupo Banco Popular, donde después de trabajar en sucursales de Retail por 6 años y dirigió el Gabinete de Presidencia, el área de Banca Internacional, el área de Estrategia y Desarrollo Corporativo, la División de Derechos y Recursos Humanos, la Dirección General de Medios, y la Red Comercial. Asimismo, fungió como Director General de Banco Popular. Cuenta con un Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo de España, asimismo realizó el Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) en el IESE (Universidad de Navarra) y el Programa de Desarrollo en Corporate Finance en el Instituto de Empresa de Madrid. Además, ha realizado diversos programas financieros en Estados Unidos y Australia y es miembro del Australian Institute of Banking & Finance. También ha sido miembro del Consejo de Fiduciarios del Colegio de Estudios Financieros (CUNEF), miembro del Consejo de Fiduciarios de la Fundación Española para estudios de Banca y Finanzas, profesor en la Maestría de Administración de Portafolio y Mercados Financieros de la Escuela de Finanzas de la Coruña y coautor de los libros “Expertos en Personas”, “En Búsqueda del Compromiso” y “31 Claves para la Administración de Riesgos en Entidades Bancarias”. También ha publicado varios artículos en diarios y periódicos económicos españoles.

Don Didier Mena Campos

Funge como Chief Financial Officer desde noviembre de 2016, anteriormente fue Director General Adjunto de Finanzas en Banco Santander México en mayo 2016. Antes de integrarse a Grupo Santander, el Sr. Mena trabajó en varias instituciones financieras como: (i) Execution Finance, un banco de inversión, donde fue Socio desde 2014 hasta 2016, (ii) Navix, empresa financiera enfocada a financiar a empresas del sector energético mexicano, donde fue consejero delegado de 2013 a 2014, (iii) Credit Suisse, cuya última responsabilidad fue como Managing Director del Grupo de Instituciones Financieras de América Latina entre los años 2010 y 2012, (iv) durante 2008 a 2010 fue Chief Financial Officer de Financiera Independencia, (v) Entre 2001 y 2008 se desempeñó como Director de Credit Suisse en Banca

(102-22)

de Inversión y Renta Fija y (vi) y colaboró para Grupo Financiero BBVA Bancomer de 1994 a 2000, con responsabilidades en el ALCO y participando en operaciones estratégicas como la fusión con BBVA, la adquisición de Banca Promex, la adquisición de la participación del 49% que tenía Aetna Seguros, Afore y Pensiones Bancomer y la estrategia de la red de sucursales. Fuera del sector financiero, trabajó en Oro Negro, empresa mexicana de perforación, de 2012 a 2013 como Director Financiero y Director de Inversiones. Estudió economía en el ITAM y recibió su maestría en administración de empresas de la Universidad de Boston.

Don Rodrigo Brand de Lara

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

Don Emilio de Eusebio Saiz

Es Director General Adjunto Intervención y Control de Gestión en Banco Santander México desde 2010, comenzó su carrera en el Departamento de Recursos Humanos de Grupo Santander, donde trabajó de 1989 a 1990. Trabajó en la División Financiera de Grupo Santander de 1990 a 1992 y en la división de Intervención General y Administración de Control en Grupo Santander de 1992 a 2008. Se convirtió en Director General Adjunto Intervención y Control en Grupo Financiero Santander México en diciembre de 2010 después de haber ejercido como Director de Control de Administración Corporativa de Gastos en Grupo Santander entre marzo de 2008 y noviembre de 2010. Es Licenciado en Economía de la Universidad Complutense de Madrid y cuenta con un MBA del Instituto de Empresas de Madrid.

CONSEJEROS SERIE “B” INDEPENDIENTES

Don Antonio Purón Mier y Terán

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

Don Fernando Benjamín Ruiz Sahagún

Funge como consejero de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., Fresnillo, PLC, Grupo Cementos de Chihuahua S.A.B. de C.V., Grupo México, S.A.B. de C.V., Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., Grupo Pochteca, S.A.B. de C.V., Kimberly Clark de México, S.A.B. de C.V., Mexichem, S.A.B. de C.V., RASSINI, S.A.B de C.V. y Arcelor Mittal Las Truchas, S.A. de C.V. Se ha desempeñado como miembro de la Asociación Fiscal Internacional (IFA por sus siglas en inglés) y del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., así como miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. y ejerció como miembro de su Consejo. Es uno de los socios fundadores de Chévez, Ruiz, Zamarripa y Cía. S.C., un despacho fiscal en el cual se ha desempeñado como consejero. Es licenciado en Contabilidad Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México.

Doña María de Lourdes Melgar Palacios

Es académica y consultora, experta en temas de energía y desarrollo sostenible, basada en México, e investigadora afiliada al Center for Collective Intelligence del Massachusetts Institute of Technology (MIT), donde ocupó la cátedra Robert E. Wilhelm en el Center for International Studies durante el año académico 2016-17. En el ámbito académico, ha sido Directora Fundadora del Centro de Sostenibilidad y Negocios de la EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey, investigadora visitante en el Woodrow Wilson Center for International Scholars y en la Jackson School of Geosciences de la Universidad de Texas, así como profesora en el Tecnológico de Monterrey y en el Instituto Tecnológico Autónomo de México. Es Investigadora Nacional del Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología. Es egresada con honores de Mount Holyoke College donde curso las carreras de Relaciones Internacionales y Literatura Comparada. Cuenta con doctorado en ciencias políticas, con especialidad en economía política, por el MIT. Es miembro del International Women’s Forum y preside IWF México, es Global Ambassador de Vital Voices, embajadora en la iniciativa C3E Women in Clean Energy. Es miembro del Consejo Mexicano de Asuntos Internacionales y de la Comisión Trilateral. Ha sido reconocida con Mujer de Retos en 2015, ha sido incluida en la lista de 100 Líderes del sector energético mexicano por 7 años consecutivos, recibiendo en 2012 el Premio al Logro Energético por trayectoria académica y de investigación, así como el premio Vasco de Quiroga al mérito ciudadano por la Delegación Álvaro Obregón.

Don Jesús Federico Reyes Heroles González Garza

es miembro independiente del Consejo de Administración de GFSM, Banco Santander México, Casa de Bolsa Santander, Santander Consumo y Santander Vivienda. De 2006 a 2009 fue Director General de Petróleos Mexicanos. Se desempeña como Presidente Ejecutivo de StucturA. Es miembro de varios Consejos de Administración, incluyendo OHL México, S.A.B. de C.V. y Water Capital Mexico (WCAP Holdings, S.A. de C.V.). Es miembro del Consejo Consultivo de Energy Intelligence Group. De 2010 a 2012 se desempeñó como miembro del Consejo Consultivo de Deutsche Bank. Es miembro del Consejo Consultivo del Agua, A.C. y Presidente del Comité de Agua de la Fundación Gonzálo 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.

Don Rogelio Zambrano Lozano

Desde 1977 ha ocupado diversos cargos en CEMEX en áreas relacionadas con producción, distribución, mercadotecnia y planeación estratégica, en 1983 fundó la empresa CARZA S.A. de C.V., especializada en el desarrollo de proyectos inmobiliarios en México, y la dirigió hasta su nombramiento el 15 de mayo de 2014 como Presidente del Consejo de Administración de CEMEX, de igual manera desde 1997 presidió su Comité de Finanzas. En el año de 1985 inició como catedrático en la División de Desarrollo Empresarial del Instituto Tecnológico de Monterrey, así como, miembro del Comité Ejecutivo Empresarial de la Incubadora de Empresas y Presidente del Consejo Empresarial de la Incubadora de Empresas Campus Monterrey del mismo Instituto Tecnológico de Monterrey. En la actualidad, participa en los Consejos de Administración del Consejo Mexicano de Negocios, del fondo de inversión Alta Ventures, del Instituto Tecnológico de Monterrey, del Consejo Regional de Banco de México, Del Consejo de Empresarios de Nuevo León y del Instituto Nuevo Amanecer A.B.P., entre otros. Es Ingeniero Industrial y de Sistemas por parte el Instituto Tecnológico de Monterrey en con Maestría en Administración (MBA) en 1980 por la Wharton Business School de la Universidad de Pennsylvania, E.U.A.

Don Guillermo Francisco Vogel Hinojosa

Actualmente es Presidente de la Cámara Nacional de la Industria del Hierro y el Acero (CANACERO), anteriormente ocupó el mismo cargo de 1987 a 1989 y de 2001 hasta 2003. Es Vicepresidente del Consejo del American Iron & Steel Institute (AISI) y Presidente del North American Steel Council. Es miembro de los Consejos de: Tenaris, Techint México, Corporación ALFA, Universidad Panamericana-IPADE, Rassini, Corporación Mexicana de Inversiones de Capital, Innovare, Grupo Assa y American Iron and Steel Institute entre otras. También es Presidente del Consejo de Administración de Grupo Collado y de Exportaciones IM Promoción y miembro de la Comisión Trilateral y del Consejo

(102-22)

Internacional de la Manhattan School of Music. Anteriormente, ocupó la posición de Vicepresidente Ejecutivo y CEO de TAMSA en 1987. En junio de 1997 fue promovido como Vicepresidente del Consejo de Administración. Desde 2002 es Director y Vicepresidente del Consejo de TENARIS. El Sr. Vogel empezó su carrera dentro de la Banca Corporativa de Bank of America en Los Angeles, California en 1976 dónde alcanzó la posición de Vicepresidente. En 1979 ingresó a Banamex también en Banca Corporativa y en 1983 ya como Director decidió pasar a Tamsa como CFO. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma Nacional de México (UNAM) y tiene un M.B.A. por la Universidad de Texas en Austin.

Don Joaquín Vargas Guajardo

Se ha desempeñado como Presidente del Consejo de Administración de Corporación Mexicana de Restaurantes, S.A.B. de C.V. y anteriormente como Presidente del Consejo de Administración de Grupo MVS Comunicaciones, de la Cámara Nacional de la Industria de Radio y Televisión y de la Asociación de Directores de Cadenas de Restaurantes. También ha fungido como consejero de varias sociedades, incluyendo Vitro, S.A.B. de C.V., Grupo Posadas, S.A.B. de C.V., Periódico el Universal, Médica Sur, S.A.B. de C.V., Grupo Aeroportuario del Pacífico, S.A.B. de C.V. y Grupo Costamex, entre otras. De abril de 1997 a abril de 2005 y de abril de 2008 a abril de 2012 fue miembro del Consejo de Administración de la BMV. Es licenciado en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, cuenta con estudios de Alta Dirección realizados en Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa.

Doña Esther Giménez-Salinas Colomer

Es actualmente Directora de la Cátedra de Justicia Social y Restaurativa Pere Tarrés de la Universidad Ramon LLull de Barcelona, España tema en el que ha sido pionera en su desarrollo. Asesora de Santander Universidades, miembro del Comité de Bioética de Cataluña, España y Consejera de la Agencia de Calidad del Sistema Universitario Catalán. Entre 2012 y 2020 fue Consejera independiente del Banco de Santander. Rectora de la Universidad Ramon LLull (2002-2012) En esta etapa fue Presidenta de la Comisión "Mujer y Ciencia" miembro del Board de la Conferencia Española de Rectores y de la European University Association. En 1996 obtuvo la Cátedra de Derecho Penal y Criminología de la Universidad Ramon LLull Barcelona y entre 1996 y 2001 fue Vocal del Consejo General de Poder Judicial en Madrid. Entre 1983 y 1993 fue directora del Centro de Estudios Jurídicos. En el ámbito internacional estudió en Francia y Alemania, formó parte del Comité de Política Criminal del Consejo de Europa(1993-1997), Profesora invitada en Fordham University School of law (2012-2013) y en la UNAM Mexico (2015) y Cátedra Extraordinaria de Justicia Restaurativa Nelson Mandela Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) Ciudad de México 2017. Ha recibido numerosos premios entre los que destacan La Gran Cruz de San Raimundo de Peñafort, Medalla de Oro del Instituto Vasco de Criminología, Medalla de oro Cesare Beccaria y el premio internacional de Victimologia. Es Doctora en Derecho Penal, Licenciada en Derecho y Diplomada en Psicología Aplicada por la Universidad de Barcelona. Es autora de más de 100 publicaciones en su especialidad.

ANEXO III

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (102-12)*

Estamos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y a la Agenda 2030. El objetivo es asegurar un mundo próspero, mejorar la vida de todos y no dejar a nadie atrás, mediante la erradicación de la pobreza, la protección del medio ambiente, la promoción de la igualdad de género y una educación de calidad, entre otras cosas.



Beneficiarios - Hope

*La verificación de PwC sobre la página 219 únicamente abarca lo requerido por el contenido 102-12 de GRI Sustainability Reporting Standards, el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y la Agenda 2030 no forman parte del alcance de la verificación.

En 2021, de acuerdo con nuestros once compromisos públicos y alineados a los 17 ODS y sus metas específicas, estas fueron las actividades e inversiones en las que generamos un mayor impacto:

Meta Santander	ODS	Meta ODS	Qué hacemos
Ayudar a 4 millones de personas a través de distintos programas de inversión a la comunidad **(2021)**	**1. Fin de la pobreza**	**1.3** Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.	• +125 millones de pesos en inversión social. • 55,528 personas beneficiadas a través de 32 iniciativas de inversión social en 2021. • 12 proyectos de nutrición que beneficiaron a 1,818 niñas y niños a través del FPNM. • 36 proyectos de salud que beneficiaron a 5,802 niñas y niños a través del FPNM. • +72 mil comidas donadas para el personal médico de los Hospitales de Especialidades del Niño, y de la Mujer, Dr. Felipe Núñez Lara. • 6.3 millones de pesos invertidos en equipo médico para el Hospital General de Querétaro en apoyo al sector salud por la contingencia ocasionada por COVID-19. • 293 menores beneficiados mediante Casa de la Amistad en sus tratamientos contra el cáncer. • 8,899.50 horas de voluntariado con la participación de 12,676 voluntarios que beneficiaron a 6,733 personas.
	2. Hambre Cero	**2.2** Para 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad.	
	3. Salud y Bienestar	**3.2** Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1,000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1,000 nacidos vivos.	
Otorgar 200,000 becas, prácticas y programas para emprendedores **(2021)**	**4. Educación de calidad**	**4.4** De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. 4.b De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.	• 47,519 becas entregadas a estudiantes universitarios en 2021 a través de Santander Universidades. • Santander Universidades cumplió 25 años de apoyar la educación de jóvenes universitarios en 2021. • 18,349 niños, jóvenes y profesores beneficiados a través de Bécalos, UNICEF y Escuela Ser. • 37 proyectos de educación en beneficio de 6,063 niños del Fideicomiso por los Niños en México (FPNM). • A través del Premio Santander X - MX queremos impulsar el desarrollo de startups universitarias con un impacto positivo para el país. • El programa Explorer, que apoya a jóvenes emprendedores que quieren convertir su idea de negocio en un proyecto viable, por primera vez, abrió convocatorias en México.
Contar con al menos el 30% de mujeres en cargos directivos **(2025)**	**5. Igualdad de género**	**5.5** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	• Contamos con 18.03% de mujeres en puestos de alta dirección (Promotorio, Faro y Solaruco.) • Impulsamos el talento femenino mediante los programas de Mujer 360, Mujer Líder Santander, Cross Mentoring y Mastermind. • 55% de nuestra fuerza laboral son mujeres. • Logramos una mejora del 1% de equidad salarial en 2021. • 36.4% de los miembros propietarios del Consejo de Administración son mujeres.
Conseguir la equidad salarial de género **(2025)**			
Tener una presencia de mujeres en el Consejo de Administración de entre el 40% y el 60% **(2021)**			

Meta Santander	ODS	Meta ODS	Qué hacemos
Ser una de las 10 mejores empresas para trabajar en al menos seis de las geografías principales en las que operamos **(2021)**	**8. Trabajo decente y crecimiento económico**	**8.5** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	• 9,354 nuevas contrataciones. • 3,488 ascensos del personal. • 1,047,547 horas de capacitación a colaboradores. • Logramos estar dentro de las diez primeras posiciones entre mas de 25 empresas dentro de la categoría de empresas con mas de 3,000 colaboradores de Súper Empresas y fuimos reconocidos como una Súper Empresa para Mujeres por parte de la revista Expansión. • Programa BeHealthy para colaboradores. • El Comité de Diversidad e Inclusión está compuesto por cuatro pilares: Equidad de Género, Talento Generacional, Discapacidad y LGBT+. • Promovemos la cultura del reconocimiento entre nuestros colaboradores y contamos con la Semana Santander. • Capacitaciones y simulacros a nuestro personal para fomentar una cultura de prevención dentro del Banco. • Difundimos nuestra Política de Diversidad e Igualdad para reafirmar el respeto absoluto a todo el personal del Banco.
Empoderar financieramente a 10 millones de personas **(2025)**	**10. Reducción de las desigualdades**	**10.2** De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	• Empoderamos financieramente a 587,551 personas a través de microcréditos, accesibilidad y educación financiera en 2021. • 264,415 microcréditos otorgados en 2021. • 88,356 clientes únicos nuevos de Tuiio en 2021. • 92% de los clientes activos de Tuiio son mujeres.
Eliminar el plástico innecesario de un solo uso en todas nuestras oficinas y edificios **(2021)**	**12. Producción y consumo responsables**	**12.5** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	• Alcanzamos el 100% de la meta en 2021. • Sensibilizamos a nuestros colaboradores mediante campañas internas sobre la importancia de la separación de los residuos dentro de las oficinas.

Meta Santander	ODS	Meta ODS	Qué hacemos
Conseguir que el 100% de la energía que utilizamos provenga de fuentes renovables **(2025)**	**13. Acción por el clima**	**13.1** Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.	• Participamos en las emisiones de dos bonos verdes, dos bonos sostenibles y un bono social, así como dos créditos sindicados y uno revolvente con criterios ASG en 2021. • Llevamos a cabo el primer Foro Santander Sustentable México 2021, donde destacamos por ser líderes mundiales en la financiación de renovables impulsando la transición hacia una economía verde y libre de carbono. • Grupo Santander se convirtió en miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance para acelerar la transición hacia una economía de cero emisiones en 2021. • Reducimos 16.8% de emisiones de CO_2 y 3.4% del consumo energético interno en 2021. • Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental. • Re-Certificación ISO 14001: 2015. • Creamos un equipo especializado en temas ASG, ESG Solutions México, con el objetivo de promover la sostenibilidad a través de financiamientos de proyectos verdes y el asesoramiento a clientes. • Lanzamos el segundo Fondo de Renta Variable con criterios de sostenibilidad (ASG): Fondo de Renta Variable Global ESG (SAM-RVG). • Otorgamos 49,083 créditos a través de Plan autos verdes en 2021. • 80.4% del papel que consumimos proviene de bosques sostenibles. • $ 1,233,940 recaudados en nuestra red de ATMs para la asociación Reforestamos México.
Ser neutros en carbono **en 2020**			
Financiar 120 billones de euros acumulados para contribuir al desafío del cambio climático **(2025)**	**15. Vida de ecosistemas terrestres**	**15.2** Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial	

ANEXO IV

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas.



16,044
personas ayudadas.



2,694
personas ayudadas.



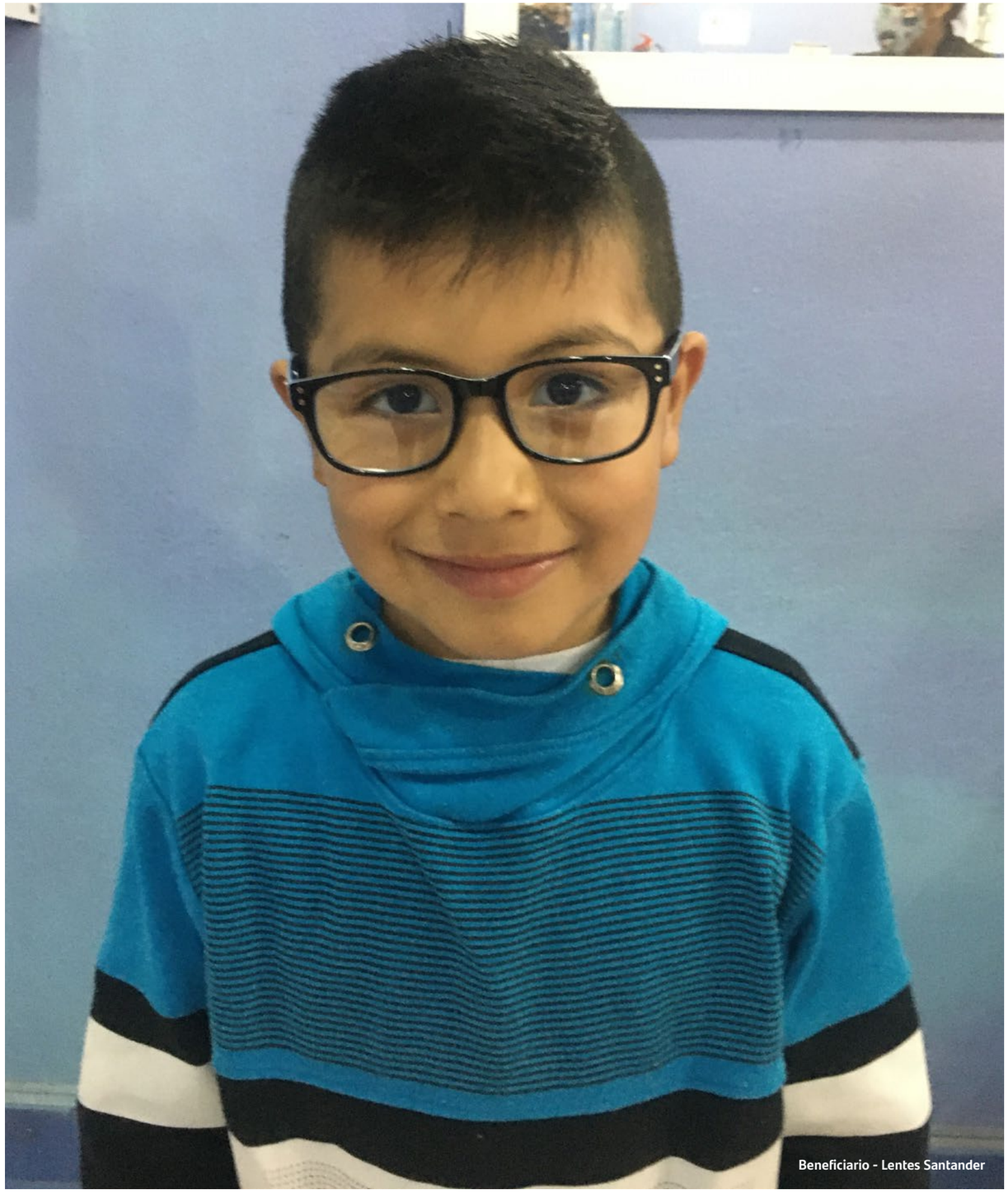
11,443
personas ayudadas.



18,395
personas ayudadas.



6,902
personas ayudadas.



Beneficiario - Lentes Santander

Índice de Principios de Banca Responsable

Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

PRINCIPIO	PÁGINA

Principio 1: Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

1.1. Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.

1.2. Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1. Análisis de impacto:
Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:
a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.
b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.
c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.
d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)) Muestre que basándose en este análisis, el banco:
-Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial).
- Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.

PRINCIPIO	PÁGINA

2.2. Configuración de Objetivos
Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.
Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.
El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.
Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.

2.3. Planes para implementación y monitoreo de objetivos
Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.
Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.

2.4. Progreso en la implementación de objetivos
Para cada objetivo por separado:
Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.
O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.
Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).

Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel
sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.

3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.

PRINCIPIO	PÁGINA

Principio 4: partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1. Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto
debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.

Principio 5: Gobierno y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

5.1. Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

5.2. Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de
capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.

5.3. Estructura de gobierno para la implementación de los principios.
Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:
a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos
b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable
Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).
Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.
Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.

Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Por primera vez, reportamos de acuerdo con Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Seleccionamos los estándares que tienen mayor relación con nuestros temas materiales y con la industria a la que pertenecemos según el Sustainable Industry Classification System (SICS).

Nos encontramos en el sector financiero y las industrias elegidas para este Informe de Banca Responsable son: Banca comercial (FN-CB), Actividades de gestión y custodia de activos (FN-AC), Financiación al consumo (FN-CF) y Banca de inversión y corretaje (FN-IB).

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta	Verificación
Seguridad de los datos	Banca Comercial (FN-CB)	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	FN-CB-230a.2	Véase la sección "Privacidad, protección de datos y ciberseguridad" en el capítulo de Nuevo Entorno Empresarial p.128-131	✓
	Financiación al Consumo (FN-CF)		FN-CF-230a.3		
Generación de inclusión y capacidad financieras	Banca Comercial (FN-CB)	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	FN-CB-240a.4	Véase la sección "Educación Financiera" en el capítulo de Crecimiento Inclusivo y Sostenible p. 157-159	✓
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	Banca Comercial (FN-CB)	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en el análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Véase la sección "Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático" en el capítulo de Crecimiento Inclusivo y Sostenible p.182-183 4. Actualmente, no hay cálculo de reserva incluyendo factores ESCC. Por el momento, no hay un requerimiento que así lo solicite. 7. Información no disponible. Se planea realizar un análisis de escenarios en los próximos años. 8.1. Se planea realizar un análisis de activos en los próximos años. 9. Información no disponible. Actualmente nos encontramos trabajando para identificar la información necesaria para en el futuro realizar este tipo de ejercicios.	✓

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta	Verificación
Ética empresarial	Banca Comercial (FN-CB)	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	FN-CB-510a.2	Véase la sección "Línea Ética" en el capítulo de Los más altos estándares: Gobierno Corporativo p. 69-70	
	Actividades de Gestión y Custodia de Activos (FN-AC)		FN-AC-510a.2		
	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)		FN-IB-510a.2		
Diversidad e inclusión entre los empleados	Actividades de Gestión y Custodia de Activos (FN-AC)	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/ étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	FN-AC-330a.1	Véase la sección "Empleo" en el capítulo de Nuevo Entorno Empresarial p. 94-96, 102, 105 2 y 6. Grupo racial/ étnico no disponible. Santander México no posee información que de manera voluntaria hayan proporcionado los empleados respecto a sus grupos raciales/ étnicos. Lo anterior derivado del respeto que observamos al derecho de las personas para preservar su identidad y evitar incurrir en actos de discriminación. Para los códigos FN-AC-330a.1 y FN-IB-330a.1, las categorías de empleados utilizadas por Banco Santander México y en concordancia con lo establecido por SASB en su guía de aplicación de estándares, son las siguientes: Directores y Subdirectores (dirección ejecutiva), Gerentes (dirección no ejecutiva), Administrativos y Operativos (profesionales y todos los demás empleados). Al 31 de diciembre de 2021 los porcentajes de representación del género respecto al número total de empleados de cada categoría son: Directores: 73% hombres y 27% mujeres; Subdirectores: 58% hombres y 42% mujeres; Gerentes: 55% hombres y 45% mujeres; y Administrativos y Operativos: 38% hombres y 62% mujeres.	✓
	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)		FN-IB-330a.1		

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta	Verificación
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG), por industria	FN-IB-410a.2	Véase la sección "Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático" en el capítulo de Crecimiento Inclusivo y Sostenible p.182-183. En 2021, a través de SCIB se creó la figura de Responsable Global de ASG que está centrado en tres ejes estratégicos: • Soluciones ASG: se encarga de cubrir análisis ASG, mercados de capital sostenibles, financiación y desarrollo de producto ASG. • Finanzas empresariales. • ESG Factories: su finalidad es colaborar en conjunto con los negocios del Grupo para ser capaces de desarrollar soluciones para otros segmentos. Al cierre del 2021, a nivel Grupo, nuestra cartera de financiación de proyectos de energías renovables (*greenfield y brownfield*) ascendió a más de 12,900 millones de euros.	
	Banca de Inversión y Corretaje (FN-IB)	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.3		

Índice de contenidos GRI (102-55)

Para el Materiality Disclosures Service, GRI services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

"Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI".

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
		CONTENIDOS GENERALES		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
1. Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	p.17 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	p. 18, 20 Ningún producto o servicio ofrecido por Santander está prohibido. Las actividades prohibidas se encuentran en la Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-politica-de-gestion-de-riesgos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico-es.pdf		✓
102-3	Ubicación de la sede	Sede Corporativa ubicada en: Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500, Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México. La sede Global de Santander está ubicada en Madrid, España.		✓
102-4	Ubicación de las operaciones	p. 18 Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región, ya que el contexto global de la operación de Santander en el mundo está referenciado en el Informe de España y en este Informe en la página IX.		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	p. 43 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-6	Mercados servidos	p. 18, 20		✓
102-7	Tamaño de la organización	p. 20-21 iii. 82,447 millones de pesos. De acuerdo con lo publicado en el 20F, Santander se refiere a operaciones al número total de colaboradores y oficinas.		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	p. 95-96 Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. Santander cuenta con tres empleadas y un empleado de jornada parcial, y 13,835 mujeres y 11,437 hombres de jornada completa. e. Para las cifras presentadas en los contenidos 102-8-a, 102-8-b y 102-8-c, en cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ha internalizado a 4,891 colaboradores que prestaban servicios no especializados que antes trabajaban en sus filiales y 1,044 empleados del Banco fueron trasladados a algunas de sus filiales. Los datos fueron recopilados a través de extracción de sistemas de Recursos Humanos.	d. Información no disponible. En cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ha internalizado a 4,891 colaboradores, sin embargo, no se cuenta con un reporte de las actividades que llevaban a cabo los trabajadores que no eran empleados. Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.	✓
102-9	Cadena de suministro	p. 175, 177-178		✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	p. 43 i. En cumplimiento con el Decreto de la Reforma Laboral, Santander México ha internalizado a 4,891 colaboradores que prestaban servicios no especializados que antes trabajaban en sus filiales y 1,044 empleados del Banco fueron trasladados a algunas de sus filiales. iii. No existieron cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores.		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	p. 182-183 Con el fin de proteger el medio ambiente, aplicamos el principio de precaución a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental para evitar un impacto negativo al ambiente por nuestras operaciones. Adicionalmente, utilizamos criterios sociales y ambientales para la financiación de proyectos de manera responsable, ética, transparente con conciencia ambiental y social; y así impedir la degradación del medio ambiente como lo establece nuestra Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático.		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
102-12	Iniciativas externas	p. 56-59, 84-85, 219		✓
102-13	Afiliación a asociaciones	p. 56-59, 84-85		✓
2. Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma decisiones	p. 6, 8-13 La verificación por parte de PwC fue sobre las declaraciones de los más altos responsables en la toma de decisiones en apego con el estándar 102-14, las cifras y otros datos informativos no fueron validadas en éste contenido en específico.		✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	p. 6, 8-13 La verificación por parte de PwC fue sobre las declaraciones de los más altos responsables en la toma de decisiones en apego con el estándar 102-15, las cifras y otros datos informativos no fueron validadas en éste contenido en específico.		✓
3. Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	p. 24, 26, 27, 30-31, 68		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	p. 68-69		✓
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	p. 44, 46-53		✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	p. 46-47, 213-218 El número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos, su afiliación a grupos sociales infrarrepresentados se encuentran en el Anexo II Semblanzas de Consejeros p. 213-218. Se cuenta con una representación de los grupos de interés a través de un Consejero Líder Independiente quien tiene la función de actuar como apoyo para el Presidente, asimismo sirve de intermediario de confianza a los Consejeros no Ejecutivos. Se entiende por Consejero Independiente a la persona ajena a la administración de la institución, y que cumpla con los requisitos y condiciones que determine la CNBV en las disposiciones generales a las que se refiere el artículo 45 K de la Ley de Instituciones de Crédito, que también establecerá los casos en los que se considerará que un Consejero deja de ser independiente. El Director Ejecutivo es aquel empleado de la empresa que tiene una función ejecutiva (por ejemplo, Director Ejecutivo, Director Financiero, etc.).		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
5. Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés	p. 32 En cumplimiento a la Política General de Sostenibilidad, existen canales de interlocución y consulta con accionistas, a través del área de relación con inversionistas, misma que participó en las entrevistas realizadas durante el estudio de materialidad, por lo que se integra a este grupo de interés como diálogo indirecto a través de los *inputs* del área.		✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	p. 95-96 El 31.86% de nuestros colaboradores cuenta con un contrato colectivo de trabajo; es decir, son trabajadores sindicalizados.		✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	p. 32		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 34-35, 206-207		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	p. 206-212		✓
6. Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	p. 43 a. La lista de entidades que forman parte del 20F son: -Banco Santander México, S. A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México -Santander Consumo, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada -Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada -Centro de Capacitación Santander, A.C. -Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. -Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. -Santander Servicios Corporativos, S.A. de C.V. -Santander Servicios Especializados, S.A. de C.V. -Santander Tecnología México, S.A. de C.V. -Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada b. Las subsidiarias que forman parte del 20F y que no aparecen en el informe son: -Centro de Capacitación Santander, A.C. -Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. -Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. -Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	p. 204		✓
102-47	Lista de temas materiales	p. 206-212		✓
102-48	Reexpresión de la información	p. 204		✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	p. 204		✓
102-50	Periodo objeto del informe	p. 204		✓
102-51	Fecha del último informe	p. 204		✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	p. 204 Anual.		✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	p. 204		✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	p. 204		✓
102-55	Índice de contenidos GRI	p. 232-244		✓
102-56	Verificación externa	p. 204, 246-250		✓

TEMAS MATERIALES

	Satisfacción del cliente			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 208 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 118-135		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 118-135		
	Atracción y retención de talento			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 209 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 92-117		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 92-117		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
GRI 401: EMPLEO 2016				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	p. 95-97 Tasa de rotación mujeres: 17.80% hombres: 22.36%. La metodología utilizada para el cálculo de tasa de rotación es la siguiente: Rotación anual= ∑Total de bajas acumuladas del mes iHC activo 2da qna del mes i12i=1 × 100. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región. La rotación general fue de 19.85%, en menores de 30 años fue de 26.16%, de 31 a 40 años fue de 16.90%, de 41 a 50 años fue de 13.67% y mayores de 50 años fue de 9.51%. La fórmula utilizada para el cálculo de tasa de nuevas contrataciones es la siguiente: ∑Total de altas por grupo de edad y sexo / ∑Total de empleados por grupo de edad y sexo x 100.		✓
	Ciberseguridad			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presento ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 128-131		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 128-131		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	14,890 reclamaciones asociadas al principio de protección al consumidor de datos personales. El principal motivo de las reclamaciones se relaciona con el fraude a clientes y el robo de identidad, lo cual no significa que haya sido por pérdidas de datos personales por parte del Banco. En su mayoría son a favor del Banco ya que se demostraba que el Cliente expuso sus datos. Tiempo de resolución: apegado a la Ley, 45 días. No se ha identificado ninguna reclamación fundamentada de las autoridades regulatorias a la organización ni casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.		
	Ética Empresarial			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presento ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 66-73		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 66-73		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
		Apoyo al emprendimiento		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 211 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 152-161		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 152-161		
		Diversidad e inclusión		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 209 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 104-110		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 104-110		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 46-47, 95-96 Dos de nuestros consejeros, es decir, el 9% pertenecen al grupo de edad entre 30 y 50 años, y el resto (91%) son mayores de 50 años. Del total de consejeros 23% son mujeres y 77% hombres.	Inciso a. iii y b. iii: No proceden otros indicadores de diversidad para órganos de gobierno ni para empleados.	✓
		Digitalización		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 208 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 136-142		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 136-142		
		Financiamiento sostenible		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 212 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 162-164		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 162-164		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	p. 182-183		
		Cultura de riesgos		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 60-64		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 60-64		
SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	p. 62-64		
		Gobierno corporativo		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 210 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 40-73		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 40-73		
		Huella medioambiental		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 211 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 166-183		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 166-183		
GRI 301: MATERIALES 2016				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 174	No procede el inciso a. ii ya que no utilizamos materiales renovables	✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
GRI 302: ENERGÍA 2016				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	p. 171 b. No consumimos combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización. c. No consumimos calefacción ni vapor. d. En Santander no vendemos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor. f. El consumo de electricidad de CFE se obtiene de una base centralizada, el consumo de SKY EPS se obtiene de un archivo detalle proporcionado por el proveedor. Estos consumos lo integran la red de sucursales, Corporativo y ATMs. Asimismo, los consumos de los meses de noviembre y diciembre son estimados. Por motivo de la falta de disponibilidad de las facturas de consumo por parte de los proveedores al cierre del año, se estimó el consumo de gas LP y energía eléctrica para el mes de diciembre 2021, así como de gas natural para los meses de noviembre y diciembre 2021. Las estimaciones se realizaron con base en las últimas facturas de consumo disponibles.	Inciso c iii consumo de refrigeración, no procede ya que los responsables de reportar los CyGEI provenientes del consumo de aires acondicionados y uso de refrigerantes serán las empresas que lleven a cabo la carga o mantenimiento de los mismo, aplicando la metodología establecida en el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones y CyGEI. (Ver documento Guía de Usuario Registro Nacional de emisiones RENE, pag.50 https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf) Esto se estableció así para evitar la duplicidad de datos reportados en el RENE. Por lo anterior y dado que en Santander México la recarga y mantenimiento al aire acondicionado se realiza por empresas contratistas no somos sujetos a reportar estos consumos.	✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 170 iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. El enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional, por lo que no afecta a la comparación con lo reportado en el año anterior. Se considera el año inmediato anterior (2020) como año base para los consumos de todos los contenidos.	El inciso a y b no contempla las emisiones fugitivas provenientes de refrigerantes en aires acondicionados, es decir, no procede ya que los responsables de reportar los CyGEI provenientes del consumo de aires acondicionados y uso de refrigerantes serán las empresas que lleven a cabo la carga o mantenimiento de los mismo, aplicando la metodología establecida en el Acuerdo que establece las particularidades técnicas y fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones y CyGEI. (Ver documento Guía de Usuario Registro Nacional de emisiones RENE, pag.50 https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623guia_rene.pdf) Esto se estableció así para evitar la duplicidad de datos reportados en el RENE. Por lo anterior y dado que en Santander México la recarga y mantenimiento al aire acondicionado se realiza por empresas contratistas no somos sujetos a reportar estos consumos. c. No tenemos emisiones biogénicas de CO_2.	✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p.170 a. Se aplica el factor de emisión por la Comisión Reguladora de Energía (CRE), tomando en cuenta que este factor considera la generación de las centrales eléctricas que entregan energía a la red eléctrica nacional. En México sólo se contempla un factor de emisión para sistemas interconectados al Sistema Eléctrico Nacional. Ubicación se considera México. c. No tenemos emisiones biogénicas de CO_2. iii. No se presentó ningún cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. f. El enfoque de consolidación para las emisiones es control operacional, por lo que no afecta a la comparación con lo reportado en el año anterior. Se considera el año inmediato anterior (2020) como año base para los consumos de todos los contenidos.	b. No procede el valor bruto –en función del mercado– ya que Santander México reporta solamente los inmuebles propios en función de la ubicación. De este modo, se evita el recuento doble de las cifras relativas al método en función del mercado.	✓
GRI 306: RESIDUOS 2020				
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	p. 175		
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	p. 175		
306-3	Residuos generados	p. 175		
		Inclusión financiera		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 208 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 152-161		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 152-161		
SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: COMUNIDADES LOCALES				
FS13	Puntos de acceso para áreas de baja población o económicamente desfavorecidas por tipo	p. 154 Las sucursales se aperturan en las regiones con base en el análisis de nivel socioeconómico determinado por el AMAI. De un total de 84 puntos de acceso (83 sucursales y 1 kiosko) en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente, el porcentaje de disminución de puntos de acceso fue de 1.17% durante el periodo de reporte. El 100% de las sucursales y kioskos Tuiio están disponibles en áreas de baja población o en zonas económicamente desfavorecidas. Todas las operaciones significativas, inversiones, contrataciones y datos relevantes de este informe hacen referencia a México como región.		✓

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2013 TEMA G4: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS16	Iniciativas para mejorar el alfabetismo financiero por tipo de beneficiario	p.157-159		✓
		Inversión en la comunidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 211 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 192-201		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 192-201		
		Proveeduría sostenible		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 212 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 175-177		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 175-177		
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016				
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 175,177 Contamos con 192 proveedores significativos con evaluación en materia de derechos humanos. Los acuerdos y contratos de inversión significativa dentro de la cadena de suministro son los proveedores estratégicos para el Banco (homologados por Aquanima).		✓
		Salud y bienestar laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	p. 209 Inciso c. No se presentó ninguna limitación particular relativa a la Cobertura del tema.		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	p. 110-117		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	p. 110-117		

(102-55)

GRI Estándar	Contenido	Página / Respuesta Directa / URL	Omisión	Verificación
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 112, 114		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 114		
403-3	Servicios de salud en el trabajo	p. 112		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 113		
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 115-116		
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	p. 112-113		
403-7	Prevención y mitgación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	p. 112, 114-115 Los trabajos de verificación se realizaron sobre los requerimientos de GRI Sustainability Reporting Standards para este contenido, no se validaron cifras ni se realizaron trabajos adicionales por los otros contenidos que se incluyen en esa página.		✓
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Información no disponible. Se está robusteciendo la respuesta a este contenido para futuros reportes.	



Carta de Verificación (102-56)

Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sustentabilidad de 2021 identificados en el Informe de Banca Responsable 2021 de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

A la Dirección de Banco Santander México

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre si los indicadores de sustentabilidad abajo señalados e identificados con ✓ en el "Índice de contenidos GRI" del Informe de Banca Responsable 2021 (en adelante "los indicadores de sustentabilidad "), los cuales fueron preparados por Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (en adelante Banco Santander) por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021, han sido presentados de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción "Esencial" de dichos Estándares.

Indicadores de sustentabilidad

Los indicadores de sustentabilidad por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 se resumen a continuación:

102-1	Nombre de la organización
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
102-3	Ubicación de la sede
102-4	Ubicación de las operaciones
102-5	Propiedad y forma jurídica
102-6	Mercados servidos
102-7	Tamaño de la organización
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
102-9	Cadena de suministro
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
102-11	Principio o enfoque de precaución
102-12	Iniciativas externas
102-13	Afiliación a asociaciones
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta

PricewaterhouseCoopers, S. C. Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, C. P. 11580 Ciudad de México, T: (55) 5263 6000, www.pwc.com/mx

102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
102-18	Estructura de gobernanza
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
102-40	Lista de grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva
102-42	Identificación y selección de grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-47	Lista de temas materiales
102-48	Reexpresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes
102-50	Periodo objeto del informe
102-51	Fecha del último informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
102-55	Índice de contenidos GRI
102-56	Verificación externa
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
302-1	Consumo energético dentro de la organización
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
Guía Sectorial Servicios Financieros	
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (Former FS16)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.

Nuestro trabajo de aseguramiento se llevó a cabo con respecto a la presentación de los indicadores de sustentabilidad, por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2021 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Criterio

El criterio utilizado por Banco Santander para preparar los indicadores de sustentabilidad son los Estándares del GRI y su suplemento Sectorial para Servicios Financieros utilizando la opción “Esencial” de dichos Estándares (en adelante “el Criterio”) y se describen en la sección “Índice de contenidos GRI”, en la página 232 del Informe de Banca Responsable 2021.

Responsabilidades de la Administración de Banco Santander en relación con los indicadores de sustentabilidad

La Administración de Banco Santander es responsable de la preparación de los Indicadores de sustentabilidad y su presentación de conformidad con el Criterio. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sustentabilidad estén libres de error material debido a fraude o a error.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para

Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. Nuestra firma aplica la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y consecuentemente mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados respecto a cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales, así como requerimientos regulatorios y jurídicos aplicables.

Responsabilidades de los Profesionales Independientes en relación con el trabajo de aseguramiento

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre la presentación de los indicadores de sustentabilidad de conformidad con el Criterio, basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y la evidencia que hemos obtenido. Hemos ejecutado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board de la International Federation Information of Accountants. Esta norma requiere la planeación y ejecución de nuestro trabajo para obtener un aseguramiento limitado respecto si los indicadores sujetos a revisión están libres de error material.

Un trabajo de aseguramiento limitado involucra evaluar la adecuada aplicación del Criterio por parte de Banco Santander para la preparación de los indicadores de sustentabilidad, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en la presentación los indicadores de sustentabilidad, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las circunstancias y evaluar la presentación general de los indicadores de sustentabilidad. Un trabajo de aseguramiento limitado es substancialmente menor al alcance que un trabajo de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluyendo un entendimiento del control interno y los procedimientos llevados a cabo en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que llevamos a cabo fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron entrevistas, revisión de los procesos ejecutados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, pruebas sobre bases selectivas, así como comparar y conciliar los registros de soporte

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

*****

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Con base en los procedimientos realizados y la evidencia que hemos obtenido, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio. [1]

PricewaterhouseCoopers, S.C.

C.P.C. José Vicente Güendulain

Ciudad de México

29 de abril de 2022

[1] El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México es responsabilidad de (los) sus directores. Nuestro trabajo no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier diferencia entre los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander sobre la cual se emitió el informe de aseguramiento o el informe de aseguramiento que se emitió y la información presentada en el sitio web.

Informe de Aseguramiento limitado de los Profesionales Independientes sobre los Indicadores de Sustentabilidad de 2021 identificados en el Informe de Banca Responsable 2021 de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

A la Dirección de Banco Santander México

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre si los indicadores de sustentabilidad abajo señalados e identificados con ✓ en el "Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)" del Informe de Banca Responsable 2021 (en adelante "los indicadores de sustentabilidad "), los cuales fueron preparados por Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México (en adelante Banco Santander) por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021, han sido presentados de conformidad con los Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) de las industrias: Banca Comercial, Financiación al Consumo, Banca de Inversión y Corretaje en su versión 2018-10 y Actividades Gestión y Custodia de Activos en su versión 2021-12.

Indicadores de sustentabilidad

Los indicadores de sustentabilidad por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 se resumen a continuación:

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

PricewaterhouseCoopers, S. C. Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, C. P. 11580 Ciudad de México
T: (55) 5263 6000, www.pwc.com/mx

Nuestro trabajo de aseguramiento se llevó a cabo con respecto a la presentación de los indicadores de sustentabilidad, por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 y no hemos llevado a cabo algún procedimiento con respecto a periodos anteriores y otros indicadores incluidos en el Informe de Banca Responsable 2021 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Criterio

El criterio utilizado por Banco Santander para preparar los indicadores de sustentabilidad son los Estándares del SASB de las industrias: Banca Comercial, Financiación al Consumo, Banca de Inversión y Corretaje en su versión 2018-10 y Actividades Gestión y Custodia de Activos en su versión 2021-12 (en adelante “el Criterio”) y se describen en la sección “Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)”, en la página 229 del Informe de Banca Responsable 2021.

Responsabilidades de la Administración de Banco Santander en relación con los indicadores de sustentabilidad

La Administración de Banco Santander es responsable de la preparación de los Indicadores de sustentabilidad y su presentación de conformidad con el Criterio. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sustentabilidad estén libres de error material debido a fraude o a error.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. Nuestra firma aplica la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y consecuentemente mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados respecto a cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales, así como requerimientos regulatorios y jurídicos aplicables.

Responsabilidades de los Profesionales Independientes en relación con el trabajo de aseguramiento

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre la presentación de los indicadores de sustentabilidad de conformidad con el Criterio, basados en los procedimientos que hemos llevado a cabo y la evidencia que hemos obtenido. Hemos ejecutado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board de la International Federation Information of Accountants. Esta norma requiere la planeación y ejecución de nuestro trabajo para obtener un aseguramiento limitado respecto si los indicadores sujetos a revisión están libres de error material.

Un trabajo de aseguramiento limitado involucra evaluar la adecuada aplicación del Criterio por parte de Banco Santander para la preparación de los indicadores de sustentabilidad, evaluar los riesgos de error material ya sea por fraude o error en la presentación los indicadores de sustentabilidad, responder a los riesgos evaluados conforme se considere necesario en las circunstancias y evaluar la presentación general de los indicadores de sustentabilidad. Un trabajo de aseguramiento limitado es substancialmente menor al alcance que un trabajo de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluyendo un entendimiento del control interno y los procedimientos llevados a cabo en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que llevamos a cabo fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron entrevistas, revisión de los procesos ejecutados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, pruebas sobre bases selectivas, así como comparar y conciliar los registros de soporte

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

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Con base en los procedimientos realizados y la evidencia que hemos obtenido, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 no han sido presentados en todos sus aspectos materiales, de conformidad con el Criterio. [1]

PricewaterhouseCoopers, S.C.

C.P.C. José Vicente Güendulain

Ciudad de México

29 de abril de 2022

[1] El mantenimiento y la integridad del sitio web de Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México es responsabilidad de (los) sus directores. Nuestro trabajo no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, no asumimos ninguna responsabilidad por cualquier diferencia entre los indicadores de sustentabilidad de Banco Santander sobre la cual se emitió el informe de aseguramiento o el informe de aseguramiento que se emitió y la información presentada en el sitio web.


Santander



Responsible Banking Report 2021

Content

01. Santander Group (Global) **IV**
- Business model and strategy **VI**
- Responsible Banking **XIV**
- 2021 Highlights **XXIV**

02. About Santander Mexico **4**
- Letter from the Chairwoman of the Board of Directors **6**
- Letter from the Executive President and Chief Executive Officer of Santander Mexico **10**

03. We do Responsible Banking **14**
- Santander profile **18**
- Corporate culture **22**
- Responsible Banking Model **28**
- Value for our stakeholders **32**

04. The highest standards: Corporate Governance **36**
- Structure **40**
- Associations **54**
- Risk management **60**
- Business ethics **66**

05. Responsible Banking Agenda **74**
- Milestones **76**
- Public Commitments **78**
- The transition to a green economy **80**
- Awards and recognitions **82**

New Business Environment **86**
- Value for our team **92**
- Value for our customers **118**
- Digital transformation **136**

Inclusive and Sustainable Growth **144**
- Financial empowerment and inclusion **152**
- Environmental footprint **166**
- Higher education **184**
- Community investment **192**

06. About this Report **202**
- Reporting Process **204**
- Materiality assessment **206**
- Annexes **208**
- Indices **226**
- Verification letter **246**



Santander Group (Global)

- Business model and strategy
- Responsible Banking
- 2021 Highlights

Business model and strategy

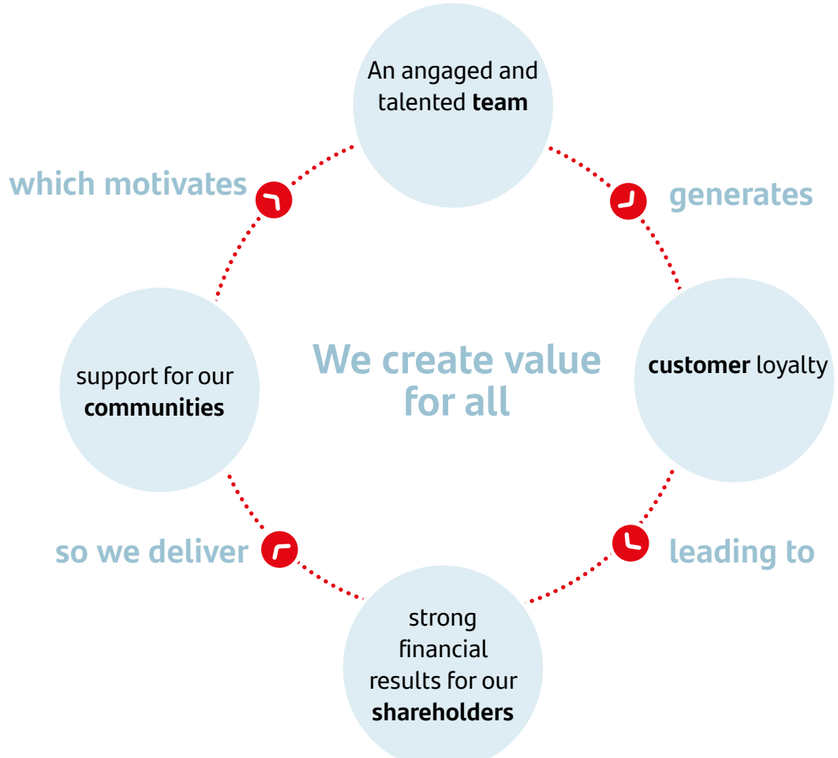


We follow The Santander Way:

Our purpose
To help people and business prosper.

Our aim
To be the best **open financial services platform**, by acting **responsibly** and earning the **lasting loyalty** of our people, customers, shareholders and communities.

Our how
Everything we do should be **Simple, Personal and Fair.**



Our **business model** | Our customer focus, global scale and diversification are the foundations for generating value for our shareholders

01. Customer focus

Deepening the relationships with our customers through a simpler value proposition, superior customer experience and our digital proposition

- We have increased our number of customers over the last seven years, and notably in 2021, with balanced growth by region and business.
- Our aim is to further enhance our customers' experience and satisfaction.
- We also help a new generation of customers with new ways to interact with their finances, which is reflected in an increase in digitalization (54% digital sales / total sales in 2021).

Total customers
153mn
+5mn in 2021
+32mn since 2015

8 countries

Top 3 Customer satisfaction[A]

A. NPS (Net Promoter Score) – Customer Satisfaction internal benchmark of individual customers' satisfaction audited by Stiga / Deloitte in H2'21.

02. Our scale

Local scale and global reach

- Regional and global scale based on three geographic regions, where we maintain leadership positions in our core markets.
- Worldwide reach through our global businesses and PagoNxt, enabling greater collaboration across the Group to generate higher revenue and efficiencies.

Top 3[A]
in 10 of our markets

DCB

A. Market share in lending as of Sep-21 including only privately-owned banks. UK benchmark only covers the mortgage market (source: central banks). Digital Consumer Bank (DCB) refers to auto financing market shares in the majority of our Europe footprint (source: information from local auto associations and market intelligence reported by SCF units).

03. Diversification

Our geographic and business diversification makes us more resilient under adverse circumstances

- We have a diversified geographical footprint which is well balanced between emerging and developed markets.
- Business diversification between customer segments (individuals, SMEs, mid-market companies and large corporates).
- This diversification remains a source of great strength and earnings stability.

Underlying attributable profit by region[A]

North America	South America	Europe	Digital Consumer Bank
29%	31%	28%	12%

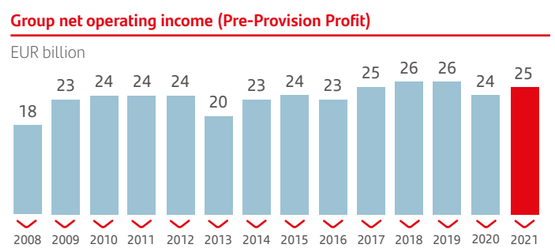
SCIB · WM&I · PagoNxt

A. 2021 underlying attributable profit by region. Operating areas excluding Corporate Centre.

Our strong model is reflected in the resilience of our business. It is a competitive strength that continues to differentiate us.

Group net operating income (Pre-Provision Profit)

EUR billion



Continuing to execute our **three strategic priorities:**

1. One Santander
The aim is to create a better bank for our customers that is more efficient, profitable and sustainable. This project incorporates improved customer service, our omni-channel strategy and a common operating model in each region.

2. PagoNxt
Our common tech backbone that will unify the payments of all Santander customers.

3. Digital Consumer Bank
The combination of our auto and consumer businesses, leveraging the technology of Openbank – Santander's full service native digital bank - to accelerate the tech transformation of our Consumer Finance business to maintain its high profitability and growth.

1. One Santander:

Europe

2021 Key data			2022 Strategic focus
Loans **EUR 576 bn** ↑ +3%	Customer funds **EUR 712 bn** ↑ +6%	Efficiency **51.0%** ↓ -5.4pp	**Profitable growth** from individual customers.
			SME value proposition leveraging PagoNxt.
			Disciplined capital allocation; growing Santander Corporate & Investment Banking and Wealth Management & Insurance.
Cost of credit **0.39%** ↓ -19bps	Profit **EUR 3.0 bn** ↑ +110%	RoTE[A] **7.4 %** ↑ +3.8pp	**Common operating model** to drive EUR 1bn run-rate savings by end 2022.
			Cost of credit normalization.

Note: 2021 data and year-on-year changes (underlying profit, loans and funds in constant euros).
A.Underlying RoTE. RoTE adjusted based on Group's deployed capital calculated as contribution of RWAs at 12% would be 9.9% (+5.4pp).

North America

2021 Key data			2022 Strategic focus
Loans **EUR 134 bn** ↑ +4%	Customer funds **EUR 137 bn** ↑ +9%	Efficiency **45.6 %** ↑ +1.8pp	Positioned to deliver **above cost of capital returns across core businesses.**
			• **Refocusing US** on our market leading **consumer franchise.**
			• **Simplifying: disciplined capital allocation.** Exit home lending / Review certain Corporate & Investment segments.
			• **Synergies from 2021's strategic investments;** (Amherst Pierpont / SC USA minorities)[B].
Cost of credit **0.93%** ↓ -199bps	Profit **EUR 3.1 bn** ↑ +109%	RoTE[A] **13.1 %** ↑ +6.2pp	8 pp increase in digital transactions from 47% to 55%; digital sales up from 62% to 70% driven by greater **customer focus & tech investment.**

Note: 2021 data and year-on-year changes (underlying profit, loans and funds in constant euros).
A. Underlying RoTE. RoTE adjusted based on Group's deployed capital calculated as contribution of RWAs at 12% would be 24.6% (+13.8pp).
B. Acquisition of SC USA minority interest closed on 31 January 2022. The announced acquisition of Amherst Pierpont is subject to completion, regulatory approval and other conditions.

South America

2021 Key data			2022 Strategic focus
Loans **EUR 129 bn** ↑ +12%	Customer funds **EUR 162 bn** ↑ +9%	Efficiency **35.0%** ↓ -1.0pp	Double-digit **growth in retail** segments.
			Leading regional Consumer Finance.
			Accelerate connectivity in Corporate and Santander Corporate & Investment Banking segments.
Cost of credit **2.60%** ↓ -72bps	Profit **EUR 3.3 bn** ↑ +24%	RoTE[A] **20.3 %** ↑ +2.6pp	Proven **risk management capabilities** able to control cost of credit.
			Fee businesses and transactional services on the back of **Group´s payments platforms** will drive "recurrence" growth from our current 70% to ~80%.

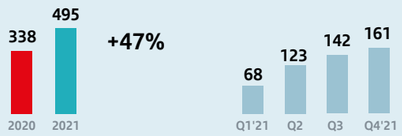
Note: 2021 data and year-on-year changes (underlying profit, loans and funds in constant euros).
A Underlying RoTE. RoTE adjusted based on Group's deployed capital calculated as contribution of RWAs at 12% would be 26.0% (+3.9pp).

Building a more responsible bank by embedding ESG in our strategic priorities

In 2021, One Santander focused on helping customers in the transition to a green economy, jointly developing green products and services across regions, while promoting the financial health of our diverse customer base, especially the most vulnerable.

2. PagoNxt

2021 Revenue performance[A]



Merchant acquiring — Getnet

Santander banks with Getnet	Total payments volume (TPV)[B]	Total active merchants
6	EUR 712 bn ↑ +50%	1.2 mn

International Trade — One Trade

Santander banks with One Trade	One Trade active SMEs and corporates	Ebury revenue growth[C]
8	›8k	+30 %

A. Constant EUR mn and YoY changes in constant euros.
B. TPV: Total Payments Volume.
C. Changes in constant euros (estimated fiscal year from May'21-April'22 vs May'20-April'21). Management accounting data

2022 Strategic focus

Continue to expand our global platforms.

Consolidating our retail leadership positions with Getnet.

Deploy One Trade's international payments services.

Implement the instant functionality of **Payments Hub** in various markets.

Continue the gradual **migration** of our global payments services and financial inclusion platform of **Superdigital in Latin America.**

Building a more responsible bank by embedding ESG in our strategic priorities

In 2021, PagoNxt continued to develop consumer solutions, such as Superdigital, to tackle financial exclusion in Latin America, while supporting entrepreneurship with solutions for merchants, such as Getnet.

3. Digital Consumer Bank

2021 Key data			2022 Strategic focus
Loans EUR 117 bn ↓ -1%	Customer funds EUR 58 bn ↑ +10%	Efficiency 45.0% 0.0pp	To become the largest digital consumer bank leveraging SCF's footprint in auto and consumer finance, profiting from Openbank's technology stack and reinforcing leadership position with strategic alliances.
			Auto: Strengthening auto financing leadership by reinforcing mobility solutions with focus on leasing and subscription.
Cost of credit 0.46% ↓ -38bps	Profit EUR 1.3 bn ↑ +16%	RoTE[A] 14.0 % ↑ +2.3pp	**Consumer (non-auto):** Gaining market share in consumer lending, with focus on e-commerce checkout lending and buy now, pay later (BNPL).
			Simplification for efficiency: maintaining high speed digitalization in order to transform the business and improve efficiency.

Note: 2021 data and year-on-year changes (underlying profit, loans and funds in constant euros).
A. Underlying RoTE. RoTE adjusted based on Group's deployed capital calculated as contribution of RWAs at 12% would be 14.8% (+2.5pp).

Building a more responsible bank by embedding ESG in our strategic priorities

In 2021, Digital Consumer Bank focused on developing green finance solutions (both in auto and consumer loans), while making progress in measuring the emissions financed in our loan portfolio.

ESG commitments: we are creating value for our shareholders by focusing on delivering profitable growth in a responsible way

In 2021, we continued to deliver on our ESG commitments, supporting our customers' green transition and financially empowering more people

Supporting the green transition

EUR 66bn
Green finance since 2019[A]

›200%
YoY green finance in retail[B]

EUR 27bn
AuM in Sustainable funds[C]

1
Financial advisor in Project Finance renewables[D]

Building a more inclusive society

7.5mn
People financially empowered since 2019

›EUR 550mn
Credit allocated to microfinance in 2021

1.4mn
Microentrepreneurs supported since 2019

8
Countries with microfinance initiatives underway

With a talented and diverse team

6
Geographies where we are Top 10 company to work for

›26%
Women in senior leadership positions

ESG
Metrics included in executives' incentives

1
Bank in Bloomberg Gender Equality Index

Note: audited data.
A.Only SCIB global business.
B. All segments excluding SCIB and WM&I.
C. AuMs classified as Article 8 and 9 funds (SFDR) from SAM, plus third-party funds and other ESG products according to EU taxonomy from Private Banking. We apply equivalent ESG criteria to SAM's funds in Latin America.
D. Banco Santander, S.A. emerged as the top financial advisor for renewable energy project financing in 2021, with a total deal credit of USD 10.3 billion and a market share of 28%, according to Bloomberg NEF's H2'21 Clean Energy League Tables.

We continued to progress towards our 2025 ESG commitments and in our Net Zero target by 2050. In 2021 we set the first decarbonization targets to support the green transition:

→ Reduce our thermal coal exposure to zero.
→ Align our power generation portfolio to the Paris Agreement by 2030.

Responsible Banking



Ana Botin, Group Executive Chairwoman

Our approach

By delivering on our purpose to help people and businesses prosper, we grow as a business while helping address society's challenges.

Our strategy is....

E Deliver our net zero carbon ambition by 2050 by setting decarbonization targets, helping our customers transition and remaining carbon neutral in our own operations.

S Support inclusive growth through financial empowerment; support education, enterprise and employment; and building a diverse, talented workforce.

G Embed behaviours, processes, policies and governance to ensure we are acting responsibly, listening to our stakeholders, and treating them in a Simple, Personal and Fair way – all based on solid governance and prudent risk management.

By being responsible we build loyalty

People · Customers · Communities · Shareholders

I'm loyal to Santander because

... Santander does things the right way

In our day-to-day business, we make sure we don't just meet our legal and regulatory requirements, but also exceed people's expectations by being Simple, Personal and Fair in all we do.

... Santander promotes inclusive and sustainable growth

We focus on areas where our activity can have a major impact on helping people and businesses prosper.

What our stakeholders tell us

Listening to our stakeholders and creating value

We run surveys and 'speak-up' channels for employees, as well as interactive platforms for customers. We assess externalities to identify risks and opportunities and appraise our impact on the community. We respond to demands from top analysts, investors and indices interested in ESG matters; keep pace with new regulation and best practices worldwide; and take part in consultations with authorities, trade bodies and other organizations that influence policymaking on sustainable development. We're also involved in major local and international initiatives to support inclusive and sustainable growth (see 'Joint initiatives to promote our agenda' in 'Governance and priorities').

Key dialogue channels for stakeholders

People	**86%** employees participated in the 2021 Global Engagement Survey	**4,338** complaints received through ethical channels		
Customers	**+4 millions** of surveys to measure customer satisfaction	**+45,000** banked individuals surveyed about Santander being Simple, Personal and Fair	**478,586** complaints received	
Shareholders	**15,260** shareholders surveyed about Santander being Simple, Personal and Fair	**18,695** shareholders and investors participated in studies and quality surveys	**139,301** queries handled by email, phone, WhatsApp and online	**116** meetings with minority shareholders and **942** contacts with institutional investors
Communities	**997** universities and academic institutions with agreements.[A]	**+ 1,400** partnerships with social institutions and entities	**+300** social media profiles **+25** million followers	

A. This figure only includes universities that have an agreement with Santander Universities. Adding Universia's data, the total figure is 1,415 universities and academic institutions in 28 countries

Materiality assessment: Identifying the issues that matter

Our in-depth materiality review included direct stakeholder input (internal and external interviews and surveys on the bank's ESG priorities), in line with best practice. Following the proposed Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) and leading ESG reporting standards, we applied the principle of double materiality: (1) financial materiality (how ESG issues impact financial performance); and (2) environmental and social materiality (how ESG action impacts society and the environment).

Basics for 2021 materiality assessment

- Phase 1
  Based on the external landscape, key trends and our own operations, we drew up a preliminary list of 15 ESG topics and placed them into three categories: E, S and G.
- Phase 2
  We ran workshops, surveys and one-to-one interviews to set priorities; and gathered feedback from customers, employees, senior managers, investors and NGOs.
- Phase 3
  We gave topics a score and weighted them to produce a ranking in order of importance to Banco Santander.

Analysis inputs

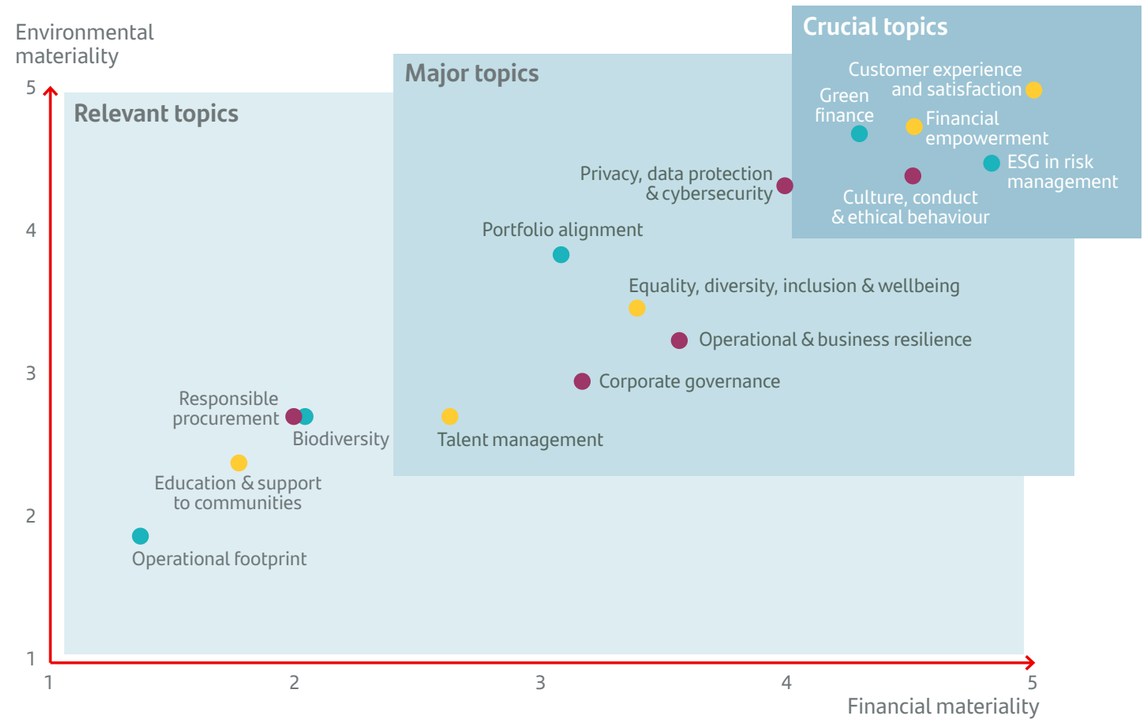
Global and sector-based

- Regulators' and international institutions' requirements (such as EU taxonomy)
- Sustainability frameworks and standards (such as UN Sustainable Development Goals, UN Principles for Responsible Banking, Task force on Climate-related Financial Disclosures, Global Reporting Initiative, Sustainability Accounting Standards Board,...)
- ESG analysts' and indexes' expectations
- Banking sector reporting trends (peer banks)

Stakeholder opinion

Customers	9,000 surveys in 9 countries.
Employees	500 surveys in each country and HQ (more than 1,800 responses).
Senior management	Specific session to discuss materiality in our annual senior management leadership meeting. One-to-one interviews with heads of corporate areas and representatives of businesses and regions.
Investors	Interviews with major investors.
NGOs	One-to-one interviews with international NGOs.

Group material topics matrix[A]



Conclusions and changes since 2020

Environmental

'Green finance' and 'ESG in risk management' are now crucial topics. 'Portfolio alignment with net zero by mid-century' is a major topic. In 2020, 'Climate strategy' had medium importance and 'ESG products & services' low/medium.

Social

'Customer experience' remains highly material. 'Customer financial wellbeing' and 'Financial inclusion and empowerment' are now among the crucial topics. In 2020, 'Customer satisfaction' was also one of three high priority topics.

Governance

'Culture, conduct & ethical behaviour' (crucial topic) and 'Privacy, data protection and cyber security' (major topic) increased in importance. In 2020: 'Compliance and risk management' had medium importance and 'Cybersecurity and data protection' had low importance.

A. Issues such as food waste, light and noise pollution are not material to the Group.

Our ESG priorities

Our materiality assessment identified 15 ESG topics we should focus on.

Crucial topics

Customer experience and satisfaction
Supporting customers and local economies with products and services that meet their needs. Giving them services and products that are Simple, Personal and Fair. Innovating and using digital technologies to maximize access to products and services.

Financial inclusion and empowerment
Designing, developing and delivering products and services that ensure access to the financial system and meet credit needs. Building resilience through financial education.

Green Finance
Supporting our customers in their transition to a low-carbon economy by embedding environmental factors in products and risk analyses, and by supporting the growth of sustainable financial product markets.

ESG in risk management, embedding climate
Ensuring our risk management framework incorporates customers' and operations' environmental (e.g. climate) and social (e.g. human rights) risks, and outlining them in policies and procedures.

Culture, conduct & ethical behaviour
Ensuring exemplary conduct by everybody: being Simple, Personal & Fair in all we do; and embedding Risk Pro, ethical channels and best-in-class policies and controls on employees' internal conduct, transparency towards customers and ethical behaviour.

Major topics

Privacy, data protection and cybersecurity
Managing the risks from collecting, retaining and using personal information.

Portfolio alignment to Net Zero achieved by mid century
Analysing our portfolios' carbon footprint and aligning them with the Paris Agreement by taking actions to steer them to net zero, applying climate methodologies, and setting targets.

Equality, diversity, inclusion & wellbeing
Ensuring equality, fairness, health, emotional and financial wellbeing and respect among employees, with zero tolerance for harassment and discrimination.

Operational and business resilience
Adapting to a changing environment (including adverse events), maintaining the resilience of the business and building on strategic priorities (One Santander, Digital Consumer Bank and PagoNxt).

Corporate Governance
Guarantee effective corporate governance to continue creating value for shareholders, allocating capital efficiently and ensuring profitable growth in a responsible way that meets our stakeholders' expectations. Introduce ESG standards in variable pay schemes.

Talent management and development
Attracting, engaging and retaining a productive and talented workforce with benefits and development opportunities. Ensuring meritocracy.

Relevant topics

Operational footprint
Reducing direct operational and indirect value chain impacts through energy and water management; the use and recycling of materials; and green building design (incl. initiatives for employees to assess and reduce their footprint).

Responsible procurement
Assessing ESG in our supply chain to manage associated reputational and service-level risks.

Education and support to communities
Leveraging Santander Universities to provide education, employability and entrepreneurship opportunities and to connect startups and SMEs with talent, clients, training and other resources. Supporting community wellbeing and improving the lives of people at risk of exclusion.

Biodiversity
Managing the impact of our financial products and services on ecosystems and biodiversity through whom we lend to, including (but not limited to) natural resource extraction, cultivation and project development.

Our 2021 materiality assessment led to an ambitious action plan for 2022-2025.

E

Our Goals	Priority Action Plans
Deliver our net zero carbon ambition by 2050 by setting decarbonization targets, helping our customers transition and remaining carbon neutral in our own operations.	• Execute our **climate strategy** towards **Net Zero** by 2050 • Measure and develop our **green transition and sustainable finance** value propositions across units • Embed environmental, social and climate criteria into **risk management**

S

Our Goals	Priority Action Plans
Support inclusive growth through financial empowerment; support for education, enterprise and employment; and building a diverse, talented workforce.	• Continue to promote a **diverse & inclusive workplace** that fosters **employee wellbeing** • Continue improving **customer experience and satisfaction** • Enhance our **financial empowerment** and inclusion proposition

G

Our Goals	Priority Action Plans
Embed behaviours, processes, policies and governance to ensure we are acting responsibly, listening to our stakeholders, and treating all our stakeholders in a Simple, Personal and Fair way – all based on solid governance and prudent risk management	• Foster **culture, conduct and ethical behaviour. The Santander Way** behaviours refresh • Engage with **external stakeholders** (ESG analysts, indexes, NGOs,...)

RB Public commitments ahead

	2021 figure	Target	Period
1. Electricity from renewable sources (%)	75%	100%	by 2025
2. Thermal coal-related power & mining phase out	7	0 exposure	by 2030
3. Reduce emission intensity in power generation portfolio[A]	0.23tCO₂e/MWh	0.18 tCO₂e/MWh 0.11 tCO₂e/MWh	by 2025 by 2030
4. Green Finance raised and facilitated (cumulative)[B]	65.7	120 220	2019-2025 2019-2030
5. Sustainable investment (€bn AUM under ESG funds)	27	100	by 2025
6.People financially empowered (millions)(cumulative)[B]	7.5	10	2019-2025
7. Women in senior positions	26.3%	30%	in 2025
8. Equal Pay Gap	1%	0%	in 2025

Maintain commitments achieved:

- Be carbon neutral in our operations
- Eliminate use of single-use plastics in our buildings and offices
- Have a board of directors with 40-60% women members

A. The 2021 figure of 0.23 tCO₂e/MWh corresponds to the latest available portfolio data (2019).
B. The 2021 figure is a cumulative figure from 2019.

Governance

Our principles, frameworks and policies ensure we behave responsibly in all we do. We strengthened our responsible banking governance to continue doing things the right way and promote inclusive and sustainable growth.

Responsible banking corporate framework

Created in 2021, the framework's common principles, roles and responsibilities, key processes and governance to drive us towards a more sustainable business model that delivers on our purpose to help people and businesses prosper. It also reinforces our commitment to Agenda 2030: the UN Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Agreement and the Principles for Responsible Banking. The corporate framework is approved by the Board.

Policies and guidance

The Group's policies and guidance set the standard for all units. We systematically review the scope of policies relating to the integration of ESG criteria to ensure compliance with international best practice. In 2021, the Responsible Banking function was made part of the policy approval process to embed sustainability criteria in all policies.

Core policies that integrate ESG criteria into our business model, to make us a more responsible bank[A]

General code of conduct

Brings together the ethical principles and rules of conduct our employees must follow and is central to our compliance function.

Corporate culture policy[B]

Establishes the guidelines and standards to ensure a consistent group culture.

General sustainability policy

Outlines our sustainability principles and voluntary commitments to generate long-term value for our stakeholders.

Human rights policy

Sets out how we protect human rights, in line with the UN Guiding Principles on Business and Human Rights.

Environmental, social & climate change risk management policy

Details how we identify and manage risks, in oil and gas, energy, mining and metals, and in soft commodities.

Sensitive sectors policy

Provides guidelines for assessing and determining our involvement in industries that pose a reputational risk.

Other policies that support our responsible banking strategy

- **Consumer protection policy[C]**
- **Code of conduct in security markets**
- **Cybersecurity policy**
- **Third-party certification policy[D]**
- **Tax policy[E]**
- **Conflicts of interest policy**
- **Financing of political parties policy**
- **Policy on contributions for social purpose[F]**
- **Global mobility policy**

A. These policies are approved by the board of directors and are available on our corporate website (except the Sensitive sectors policy).
B. Includes Banco Santander's Diversity & Inclusion Principles and the Corporate Volunteering Standard.
C. Includes financial consumer protection principles.
D. Includes principles on the responsible behaviour of suppliers. These principles are publicly available on our corporate website.
E. Our tax strategy and an extract of our Tax policy are available on our corporate website.
F. Updated and available on our corporate website.

Decision-making and oversight bodies

Board of directors

Approves and supervises the implementation of general policies and strategies relating to our corporate culture, values, responsible business practices and sustainability. It also makes sure all the Group's employees are aware of codes of conduct and act ethically, and ensures compliance with the laws, customs and good practices of the industries and countries where we operate.

Responsible banking, sustainability & culture committee ("RBSCC")

(Meets at least four times a year)

Supports the board and oversees the Group's responsible banking agenda and strategy.

Responsible banking forum

(Meets at least six times a year)

Executes the responsible banking agenda across the Group, drives decision-making on responsible banking issues and ensures the execution of any mandates from the RBSCC, other board committees and the board of directors. It also ensures alignment on key issues, including the review and escalation of reports to the RBSCC.

Implementation bodies

Management meeting

Chaired by the CEO, discusses responsible banking agenda progress, including climate change, with a special focus on TCFD and ESG business opportunities.

In 2021, the meeting was informed four times on the progress of the responsible banking agenda.

Corporate responsible banking unit

Coordinates and drives the responsible banking agenda.

A senior adviser on responsible business practices supports this unit and reports directly to the executive chairman.

Responsible banking network

Our subsidiaries' sustainability and culture units execute responsible banking agendas according to our corporate strategy and policies. They are led by a senior manager, who is part of the group-wide Responsible banking network, which meets every two months.

We issue guiding principles for subsidiaries and global business units to embed our responsible banking agenda across the Group.

The corporate responsible banking unit and local units hold regular bilateral meetings.

Working groups on financial education, training, sustainable finance, microfinance and climate change help agree actions and align efforts.

In 2021, the network held six virtual meetings to discuss progress on the Group´s agenda. Ten bilateral meetings focused on each units' ESG agenda. The network also ran the third Responsible Banking workshop, which representatives from all businesses and geographies attended over three days (one day for each initial: E, S and G).

Core topics addressed in 2021

In 2021, we addressed five ESG core topics: Climate change and green finance; diversity and inclusion; our culture, "The Santander Way"; Santander's materiality assessment; and policies related to responsible banking.

2021 Highlights



Meeting our public commitments

The 11 public commitments Banco Santander announced in 2019 reflect our responsible banking ambitions and help embed environmental, social and governance (ESG) criteria in operations. They are "SMART" (Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time-bound) to fulfil the UN Sustainable Development Goals and the targets set out in the Paris Agreement on climate change.

In 2021, we met (or exceeded) all our commitments for 2019-2021 and made progress on all our targets. Our new public commitments include initial decarbonization targets for the power industry for 2025 and 2030, which measure emission intensity.

	2018	2019	2020	2021	Target
Top 10 company to work for[A]	4 →	5	6	6 ✓	Top 10 in 6 countries by 2021
Women board members	33% →	40%	40%	40% ✓	40-60% by 2021
Women in senior positions[B] (%)	20% →	22.7%	23.7%	26.3%	→ 30% by 2025
Equal pay gap[C]	3% →	2%	1.5%	1%	→ ~0% by 2025
Financially empowered people[D] (cumulative)	—	2.0	4.9	7.5%	— 10mn by 2025
Green finance raised and facilitated[E] (cumulative)(EUR)	—	19	33.8	65.7%	— 120bn by 2025 220bn by 2030
Electricity used from renewable energy sources[F]	43% →	50%	57%	75% ✓	→ 60% by 2021 100% by 2025
Carbon neutral in our own operations[G]	→	✓	✓	✓	→ since 2020
Reduction of unnecessary single-use plastics in corporate buildings and branches[H]		75% →	98% > >	100% ✓	100% by 2021
Scholarships, internships and entrepreneurship programmes (cumulative)[I]	—	69	225	388 ✓	325k by 2021[J]
People helped through our community programmes (cumulative)[K]	—	1.6	4.0	6.1 ✓	4mn by 2021
			— Cumulative target		→ From... to...

A. According to Great Place to Work, Top Employer, Merco and other external indices in each country
B. Senior positions make up 1% of the total workforce
C. Equal pay gap based on same jobs, levels and functions
D. Unbanked, underbanked and financially vulnerable individuals who receive tailored finance solutions and become more aware and resilient through financial education.
E. Includes Grupo Santander's contribution to green finance: project finance; syndicated loans; green bonds; capital finance; export finance, advisory services, structuring and other products, to help customers transition to a low-carbon economy. EUR 220bn committed from 2019 to 2030
F. In countries where we can verify electricity from renewable sources at Banco Santander properties
G.In our core geographies (G10)
H.For G10. Does not account for COVID-19 measures that might have involved plastic
I. Students given a scholarship through Santander Universities who will do an internship at an SME or take part in Santander-endorsed entrepreneurship programmes
J. The initial target of 200k beneficiaries was reached in 2020 and therefore the bank committed to offer 125k additional scholarships by 2021
K. Does not include Santander Universities or financial education initiatives

Our progress in 2021

E

- Commitment to net zero emissions by 2050. Founding member of UNEP FI's Net-Zero Banking Alliance. First decarbonization targets set.
- SAM joined the Net-Zero Asset Managers initiative, becoming the first asset manager in Spain to commit to net-zero emissions by 2050 and halve emissions on 50% of its AUMs.
- New sustainable finance classification system setting the criteria to offer, manage and report sustainable financing.
- Beyond the 32.3bn mobilized by SCIB in green finance, our third green bond raised EUR 1 billion in an eight-year non-preferred senior debt issue that will finance wind and solar power projects.
- Santander Universities launched the Santander X Environmental Challenge to support innovative companies worldwide and promote a low-carbon economy.

S

- We ranked in the Top 3 in NPS in 8 markets, up from 6 in 2020.
- Santander Chile, Santander Colombia and Santander Perú launched new microfinance programmes for entrepreneurs, while we continued to expand Prospera in Brazil and TUIIO in Mexico.
- We have worked to develop a new global health and well-being policy.[A]
- Santander Universities launched the Santander X Global Challenge | Finance For All to find innovative solutions that ensure access to banking products and services.

G

- ESG criteria are included in the short-term variable remuneration scheme that generally applies to Group employees. We also approved the inclusion of ESG criteria in long-term incentives for senior executives.
- ESG course available to all employees and three-level ESG training model adapted to our employees' needs.
- New ESG certification by Aquanima (our global procurement entity).
- ESG disclosure enhanced. In addition to GRI Sustainability Reporting Standards and Sustainability Accounting Standards Board (SASB), this report includes Stakeholder Capitalism Metrics (IBC-WEF). Improved position in key ESG ratings such as DJSI, MSCI, CDP, Shareaction, Sustainalytics, FTSE4Good and BGEI.

A. This policy will be approved in 2022.

Awards and recognition

One of the world's best places to work

For the third consecutive year, Great Place to Work named Banco Santander one of world's 25 best workplaces, out of more than 10,000 organizations worldwide that foster exceptional employee experiences centred on trust and fair treatment. We were the only bank in the ranking.

Best Bank for Financial Inclusion and Best Bank for Sustainable Finance in Latin America

Euromoney named Banco Santander "Best Bank for Financial Inclusion" and "Best Bank for Sustainable Finance in Latin America". It highlighted our efforts to make financial services more accessible and financially empower people and businesses through programmes in Latin America, Europe and the US. It also commended our work to promote digital channels (especially among the elderly) during the pandemic and aid the transition to a low-carbon economy.



Top Employers 2021

Santander received its fifth consecutive Top Employers Europe certification in recognition of its excellent working conditions and contribution to employee development. We received the certificate in three of our core markets in Europe (Spain, Poland and the UK) as well as for our Santander Consumer Finance units in Germany, the Netherlands, Austria, Poland, France and Belgium.

One of the 100 most valuable brands in the world

Our work to help communities prosper in a way that is Simple, Personal and Fair earned us recognition as the biggest bank in the eurozone and sixth globally in Interbrand's 2021 Best Global Brands ranking.

ESG indices and analysts

- Featured in the Dow Jones Sustainability Index for the 21st year in a row, with top marks in financial inclusion, environmental reporting, operational eco-efficiency and social reporting. Santander was also included in the 2022 S&P Sustainability Yearbook, receiving a silver class award for its performance during 2021.
- MSCI increased our rating from BBB (2020) to AA (2021), recognizing our efforts to capitalize on financial access opportunities; our cybersecurity and privacy plans; and our board's commitment to consider climate matters in our long-term strategy.
- CDP rating category up from B to A-, putting us among leading financial institutions.
- Sustainalytics also recognized our progress, raising our score from 27.1 to 23.9
- We are members of the FTSE4Good Index, and improved from 4.3 in 2020 to 4.5 out of 5 in 2021.
- We increased our score in the Bloomberg Gender-Equality Index (BGEI) from 85 to 90 and were the highest-ranked bank and second highest company.

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

Bloomberg Gender-Equality Index 2022

Sustainability Award Silver Class 2022 S&P Global



02

About Santander Mexico

- Letter from the Chairwoman of the Board of Directors
- Letter from the Executive President and Chief Executive Officer of Santander Mexico

Letter from the Chairwoman of the Board of Directors

(102-14, 102-15)

Without a doubt, 2021 was another challenging year for all sectors and industries around the world. Thanks to our solid business strategy, robust corporate governance and Responsible Banking culture, Santander was able to transform these challenges into opportunities, driving the holistic development of our customers, our employees and the communities in which we operate.

Laura Diez Barroso Azcárraga
Chairwoman of the Board of Directors of Santander Mexico



(102-14, 102-15)

Under these complex circumstances, our priority has been to ensure the continuity of our operations and safeguard the health of our employees and customers.

With regard to our employees, we developed a number of measures to drive their professional development and improve their quality of life by consolidating remote working tools, emotional support lines, wellness activities and medical assistance programs, among others, all of which are underpinned by direct and on-going communication efforts. Engaging with our employees, understanding and meeting their needs, and helping them achieve their aspirations is the basis for our actions as a Responsible Bank and is the leverage that allows us to attract the very best talent.

We are an institution that promotes a respectful and inclusive working environment, in addition to driving a culture of diversity and inclusion among our customers and employees. This is thanks to the hard work being done by our Diversity and Inclusion Committee, whose fundamental pillars include driving the development of female talent. As a result of these efforts, we are proud to have been recognized as a Super Company for Woman by Expansion Magazine because of the work we've done to develop women in leadership positions throughout our organization.

In terms of how we help drive the progress of our customers, beyond the range of initiatives we coordinate on a daily business through our business, during 2021 we invested more than MXN $122 million to develop and continue rolling out digital tools to facilitate remote operations and promote the financial health of our customers by promoting savings and financial inclusion among under- and unbanked sectors. A clear example of this is our Universal Onboarding platform, which allows our customers to open a deposit account without having to visit a branch, reducing the processing time, complexity and physical resources used, such as paper.

Furthermore, we also enriched our range of sustainable products by launching the Global ESG Equity Fund (SAM-RVG), our second equity fund based on sustainability criteria and aimed at both the local and global markets. This is the only fund of its kind in the market and has helped position us as a leader in sustainable and responsible investment alternatives among our customers.

During what was a complex year, we reaffirmed our commitment to Mexico and to our programs to support society on a number of different fronts. In terms of our COVID-19 support measures in 2021, which we rolled out in 2020, we donated a total of more than MXN $6.3 million in medical equipment to the Querétaro General Hospital in conjunction with the Santander Foundation.

Meanwhile, as part of our on-going community support programs, we helped create the first nationwide digital platform (CRECIENTE) to coordinate responses to natural disasters, while continuing to make donations, raise funds via our ATM network, and participate in volunteering activities to help drive the well-being of children in Mexico, protect adults living in vulnerable situations, and promote environmental conservation efforts.

In 2021, through partnerships with numerous Civil Society Organizations, we donated more than MXN $125 million, benefitting more than 55,000 people throughout the country. We have spent the past 25 years advocating for the education and training of thousands of students, and in 2021 alone we earmarked more than MXN $90 million for the Higher Education Support Plan. Furthermore, and as part of our commitment to consolidate the financial culture in Mexico, we granted more than 264,000 microloans through Tuiio, our financial inclusion arm, in addition to empowering more than 423,000 people through our financial education initiatives.

The actions I touched upon briefly in the previous paragraphs are the result of solid corporate governance and a clear strategy that focuses on both a global and a local level. It is based on Grupo Santander's general Responsible Banking strategy, established by the Responsible Banking, Sustainability and Culture Commission, and is underpinned by our participation in a number of UN initiatives, including the Principles of the Global Compact and the Sustainable Development Goals, as well as by the Net-Zero Banking Alliance promoted by the United Nations Environment Programme – Finance Initiative. Our involvement means that we must publicly assume commitments that are closely measured and evaluated by industry experts, Civil Society Organizations and the general public.

Thanks to our strategic corporate sustainability vision, we were included on the S&P/BMV Total Mexico ESG Index and the Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index for the second consecutive year. We were also the only bank in Mexico to be included in the S&P Global Sustainability Yearbook 2021 thanks to the advances we have made in our sustainability practices.

There is, without a doubt, still a long way to go, and this means that we must redouble our efforts in our diverse Responsible Banking initiatives. We must also focus on identifying any new needs that arise along the way.

In 2021, we have reached a number of major Responsible Banking milestones, but I am fully aware of the opportunities and challenges we face in order to continue driving the development of our country and of our people. With this in mind, the Board of Directors at Santander Mexico will continue to work decisively and committedly to make our country a better place to live.

Laura Diez Barroso Azcárraga
Chairwoman of the Board of Directors of Santander Mexico

(102-14, 102-15)



Letter from the Executive President and Chief Executive Officer of Santander Mexico (102-14, 102-15)

In 2021, Santander continued positioning itself as a solid institution and, alongside its customers and as part of its unwavering commitment to Mexico, as a Responsible Bank. Without a shadow of a doubt, it has been thanks to our strategies and the extraordinary hard work of our employees that we have been able to adapt to the major challenges societies around the world have been facing, in addition to understanding and meeting the needs of our customers and accelerating our transformation to offer them more and better innovative products and services, in keeping with our mission of driving the progress of people and companies. We do all of this while promoting financial inclusion and education in Mexico, supporting young people and entrepreneurs throughout our country, and raising awareness and accompanying our customers on their transition to a greener economy.

Héctor Grisi Checa
Executive President and CEO of Santander Mexico



(102-14, 102-15)

Santander has positioned itself in Mexico as a benchmark in sustainability and in Environment, Social and Governance criteria (ESG). In 2021, we held our first Sustainable Santander Summit as part of our Responsible Banking agenda. We are positioned as one of the leading promoters in financing for green vehicles and renewable energy projects in Mexico, and we also launched our global ESG equity fund, in addition to constantly expanding our retail offer to encompass more sustainable products, among other actions.

A clear example of these efforts is the launch of our LikeU credit cards, the first of their kind in Mexico to be "born" digitally and offer 100% personalization based on the needs of each customer. They also incorporate an unparalleled element of social responsibility that allows each of our customers support a social or environmental cause they identify with.

Fully aware that, now more than ever before, we must take measures to protect and preserve the environment. In 2021 the Bank announced, among other actions, its adherence to the Net-Zero Banking Alliance and its goal to reach net-zero carbon emissions by 2050, not only in terms of its activities (since 2020 we offset our carbon emissions (scope 1 and 2) through the purchase of CER and iREC), but also with regard to the emissions of its customers stemming from any financing, consultancy services or investments provided by Santander.

Financial empowerment is another of our commitments in our role as a Responsible Bank. Through Tuiio, our financial inclusion program to help bring people who have not traditionally had access to financial services closer to them, we have benefitted approximately 260,000 people by 2021 year-end, more than 90% of whom are women trying to make their projects a reality and thereby improve their lives and those of their families. With this in mind, we are extremely proud for Tuiio to have been included as a good practice for ending poverty in our country by Global Compact Mexico in 2021, as part of its study into the fulfillment of the United Nations Sustainable Goals.

However, our support for communities goes far beyond our day-to-day operations. In 2021, through a number of investment programs, we earmarked around MXN $125 million to benefit 55,000 people throughout the country.

Furthermore, over the past 27 years – and thanks to the genuine commitment and collaboration of our employees – we have benefited 823 organizations and more than 368,000 girls and boys through *Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander,* a program that supports Civil Society Organizations focusing on the areas of child nutrition, health and education.

Our Bank continues to be the institution that most supports higher education in Mexico and around the world through Santander Universities, which this year celebrated its 25th anniversary. In 2021, we granted an unprecedented figure of more than 47,000 scholarships for entrepreneurs and students from throughout Mexico, thanks to our portfolio of digital scholarships and the evolution of our online training programs provided in conjunction with world-renowned partners.

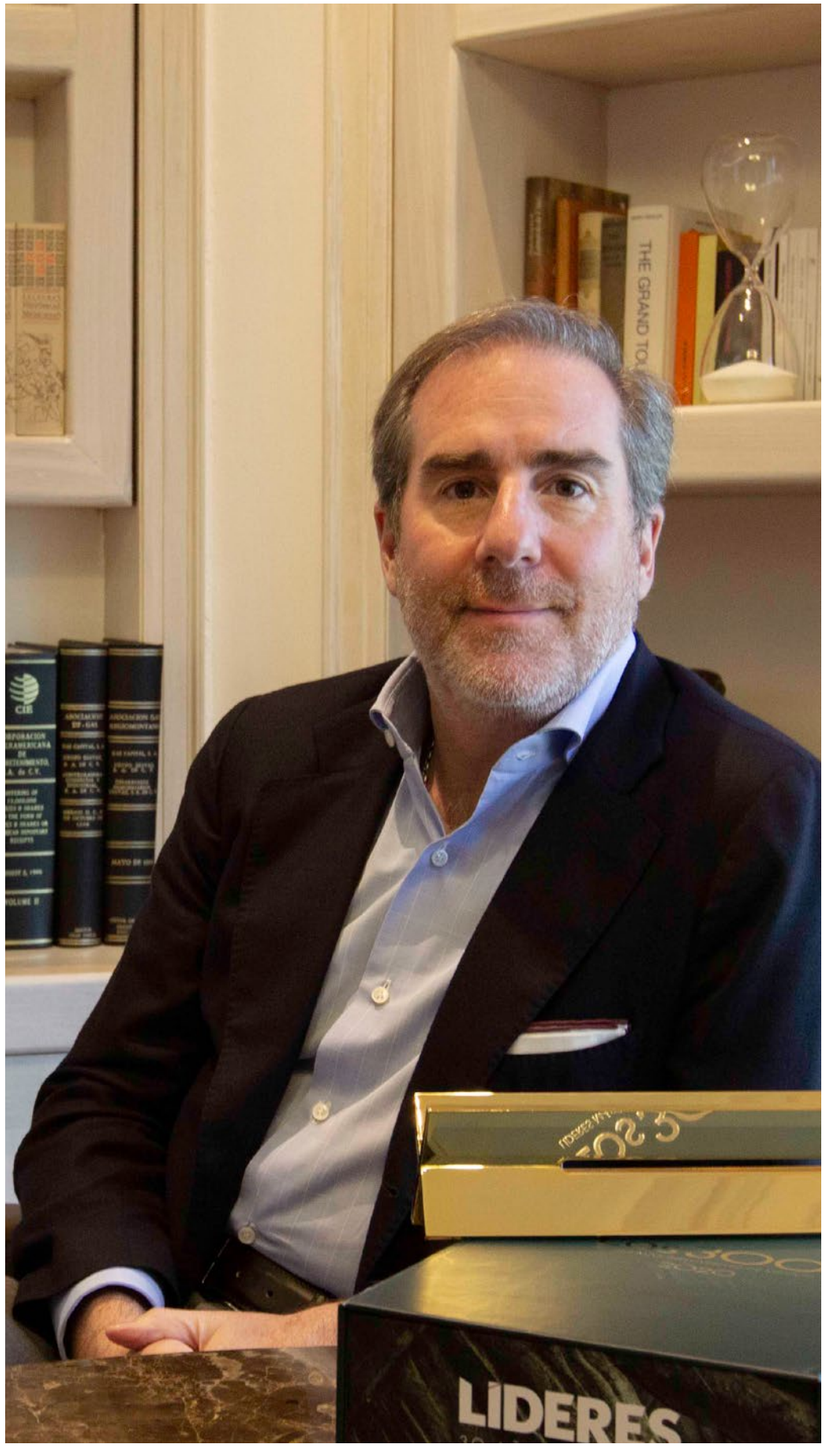
Lastly, we are convinced that our differences enrich who we are, which is why our Diversity and Inclusion Committee continued promoting programs to help make Santander a more inclusive institution for our customers and employees, who are the embodiment of the diverse society we serve. This is why, among a host of other programs, in 2021 we launched Santander Women Leaders, an initiative that offers our female employees access to opportunities to grow professionally and develop their leadership skills.

I am proud to say that, thanks to the steps we have taken in terms of Responsible Banking, in 2021 Santander Mexico was included for the second time in the Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index. We were also once again recognized by International Finance Magazine as the Best Bank for Financial Inclusion in Mexico, and we were included on the S&P/BMV Total Mexico ESG Index. For the seventeenth consecutive year, we received the Socially Responsible Company certification.

All of these achievements would not have been possible without the hard work and commitment of each and every person at this institution. I would like to express my gratitude to them all as it is thanks to them that we have been able to tackle new challenges and convert them into opportunities. In 2022, we will continue rolling out new measures to help drive the progress of companies and people, and we will continue striving to achieve our Responsible Banking goals to help make Santander, and Mexico as a whole, a greener and more inclusive and sustainable place to live.

Héctor Grisi Checa
Executive President and CEO of Santander Mexico

(102-14, 102-15)





03

We do Responsible Banking

- Santander profile
- Corporate culture
- Responsible Banking Model
- Value for our stakeholders

(102-1)



Our goal as a responsible bank is to accompany companies and people on their path to development. At Santander Mexico[1], we have a responsible corporate culture that enables us to achieve our mission with the support of the communities in which we operate.

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

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

Santander profile

In order to better meet the needs of our clients, we offer a range of different services and products that are available throughout Mexico. They are aimed mainly at the manufacturing, agribusiness, communications and transport, trade, tourism, mining, state government and retail sectors, among others.



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

Through our products and services we support low-, mid- and high-income taxpayers, SME's and mid- and high-end corporations. Likewise, through our social investment programs we help beneficiaries[2]. This is how, from a number of different fronts, we contribute to the progress of society.

Core Products

Retail Banking

Deposits and Transactions (DT)

- Current Accounts
- Savings Accounts
- Certificates of Deposits
- Repurchase Agreements

Credit

- Mortgages
- Credit Cards
- SMEs
- Payroll Loan
- Personal Loan

Insurance

- Life
- Car
- House
- Health
- Accident
- Fraud
- Unemployment
- Savings

Corporate Banking

Financing

- Corporate and Working Capital
- Foreign Trade

Services

- Global Transaction Banking (GTB)
- Global Debt Finance (GDF)
- Banking and Corporate Finance

19,592,102 customers.

9,498 ATM's.

1,337 branches.

2. Beneficiary refers to any person who receives a benefit of an economic, personal or any other nature as the end result of a social investment program financed by the Bank, its employees or clients.



(102-7)

Shareholders

1,054 **shareholders** of BSMXB BMV.
2,652 **shareholders** of BSMX NYSE.

Capitalization*

(MXN Million)

1,678,213 **total** assets.
1,514,625 **total** liabilities.
163,588 **total** equity.
1,678,213 **total.**

*Calculation based on total liabilities and capital.

Operations

25,276 **employees[3].**
1,346 **offices.**

3. The total number of employees includes Santander employees active as of December 31, 2021, and encompass the following categories: Administrative and Operational Staff, Managers, Deputy Directors and Directors.

For further information, please review 20F.

Corporate culture

We constantly strive to promote a culture of Responsible Banking within Santander. This has allowed us to consolidate our business model both inside and outside the Bank, transforming global challenges into opportunities for all.



(102-16)

Our on-going contributions to the progress of communities, the transparent relationships we have with our stakeholders, our environmentally-committed businesses, and our transition toward a low-carbon economy are all clear indicators of the robust nature of our position as a Responsible Bank.

Santander Way is the corporate culture framework we all follow. It encompasses our mission, vision, values and the way we work, which, together, have enabled us to consolidate a robust culture of Responsible Banking within the organization.

Our mission

is to contribute to the progress of people and companies.

Our vision

is to become the best digital and open financial services platform by acting responsibly and gaining the trust and loyalty of our employees, clients, shareholders and society as a whole.

Our values

define the way in which we work:

Simple

We offer customers an accessible service with simple products that are easy to understand. We use simple language and improve our processes every day.

Personal

We provide our customers a personalized service, offering them the products and services best suited to their needs. We want each and every one of our employees and customers to feel valued and treated as an individual.

Fair

We treat our employees and customers fairly and equally, we are transparent, and we keep our promises. We create good relationships with different stakeholders because we understand that what is good for them is also good for Santander.



Our culture is encompassed in eight corporate behaviors that are the pillars of our essence and guide our way of working and living the Santander brand.

Corporate Behaviors (102-16)

Show respect: "I show respect and I treat others as I would like to be treated, acknowledging and appreciating one another's differences".

Truly listen: "I listen and have empathy, to understand others' needs".

Talk straight: "I talk straight and adapt to others and the specific context, speaking out constructively".

Keep promises: "I keep my promises and I am consistent in everything I do".

Actively collaborate: "I actively encourage cooperation in order to find the best solution for customers and colleagues".

Bring passion: "I bring passion and energy and I give my best to earn the lasting loyalty of my customers and colleagues".

Support people: "I give support to people in their development, providing feedback and appreciating their contribution".

Embrace change: "I embrace change, bringing innovative solutions and learning from mistakes".

Leadership Commitments (102-16)

We have implemented four commitments throughout all areas of the Bank in order to promote a culture of leadership among all our employees. We support their development to ensure that the work they do has a positive impact and helps to achieve sustainable results.





Responsible Banking Model

The Principles of Responsible Banking were launched in 2019 as part of the United Nations Environmental Program – Finance Initiative (UNEP FI) in order to help banks strategically align their businesses with the Sustainable Development Goals (SDG).



(102-16)

As part of our efforts to contribute to the SDG, in 2019 we became a founding signatory of these principles. As a Group, we have announced eleven public global commitments to help safeguard the planet and its resources, promote social well-being, and ensure a better future for all.

Within Santander Group, the Responsible Banking, Sustainability and Culture Committee is tasked with analyzing the deployment of policies relating to sustainability, in addition to supervising the Responsible Banking strategy. The Agenda is divided into two challenges: New Business Environment and Inclusive and Sustainable Growth.

Its goal is to:

- **Support our clients'** transition toward a low-carbon emission economy.
- **Promote** financial inclusion and empowerment.
- **Maintain** a robust culture underpinned by a trained, motivated and diverse workforce that is capable of offering tailor-made solutions that cover the needs of our clients.
- **Improve** the communities in which we live and work.
- **Promote** education in order to drive financial resilience.
- **Drive** the transition toward a green economy.
- **Reduce** our environmental footprint.
- **Finance** green projects that help tackle climate change.
- **Promote** female talent within operations.

Based on our global culture, Santander Mexico's Responsible Banking Model is defined through a virtuous circle. The value that we generate for our major stakeholders is made possible through holistic actions and good practices that we implement in order to fulfill the two commitments in our Agenda.

A better bank for a better world.



(102-16)

As part of our sustainability strategy, we report our results in compliance with the **six Principles of Responsible Banking**, in addition to our commitment to the 2030 Agenda for Sustainable Development and the Paris Agreement on Climate Change.

Principle 1: **Alignment**

Our strategy is aligned with the SDG, the Paris Agreement on Climate Change and all relevant regional and national frameworks in order to contribute to the achievement of society's goals. This has enabled us to identify the areas in which we can have the greatest impact.

Principle 2: **Impact and Target Setting**

Our goal is to mitigate negative impacts and risks for communities and the areas in which we operate. We strive to increase the positive impact of what we do by setting targets in the areas in which we have the greatest reach.

Principle 3: **Clients and Customers**

We work in a transparent and responsible manner with our clients and customers in order to drive sustainable practices that promote prosperous economic activities and contribute to current and future progress.

Principle 4: **Stakeholders**

We consult, identify and responsibly partner with our stakeholders that are directly or indirectly involved in the Bank's activities. This allows us to fulfill our commitments and society's goals.

Principle 5: **Governance and Culture**

We are a responsible bank, and we have a robust corporate governance structure through which we implement management systems and policies to drive sustainability within our business and fulfill the six principles of the UNEP FI.

Principle 6: **Transparency and Accountability**

We are committed to providing periodic reports and information regarding the implementation of these Principles in a transparent and responsible manner, in addition to information regarding the impacts we have, both positive and negative, and the contributions we make to society's goals.

Value for our stakeholders (102-40, 102-42)

We have identified and constantly work alongside our stakeholders in order to forge transparent relationships that are based on trust, in addition to driving economic progress and sustainable solutions. Our General Sustainability Policy encompasses these stakeholders, in addition to outlining the principles and commitments that allow us to generate value alongside them: employees, clients, shareholders, investors, suppliers, authorities, regulators, supervisors and Civil Society Organizations.



In order to develop trust-based relationships with each of our stakeholders and comply with the goals we set, we have focused on compiling relevant opinions through consultation and communication channels.

The following model allows us to identify communication channels and frequency of contact with each of our stakeholders.

The Human Rights Policy and Corporate Culture Policy were published in compliance with sustainability standards and guidelines.

(102-43)

Stakeholder	Communication Channel	Contact frequency
Employees	Ethics Line.	Constant
Clients	Branch Communication Channels, Digital Channels and Advertising, Support through Offices, Contact Center and Social Media.	Constant
	Santander Customer Ombudsman.	
Civil Society Organizations	Annual Call Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander.	Constant / Annual
Authorities	Presentation and Publication of Reports based on the Stock Regulations.. Exchanges on which the Santander Mexico's Shares are listed.	Regular
Regulators/ Supervisors	Publication of financial and non-financial information. Responses to questionnaires.	Regular / Annual

*Regular: Channel with a pre-established frequency
*Constant: Uninterrupted channel of communication

Regular · Constant · Quarterly · Semi annually · Annual · Bi-annually

(102-43)

Stakeholder	Communication Channel	Contact frequency
Investors	Annual Report (Financial).	Annual
	Investor support line: 55 5269 2275 Investor website: https://www.santander.com.mx/ir/home/ Investor e-mail: investor@santander.com	Quarterly
	Financial Data and Non Financial Data Reports and Presentations.	Regular
Shareholders	Shareholder website: https://www.santander.com/es/accionistas-e-inversores Shareholder app: www.santander.com Shareholder e-mail: accionistas@santander.com Shareholder Support Line: +34 91 276 92 90 WhatsApp: +34 91 276 92 90 Virtual Shareholder Service: Ciudad Grupo Santander. Av. Cantabria s/n 28660 Boadilla del Monte, Madrid (España)	Annual
Suppliers	Local Outsourcing and Suppliers Management Forum.	Regular
	Procurement Platform (Aquanima) and Information on Website.	Constant



04

The highest standards:
Corporate Governance

- Structure
- Associations
- Risk management
- Business ethics



The robust nature of our Corporate Governance structure has driven ethical and transparent compliance with our commitments, based on all applicable regulations, and has also allowed us to integrate sustainability into our business model in order to successfully reach our Responsible Banking goals.

(103-2, 103-3)

Structure

At Santander, we coordinate our corporate governance through policies, processes, programs and initiatives that meet the highest international sustainability standards. Our goal is to create value for our stakeholders and forge transparent and trust-based relationships with each and every one of them. This is how we transform challenges into opportunities for all, offering smart solutions to our clients.



Our corporate governance is tasked with directing and controlling the management of our governance bodies and our stakeholder relationships. It is underpinned by regulatory requirements and local and international best practices for providing clear and specific information about the reports and functions of the Bank's business.

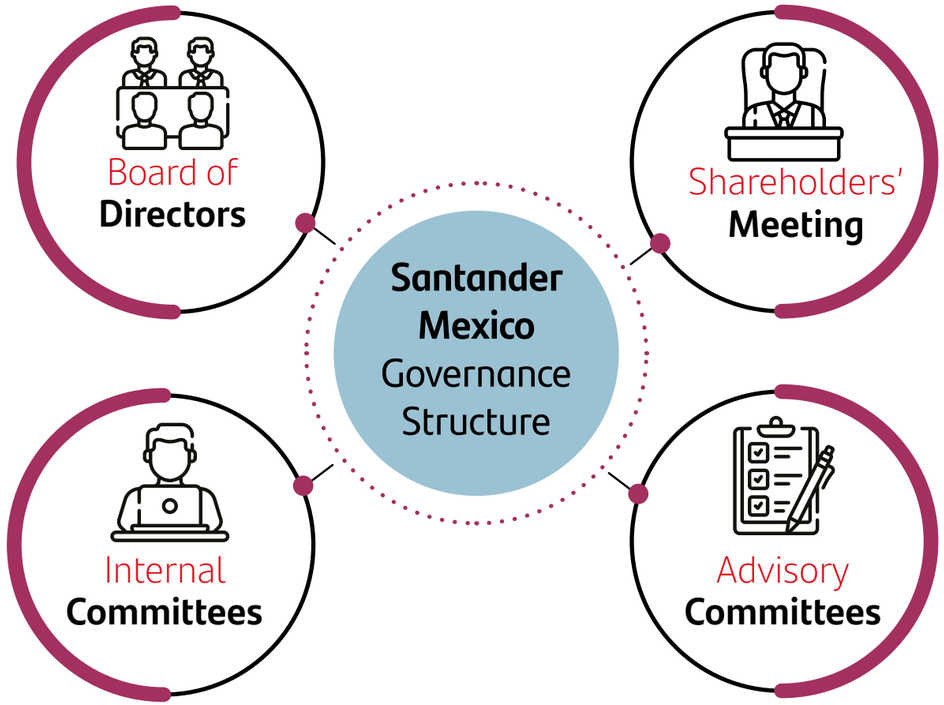
The Board of Directors and its Committees are responsible for authorizing the Governance Model and Corporate Frameworks that comprise the Group's Internal Governance system, in accordance with local regulations and legislation. Another of its responsibilities is ensuring that the Bank's resources are used correctly and responsibly, and it is also tasked with monitoring and evaluating any impacts, risks and opportunities relating to Environmental, Social and Governance (ESG) issues.

100%

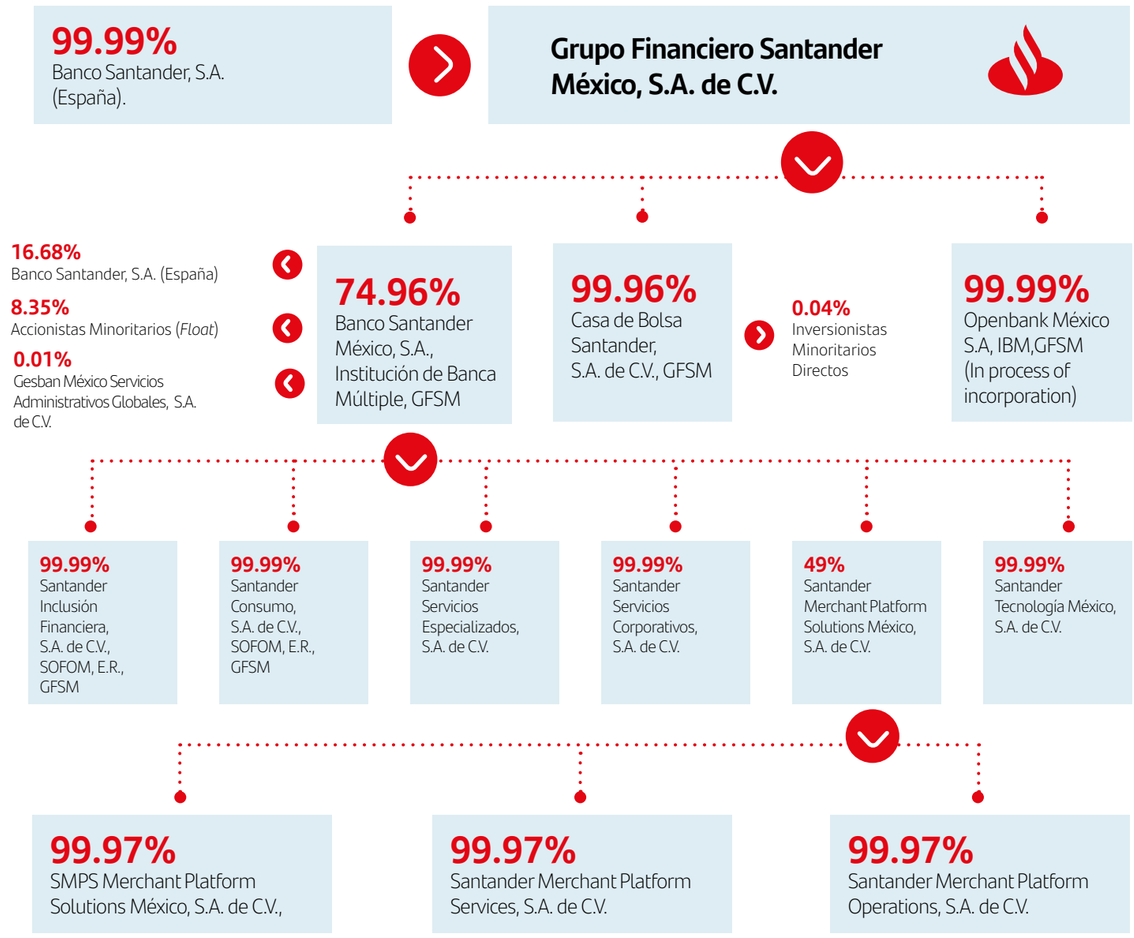
of Directors completed an annual self-assessment.

36.4%

of the proprietary members of the Board of Directors **are women.**



Structure of Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V. which forms part of Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México*. (102-5, 102-10, 102-45)



*During the Ordinary and Extraordinary General Shareholders' Meeting, held on April 20, 2021, the cancellation of 650,000,000 treasury shares was authorized in order to issue a total of 1,805,300,000 new shares, corresponding to the aforementioned 650,000,000 treasury shares and the 155,300,000 new shares stemming from the issuance of Equity Instruments authorized at the Meeting.
As such, an increase in the Company's capital stock was authorized, totaling MXN $6,825,447,481.00 (six billion, eight hundred and twenty-five million, four hundred and forty-seven thousand, four hundred and eighty-one Mexican Pesos), through the issuance of 1,805,300,000 shares (921,514,867 Series F shares and 883,785,133 Series B shares) of the Company's capital stock, all of which are registered common stock with a nominal value of MXN $3.780782962.
Furthermore, and as a result of the Initial Public Offering (IPO) finalized on December 8, 2021, *Banco Santander, S.A.* (Spain) acquired 306,088,636 Series B shares of the 561,353,228 shares from said Series that were involved in the IPO. It now has a 21.191364% share of the Company's capital stock.

(102-18)

Board of Directors

The main remit of the Board of Directors is to assess and analyze material, social, environmental, economic and ethical issues, in addition to the major opportunities, impacts and risks associated with the proper implementation of the Bank's Responsible Banking strategy.

The Board of Directors has no direct contact with its stakeholders; however, it is tasked with coordinating stakeholder affairs. It functions and actions are regulated by the Group's by-laws, which are underpinned by a focus on both transparency and efficacy, and by local and international best practices.

In 2021, the Board of Directors met on seven occasions, on the following dates: January 28, April 22, June 17, July 22, September 22, October 28, and November 11. During these sessions, the most relevant sustainability issues for the Bank's operations were identified and are contained in the minutes of the sessions for follow-up purposes.

Our Board of Directors is composed of 22 members: 11 Proprietary and 11 Alternate members. The Board of Directors is responsible for assigning members to Committees.

The Board of Directors is comprised of the following Committees:

- **Audit Committee (CA).**
- **Remuneration Committee (CR).**
- **Comprehensive Risk Management Committee (CAIR).**
- **Corporate Practices, Nomination and Remuneration Committee (CPSNC).**

The Board Members appointed must be honorable people who have the knowledge and experience necessary to fully comprehend the Bank's activities in terms of legal, banking-financial, accounting, administrative and auditing issues, in addition to understanding the risks and ESG issues that could affect the Bank. This process is ratified on a yearly basis by the General Shareholders' Meeting.

The Board is also tasked with supervising issues relating to climate change through a strategic Responsible Banking Agenda program, which promotes an on-going commitment to acting



responsibility, contributing to economic development, and improving the quality of life of its employees, their families and the community in general.

Furthermore, at a Group level, the Responsible Banking, Sustainability and Cultural Committee supports the Board of Directors in monitoring social, environmental and climate change issues. It meets quarterly and covers the aforementioned issues from a perspective of risk, business opportunity and commitments to improve its operations and performance. It helps the Board reach more informed decisions and create strategies based on risks and opportunities identified.

As such, we have reaffirmed our commitment to the environment by renewing our environmental policies and maintaining an Environmental Management System (EMS).

Board of Directors Appointment Process

1. Appointment:

The Nomination Committee in Mexico presents a proposal, which is validated by the Group's Nominations Committee and approved by the Shareholders' Meeting. Minority rights are always respected in this process.

2. Members:

Between seven and 15 Board members, who serve a tenure of three years with the opportunity to be re-elected every year.

3. Sessions:

Six sessions per year lasting a maximum of five hours, including an extended session to focus on business strategies.

4. Assessment:

An assessment of the Board will be conducted on an annual basis.

5. Compensation:

Proposed by the chair of the Board of Directors in Mexico, ratified by the Group's Remuneration Committee, validated by the Corporate Practices, Nomination and Remuneration Committee in Mexico, and authorized by the Shareholders' Meeting in Mexico.

6. Issues:

- Strategies.
- Structure and capital.
- Financial and communication reports and situation.
- Appointment, removal and remuneration of officers.
- Risks, compliance and conduct.
- Board succession plan.
- Compliance oversight of Corporate Governance policies.
- Operations with interested parties.
- Conflicts of interest.
- Internal governance.
- Key positions.
- Authorization of general and specific policies, including, if applicable, adherence to those passed by the Group's Board of Directors.
- Authorization of Internal Audit Plan.

7. Lead Independent Director:

The Board will appoint a Lead Independent Director when the Chair of the Board of Directors is not Independent. The Lead Director will function as a "sounding board" for the Chair, serve as a trusted intermediary for Non-Executive Directors, and assume the following responsibilities:

- Coordinating the Independent Directors.
- Guaranteeing that the discussions and decisions adopted by the Board are based on accurate and comprehensive information and proposals.
- Being prepared and willing to enter into constructive debate and help develop and evaluate strategic proposals made by executives

The Lead Independent Director will have the power to:

1. Add new items to the convened Board meeting agenda.
2. Coordinate and organize meetings with Independent Directors.
3. Lead regular assessments of the Chair of the Board of Directors.
4. Participate in coordinating the succession plan for the Chair of the Board of Directors.

The Board of Directors is organized as follows:

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

Name	Age	Executive or Non- Executive	Independence	Years on the Board	Committee Members	Gender (M/F)
Laura Renee Diez Barroso Azcárraga	70 years	Non Executive F Series	Chairwoman of the Board of Directors/ Independent Proprietary	1 year	Board of Directors	F
César Augusto Montemayor Zambrano	62 years	Non Executive F Series	Independent Proprietary	2 years	Board of Directors, CAIR	M
Bárbara Garza Lagüera Gonda	61 years	Non Executive F Series	Independent Alternate	2 years	Board of Directors	F
Juan Ignacio Gallardo Thurlow	74 years	Non Executive F Series	Independent Alternate	8 years	Board of Directors	M
Guillermo Jorge Quiroz Abed	68 years	Non Executive F Series	Independent Alternate	3 years	Board of Directors, CA, CAIR	M
José Eduardo Carredano Fernández	70 years	Non Executive F Series	Independent Alternate	24 years	Board of Directors, CA, CPSNC, CR	M
Alberto Torrado Martínez	58 years	Non Executive F Series	Independent Alternate	12 years	Board of Directors, CPSNC, CAIR	M
Héctor Blas Grisi Checa	55 years	Executive F Series	Non Independent Proprietary	6 years	Board of Directors, CAIR	M
Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama	65 years	Executive F Series	Non Independent Proprietary	2 years	Board of Directors	F
Francisco Javier García-Carranza Benjumea	50 years	Executive F Series	Non Independent Proprietary	3 years	Board of Directors	M
Ángel Rivera Congosto	55 years	Executive F Series	Non Independent Proprietary	6 years	Board of Directors	M
Didier Mena Campos	51 years	Executive F Series	Non Independent Proprietary	3 years	Board of Directors, CAIR	M
Rodrigo Brand de Lara	49 years	Executive F Series	Non Independent Alternate	3 years	Board of Directors	M
Emilio de Eusebio Saiz	60 years	Executive F Series	Non Independent Alternate	8 months	Board of Directors, CAIR, CR	M
Antonio Purón Mier y Terán	69 years	Non Executive B Series	Independent Proprietary	12 years	Board of Directors, CA, CPSNC, CR	M

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

Name	Age	Executive or Non- Executive	Independence	Years on the Board	Committee Members	Gender (M/F)
Fernando Benjamín Ruíz Sahagún	78 years	Non Executive B Series	Independent Proprietary	18 years	Board of Directors, CA, CPSNC, CR	M
María de Lourdes Melgar Palacios	59 years	Non Executive B Series	Independent Proprietary	3 years	Board of Directors, CAIR	F
Jesús Federico Reyes Heroles González Garza	69 years	Non Executive B Series	Independent Alternate	12 years	Board of Directors, CPSNC	M
Rogelio Zambrano Lozano	65 years	Non Executive B Series	Independent Alternate	3 years	Board of Directors	M
Guillermo Francisco Vogel Hinojosa	71 years	Non Executive B Series	Independent Alternate	5 years	Board of Directors	M
Joaquín Vargas Guajardo	67 years	Non Executive B Series	Independent Alternate	12 years	Board of Directors, CAIR	M
Esther Giménez-Salinas Colomer	72 years	Non Executive B Series	Independent Proprietary	8 months	Board of Directors	F

CA (Audit Committee); CR (Remuneration Committee); CAIR (Comprehensive Risk Management Committee); CPSNC (Corporate Practices, Nomination and Remuneration Committee).

Members of Committees who are not members of the Board of Directors:

Name	Executive/ Non - Executive	Independence	Committee Members	Gender (F/M)
Ricardo Alonso Fernández	Executive	Non Independent	CAIR, CR	M
Fernando Borja Mujica	Executive	Non Independent	CAIR	M
Juan Ramón Jiménez Lorenzo	Executive	Non Independent	CAIR, CR	M
Juan Ignacio Echeverría Fernández	Executive	Non Independent	CR	M
Alejandro Diego Cecchi González	Executive	Non Independent	CAIR	M

CA (Audit Committee); CR (Remuneration Committee); CAIR (Comprehensive Risk Management Committee); CPSNC (Corporate Practices, Nomination and Remuneration Committee).

(102-18)

Responsibilities of the Committees

The main task of the Committees is to reach decisions on economic, environmental, and social issues. The identification, analysis and monitoring of Bank issues and decisions are undertaken by the Board Committees (Regulatory Committees), which are supported by Internal Committees supervising the proper functioning of the Regulatory Committees.

Committees of the Board of Directors

The Board of Directors appointed four committees specializing in economic, social, ethical, and legal issues in order to ensure Santander's operations are conducted effectively and transparently. These Committees are also tasked with ensuring the sustainability of business operations. Every year, four ordinary sessions are held, in addition to an extended session to analyze and decide on strategies within our operations.

The composition of the four committees is outlined below:

Remuneration Committee (CR)

Four sessions were held in 2021: January 21, April 15, July 15 and November 23.

Functions:

Evaluate
the risks of the Institution and its administrative, control and business units.

Define
standards and policies for managing, assessing, calculating and paying the different remuneration models.

Implement
and maintain the Remuneration System within the Institution.

Draft
biannual reports about the management of risk models.

Propose
remuneration policies and procedures, employees who are subject to the Remuneration System, and any exceptional cases or circumstances for Board of Directors approval.

Publish
employee remuneration scheme criteria and policies.

Inform
the National Banking and Securities Commission of any modifications to the Remuneration System.

Propose
the remuneration of the CEO.

Provide
remuneration policies and procedures via the Internet for regulatory compliance.

Inform
remuneration policies and procedures via the Internet for regulatory compliance.

(102-18)

Audit Committee(CA)

Eight sessions were held in 2021: January 25, February 25, March 25, April 19, June 14, July 19, September 6 and October 18.

The main functions of this Committee are to:

Provide opinions to the Board regarding
financial statements and other issues related to the auditing process.

Analyze
the findings and opinions of internal and external auditors.

Request
periodic meetings with relevant directors.

Propose
internal and external auditors.

Understand
the auditing regulations of professional standards.

Support the Board
in the drafting of the annual report to be presented at the Meeting.

Monitor and authorize policies and guidelines
for the use of assets part of the company's equity and that of its legal entities.

Review the annual budget
and propose it be presented to the Board for its subsequent approval.

Assess
the performance of external audits.

Discuss
financial statements.

Ensure the Chief Executive Officer
complies with the agreements reached at the Meetings.

Provide opinions
about the CEO's report on internal controls.

Inform the Board
of the results of the internal control system and internal audits.

Determine, monitor and track
guidelines regarding requests for information from Financial Institutions used in the decision-making process.

Monitor the independence of the Internal Auditing
area with regard to the Institution's other business and administrative units. The Board should be informed of any threats to said independence.

Implement measures based on
the conclusions and recommendations of Internal and External Auditing.

Inform the Board of
any relevant irregularities that have been detected, and, if necessary, of any corrective measures employed, ensuring management implements said measures.

(102-18)

(102-18)

Corporate Practices, Nomination and Remuneration Committee (CPSNC)

Six sessions were held in 2021: January 21, April 15, July 15, September 9, October 21 and November 9.

Functions:

Provide
the Board with opinions on policies and guidelines for the use or enjoyment of assets that form part of the Company's equity and transactions with related parties.

Determine
unusual or non-recurring operations.

Monitor compliance
of corporate practices with all applicable laws or regulations.

Present a report to the Board
based on reports of the activities of the Executive President and Internal Committees.

Propose and review internal criteria
and procedures to be followed for the selection and on-going assessment of the Chief Executive Officer (CEO), Senior Executive Vice-President and other employees responsible for internal control, providing information about their appointment and removal from office, in addition to their on-going assessment.

Provide oversight
to ensure the correct management, handling and execution of the strategies of the Group and its Financial Entities.

Propose
emoluments for Board Members and members of Committees.

Understand
the organization and the Human Resources strategic succession plan.

Provide opinions
to the Board about the proper management, handling and execution of business strategies.

Determine dispensations
for board members, relevant directors or people in positions of authority, enabling them to take advantage of business opportunities for themselves or for third parties, with regard to proceedings with the Company.

Support the Board
in establishing policies that ensure the Company acts within an established legal framework and has adequate legal defense.

Nominate or remove
the Chief Executive Officer.

Support the Board
in the drafting of reports that are to be presented at the Shareholders Meetings.

Undertake
an annual assessment process of the Board and Board Members.

Support and advise the Board
on areas pertaining to corporate governance and internal governance, in addition to the periodic evaluation of the Company's corporate governance system.

Submit proposals
to the Board to begin legal proceedings against officers who do not meet the principles of loyalty and diligence.

Monitor compliance
of corporate practices with all applicable laws or regulations.

Analyze the policies
that establish the extent of the authority of the Chief Executive Officer and relevant Directors.

Verify
the appointment and remuneration policy for relevant Directors.

Propose and review internal criteria
and procedures to be followed to determine the structure of the Board of Directors and select proposals for directorial appointments.

(102-18)

(102-18)

Comprehensive Risk Management Committee (CAIR)

During 2021, there was one session per month.

Functions:

Propose, for the approval of the Board of Directors:

- Risk Management objectives, guidelines and policies, in addition to any eventual modifications to them.
- Global Risk Exposure Limits and Specific Risk Exposure Limits, taking into consideration Consolidated Risk, itemized by Business Unit or Risk Factor, cause or origin, in accordance with that stipulated in Articles 79 to 85, in addition to, if necessary, Risk Tolerance levels.
- Mechanisms for the implementation of corrective measures.
- The exceptional circumstances or cases under which both the Global Risk Exposure Limits and the Specific Risk Exposure Limits can be surpassed.
- At least once a year, the Capital Adequacy Assessment, including capital estimations and, if applicable, the capitalization plan.
- The Contingency Plan and its modifications.
- Proposals for the sale or purchase of portfolios/ businesses; the Group's most significant models and corresponding documentation; any and all actions or operations that expose the Group to a significant risk or a risk that has increased from a lower scale.

Appoint (or remove)

with the ratification of the Board of Directors, the chair of UAIR.

Approve:

- Exceptional adjustments to Specific and/or Secondary Risk Appetite Limits, if and when they have the faculties delegated by the Board and prior approval from the Executive Risk Committee, Risk Tolerance Levels (once a year), as well as indicators on liquidity risks.
- Methodology and procedures to identify, measure, monitor, limit, control, report and disclose the diverse types of risks to which the Institution is exposed (once a year).
- Models, parameters, scenarios and suppositions, including those relating to stress tests for liquidity risk (Appendix 12-B), which should be used to assess, measure and control the risks proposed by the Comprehensive Risk Management Unit - UAIR (once a year).
- Methodologies to identify, assess, measure and control the risks of new operations, products and services to be offered to the market.
- Corrective measures proposed by the CEO.
- Risk Management Manuals, based on the objectives, guidelines and policies established by the Board, as referred to in the last paragraph of Article 78 of the CUB.
- Technical Comprehensive Risk Management assessment referred to in Article 77 of the CUB for its subsequent presentation to the Board and to the National Banking and Securities Commission (CNBV).

Inform the Board, at least once a quarter, of:

- The Institution's Risk Profile.
- The Institution's Capital Adequacy Assessment.
- The negative effects that this could have on the Institution's operations.
- Non-compliance with established Desired Risk Profiles, Risk Exposure Limits and Risk Tolerance Levels

Ensure all employees involved in risk taking are aware of:

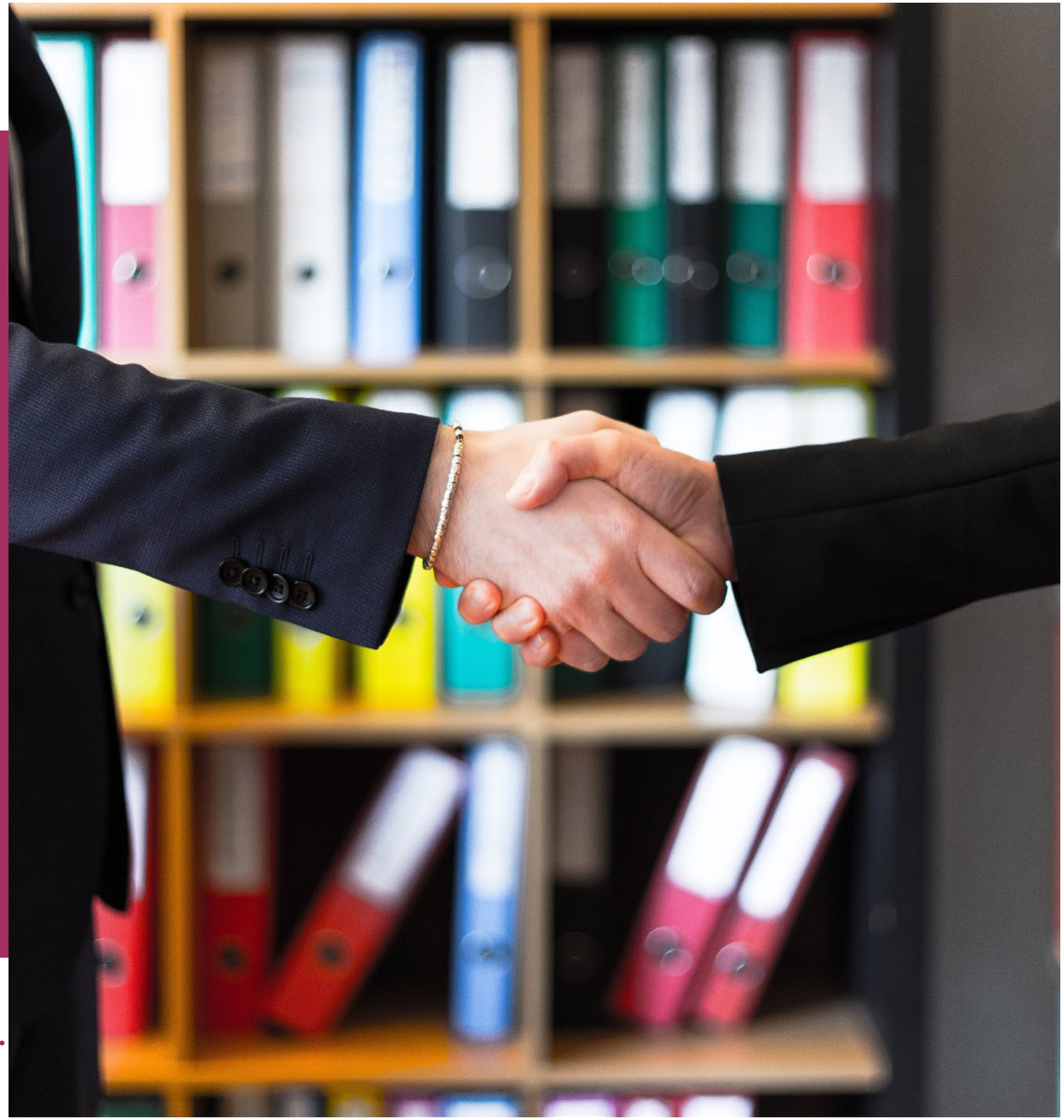
- Desired Risk Profiles.
- Risk Exposure Limits.
- Risk Tolerance Levels.
- Capital Forecast Plan.
- Inform the Board, at least once a year, of the results of the Business Continuity Plan effectiveness testing.

Adjust or authorize extensions to the Specific Risk Exposure Limits:

- Under exceptional circumstances.
- With prior approval of the Board
- In accordance with the Risk Management objectives, guidelines and policies.
- When the conditions and situation of the Institution require.

Associations

By working alongside leading national and international organizations, we have bolstered our Responsible Banking model. In doing so, we are achieving our goals and transparently promoting inclusive and sustainable growth among our stakeholders.



(102-12, 102-13)

Santander Mexico is a member of the following financial associations:

Mexican Association of Securities Intermediaries (AMIB).

Committee of Mexican Stock Exchange (BMV) Issuers.
Sustainability Committee.

Association of Mexican Banks (ABM).

Legal Committee.
Compliance Committee.
Security Committee.
Human Resources Committee.
Certification Committee.
Fiduciary Committee.
Audit Committee.
Banking User Support Committee.
Conduct and Compliance Committee.
Credit Risk Committee.
Operational Risk Committee.
Recovery Committee.
Market Risk Committee.
Internal Control Committee.
Mortgage Committee.
SME Committee.
Agricultural Credit Committee.
Government Banking Committee.
Sustainability Committee.
Business Credit Committee.
Car Loan Committee.
Infrastructure Committee.
Microfinancing Committee.
Card Committee.
Banking Operations Committee.
Systems Committee.
Correspondent Committee.
Financial Inclusion Committee.
Uptake Committee.
Personal Loan Committee.
Exchange Rate Committee.
Cybersecurity Committee.
Fintech Committee.
Accounting and Regulatory Reporting Committee.
Tax Committee.
Liquidity and Financing Committee.
Solvency Committee.
Treasury Committee.
Derivatives Committee.
Marketing and Advertising Committee.
Financial Education Committee.
Social Responsibility Committee.
Diversity and Inclusion Committee.

We promote sustainable development in the banking sector through the Association of Mexican Bank's Sustainability Protocol, which encompasses five elements:

- **Institutionalization of internal sustainability policies.**
- **Management of social and environmental risks in investment and credit processes.**
- **Sustainable investment.**
- **Efficient resource use within internal processes.**
- **Monitoring and communication of sustainability policies and practices within the industry.**

(102-12, 102-13)

As Santander Group and Santander Mexico, we are currently involved in a number of organizations, and we are signatories of major domestic and international initiatives:

Voluntary membership of international initiatives:

United Nations Global Compact **

This call by the UN aims to drive companies to align their strategies and operations with ten universal principles that encompass human rights, labor, the environment and the fight against corruption, as well as promoting the implementation of the Sustainable Development Goals (SDG) and focusing on collaboration and innovation.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) *

This global association of more than 200 companies guides and supports companies, helping them accelerate their transition toward a sustainable world by having a positive impact on shareholders, the environment and societies.

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)*

This United Nations initiative focuses on providing guidance to financial institutions about how to improve people's quality of life without compromising that of future generations by driving sustainable development within the financial market.

Equator Principles **

A risk management framework adopted into the policies and procedures of financial institutions to determine, assess and manage environmental and social risks linked to the projects they finance.

Banking Environment Initiative (BEI) *

This institution, which is part of Cambridge University, focuses on promoting a sustainable economy through a range of different strategies that encompass interdisciplinary research in six core areas (sustainable finances, economic innovation, inclusive development, natural capital, cities of the future, and leadership), as well as implementing leadership tools and collaboration with academia and the industry.

Wolfsberg Group *

Santander is one of 13 global financial institutions in this group, the goal of which is to develop frameworks and strategies for the management of financial crime risks, including money laundering and the financing of terrorism.

Principles for Responsible Investment (PRI)*

With the support of the UN, this initiative focuses on the implementation of six principles to help create a more sustainable global financial system.

CEO Partnership for Economic Inclusion*

CEOP comprises a group of companies that work together to drive the growth of global economic and financial inclusion.

*Group
**Group and Mexico

(102-12, 102-13)

Round Table on Responsible Soy*

It promotes the use of responsible soy through cooperation among elements of the soy value chain (producers, suppliers, retailers, financial institutions, CSO's, etc.) by promoting open dialog to help drive the development, implementation and verification of global certification standards.

Sustainable Livestock Working Group*

It promotes the development of sustainable, socially fair, environmentally correct and economically viable livestock through transparent dialog and a series of practical tools and indicators.

Carbon Disclosure Project (CDP)*

This not-for-profit organization aims to help companies adopt measures to build a sustainable economy by measuring their environmental impact, especially in terms of greenhouse gas emissions.

Women's Empowerment Principles (WEPs)**

This joint initiative between the UN and the Global Compact provides support for companies regarding how to promote gender equality and the empowerment of women in the workplace, the market and the community.

Pride Connection México***

Santander is part of a network of companies that seeks to promote inclusive workplaces for sexual diversity, where LGBT+ employees and their allies feel safe, valued and respected in order to maximize their full potential.

Net-Zero Banking Alliance*

In 2021, Santander became a founding member of the Net Zero Banking Alliance, promoted by the United Nations Environment Programme – Finance Initiative (UNEP FI) as part of the Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ). The goal of this alliance is to ensure that, by 2050, participating banks align their loans and investment portfolios with net zero emissions. The goal is to build a zero-emission economy and meet the goals of the Paris Agreement.

UN Global Investors for Sustainable Development (GISD) Alliance*

This alliance aims to offer concrete solutions to expand finance and long-term investment in sustainable development.

Consultative Group of the Taskforce on Scaling Voluntary Carbon Markets*

This private sector-led initiative aims to scale an effective and efficient voluntary carbon market to help meet the goals of the Paris Agreement.

*Group
**Group and Mexico
***Mexico

(102-12, 102-13)

The Valuable 500*

A global collective of 500 CEOs and their companies innovating for the inclusion of people with disabilities.

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)*

This global association of financial institutions works together to develop and implement a harmonized approach to assessing and disclosing greenhouse gas (GHG) emissions associated with their loans and investments.

Climate Leadership Council*

Its mission is to promote effective, fair, and lasting climate solutions based on the carbon dividend plan.

Santander México Indices

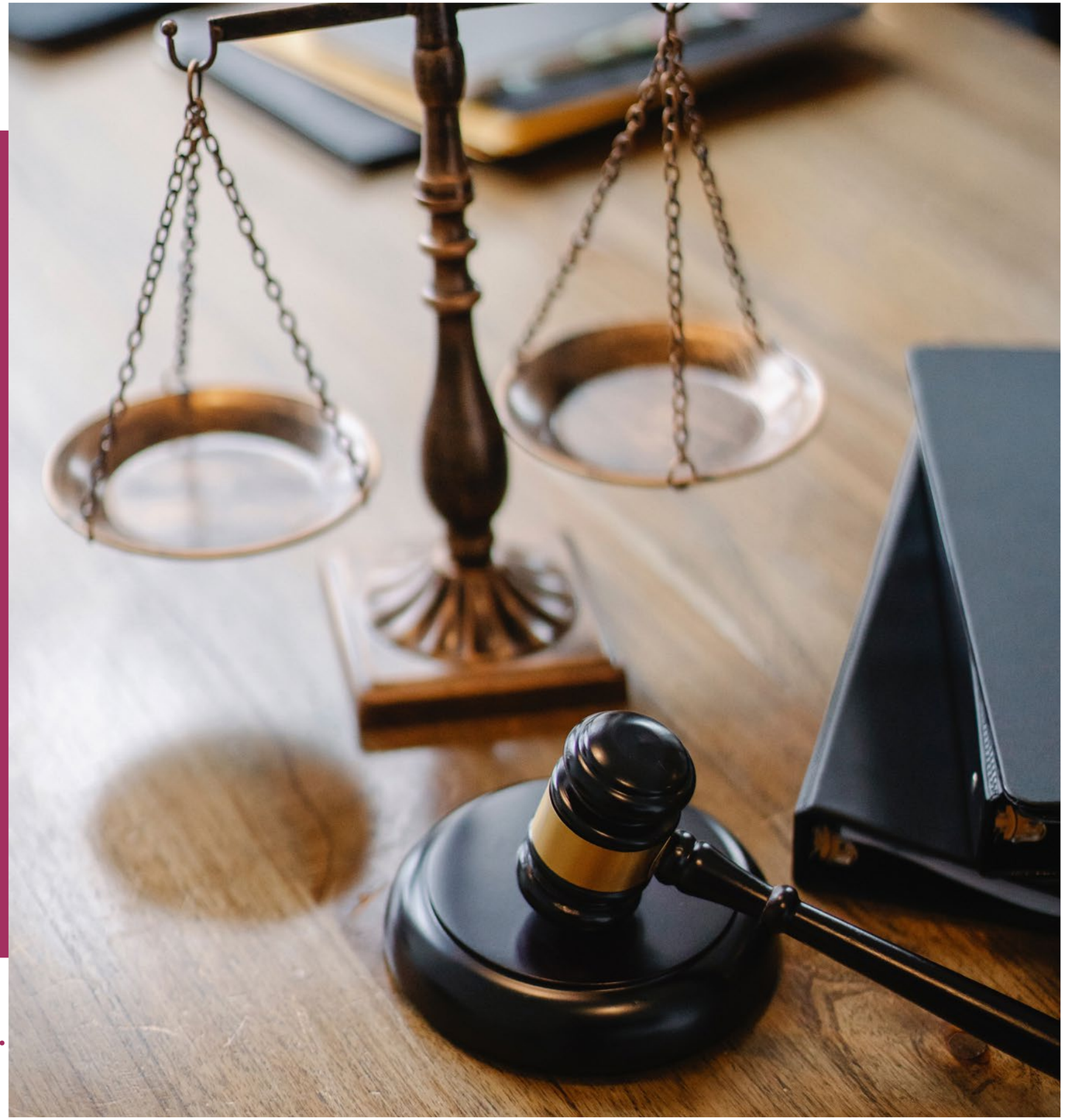
- **FTSE4Good Index (fourth year)****
- **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (second year)**
- **S&P/BMV Total Mexico ESG Index**



****Corresponds to 2021, as of December of the same year, the Bank left the FTSE4Good Index. Banco Santander México has an ESG rating which is above the threshold required for index inclusion, however, due to various market aspects such as changes in capitalization and liquidity, Santander Mexico had to leave the underlying indexes that allow companies to be eligible for inclusion in the FTSE4Good index Series.

Risk management (103-2, 103-3)

Our Corporate General Risk Framework allows us to identify, assess, monitor and take steps to mitigate possible risks within the Bank. This is not only necessary to ensure the proper execution of processes and operations, but it is also required to guarantee the security of our activities and that of our stakeholders.



Corporate General Risk Framework (FS2)

The Comprehensive Risk Management Committee (CAIR), which falls under the auspices of the Board of Directors, is tasked with managing the Risk Management Model that ensures the Bank's security

Principles of our Corporate General Risk Framework:

We are all responsible for risk management. All employees must understand and consider the risks their daily activities generate. They are responsible for identifying, managing and communicating risks. Performance and remuneration models must be aligned with risk management goals.

Implications for senior management. The senior management team must promote - through its own behavior, actions and communications – coherent risk control and management. They must act in accordance with applicable local regulations and laws and provide adequate information about any non-compliance issues. They must regularly assess and promote the culture of risks and ensure their risk profile remains within the levels established by the risk appetite.

Independence of risk control and management functions. Risk control functions must have direct access to the corporate governance bodies responsible for risk management.

Comprehensive approach to risk control and management. Risk control and management must be undertaken comprehensively, including any impacts that there may be. The risk approach adopted must be forward-looking and based on the analysis of trends covering different periods and outlooks.

Adequate data management. Risk control and management must be based on opportune, exact and sufficiently detailed data. This ensures that risks are properly identified, assessed, managed and communicated.

This framework comprises three lines of defense:

First Line of Defense: Risk Management

This comprises:
Business functions and all functions that generate risk exposure.

It is responsible for:
- Creating an appropriate environment for managing all risks associated with the business.
- Proposing, in collaboration with the functions of the second line of defense:
  - The risk appetite to the Board for its subsequent approval.
  - Lower limits based on the risk appetite for their subsequent approval by the corresponding body.
- Implementing mechanisms to manage the risk profile within the risk appetite and the lower limits.
- Guaranteeing that the management operating models are effective for the needs of the business.

Second Line of Defense: Risk Supervision and Control

This comprises:
Risk functions alongside Compliance and Conduct.

It is responsible for:
- Supervising the risk management undertaken by the first line of defense.
- Ensuring compliance with policies and limits, in addition to assessing whether the businesses are within the set levels of risk appetite.
- Providing their opinion and questioning business proposals. Providing the senior management team and business units with the necessary elements to understand the risk of different businesses and activities.
- Offering a consolidated overview of risk exposure, including risk profile.
- Providing detailed assessments of material risks and carefully monitoring emerging risks.
- Defining metrics to be used to measure risk, in addition to reviewing and questioning the proposals regarding risk appetite and lower limits made by the first line of defense.
- Verifying adequate policies and procedures to keep the business within the risk appetite level have been implemented.

Third Line of Defense: Risk Assurance

This comprises:
Internal Auditing.

It assesses:
- The effectiveness and efficiency of the aforementioned processes and systems.
- Compliance with applicable regulations and supervisory requirements.
- The reliability and integrity of financial and operational information.
- Asset integrity.

(FS2)

The goal of our Corporate General Risk Framework is to stipulate common principles for risk control and management within the Bank. The Framework defines roles and responsibilities, in addition to establishing the requirements for proper governance. It defines and identifies key risk types for the Bank: credit, market, liquidity, structural, operational, compliance, reputational, model, and strategic. Furthermore, we also consider environmental and climate change-related risks as they may have an impact on existing mid- and long-term risks.

Actions within the Culture of Risks

Every year, we strive to raise awareness about the Culture of Risks through a number of actions and initiatives involving our employees. This is why we have an annual compensation model that incorporates risk management variables.

This model assesses directors, managers and operational staff. We incorporate Risk Control Variables into this calculation in order to ensure coherence between our goals and all associated risks. This calculation is based on four categories that encompass all major risks:

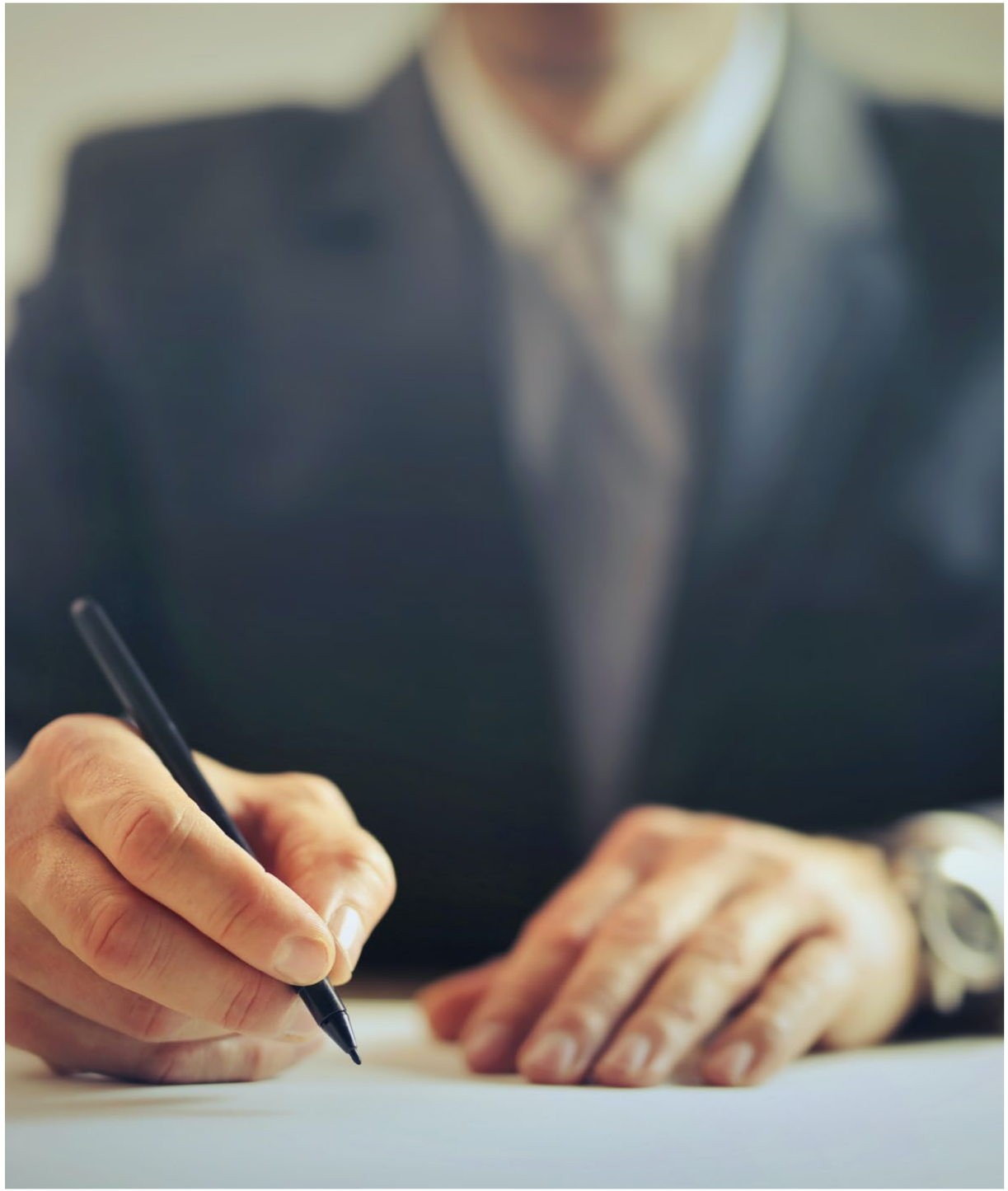
- **Credit Risk.**
- **Market Risk.**
- **Operational Risk.**
- **Compliance.**

Each of our employees completes a risk management self-assessment throughout the year, and, based on the area in which they operate, they will have to attain a certain percentage of compliance.

We use a technological platform to offer courses to all Bank employees, covering areas such as:

- **General Risk Framework.**
- **Credit Risk.**
- **Model Risk.**
- **Market Risk.**
- **Risk Appetite.**
- **Operational Risk.**
- **Reputational Risk.**
- **Risk Control and Admission.**
- **Counterparty Risk.**
- **Common Risk.**
- **Strategic Risk.**
- **Environmental Risk.**
- **Structural and Liquidity Risk.**
- **Capital Risk.**
- **Technological Risk.**
- **Data Protection and Classification.**
- **Identity Theft.**
- **Accounting 101: Accounting and Bank Management (Basic).**
- **Fundamentals of Finance (Statistics, Basic Metrics and Probability, and Financial Analysis).**
- **Microeconomics and Macroeconomics (Basic).**
- **Introduction to Financial Mathematics.**
- **Calculation of Provisions.**
- **Related Parties.**
- **Agile Fundamentals.**

We continue striving to promote a Culture of Risks within the Bank through marketing strategies, including campaigns, activities, dynamics and promotions in collaboration with strategic areas in order to identify daily risks.



Business ethics

(103-2, 103-3)

At Santander, we are governed by standards, values and principles that we follow both ethically and responsibly. Thanks to this approach, we have successfully consolidated our Responsible Banking model.



General Code of Conduct (GCC) (102-16, 102-17)

The General Code of Conduct (GCC) is our catalog of ethical principles and standards of conduct that govern how all employees within the Bank behave, making it the lynchpin for our operations. It must be adopted by each of our employees in order to prevent any type of risk.

Our principles are:

- **Equality of opportunities, diversity, and non-discrimination.**
- **Respect for people.**
- **Personal and work life balance.**
- **Prevention of workplace risks.**
- **Environmental protection and social and environmental responsibility policies.**
- **Collective Rights.**

(103-2, 103-3)

As part of our strategy to guarantee responsible and ethical operations, we organized a series of training sessions regarding GCC compliance and anti-corruption measures for all the Bank employees.

		Men	Women	Total Hours
Training Hours in General Code of Conduct (GCC)	Directors	215.45	80.99	296.44
	Deputy Directors	436.37	295.42	731.79
	Managers	1,390.30	1,092.75	2,483.05
	Administrative and Operational Staff	2,636.62	4,251.08	6,887.70
Total		**4,678.74**	**5,720.24**	**10,398.98**

Furthermore, on November 19, 2021, we held a GCC training session for our Board Directors, in addition to offering them a series of courses on Diligent regarding compliance issues.

During 2021, we rolled out a number of campaigns to drive awareness of our GCC among all Bank employees:

- Internal GCC communication campaigns.
- Publication of articles on the intranet news portal.
- Short and accessible messages for all employees using the #CultivateCompliance hashtag.
- Focus on using the Ethics Line as the official channel to file a complaint regarding GCC non-compliance.



Conflicts of Interest

The GCC is our highest standard for promoting transparent and honest operations among our employees, directors and Board Members. This document stipulates that all decisions and actions taken must only be in the best interest of Santander, without putting first vested interests or those of family members or other people involved in these operations, in areas related to the acquisition or leasing of goods and assets, transactions, and product and service contracts.

In the event of any complaints filed regarding infringements of the GCC, Compliance is the area at Santander that is responsible for receiving, identifying, analyzing, and registering this evidence and sending it to the Compliance Committee.

For further information about our General Code of Conduct and other corporate policies, please click here.

Línea Ética (102-17) Ethics Line

In order to promote ethical behavior in all Santander's operations, we have implemented a multi-channel complaints channel that offers our employees the opportunity to make their voices heard anonymously in case of any irregularities that affect the proper functioning of the Bank. In addition, they have the possibility of seeking advice on ethical and lawful behavior, and organizational integrity.

This system is operated by an external supplier called EthicsGlobal, a specialist in complaint and report management. It allows us to increase the levels of trust among our employees, suppliers and ex-employees. All reports are handled autonomously and confidentially.

We safeguard all our employees through our Ethics Line Report Response Policy, in which we specifically outline the following: "Any act of reprisal or negative reaction to anyone who has filed a report is strictly prohibited."

Our reporting channels include:

Hotline: 800-999-3842

Web Assistant:
www.lineaetica.net

Chat Assistant:
Website

E-mail:
denuncia@lineaetica.net

EthicsGlobal app for IOS and Android

On May 19, 2021, we held an online workshop organized by Santander Group, the goal of which was to share best practices that have helped our Ethics Line become a success story and a benchmark for the rest of the Group's ethics channels. As a result of our efforts, we were presented with the Santander Best Practice award.



1,148 reports

filed via Ethics Line during 2021.

In 2021, we continued bolstering our Ethics Line by including the Ethics Question option. This is available to any employee who has doubts about a situation they witnessed and who wants to know if this is a reportable offense, offering them access to the EthicsGlobal hotline to receive guidance about the protocols in place. This avoids a situation in which our employees do not file a report because of a lack of knowledge on how the system works or because they do not file the report correctly.

We also activated the Anonymous to the Company option, which means that employees can waive their right to anonymity with EthicsGlobal employees but not with the Bank. This ensures reports are not underestimated because of a lack of information.

Corruption Prevention

We have reiterated our strong commitment to fighting any form of corruption and illegal practices, such as the misuse of public funds, bribery, payment of contributions and influence peddling, in the public or private sector. We have designed a number of guidelines that are included in our Corruption Prevention Policy that fully and comprehensively reject any corrupt practices through a zero-tolerance approach.

Our Corruption Prevention Policy, which is coordinated by Compliance and other committees, is the channel through which we can responsibly bolster our practices and operations and regulate anti-corruption measures.

During 2021, we offered training and provided information about our policies and procedures in our fight against corruption to:

22 members

of the Board of Directors.

100% of

the Board of Directors.

24,242

employees.

96%* of

employees.

*Mandatory online program for all employees, however, the rest corresponds to personnel who joined after December 15, 2021, therefore, it is not accounted for in the reporting year.

Corruption Prevention Policy:

1. **Guidelines for gifts and invitations from government officials.**
2. **Guidelines for interactions with agents, intermediaries, consultants and business partners.**
3. **Guidelines for gifts and invitations received by the Group's employees.**
4. **Reporting Channel (Ethics Line).**
5. **Training.**

Money Laundering Prevention

As a banking institution, one of our priorities lies in preventing money laundering and terrorist financing. We have a System for the Prevention of Money Laundering and Terrorist Financing (PMLTF), which enables us to comply with a series of policies, guidelines, regulations, flows and controls in order to handle the management of fund origins.

This system is governed by the General Policy and Procedures Manual and is reviewed on an on-going basis to ensure compliance with domestic regulations. Furthermore, there is a risk and control certification program, which is implemented every six months.

Structure of the Prevention of Money Laundering and Terrorist Financing System (PMLTF)

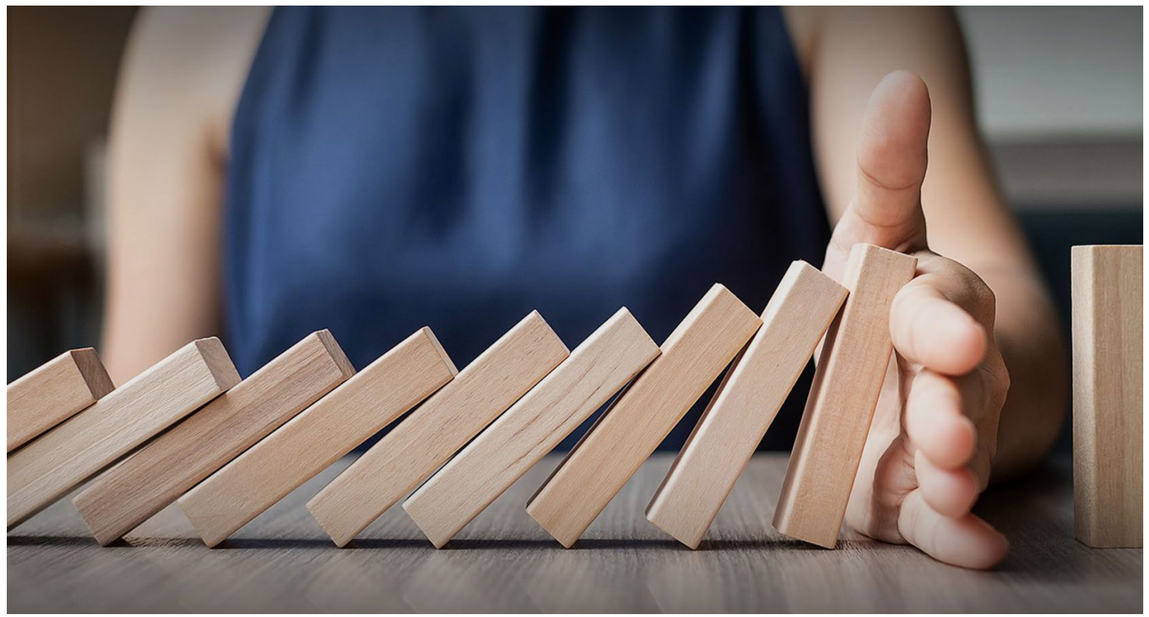
- **Institutional support for all areas within the organization.**
- **Robust legal framework that complies with corporate requirements over local regulations.**
- **Development and implementation of local and corporate projects, such as Legal Risk Assessment, Sanctions, Correspondent Banking, etcetera.**
- **Customer identification and recognition policies based on validation processes that ensure files are properly compiled.**
- **Regular updating of files.**
- **Monitoring, analysis and reporting of operations.**
- **Processes to prevent and mitigate legal and operational risks.**

Institutional Framework for PMLTF System

1. **The Communication and Control Committee:** the maximum authority in PMLTF, presided over by the Joint General Director of Legal Affairs and comprises the Joint General Directors and Executives from the Financial Group's Business and Control areas.

2. **The Money-Laundering Prevention Unit (UPLD):** composed of six departments: Monitoring, Monitoring of High-Risk Clients, Analysis, Risk Management, Strategy, and Engagement and Implementation of the Corporate Norkom System.

3. **The Compliance Officer:** responsible for implementing the PMLTF system and certified by the regulatory body.



We also have a Risk Assessment Methodology, the goal of which is to guarantee compliance with regulatory requirements at all levels of the Bank, in addition to adhering to industry best practices regarding PMLTF through a risk assessment process.

		Men	Women	Total Hours
Training Hours in Money Laundering Prevention	Directors	1,472.50	535.50	2,008
	Deputy Directors	2,907.50	2,031	4,938.50
	Managers	9,689	7,933	17,622
	Administrative and Operational Staff	16,496.83	26,913	43,409.83
Total		**30,565.83**	**37,412.5**	**67,978.33**

67,978.33

hours of training given in Money Laundering Prevention during 2021.

We provided

information and training about our existing Prevention of Money Laundering and Terrorist Financing policies to:

100% of the Corporate Governance structure.

96%* of employees.

*Mandatory online program for all employees, however, the rest corresponds to personnel who joined after December 15, 2021, therefore, it is not accounted for in the reporting year.



Casa de la Amistad beneficiaries

05

Responsible Banking Agenda

- Milestones
- Public Commitments
- The transition to a green economy
- Awards and recognitions
- New Business Environment
- Inclusive and Sustainable Growth

Milestones

Santander has a solid background in responsible banking ...

+259,000 **people benefitted** through **microloans** since Tuiio began operating[4].

tuiio FINANZAS DE TÚ A TÚ

For 25 years **Santander Universities** has supported higher education and professional training of **thousands of college students.**

Santander Universidades

In 27 years **of Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM)** we have donated more than **MXN $155 million**, supporting **825 organizations** and benefitting more than **368,000 girls and boys.**

Fideicomiso Por los Niños de México Todos en Santander

For 17 consecutive years, we have been awarded the **Socially Responsible Company certification.**

We have been **ISO 14001** certified since 2003.

We joined **the United Nations Global Compact** in 2012.

+MXN $438 million **channeled** through our Sustainable Partners since 2003[5].

+MXN $1.778 billion **invested** since 2005 in our **Higher Education Support Plan (PAES)[6].**

4. A cumulative total of 259,627 customers from 2017 to 2021.
5. A total of MXN $438,734,091.33 over the past 19 years.
6. A total of MXN $1,778,891,989 over the past 16 years.

Public Commitments

...now, our ambition is to go even further.

We have identified eleven public commitments in our role as a Responsible Bank to help drive global sustainability. This is how we promote gender equity, quality education, environmental conservation, comprehensive community development, dignified working conditions and financial inclusion. During 2021, we reached the following milestones in achieving these goals:

Have at least 30%

women directors in senior leadership positions (2025).

- **Currently 18.03% of our senior management posts are held by women[7].**

Offer 200,000

scholarships, internships and programs to entrepreneurs (2021).

- **We granted 47,519 scholarships to college students during 2021[8].**

Achieve

gender pay equity* (2025).

- **We improved by 1%[9].**

Eliminate unnecessary

single-use plastic in all our offices and buildings (2021).

- **In 2021, we reached 100% of our target.**

Help 4 million

people through a range of community investment programs (2021).

- **We benefitted 55,528 people through 32 social investment programs in 2021[10].**

Ensure that 100%

of the energy we use comes from renewable sources (2025).

- **We are currently analyzing procurement alternatives for renewable energy.**

Ensure between

40% - 60% women members on our Board of Directors (2021).

- **36.4% of the proprietary members of our Board of Directors are women.**

Financially empower

10 million people (2025).

- **We financially empowered 587,551 people through microloans, accessibility and financial education in 2021.[11]**

Become one of the 10

Best Companies to Work For in at least six of the major regions in which we operate (2021).

- **We are positioned within the top 10 of the Super Companies ranking within the category of companies with +3,000 employees.**

Finance a total of €120 billion

to help tackle climate change (2025).

- **We participated in the issuing of two green bonds, two sustainable bonds and one social bond, as well as two syndicated loans and one revolving loan with ESG criteria in 2021.**

Be carbon neutral

in 2020.

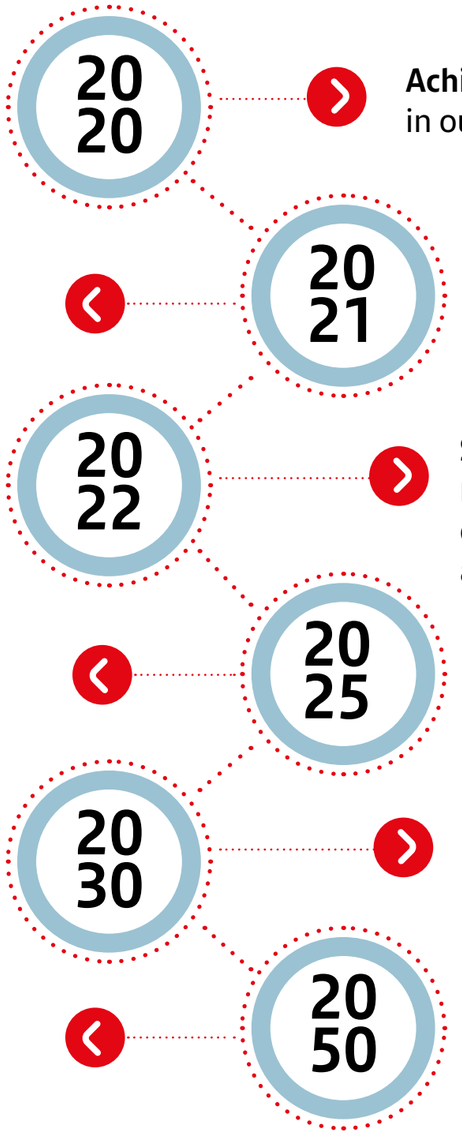
- **We became a founding member of the Net-Zero Banking Alliance, promoted by UNEP-FI.**

7. Senior Management: *Promontorio, Faro and Solaruco.*
8. The cumulative figure is 158,429 scholarships since 2005.
9. The pay equity calculation is based on the comparison of employees in the same job, level and function. The ideal indicator is 0%.
10. Volunteering, donations, ATM fundraising and FPNM. The cumulative figure is 193,547 people.
11. The cumulative figure is 1,422,710 people.

* According to the National Human Rights Commission (CNDH), pay equity is the right to equal pay for men and women who do an equally valuable job.

The transition to a green economy

In order to build an emission-free global economy and support the transition to a green economy, Santander has set a series of goals to achieve net zero emissions by 2050...



We will achieve this through three approaches:

1 Align our portfolio with the goals of the Paris Agreement ...

- **We became a founding member of the Net-Zero Banking Alliance in 2021.**
- **We will put an end to financial services offered to customers who have more than 10% of their income invested in thermal coal, and we will reduce exposure to thermal coal mining by 2030.**
- **We assess the carbon footprint of Santander's most carbon intensive portfolios (energy generation, oil and gas, mining and metals, and transport).**

2 Support our customers on the transition to a green economy ...

- **We will continue spearheading the financing of renewable energy projects.**
- **We participate in the issuing of green, social and sustainable bonds through Santander Sustainable & Green Bonds Frameworks.**

3 Reduce our environmental impact ...

- **We will use energy that comes from renewable sources.**
- **We integrate climate risks into our policies, and have updated our Environmental, Social and Climate Change Risk Management Policy.**

Awards and recognitions



(102-12, 102-13)

Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index

For the second consecutive year, we have been included in the Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index (DJSI MILA 2021) in recognition of our outstanding performance in areas of sustainability and responsible banking.

S&P Global Sustainability Yearbook 2021

Santander Mexico was the only bank to be included in the S&P Global Sustainability Yearbook 2021 thanks to the advances made in our practices based on environmental, social and corporate governance criteria. We were also awarded the Industry Mover badge for having improved on our score from last year, in addition to recording the most improvements within the financial sector.

Best Private Bank by Euromoney

For the fourth year in a row, Euromoney magazine recognized our global leadership as the Best Private Bank in Mexico for Environmental, Social and Governance (ESG) criteria and high-impact investment. These awards are the result of the work being done within the private banking sector as well as the specific commitments of our responsible banking goals. We were also presented with the Best Bank for High-Net-Worth customers in Latin America, Mexico, the United States, Portugal, Chile, Poland and Spain.

Top 10 Super Companies to Work For – Grupo Expansión

For the second consecutive year, we have been ranked within the top 10 of the Super Companies 2021 rating, which is published by Expansión magazine and encompasses more than 25 companies within the category of +3,000 employees. This Places Where Everyone Wants to Work ranking is developed using the TOP Companies methodology.

2021 Santander-Reforestamos México Award

Reforestamos México recognized Santander's 14-year partnership to promote sustainable development of forests and communities.

Tuiio is recognized as a best practice to help bring an end to poverty in Mexico

Tuiio, the Group's financial inclusion arm, was recognized as part of the Global Compact Mexico Study to monitor the fulfillment of the 17 Sustainable Development Goals (SDG) outlined in the United Nations 2030 Agenda as a best practice within SDG 1 to help bring an end to poverty.

Top 10 Super Companies for Women to Work For – Grupo Expansión

We were recognized by Expansión magazine as a Super Company for Women to Work For. Through Santander Mexico's Diversity and Inclusion Committee, our working group and network of partners promote gender equity and programs to help drive the leadership of women, parental responsibility and work-life balance.

Best Bank for Financial Inclusion and Most Socially Responsible Bank in Mexico by International Finance Magazine

International Finance Magazine, a finance and business publication, ranked Santander as the Best Bank for Financial Inclusion in Mexico for our Tuiio program, and as the Most Socially Responsible Bank in Mexico as a result of our social responsibility programs during the pandemic. This is the first time, in the same year, that we have been presented with two awards by this publication.

FTSE4Good Index

In 2021, we were included as part of a stock market index created by the London Stock Exchange: FTSE4Good. Since December of last year, the Bank withdrew from the FTSEGood Index. Banco Santander México has an ESG rating which is above the threshold required for index inclusion, however, due to various market aspects such as changes in capitalization and liquidity, Santander Mexico had to leave the underlying indexes that allow companies to be eligible for inclusion in the FTSE4Good index Series.

Best Bank for Sustainable Finances and Best Bank for SME's in Latin America, and Best Investment Bank in Mexico by Euromoney

Euromoney magazine presented Santander with the award for Best Bank for Sustainable Finances in Latin America for our work in driving the transition to a low-emission economy. Without a doubt, we have clearly demonstrated our commitment to the planet by financing renewable energy projects and launching products that help protect the environment.

It also presented Santander with the Best Bank for SME's in Latin America award for the support we offered companies during the pandemic through loans and microloans. For the first time ever, we were recognized as the Best Investment Bank in Mexico.

Socially Responsible Company Award (ESR)

We were presented with the Socially Responsible Company (ESR) award for the 17th consecutive year by the Mexican Center for Philanthropy (CEMEFI) and the Alliance for Corporate Social Responsibility (AliaRSE).

Outstanding Leader in Sustainable Finance in Latin America by Global Finance magazinee

The prestigious magazine Global Finance recognized Banco Santander Mexico as an Outstanding Leader in Sustainable Finance in Latin America, as part of the first ever Sustainable Finance Awards 2021. We received this award thanks to our achievements in sustainable finances and our programs to combat climate change and guarantee a sustainable future for all.

(102-12, 102-13)

Platinum Innovation Award from Fintech Americas for Santander's Numberless Card

Fintech Americas, a community specializing in the financial transformation in Latin America, has presented us, for the third consecutive year, with the Platinum Award - the highest honor for Financial Innovation in Mexico – for our Numberless Card, which is the most secure card available in the market given that it has no visible card numbers or security code.

Best Mortgage Bank in Mexico by Global Brands Magazine

Global Brands Magazine, a publication that offers opinions and news about a number of global brands, recognized us as the Best Mortgage Bank Brand in 2021. This positions us as a benchmark within the mortgage market and makes us the only bank in Mexico to make this list in the category of Banking and Finance.

Best Private Bank in Mexico by The Banker

For the second consecutive year, Santander Private Banking has been ranked by The Banker, the Financial Times Group's magazine, as the Best Private Bank in Mexico thanks to its customer service model that focuses on their specific investment needs through a range of innovative products and services.

ISO 14001:2015

We have been certified in this international Environmental Management Systems standard at our:

- Corporate headquarters in Santa Fe since 2004.
- Facilities in Querétaro – CTOS, Data Center II and Contact Center – since 2018.
- Corporate offices in Patio Santa Fe, which received this certification for the first time in 2020.



New Business Environment

- Value for our team
- Value for our customers
- Digital transformation



Over the past number of years, we have faced major global challenges that have brought with them new trends and changes to the market. In order to convert these into opportunities, we promote a Responsible Banking Agenda that is divided into two strategic challenges: New Business Environment, and Inclusive and Sustainable Growth.



The driving force behind the first of these strategic challenges – the New Business Environment - are our employees. They play a key role in understanding and meeting the needs that society demands of us in our role as a Responsible Bank. This is why we offer our employees access to holistic development opportunities and the tools they need to embody their commitment and meet the needs of our customers by leveraging the potential of new technologies.

25,276

employees.

57%

of all employees promoted during 2021 were **women.**

30,002

correspondent banking points to benefit our customers.

1,047,547

employee training hours.

5.5 million

digital customers.

48%

of all monetary transactions made by our customers are done so via **digital channels.**

4,891

outsourced employees were hired internally.

3th place

in the financial sector ranking of the most responsible companies 2021 by Merco.

Value for our team

Our employees play a fundamental role in meeting the needs of our customers and consolidating our Responsible Banking strategy. This is why we offer them inclusive and diverse work environments as we are convinced that our employees' differences enrich our culture and guarantee the satisfaction of our customers. We also offer them on-going training, programs and benefits that help drive their leadership and personal and professional development.



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

Employment

Our employees are the cornerstone of not only the Bank's cultural transformation but also the fulfillment of our Responsible Banking goals. This is why we have a series of actions and strategies in place to attract and retain the best talent. We want each and every one of our employees to feel proud to be a part of Santander Mexico. We strive to offer them opportunities to develop their talent, drive their future growth, work in a dignified environment, and find the motivation necessary to become better people every day.

In 2021, we had a total of 25,276 employees, including 4,891 outsourced employees who were hired internally.

The total number of employees includes Santander employees actively employed as of December 31, 2021, encompassing the categories* of Administrative and Operational Staff, Managers, Deputy Directors and Directors.

As of December 31, 2021, the percentages of gender representation respecting to the total number of employees in each category are: Directors: 73% men and 27% women; Deputy Directors: 58% men and 42% women; Managers: 55% men and 45% women; and Administrative and Operational Staff: 38% men and 62% women.



9,354
new hires in 2021.

Women:
13,838

33.6
average age.

5.2
average years of service.

4,830
new hires.

42.5
average training hours.

17.80%
turnover rate[12].

12. The methodology used can be found as a Direct Response on page 237 of the GRI Content Index.
*Santander Mexico refers to Mexico as a region and therefore does not classify its employees in accordance with the Equal Employment Opportunity Commission's Employer Information Instruction Booklet from the United States.
Note: The total and average number of training hours is not part of PwC's scope of verification.

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

55%
of all our employees are women.

27%
of all directors are women.

(405-1)	Aged under 30	Between 30 and 50	Aged over 50	Total	%
Directors	1	181	49	231	1.67
Deputy Directors	71	856	101	1,028	7.43
Managers	533	1,955	147	2,635	19.04
Administrative and Operational Staff	4,640	4,861	443	9,944	71.86
Total	**5,245**	**7,853**	**740**	**13,838**	**100%**

Type of contract (102-8)		
Permanent	Temporary	Total
13,769	69	13,838

Type of contract (102-41)	
Unionized	5,353
Non-Unionized	8,485
Total	**13,838**

Employee recruitment (401-1)		
Age	Women	New hire rate %
Aged under 30	2,685	51.19
30-40	1,507	25.70
41-50	464	23.32
Aged over 50	174	23.51
Total	**4,830**	**34.90**

In 2021 there were 2,633 dismissals of women, 1,376 of whom were aged under 30, 908 were aged between 30 and 40, 242 were aged between 41 and 50, and 107 were aged over 50.

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

Men: 11,438

34.8 average age.

5.4 average years of service.

4,524 new hires.

41 average training hours.

22.36% turnover rate[13].

(405-1)	Aged under 30	Between 30 and 50	Aged over 50	Total	%
Directors	2	401	222	625	5.46
Deputy Directors	98	1,121	207	1,426	12.47
Managers	709	2,285	253	3,247	28.39
Administrative and Operational Staff	3,081	2,759	300	6,140	53.68
Total	**3,890**	**6,566**	**982**	**11,438**	**100%**

Type of contract (102-8)		
Permanent	Temporary	Total
11,367	71	11,438

Type of contract (102-41)	
Unionized	2,700
Non-Unionized	8,738
Total	**11,438**

Employee recruitment (401-1)		
Age	Men	New hire rate %
Aged under 30	2,346	60.31
30-40	1,515	31.22
41-50	453	26.43
Aged over 50	210	21.38
Total	**4,524**	**39.55**

In 2021 there were 2,631 dismissals of men, 1,252 of whom were aged under 30, 955 were aged between 30 and 40, 259 were aged between 41 and 50, and 165 were aged over 50.

13. The methodology used can be found as a Direct Response on page 237 of the GRI Content Index.
Note: The total and average number of training hours is not part of PwC's scope of verification.

General Turnover Rate (401-1)*	
Age	Percentage
Aged under 30	26.16%
31-40	16.90%
41-50	13.67%
Aged over 50	9.51%
Total turnover rate	**19.85%**

Culture of Recognition

As part of our Santander Culture, we promote recognition on a daily basis as we fully understand the benefits that this practice has on our performance, motivation and productivity. It also has a positive impact on both the person receiving and the person giving the recognition.

It shows our employees that we appreciate their hard work, time and dedication. When we recognize their work, we are embodying our mission of contributing to the progress of people, adopting positive behaviors, such as supporting each and every employee, promoting collaboration, driving change and acting in accordance with our commitments as leaders to help create a successful, fair and fun work environment.

Our Recognition SharePoint has a number of tools that adapt to the platforms we use on a daily basis - Teams, Intranet and Workday, among others – in order to promote this practice among our employees. Within the site, we have a Personal Achievement section, where employees can share their successes, allowing us to celebrate alongside them and recognize their achievements. We also have a space with videos, books and podcasts regarding the importance of recognition.

We offer our employees access to a series of postcards to recognize all types of events. We also have a photo gallery to recognize what our employees, and all of us as a Bank, have achieved, as well as a number of Self-Awareness Tests that help teams to get to know their members better and identify their strengths and qualities in order to better understand and promote their talent.

We also have a communication plan that aims to promote this practice through reminders about our recognition website, activations and testimonials regarding the benefits of recognition. Through these tools, we promote the development of different competencies and skills, in addition to guaranteeing the professional growth of our employees. In 2021, 3,488 employees were promoted, 1,996 of whom were women and 1,492 were men.

3,488 employees promoted.

Training

To tackle this challenge contained in our Responsible Banking Agenda, it is of fundamental importance that our employees are better prepared. We have achieved this through a range of training sessions and tools that drive their talent and boost growth within the Bank. Our training focuses on three strategic areas:

- **Technical Training:** Focusing on implementing new tools to streamline our employees' daily operations.
- **Compliance Training:** Focusing on certifications and courses endorsed by an authority.
- **Management Training:** Focusing on developing management skills to promote teamwork and achieve goals.

1,047,547 **total training hours** in 2021.

*Verification by PwC of page 97 encompasses only the General Turnover Rate related to GRI Sustainability Reporting Standards Content 401-1, the rest of the statements on this page including the number of promoted employees and the total number of training hours were not validated by PwC.

Average training hours		
	Women	Men
Directors	37.74	37.86
Deputy Directors	37.07	34.06
Managers	49.51	43.28
Administrative and Operational Staff	41.11	41.43
Total	**41.35**	**39.15**
Total average training hours	**40.25**	

Despite the impact of the COVID-19 pandemic, we have continued intensifying our efforts to offer continuous training to our employees. Through a wide range of training programs, we help drive their development and improve their experiences within Santander. In 2021, we continued using digital tools to offer online training sessions.

Of the training sessions available:



11.6% **face-to-face.**

24.5% **online.**

63.9% **e-learning.**

MXN$ 77,761,571.60

invested in training.

25,029

employees trained[14].

Academia MX

In order to ensure that our employees develop and boost their digital, management and leadership skills through mobile devices and technology, we offer them access to Academia MX. This virtual learning space can be accessed whenever and wherever they like through a number of learning platforms. Through this program, we strive to make the way in which our employees acquire different aptitudes and knowledge more innovative.

This year, we launched targeting training plans, such as the Smartec Plan for Technology and Human Resources areas, in addition to consolidating our existing plans. In terms of compliance, we increased the number of courses dealing with regulatory issues to incorporate critical topics, such as cybersecurity and reputational risk. On a global scale, we also offered the Responsible Banking course.

Academia MX continues consolidating these options and integrating content that is available to all in order to bolster the Bank's culture and promote the skills of people in many areas, from topics like healthcare and work-life balance to issues like profitability, investments and finances, among other. We also focus on digital, management and leadership skills, in addition to social skills that allow them to better perform within the workplace and work with other people.

Sprints

In 2021, we continued launching sprints. In total, there were 100 sprints covering a range of content and available to everyone.

AMX Talks

More than 25 AMX Talks were organized, focusing on culture, BeHealthy, diversity and inclusion, leadership and banking. These talks include the participation of local and international experts.

14. The difference between the number of employees trained and the total number of employees reported at the end of 2021 is the result of staff turnover throughout the year.



Digital Transformation

In order to continue collaborating to drive digital transformation at the Bank, during 2021 we rolled out initiatives that include training activities focusing on agile methodologies, adaptation, and skill creation in conjunction with external organizations. We launched gamified challenges to consolidate the leadership of our Commercial Network and Central Area managers through an app that promotes the understanding and use of digital channels. We also continued offering Diplomas in Digital Transformation and Analytics and Investment Banking.

Furthermore, we paved the way for a new generation to take part in the Senior Management Program at IPADE, one of the leading institutions in Latin America specializing in leadership skills. The focus on this program is to help participants develop the management skills and knowledge a Santander leader requires, with around 50 directors taking part. A new program with another business school (ICAMI) was also launched for middle management, with the participation of around 100 people.

Talent Development and Retention

We are convinced that each of our employees plays a key role in successfully achieving the Bank's goals, which is why one of our priorities is to retain and attract the very best talent. Through a range of programs, we motivate our employees to continue growing and developing both professionally and personally, inside and outside Santander. We also contribute to the progress of society and ensure that our operations are increasingly more sustainable.

In 2021, we coordinated the following initiatives to ensure the Bank attracts, retains and develops the best talent.

International Master's Program in Banking and Financial Markets

This Master's program is offered by Universidad Anáhuac Mexico and the University of Cantabria and lasts for 21 months. It is open to the Bank's employees, and, every year, between 9 and 11 of them take part in the program. To date, 21 generations have graduated from this program.

The goal of this Master's degree program is to forge directors and board members from financial institutions who, through leadership, responsibility and an international outlook, promote the positive transformation of organizations and society through specialist knowledge and an approach that encompasses commitment and service.

TOP Companies Survey

This yearly survey is answered by all Bank employees to measure our organizational climate and culture. It allows us to ascertain whether we have the behaviors and skills necessary to be a Culturally Powerful company. We are also highly rated on the Super Companies rating published by Expansión magazine.

Top 10

in the 2021 Super Companies ranking in the category of businesses with more than 3,000 employees.

We were positioned 6th in the Super Companies for Women ranking thanks to the efforts of our Diversity and Inclusion Committee to promote gender equity and drive the development of women leaders within our organization.

Evaluation Processes

One of our priorities in our goal of finding the best talent is to constantly assess and measure their performance to help boost their growth. We have a range of tools and practices that allow us to monitor and follow up on their careers, in addition to identifying areas of opportunity that guarantee their development within the Bank.



Every year, we evaluate our employees' performance in three different stages: goal setting, mid-year review and final review. In addition to these three processes, we promote a culture of feedback at all levels in order to drive continuous improvements and obtain a multi-perspective overview of performance. Furthermore, our employees have access to tools through which they can update their goals based on the needs of the business.

My Contribution 2021

This tool evaluates the performance of our employees in order to help promote teamwork and motivate all employees to set fixed goals and embody certain behaviors. Thanks to this approach, we have successfully streamlined our operations.

This evaluation process is undertaken on a yearly basis and involves all directors, managers and operational employees. It assesses both their performance and their contributions to the goals of their specific area, as well as the behaviors they have shown in finding solutions to problems.

This evaluation must be aligned with the global policy, which is why we comply with scheduled dates, areas of evaluation and calibration. These areas are:

- **What.** Definition of personal goals based on employee functions and aligned with the Bank's strategy. These are developed using the SMART methodology and are validated by each manager.
- **How.** Measurement of 8 organizational behaviors.

The percentage distribution is as follows:

- What: individual goals/objectives **(50%).**
- How - Behaviors: driving change, promoting collaboration, working with passion, and supporting others **(20%).**
- How - Behaviors: talking clearly, listening properly, being respectful, and keeping promises **(20%).**
- Risks: Risks and compliance **(10%).**

Each stage is brought to a close through a supervisor authorization and evaluation process, and each stage of the evaluation must be completed fully and on-time within the Workday system. If an employee does not complete the evaluation, they will not be given their annual result, which is used to calculate their annual bonus.

7,541

employees were evaluated during 2021 through **My Contribution.**

	Women	Men	Total
Directors	138	319	457
Deputy Directors	617	852	1,469
Managers	1,162	1,616	2,778
Administrative and Operational Staff	1,488	1,349	2,837
Total	**3,405**	**4,136**	**7,541**

Talent Review

The goal of this practice is to measure the talent of our employees through their motivation, aspiration, skills and mobility, without losing sight of two fundamental aspects: potential and performance.

Recognition for Employees with 25 Years of Service

Each year, we hold a ceremony to celebrate the service of employees who have worked at the Bank for 25 years or more, highlighting our gratitude for the loyalty and hard work they have demonstrated throughout their career.

A Solid Culture of Inclusion

Diversity and inclusion are two fundamental pillars of our corporate culture. We strive to create, maintain, defend and promote workspaces where our employees feel included, valued and respected. We are convinced that our employees' differences enrich our teams and drive their innovation, creativity and well-being. We are focused on ensuring our employees feel a sense of belonging, and we promote collaboration to successfully achieve our goals.

Cultural Transformation

To be the best bank in Mexico, we focus on differentiating ourselves from our competitors through the service and support we offer all our stakeholders. In order to become the best place to work, we must offer a work environment that allows us to attract and retain the very best talent. This is why we have a Cultural Transformation program, which is underpinned by three pillars:

- **Employee Experience:** We want to be the best place to work in Mexico and for our employees to be proud to be a part of Santander.
- **Customer Experience:** We want our clients to come, stay and recommend us because of our levels of service and engagement; for listening and prioritizing their needs.
- **Organizational Agility:** We need to be more flexible and adapt faster to the market; rethinking our processes through a customer-centric approach and transforming our words into actions.

To accelerate our transition toward becoming a more agile organization regarding the needs of our customers and employees, in 2021 we consolidated our Cultural Transformation program alongside our sponsors, who work on the aforementioned pillars.

Meanwhile, throughout 2021, the members of the Board of Directors were committed to spearheading the Cultural Transformation to improve the experience we offer our employees and customers. This is why they appointed ambassadors to function as promoters and the voice of the Cultural Transformation within the organization.

Each ambassador adopted one of the nine regions in the country, holding two different types of session:

- Informative sessions during which the ambassadors presented a standardized overview of relevant issues for the regions.
- Active listening sessions to promote open dialog between the ambassadors and a small group of employees to help boost engagement and trust.

During 2021, approximately 26 informative sessions and 68 active listening sessions were held in the nine regions, attracting approximately 9,445 participants. All sessions were held online as a result of the COVID-19 pandemic.

Corporate Culture Policy **FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1**

We are known for being a diverse and inclusive Bank and for this, we have a Corporate Culture Policy that allows us to offer equal opportunities to all our staff. Each one of our collaborators is selected, paid and promoted according to their merits without any type of discrimination.

The engagement between the Board of Directors and employees has been an enriching experience given that they are the main embodiment of our culture. The Board of Directors has raised awareness regarding the situations and challenges our employees experience on a daily basis, while our employees feel they are being listened to and their opinions are being taken into account.

Furthermore, several major communication channels have been established within the organization to ensure information is properly and comprehensively transmitted to everyone within the Bank.

One of the opportunities that we have as an organization is to continue promoting Speak Up, a program that allows employees to be heard and propose ideas to improve programs and processes, among other areas. We also continue driving a culture of open feedback.



Santander Week 2021

Santander Week 2021

This global program implemented at a local level is aimed at all the Bank employees. It was held from September 27 to October 1, 2021, and its goal is the same every year: elevate the Bank's culture and values, motivate employees, and increase their sense of pride and belonging to the organization.

Santander Week includes a range of organized activities coordinated by different areas within the Bank. This year, as a result of the pandemic, Santander Week was held in a hybrid format (80% online and 20% face-to-face), and the Bank's employees participated in creating internal communication content. The agenda covered areas such as Santander Leadership, RiskPro, Quality, Diversity and Inclusion and BeHealthy, among others.

Town Halls

In order to drive communication between employees and directors, we held a number of town hall meetings chaired by Ana Botín, our Global President, and Héctor Grisi, our CEO. These meetings focused on areas such as Cultural Transformation, a return to the new normal after COVID-19, and fraud, among other issues.

Global Commitment Survey

Listening to our employees is extremely important to Santander, which is why we conduct the Global Commitment Survey. This survey encompasses a number of different dimensions that are aligned with our strategy, enabling us to identify our strengths and our areas of opportunity. One of the most important areas is Commitment, which allows us to better understand the levels of satisfaction, motivation and pride our employees have in the organization.

Implementation of Inter-Area NPS to Measure Customer Support and Collaboration

We are extremely interested in offering our employees the opportunity to grow professionally within the Bank, which is why we have the Find Jobs at Santander program, which provides information about existing job vacancies that employees can apply for based on their experience and interests.



Diversity and Inclusion Committee (D&I) (103-2, 103-3)

Our Diversity and Inclusion Committee (D&I) comprises 13 employees from a number of areas and organizational levels who are tasked with promoting a diverse and inclusive work environment in all areas within the Bank.

The Committee is underpinned by four main pillars: Gender Equity, Generational Talent, Disability, and LGBT+.

We work on four strategic areas:

- **Awareness regarding equality in leadership roles between men and women.**
- **Changes to the talent selection and promotion policy.**
- **Training programs aimed at women.**
- **Efforts to achieve pay equity.**

Roles

D&I Sponsor: In their role as an exponent, he or she represents all D&I activities and promotes the spirit of commitment. The D&I Committee is currently formed by Norma Castro (Gender Equity Sponsor), Juan Ignacio Echeverria, (Generational Talent Sponsor), Rodrigo Brand de Lara (Disability Sponsor), Héctor Chávez, (LGBT+ Sponsor), and Fernando Quesada (Inclusive Leadership Sponsor).

D&I Committee: Its function is to establish goals and identify challenges; ensure and promote compliance; create content for best practices; and, monitor metrics and indicators.

Allies: They forge a commitment with project leaders to ensure compliance. They also promote compliance of the programs themselves.

Human Resources Leader: He or she coordinates and implements projects with the team of sponsor volunteers. He or she engages with and supports leaders and the implementation of the D&I strategy.

D&I Project Leader: He or she guarantees the execution and monitoring of the implementation of the strategy.

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

Our Diversity and Equality Policy reassures our absolute respect for all employees, customers and suppliers ensuring that their rights or opportunities are not affected by their social status, cultural beliefs, ethnicity, economic circumstances, sexual orientation, gender, disability or different abilities, nationality, religion or ideologies.

Diversity and Inclusion Policies (D&I)

During 2021, we continued promoting a culture of Diversity and Inclusion in all areas at Santander, in addition to driving the participation of all our employees in a number of activities that included programs, talks, conferences and training sessions, among others. We are certain that these actions will allow us to achieve our goals and drive the personal and professional success of our employees and their teams, promoting respect and the freedom to express themselves and voice a range of different points of view.

Some of the activities organized during 2021 include:

Circle of Positive Masculinities

The purpose of this program is to raise awareness among men of male chauvinism, highlight the impact this has on their leadership and on their personal lives, and evaluate the benefits of other types of masculinities.

Training and Awareness Programs

- *Ser Familia Santander* program: workshops, talks and digital tools to support fathers, mothers and carers.
- Communication campaigns to prevent and eradicate discrimination.
- Internal platform containing information, news and materials covering Diversity and Inclusion.
- Workshops and conferences with experts in disabilities, gender violence, workplace inclusion and sexual diversity, etc.
- Digital materials and courses for our training platforms in order to promote a culture of inclusion:
  - The Book of Fame (Marie Sullivan – Disability).
  - Mind Games.
  - Accept or Tolerate?
  - Lucy in Adult Land (Generations).
  - Stonewall: The Night that Changed LGBT+ History.
  - Let's Talk about Gender Violence.

Internal and External Communication Team Training

In 2021, we created a program to provide teams with training on how to generate content for internal and external communications. Through this program, we focus on providing a holistic approach to inclusive communication elements for all our stakeholders:

- Training for marketing, internal communication and external communication areas focusing on inclusive communication, language and digital accessibility.
- Definition of basic criteria to develop inclusive institutional communication.
- Mexican Sign Language (MSL) workshop for employees.

Participation in Forums

We participate in polls, certifications and diagnostic processes in order to measure and identify major areas of opportunity, strengths and good practices in the area of Diversity and Inclusion (Women Matter, Human Rights Campaign Index, Disability Inclusion Index and ABM Gender Diagnostics, among others):

- Sponsorship of external programs that promote inclusion (Impulse Awards LGBT+, LGBT+ Pride March).
- Alliances with governmental and non-governmental institutions that address diversity, equity and inclusion issues.

In June 2021, we sponsored the LGBT+ Pride March in Mexico, which was held online as a result of the COVID-19 pandemic. Through actions like these, we are bolstering our D&I Culture and promoting the importance of ensuring a respectful and inclusive workplace.

We have created mechanisms to identify and eliminate all forms of discrimination or those practices that go against our D&I Culture. Through Ethics Line, our employees can anonymously report any act of this kind.

We were recognized for our D&I efforts:

- **"Best Place to Work for LGBT+" (Human Rights Campaign) and "Super Companies for Women" (Expansión magazine).**
- **First place in the Gender Perspective Incorporation Index for the banking sector (CNBV).**
- **Top 15 in Break Friendly Companies (Expansión magazines).**

Gender Equity

As part of our Responsible Banking goals, we focus on empowering female talent by promoting gender equity and opportunities within the Bank. We have a number of programs to guarantee the competitiveness and skill development of all our female employees.

We have set a goal of ensuring that 30% of our directors are women by 2025, and we have rolled out a number of actions to ensure we achieve this goal:

- We promote gender equity during the Talent Review and Succession processes for Executive Directors and Area Directors.
- We implement affirmative actions to motivate more women to apply for internal decision-making positions (key messages for high-potential women and training regarding Imposter Syndrome).
- We promote programs that focus on women leaders, amplifying their role as sponsors to drive the development of their female employees.
- We promote programs that focus on life skills and leadership skill development for women.

360° Women and Santander Women Leaders

Our 360° Women program, which is aimed at high-potential female directors and middle managers, has been in operation for 3 years. In 2021, we rolled out the Santander Women Leaders program, which focuses on female employees from the Retail Banking, Commercial Banking and Tuiio divisions. Its goal is to help women develop the skills required for leadership positions, focusing especially on areas such as networking, personal branding, leadership and emotional intelligence. Up until 2021, approximately 100 employees had taken part in Women 360° and 555 employees in Santander Women Leaders.

Cross mentoring

The goal of this program is to generate dialog between women leaders (Apprentices) and directors (Mentors) from different companies to help our female employees develop leadership skills and other soft skills.

Santander Women Scholarships | W50 Leadership – London School of Economics

We want to drive the leadership of women within professional environments offering them an international training experience to prepare them for senior management roles. In collaboration with the London School of Economics, we help them develop their leadership skills through a high-performance training opportunity.

Participation in Female Leadership Forums

Our Gender Equity sponsor, Norma Castro, participated in a roundtable at the Monterrey Institute of Technology and Higher Education (Tecnológico de Monterrey) during which leaders discussed the gender gap at McKinsey. Norma was part of a panel on sexual diversity.

We were also ranked in first place in the Gender Perspective Incorporation Index for the banking sector coordinated by the National Banking and Securities Commission (CNBV).

Mastermind

This is a series of sessions during which a group of women exchange ideas, challenges and suggestions covering a wide range of topics in order to create a safe community for themselves, showing them that they are not alone and that they can rely on the support of their female colleagues.

Generational Diversity

We are convinced that the differences in age of our employees are a valuable resource to help ensure the success of our operations. This is why we have motivated all our employees, no matter their age, to take part in programs that drive their personal and professional growth.

Young Talent

In order to promote a diverse work environment within the Bank, we support young people and help them develop the skills they need to become Santander employees, improving their future employability. Our strategy focuses on the following points:

Awareness regarding Generational Diversity.

Awareness regarding Social Responsibility within the company.

Motivation and leadership based on two-way mentorship, exposure and role models.

Support and monitoring of career plan.

Inroads –Social Inclusion

We work with a number of universities and mentors to offer high-potential young people from underprivileged backgrounds access to the opportunities they deserve to grow personally and professionally. We are proud to be the institution that hires the most Inroads in Mexico. During 2021, ten women and five men took part in this program.

Young People Building the Future

A program coordinated by the federal government, it is aimed at young people between the ages of 18 and 29 who are neither studying nor working, offering them the opportunity to drive their professional development at companies, institutions or businesses around the country and help boost their employability. In 2021, a total of 59 women and 27 men took part in this program at Santander Mexico.

Linkers

At the Bank, we are interested in attracting and retaining high-potential young talent, such as students who are in the second from last or last semester of their undergraduate program. Through this program, we have – the opportunity to offer young interns their first structured work experience, including a solid development plan within a specific area of the Bank where they partake in a project. Participants in this program receive feedback and coaching from their mentor (a supervisor from the assigned area), who also assesses their performance and compliance with the goals set.

The program lasts for nine months, and includes three cycles each lasting three months. This program is offered on an annual basis and through it we search for young people who are finishing their undergraduate programs, offering them the opportunity of a full-time position after graduating.

103 linkers

during 2021, 35 of whom were women and 68 were men.



Young Leaders 2021

Young Leaders

This global program offers technical skills and knowledge that are vital to the professional development of young Santander employees around the world. A total of 11 women and 14 men participated in this program during the year.

Disability

Our D&I Culture focuses on promoting an inclusive and favorable workplace for people with disabilities, helping to eradicate any forms of prejudice or discrimination they face. The Talent and Diversity and Inclusion team monitors the inclusion process to ensure that people with a disability join in their teams as best as possible.

- Initial training is offered to the supervisor receiving the employee with a disability on their team.
- A survey is answered by the supervisor and by the employee with a disability.
- In the event that expert guidance is required during the inclusion process, a request will be filed with a specialist institution.

We have several different programs to help us achieve this goal:

Linkers Inclusion Program

This program focuses on helping young disabled interns integrate into the workplace through talent development activities. It allows them to work in activities that have a positive impact on the business, in addition to offering them a training plan.

2 linkers

with disabilities were offered a full-time job at Santander.

Accessible Communication and Information

In 2021, we rolled out a plan of action to drive the accessibility of communication, including:

- Training for the Internal Communication, External Communication, Marketing and Training areas regarding inclusive communication and digital accessibility.
- Mexican Sign Language interpreters have been used at training sessions and Human Resources events.
- With the support of an expert organization, we ran diagnostics on the digital accessibility of our website, social media and digital service channels.
- Training for the Digital and Innovation team tasked with developing and designing all digital platforms.
- Carrying out the necessary adjustments based on the needs of people with disabilities (LSM interpreters for events with deaf participants, alternative text formats for blind people, etc.).

Awareness Campaigns

We celebrated Disability Week, rolling out our Fewer Barriers, Greater Inclusion panel, a workshop for designing accessible documents. We also created a platform that includes information, materials and recommendations regarding issues about disability, in addition to executing communication campaigns about the myths surrounding disabilities and commemorating International Day of People with Disabilities and International Sign Language Day.

It is a great source of pride for us to see our employees, both those with disabilities and those without, participate in programs about how to interact with people with disabilities. In 2021, we launched the first census of people with disabilities, and we participated for the first time in the Workplace Inclusion for People with Disabilities Index (IILDPCD).

The Book of Fame by Marie Sullivan

This is an e-learning course that introduces employees to topics surrounding disabilities, emphasizing the importance of workplace inclusion by focusing on a variety of issues, including the general context surrounding disability, actions and attitudes to promote inclusive behavior when interacting with people living with a disability, and the myths and realities of workplace inclusion for people with disabilities, among others.

Work-Life Balance (103-2, 103-3)

Our employees play a major role in guaranteeing the sustainability of our business. This is why we focus on their well-being through a number of programs that promote workplace flexibility, job stability and a work-life balance, allowing us to offer them safe workspaces and ensure their occupational health and safety.

Flexiworking

In order to promote a way of working that favors a work-life balance, promotes a culture of efficiency and productivity, and allows teams to organize themselves to better adapt to the needs of their members, we have implemented this program that offers employees the opportunity to work flexible hours.

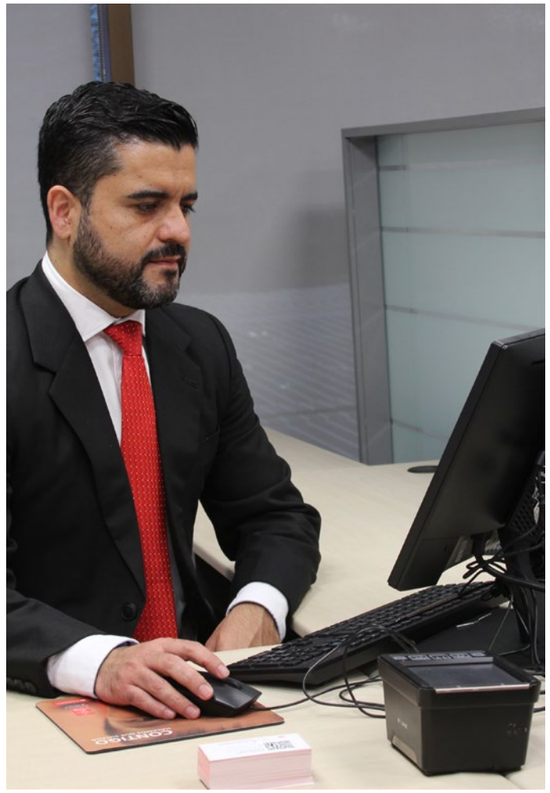
During 2021, we focused on creating communities of employees with similar tastes to help them disconnect from work by organizing recreational activities. We created BeHealthy Reading and Runners clubs, which had 522 and 400 participants, respectively.

FlexFriday

It offers employees the option to start work at 8:00 am on Fridays and finish at 3:00 pm.

Work Schedule

Since 2020, business hours in central areas have been modified,



starting at 9:00 am and finishing at 6:00 pm.

Hybrid Working Model

As a result of the COVID-19 pandemic, we continue safeguarding the health and well-being of our employees through a hybrid working model. In 2021, some of our employees gradually returned to our Central Areas offices. To ensure their personal and emotional health and safety, both inside and outside the workplace, and avoid infections, we focus on every little detail to make sure their return to the workplace is a safe one. We follow numerous hygiene protocols, such as the use of face masks, sneezing etiquette, handwashing, the use of hand sanitizer, social distancing and zero meetings.

Furthermore, we highlight the importance of digital disconnection among those employees working from home in order to have a positive impact on our productivity levels and results, achieve a work-life balance, and guarantee physical and mental well-being.

Breastfeeding Rooms

To support our female employees who are breastfeeding, we offer spaces that have been designed and equipped to allow them to breastfeed, extract breastmilk, and refrigerate it during the work day.

AM Business

To promote a work-life balance, we encourage having meetings with customers in the morning, helping our employees clear their schedule in the afternoons so they can spend time on activities with their families and loved ones.

Santander Parents Program

This is our way of helping all our employees who have children to achieve a work-life balance. We have three different proposals:

- **School for Parents:** Alongside expert Julia Borbolla, we offer nationwide conferences that focus on a range of issues dealing with paternity and maternity.
- **Parent Mentors:** Support from Santander employees who are mothers or fathers, so they can help offer advice and their experience on raising children.
- **Childcare:** We strive to help all mothers and fathers by implementing agreements with neighboring nurseries and early education schools, helping offer them peace of mind that they are leaving their children at a safe place while they are working.

Allowances and Benefits

We firmly believe that our employees are the reason why we have been able to achieve our goals as a Responsible Bank. This is why we strive to motivate them by covering their needs through appropriate allowances and benefits.

Benefits Required by Law

- Christmas Bonus equivalent to 40 days' work.
- Vacation leave of between 15 and 30 working days, depending on the number of years of service.
- Holiday bonus.

Leave

- Paternity or maternity (biological or adoption).
- Civil marriage.
- Death of a close family member.
- Adaptation period for kindergarten.
- Afternoon off to celebrate children's birthdays.

Insurance

- Basic life insurance.
- Voluntary life insurance and voluntary life insurance for spouses.
- Mortgage life insurance.
- Credit life insurance.
- Car insurance.
- Funeral insurance.

Loans

- Consumer (payroll, online, short-term).
- Mortgage (depends on years of service).

Comprehensive Medical Service

- **Medical network.**
  Plan 17 (employees who joined before August 2014).
  - » External appointments.
  - » Dental.
  - » Prescription medicines.
  - » Laboratory and X-Ray services.
  - » Emergency room visits.
  - » Hospital services.
  - » Orthopedic devices and prosthetics.

  Plan 10 (employees who joined after August 2014).
  - » Social security (IMSS).
  - » Major medical insurance.
  - » Reimbursement scheme.

Comprehensive Medical Check-Up:

- Once a year for Executive Directors and their spouse.
- Once a year for Area Directors.
- Campaign for employees over the age of 45.

Additional

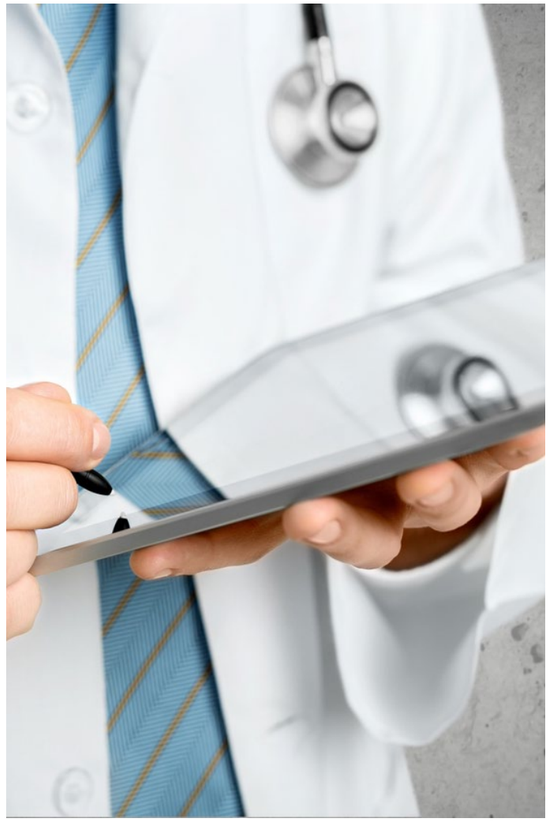
- Financial support for breastfeeding mothers.
- Staff uniforms.
- Discount at sporting facilities.
- Gympass.
- Christmas voucher.
- Retirement savings fund.
- Pension plan.
- Performance bonus.
- Cost-of-living allowance.
- Canteen.
- Transport (corporate offices in Santa Fe, Contact Center Querétaro and Centrum Park).
- Parking (corporate offices).
- Allowance for eyewear.
- Support for funeral expenses of direct family members.
- Relocation support.
- Discount program for schools, universities and numerous articles.

Occupational Health and Safety

(403-1, 403-3, 403-6, 403-7)

In order to mitigate any possible occupational risk - physical, psychological and/or emotional – and to guarantee safe workspaces, we have a policy in place to prevent psychosocial risks and workplace violence and promote a favorable organizational climate that allows us to identify any issues that could affect the physical integrity of our employees and implement preventive and corrective measures and actions to mitigate occupational risks.

During 2021, we conducted a survey among our employees to identify psychosocial risks and prevent burnout in order to guarantee their physical and emotional well-being.



We also have a number of mechanisms in place to safeguard the health of our employees, including, for example, the BeHealthy program, regular preventive check-ups, sporting and cultural activities, healthy habit campaigns, and a program to help prevent alcohol and/or drug abuse, among others.

Health

BeHealthy, our holistic health and wellness program, is available to all our employees, offering them tools to promote healthy life habits and find a balance between their professional and personal lives. We are convinced that a healthy team is a happy team and one that is more committed to working hard, creating a better work environment and strengthening personal relationships. This program focuses on 4 main pillars: Know Your Body, Feed Your Body, Move Your Body and Balance Your Mind and Body. Through our Newsletter, we offer the Bank's employees on-going communication regarding these issues.

Know Your Body: We offer check-ups, vaccination programs, Health Brigades, Health Week and Child Health Week.

Feed Your Body: We focus on preventing cardiovascular diseases by inviting employees to eat healthier.

Move Your Body: We promote sports among our employees and their families, offering them access to some of the sports centers with which we have an agreement throughout Mexico.

Balance Your Mind and Body: It focuses on the mental and emotional health of our employees, helping achieve a better balance with physical health. This is achieved through tailormade action plans and training courses in emotional intelligence, stress control and resilience. A Wellness Coach is available throughout our branch network and corporate offices.

During 2021, we coordinated the following activities:
(403-4, 403-6)

- BeHealthy Week, focusing on digital activities to promote healthy habits and wellness.
- Holistic Wellness Development Plan (Holistic Health Program + BeChampion Program, BeHealthy + Nutrition Plus Program) that brought together different levels within the organization to take part in diet and balance programs. We started with the Board of Directors, followed by the Senior Management Team. We ended the year by rolling this program out to all of Bank employees.
- Reading and running communities.
- A number of webinars during the year focusing on the four pillars.
- BeHealthy Portal.
- TotalPass.
- A subsidized BeHealthy menu at Santander's cafeterias to incentivize people to try it.
- Review of products sold in vending machines at a number of the Bank's buildings. Products were modified at our Corporate Offices in Santa Fe.
- Internal communication program comprising monthly newsletters for the entire Bank containing benefits and tips regarding healthy habits.

Occupational Safety

Our priority will always be to safeguard the physical integrity of our employees and our surroundings, which is why we have a number of civil protection programs in place. We offer our employees safe work environments, and we focus our actions on promoting self-protection through training, coaching and drills to help minimize the risks we are exposed to.

During the pandemic, we have focused more on prevention by mitigating and minimizing COVID-19 infections. Our priority has always been to safeguard the health of our employees, especially those from vulnerable groups. To bolster our efforts, we have built COVID-19 testing modules at our corporate offices and rolled out remote working models. In-person work has been limited to essential employees only and is governed by the health and safety measures stipulated by the authorities and by the Bank.

As a result of these efforts, we have successfully:

- Consolidated a culture of civil protection within our corporate offices through awareness campaigns.
- Increased safety levels in the building by identifying and correcting any risks detected.
- Complied with civil protection and health and safety standards, as well as with those requirements issued by the corresponding authorities.
- Updated the civil protection organization (committee and brigade members).
- Verified and communicated to all employees the civil protection infrastructure in place at our corporate buildings: signage, evacuation routes, emergency doors and stairwells, assembly points, fire alarms and equipment, personal protection equipment and first aid boxes, among others.
- Updated training for brigade members in areas such as first aid, firefighting and control, and evacuation techniques through practical exercises to ensure the proper execution of emergency procedures and techniques. This training was offered remotely via platforms that employees could connect to from their own homes.

8 Behaviors to Help Save a Life at Santander (403-1, 403-2, 403-7)

Each year, the Bank's corporate buildings update their internal civil protection program. During 2021, we rolled out a strategy to train all employees and create multi-functional brigades that know how to tackle an emergency situation. This strategy is underpinned by the 8 Behaviors to Help Save a Life at Santander workshop, which has been made available to all Bank employees.

As a result of the pandemic, from 2020 and throughout 2021 this training was offered via technological channels, allowing us to comply with the regulations stipulated by the health authorities to promote social distancing and avoid COVID-19 infections.

The strategy focused on the homes of our employees given that this is where they spent most of 2021, and we continued remote training through videos and specially designed materials made available through digital apps.

The issues focused on during the sessions included emergency situations that could happen during the work day at the Bank or at home.

(403-5, 403-7)

The 8 concepts we looked at are outlined below:

Activating emergency services:

Participants were provided tools on how to act when faced with an emergency situation, the right way to request support from emergency services, and how to provide information when requesting support from external emergency services.

CPR (Cardiopulmonary Resuscitation)

Participants were shown the cardiopulmonary resuscitation technique, a basic element in saving a life. They also discussed how to prevent a heart attack, the difference between a heart attack and cardiorespiratory arrest, and how to use and handle an Automated External Defibrillator (AED). An explanation was also offered regarding how to check if the person has a pulse and is breathing. Mannequins were used to show them how to carry out chest compressions and the ideal position for doing them when the person has not been breathing or has not had a pulse for 10 seconds.

Airway Obstruction

Participants were given techniques on how to free an airway obstruction and received an explanation about the leading causes of airway obstruction, such as when a piece of food or an object is accidentally lodged in the airway, blocking the passing of air to the lungs. They were shown how to tackle a medical emergency of this type and tell the difference between a partial obstruction and a total obstruction, not to mention the importance of using the Heimlich maneuver to save someone's life.

Family Civil Protection Plan

The impact of natural or man-made disasters can be avoided or mitigated if each member of the family understands and is aware of them. They must be prepared to tackle them and reduce the impact they have on their property and surroundings. The goal of this section was for families to have a protection plan in place, which is both useful and necessary in emergency situations.

How to Treat Wounds and Bleeding

Participants were shown the different types of wounds and how to treat them and prevent infection by ensuring the wound doesn't become contaminated; how to clean a wound, how to use gloves, how to stop bleeding, and how to put on a bandage.

COVID-19 Safety Measures

As a result of the pandemic and the strategy in place in Mexico to reopen the economy, at the Bank we have implemented a number of preventive healthcare recommendations based on the specific technical guidelines published by the federal government. This offers employees some basic measures to avoid infections in the workplace.

They were shown the right way to wash and disinfect their hands, how to put on and take off face masks, the use of gloves and their lifespan, and how to put gloves on and take them off prior to depositing them in the trash. They were also offered recommendations about how to disinfect supermarket products.

Fire Control (Extinguisher Use)

They were told about fire prevention methods, the different types of fire, and the type of extinguisher used to put them out. They were provided with information about how to use extinguishers and how to control a fire.

Withdrawal and Evacuation

Participants learned about what protocols to follow in case of an earthquake, as well as how take shelter in low-risk zones. They were also shown how to identify signage in their workspace and what recommendations should be followed in order to ensure a safe and ordered evacuation.

(403-5)

10,557

people trained in civil protection.

42,228

training hours in civil protection.

In conjunction with Grupo Filoa, we were awarded the highest certificate of hygiene (*Sello Punto Limpio*) for the steps we take to safeguard the health of the people, customers and diners who work or eat at our CTOS and CCS cafeterias. We have become pioneers in cafeterias thanks to this certification.

Remote Drills

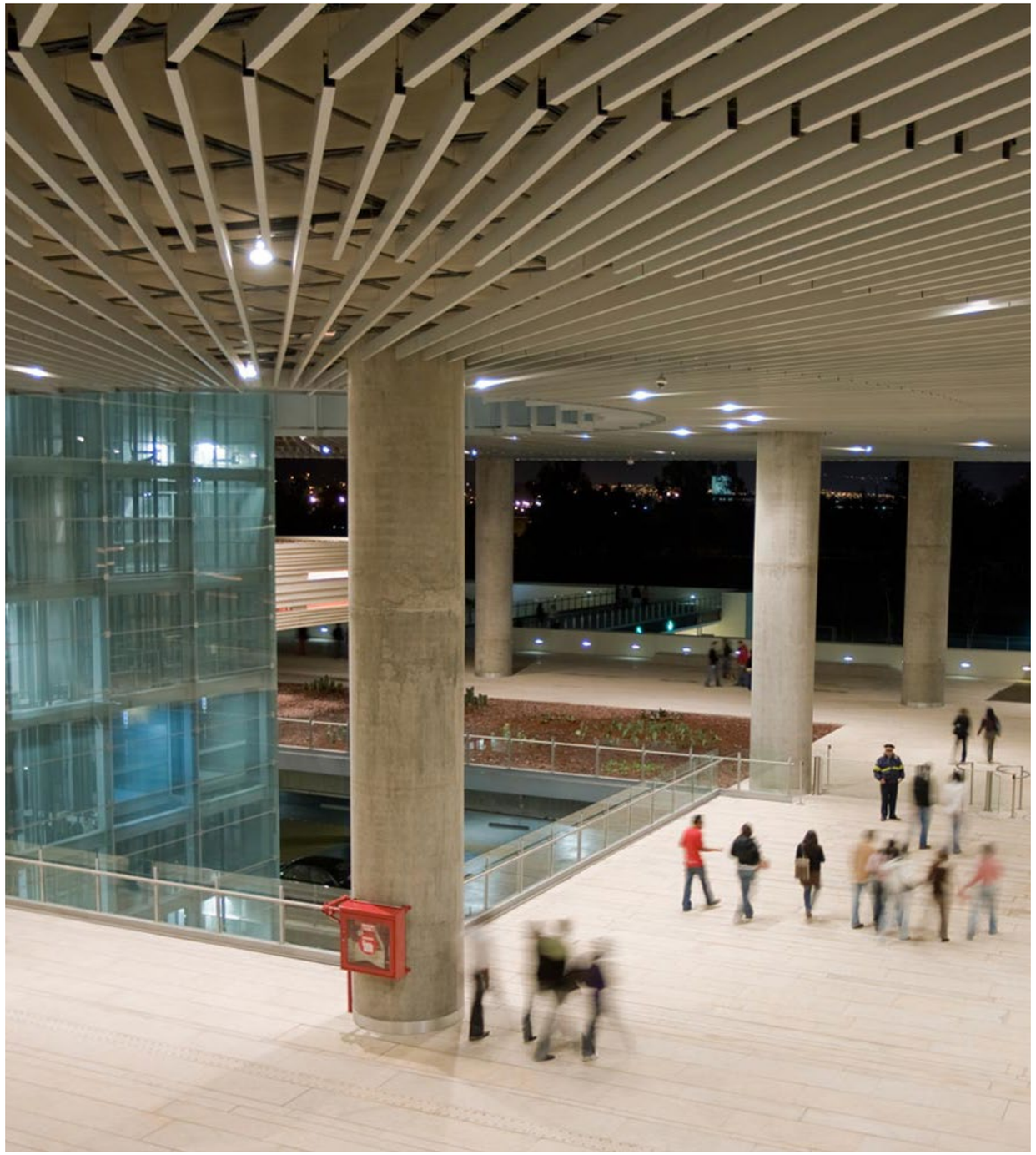
In 2021, we continued leveraging technology to coordinate our civil protection programs and remote drills for employees and their families through an interactive video. A total of 2,341 employees connected to these sessions.

We also involved employees at our corporate offices at Santa Fe, following all COVID-19 health and safety protocols at all times.

1,054*

drills.

*Drills held remotely and at our branches during 2021.



9,734

participants.

1,036

branches involved.

Civil Protection Training for Disability Issues

All Santander Mexico buildings have an internal civil protection program comprising numerous elements, including training for brigade members in First Aid, Search and Rescue, Firefighting, and Assessment. The goal is to identify our entire civil protection infrastructure in order to ensure it is functioning correctly.

This is why we have analyzed risks and vulnerabilities to identify the presence of employees with any form of disability and implement an emergency plan alongside civil protection experts to help support disabled employees and visitors during an emergency.

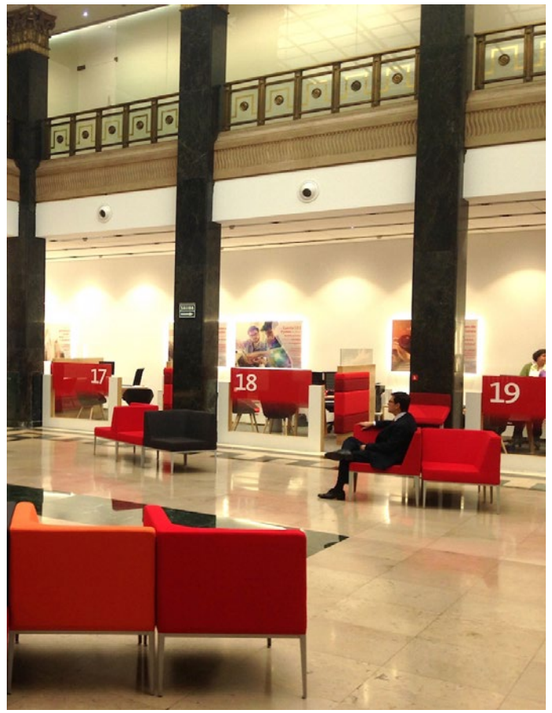
We have made all the necessary adjustments to our buildings and fittings required for employees with a disability, and we have provided their teams with training to ensure respectful and equal treatment and an opportunity to learn from their differences.

Value for our customers

(103-2, 103-3)

Creating long-term value with our customers is fundamentally important in achieving our Responsible Banking goals. The range of products that we offer, which are tailormade to the needs of our customers, have helped us earn their loyalty, in addition to forging trust-based relationships and ensuring their satisfaction with our services.





Interactions with our Customers

We offer our customers a series of simple and tailormade products through a multi-channel approach, providing them with access however, whenever and wherever they need. We are extremely interested in listening to them in order to better understand their thoughts regarding our services and whether or not we are meeting their expectations. The end goal is to improve their experience.

Customer Service

We strive every single day to offer all our customers outstanding and tailormade services that are accessible, fair and innovative because we are convinced that great service amounts to customer satisfaction. To listen to our customers, we have a Central Customer Service and Assistance Unit, which acts as our communication channel with customers, and which comprises the following areas:

"A" Customer or User

1. Supernet

- Customer registers complaint.
- They automatically receive a file number and SLA (letter of receipt with solution date).

2. Banner (portal)

- Customer or User registers their file number.
- They automatically receive a file number and SLA.
- They register their contact details (e-mail and mobile phone number).

3. Branch network

- Register complaint.
- Provide letter of receipt with file number and SLA.
- Register contact details (e-mail and mobile phone number).

4. Contact center

- Register complaint.
- Provide file number and SLA.
- Register contact details (e-mail and mobile phone number).

5. Customer Ombudsman

- Register complaint and inform customer that the Central Customer Service and Assistance Unit will handle their case.
- Send complaint via e-mail.

6. Social Media

- Complaint is received and registered (VPN).
- File number and SLA are sent automatically.
- Register contact details (e-mail and mobile phone number).

"B" Service Manager (Management System)

- Generate file number.
- Letter of commitment, e-mail and SMS are sent automatically.
- Letter of commitment and SMS are sent automatically (file closure).

"C" Central Customer Service and Assistance Unit

For SuperNET, Contact Center, Branch network and Social Media:

- Analyze origin, make decision, and/or involve other areas of the Bank and its subsidiaries in the solution process.
- Obtain ruling and issue automatic response (e-mail and SMS).

For all other channels:

- Register complaint in SC system.
- Follow aforementioned processes.

Generate statistical information, based on product, area, channel, process, segment, criticality and root cause.

Governance:

- Promote and monitor implementation of improvements.
- Inform areas and monitor indicators and ratios.

"D" Customer or User

- Receive notification of receipt automatically via SMS and e-mail.
- Receive response automatically (SMS and e-mail).

"C" Escalation Areas (Bank and Subsidiaries)

- Receive and analyze request.
- Identify root cause.
- Visit customer (if necessary).
- Draft response and send via e-mail to the Central Complaint Resolution Unit.
- Implement improvements.

Customer Satisfaction and Quality

We have a number of support channels and strategies to help drive the customer satisfaction by listening to them and improving their experience. We have achieved this through a range of products and services that adapt to the needs and expectations of each of our customers.

Emotional HUB

This program has allowed us to create unique experiences for our customers and improve the relationship they have with the Bank. In 2021, we coordinated the following HUB programs:

1. **First Contact Resolution:** Improving and capitalizing customer experiences by considering the impact of a first contact resolution.

2. **Mortgage Experience:** Defining and implementing an experience throughout the customer lifecycle in order to create a memorable experience during the application process and subsequent relationship.

3. **Insurance Experience:** Defining and implementing an end-to-end experience - encompassing the entire customer life cycle - monitoring and ensuring the correct sales processes, engagement and protection renewal.

4. **Employee Experience:** Designing an experience to engage with our employees by promoting communication and the leadership of each person working at Santander Mexico.

5. **ONE Experience:** Promoting a Data Driven culture by integrating information and data management methodologies to create a value insight that drives actions to perfect the Santander Mexico product, segment and channel experience.

6. **Payroll:** Offering employees who are payroll holders a great experience from the onboarding process to them using the Bank's products and benefits.

7. **SME:** Transforming the experience of SME customers, attracting new customers, and increasing their permanency with the Bank.

8. **BEI:** Improving the experience for BEI customers who are in the process of opening an account, in addition to defining the roadmap for digital transformation.

9. **Credit Card Recovery:** Extending the customer experience during the credit card payment process and increasing collections through digital tools.

10. **Biometrics:** Decreasing enrollment times (95% of enrollments in 6.5 minutes) and increasing the percentage of successful enrollments from 88% to 95% in order to improve the customer experience during this process.

11. **Private Banking:** Improving the experience of Private Banking customers during their time at the Bank, in addition to increasing engagement and transactions with customers from this segment.

12. **Credit Cards:** Improving customer experience during the application process and use of the LikeU credit card.

NPS (Net Promoter Score)

We have implemented the NPS (Net Promoter Score) Recommendation indicator as part of our strategy to listen to the opinions of our customers and detect any areas of opportunity. This has allowed us to monitor their complaints and address them adequately, in addition to driving our performance and streamlining our customer service.

The majority of the Bank's surveys are conducted via Qualtrics, a tool that is directly managed within the Bank, allowing us to carry out daily evaluations of our customers' experiences through online feedback.

750,762

surveys conducted during 2021.



During 2021, our NPS for mobile channels was 68, while for Internet channels it was 51. This year, the surveys were conducted internally, which is why the number of opinions was higher and more diversified. This was a positive step in continuing to identify our areas of opportunity and improving our customer service.

The Santander Touch

Our employees are a key part of improving our customer experience within our branches. They are committed to ensuring customer satisfaction, actively participating in a process to make their experience a unique one. They focus on the following actions:

- Before opening the branch, they must make sure that everything is in its place before welcoming customers.

- Our employees then welcome our customers, listening to them and solving their problem before saying goodbye.

- Our employees must find out the customer's name and call them by it while helping them, identify the relationship they have with the Bank, and make them feel part of the family.

- Our employees invite them to use our digital channels.

In 2021, we rolled this program out to our Contact Center and Central Areas. Our major actions during the year included presenting awards to the best Santander Personal Offices and Branches, recognizing more than 200 employees for having the best NPS during the first half of the year.

At the Contact Center, we presented two commemorative plaques and handed out 5,000 ID badge holders to employees for having increased NPS between August 2020 and August 2021. We also recognized the outstanding efforts of 100 employees for their NPS during Q3 2021.

In Central Areas, we handed out more than 1,600 kits to employees who had the highest number of mentions for their performance in the NPS survey.

Accessibility

As part of our commitment in our role as a Responsible Bank, we promote financial inclusion through our correspondent banking network. We have increased the number of people who have access to our financial services, offering them basic banking transactions without having to visit a branch.

68,765

vulnerable customers* to whom we offer accessibility through our correspondent banks.

30,002

access points throughout the country, available 365 days a year.

52,212,998

transactions through our correspondent banks.

Correspondent Banks	
Total Branches	
OXXO	**20,392**
Telecomm	**1,694**
7 Eleven	**1,855**
Circle K / K / Tiendas Extra	**1,158**
Súper 7/24 MiX 1	**140**
Farmacias Guadalajara	**2,423**
Woolworth / Tiendas del Sol	**120**
Farmacias del Ahorro	**1,448**
Soriana	**772**
Total	**30,002**

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

*People who do not have access to basic banking services because they live in remote and/or rural areas.



Seniors Program – Customers

This program focuses on a sector with the following traits: income below MXN $11,000 (€440), a source of lifetime income, little or no use of technology and digital media, loyal customers with good credit ratings, specialized drug and medical requirements, limited access to social security.

The value proposition for this sector focuses on offering them priority service at our branches, including a differentiated loan application policy, insurance-based consumer credit products, a differentiated sales channel available via the Contact Center with differentiated scripts adapted for this group, and special follow-up processes, especially for victims of fraud.

Oaxaca Police

The goal of this program is to create a value proposition for our customers who are payroll holders from the Oaxaca State Ministry of Public Security with income below MXN $4,310.04, offering them liquidity when faced with a difficult situation and/or allowing them to improve their credit conditions with the previous disbursement authorities.

Inclusive Branches

During 2021, we continued working to ensure that our branches are increasingly inclusive. We incorporated an internal TV program for branch employees that contains a series of training spots about inclusive terms, topics regarding disability, rules of engagement, what to do and what not to do when interacting with someone who has a disability, and the major barriers they face.

We also developed inclusive service index cards to help branch employees better serve people with disabilities.

Diversity and Inclusion - Customers

We held a number of focus groups with vulnerable people or those who have historically been discriminated against (people with disabilities, the elderly, LGBT+ people, and foreigners) to understand the main needs and barriers they face when requesting financial products and services or accessing a branch.

We also created inclusive service index cards for branch employees to offer customers a more equal and inclusive experience.

We also reviewed the physical and digital accessibility of our branches, and we developed a plan of action to address any areas of opportunity.

None of this would be possible without our employees, which is why we offer them training in marketing, internal communication, external communication, digital accessibility, and inclusive communication and language.

Customer Protection

Personal Data Protection

Our Personal Data Protection Policy focuses on correctly preventing, managing and controlling compliance risks regarding personal data protection that could affect the Bank. It determines what Santander Mexico employees, no matter their function, must take into account in order to ensure compliance with data protection.

As a Responsible Bank, we comply with information security standards and data protection and privacy laws to protect our customers' sensitive and personal information. Our Data Security Incident Management Policy and Privacy Notice allow us to ensure the proper handling and use of our customers' information, as well as providing them with timely information about their rights.



As additional measures to consolidate personal data protection measures for our customers, we have created a Compliance area within the bank to classify information and create data inventories for the information being used. We have also created training manuals and courses, available to all our employees, that focus on data protection.

12,241

hours of training in personal data protection.

Data Security Incident Management Policy

This policy is applicable under two scenarios. The first outlines and describes potential incidents that could occur and the way in which the latter should be reported. The second outlines the different measures and activities that should be implemented to indemnify, mitigate or sanction any damage caused. These actions include, among others: investigation, mitigation proposals, and corrective measures. This policy is designed and implemented by the Data Security Office (OSI).

Privacy Notice

We draft this document pursuant to legal requirements to stipulate the position of the Group with regard to the protection of personal data, available to our employees. It describes, among others, the following concepts: definitions, information of responsible parties, information provided by the owner, purpose of the data use, limitations of data use and disclosure, and measures for exercising ARCO rights (Access, Rectification, Cancellation and Opposition).

Principles of Consumer Protection

We have created specific functions for Financial Consumer Protection in order to listen to our customers on a daily basis and learn more about how they think and feel with regard to the Bank.

This is why we are working on communicating a culture of Consumer Protection, making our customers the center of our business in order to listen to them and address their needs.

Our Consumer Protection Policy stipulates specific criteria to identify, regulate and exercise our customer's rights in terms of their relationship with Santander Mexico, in addition to stipulating specific compliance supervision and control criteria.

To ensure our relationship with our customers is based on transparency and ethics, we have implemented the ten Principles of the Financial Consumer:

1. Fair and Respectful Treatment.
2. Design of Customer-Centric Products and Services.
3. Transparency in Communication.
4. Responsible Pricing.
5. Asset Protection.
6. Personal Data Protection.
7. Complaint Management.
8. Financial Education.
9. Responsible Innovation.
10. Vulnerable Customers.

We continue bolstering our Consumer Protection processes, and to do so we have been raising awareness about a culture of personal data protection among our employees, helping them see how important the privacy notice is and how serious a matter it is to transfer data without complying with official standards.

We also have prevention campaigns aimed at our customers, including:

- Providing information about fraud prevention measures.
- Reconfirming that the Bank will never request their personal information during phone calls or via message and/or e-mail.
- Offering continuous employee training regarding the handling of personal information and measures to avoid data theft.

Privacy, Data Protection and Cybersecurity (103-2, 103-3) FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3

We are aware of the importance of technologies in our constantly changing world, which is why we strive to use them to achieve our goals. However, we also know that the use of these tools implies responsibility given the inherent risks. We have a number of policies to protect data and information within the Bank. These policies are based on industry standards and are the result of regulatory compliance, as well as good practices in the sector.

The Data and Information Protection Policy provides management within Grupo Financiero Santander México (GFSM) with the minimum compulsory requirements to develop, implement and maintain safeguards and controls to protect third parties' data and information, as well as the Bank internal data and information protection. We also have a Data Loss Prevention Policy that provides GFSM management with the minimum compulsory requirements to detect data exfiltration.

Furthermore, through the Santander Employee Cybersecurity Requirements Policy, we promote the responsible use of information technology among our employees and third parties, focusing on areas of risks and misuse. Its function is to show how reputational or commercial risks can be avoided, mitigated or managed through Santander's key cybersecurity standards. In addition to these policies, our Corporate Cybersecurity Framework is the approach to identify vulnerabilities in Information Systems that pose a risk to data security and is based on industry standards such as NIST/ISO/IEC 27001/ISO/IEC 27002.

The objective of the Corporate Cybersecurity Framework, and its development, is to make Santander a cyber-resilient organization through proactive and holistic risk management, allowing the company and its customers to benefit from the enormous opportunities offered by digital technology. To this end, effective management of growing risk requires a global approach to cybersecurity in all geographic and business areas.



Cybersecurity management is complex due to the global and dynamic nature of threat sources and their techniques. Attacks can originate anywhere in the world and the impact of an incident in one country or business area can affect all other Group geographies. This is especially relevant in the reputational risk context, when the Group's reputation may be affected by an attack on any of its entities or subsidiaries.

In Mexico, local authorities - such as the National Banking and Securities Commission (CNBV) through the Bank Circular (Circular Única de Bancos) and the Bank of Mexico through a number of circulars that outline the standards for payment methods - establish the reporting of relevant cybersecurity incidents within the fixed timeframes and terms stipulated in the regulations with which our Cybersecurity Incident Response Policy is aligned. As well as the operation manuals and the Bank of Mexico circulars (BANXICO) and the Federal Law on Protection of Personal Data Held by Private Parties (INAI).

In addition, our Cybersecurity Incident Response Policy outlines the minimum compulsory requirements for GFSM's Cybersecurity Incident Response strategy, which includes the trends, frequency and origin of attacks on systems, data and information. The communication and scaling of incidents is undertaken based on this policy and its applicable regulations.

The growing cyberthreat, added to Santander's increasing dependence on digital systems, makes Cybersecurity one of the main non-financial risks for the Bank. The protection of systems, information and customers are a top priority for the Group and an essential component of Santander's goal of "contribute to the progress of people and companies" and "provide excellent digital services to our customers".

The cybersecurity risk for Santander in terms of new and emerging cyberthreats, as well as the attack vectors it faces, is made up of three key elements:

- Unauthorized access or improper use of information or systems (personal information theft, plans for mergers and acquisitions or intellectual property).
- Electronic fraud (diversion of payments by electronic means, withdrawal of funds from customer accounts and channel fraud, credit card fraud, identity theft, etc.).
- Business activity alteration due to a cyber incident (cyber sabotage, cyber extortion, denial of service, ransomware).

Through our Cyberthreat Intelligence Policy, we outline the minimum compulsory requirements for compiling, processing, analyzing, communicating and integrating intelligence regarding cyberthreats that include payment methods and attack vectors of, among others, ransomware.

Our employees play a fundamental role in guaranteeing the cybersecurity of Santander Mexico, which is why, through a range of internal communication campaigns, training sessions and other activities, we raise awareness among them regarding good practices and the measures that they should take to protect information. Our employees must take compliance courses within established timeframes and pass the corresponding assessments. We also invite them to attend information security and technological risk days organized by the Group.

Our five standards of Cybersecurity Conduct are:

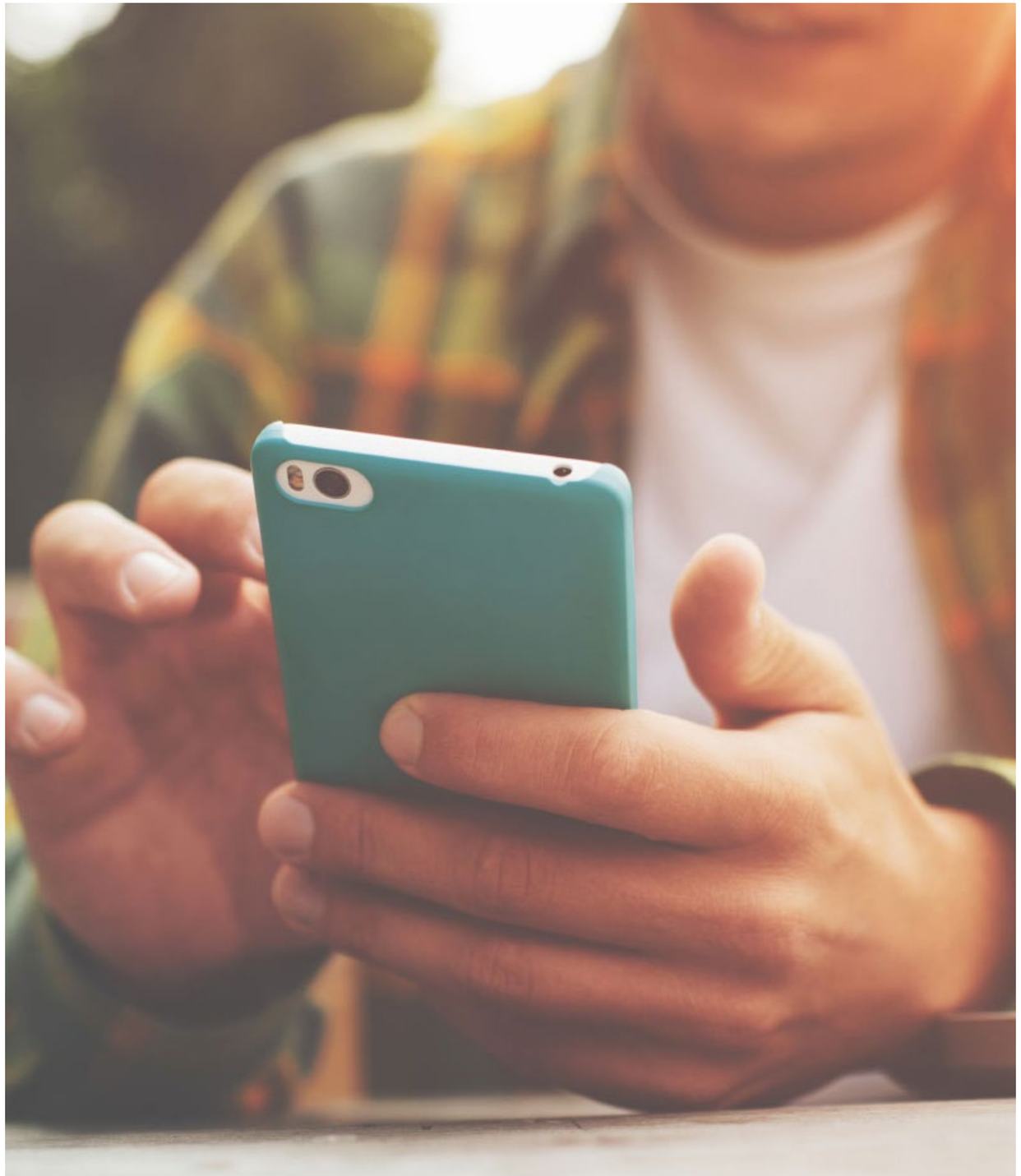
1. **Safeguard your data and your device.**
2. **Be discreet when online and in public.**
3. **Think before clicking and replying.**
4. **Keep your passwords safe.**
5. **If in doubt, report it.**

We have an Information Security Awareness and Training policy that outlines the minimum compulsory requirements for developing, implementing and maintaining safeguards and controls for information security training and awareness activities. These annual events are compulsory for all employees and are offered during the onboarding process.

The content of the training must include scenarios that cover areas of significant and growing concern, including phishing and social engineering, data loss via e-mail or removable media, and the involuntary publication of confidential or proprietary information on social media.

During 2021, we coordinated the following activities:

- Sent e-mails that contain examples of possible cyberattacks.
- Provided recommendations to keep passwords safe and the importance of doing so.
- Offered cybersecurity tips and the five cybersecurity codes of conduct to all Bank employees.
- Hackin' Hacktober: sessions offered by the Cyber Response team to raise awareness among employees of the most recent ransomware attacks or WhatsApp impersonation.
- NoMoreRansom: Santander Group officially joined this Europol program that offers free resources to victims of ransomware.
- Phishing Grand Slam: an annual phishing competition held in October involving all employees, the winners were those with the fewest clicks and the most reports of spam.
- My Phishing History 2021: during October, all employees received a summary of their performance during global phishing exercises and feedback from their superiors.



We have established October as Cybersecurity Awareness month at Santander. During this period, we coordinate a number of activities to offer our employees the opportunity to expand their knowledge about how to defend themselves agents cyberthreats.

Customer Ombudsman

In order to detect areas of opportunity within the Bank and to improve our services, we have an institutional model to listen to our customers. The Customer Ombudsman model has been perfected since it was first implemented more than ten years ago. It is coordinated by third parties, meaning that the conflict resolution process is objective, efficient and transparent.

The figure of the Customer Ombudsman has evolved, and as part of this transformation we are no longer directly dependent on the Board of Directors. Our support and reports are directly submitted to the Group's President, taking into consideration that it is essential to correctly obtain the company's results in a manner that is respectful of the community we serve and operate in.

Customer Ombudsman Tools

Corporate Tableau

It provides the necessary background information to monitor the issues that are handled and resolved by the Customer Ombudsman.

NeoJúpiter

It allows employees from the Retail and Personal Banking departments to review the status of their customers, providing them with a complete overview of their situations.

Customer Ombudsman	
2021	
Cases Received	**4,338**
Cases Closed	**4,869**
Cases Ruled in Favor of the Customer	**2,991**[15]

Reporting Channel	Number of Cases
Telephone	**2**
E-mail	**3,819**
In Person	**0***
Web	**275**
Other Channels	**242**

* As a result of the COVID-19 pandemic, the Customer Ombudsman continued working remotely.

Business Practices

In order to adapt to the constant changes within the global economy and to emerging business practices, we continuously work on developing our products and services. We not only strive to ensure they are innovative and have a positive impact on society, but we also ensure they help protect the environment and mitigate climate change.

15. 61.43% of cases were ruled in favor of the customer.



We comply with competitive business practices and engage with our customers through responsible marketing and conscious sponsorship.

Responsible Marketing

Through responsible marketing, we ensure that our customers are clearly informed about our products and services. This marketing is aligned with our sustainable culture and our social and environmental activities. We also strive to ensure our marketing is responsible for society, companies and the context within which we operate.

During 2021, we implemented the following measures:

1. Reduction in the amount of printed advertising at branches.
2. Suppliers of outdoor advertising use biodegradable inks.
3. Focus on using digital billboards rather than traditional printed ones.

We also rolled out an institutional campaign entitled the Dreams Campaign to consolidate Santander's position, communicating to our customers that whatever is important to them is taken seriously by the Bank. At a creative level, the campaign uses a very recognizable visual resource – balloons – to represent the dreams of our customers.

Social Media

Thanks to social media, we are able to communicate directly, constantly and effectively with our stakeholders. Through Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram and YouTube, we share content with information that is interesting to the different audiences we interact with, such as videos, infographics, social campaigns, virtual talks and news related to financial education, education and data protection to help avoid fraud, among others.

	Total Followers 2021	Increase vs. 2020
YouTube Banco Santander	**97,200**	**12.89%**
Facebook Santander México	**2,332,614**	**0.13%**
Twitter @SantanderMx	**305,047**	**1.12%**
Instagram santander_mex	**34,071**	**25.34%**
LinkedIn Banco Santander México	**183,563**	**38.55%**

Campaigns and Sponsorship

We have participated in campaigns and coordinated sponsorship agreements to generate added value for our stakeholders through a range of activities, such as cultural, sporting or entertainment events. We have achieved this by actively listening to and meeting the needs and interests of our customers.

In 2021, we coordinated the following campaigns and sponsorships:

Campaigns:

1. **Investment Funds:** campaign launched at the beginning of the year to attract new money and promote the family of Santander investment funds.
2. **Santander Plus:** campaign launched in April to attract payroll holders by promoting the Santander Plus program.
3. **Hot Sale:** campaign launched in May to increase the use of Santander cards in this widely recognized digital event.
4. **LikeU Card:** campaign launched in September to increase the sale and use of the innovative LikeU card.
5. ***Buen Fin* + Black Friday:** campaign launched in November to increase the use and positioning of Santander cards by leveraging exclusive promotions that are typical of this event.
6. **End of Year Interest-Free Payments:** campaign launched in December to increase the use of Santander cards by offering customers interest-free payments at their favorite stores.
7. ***Autocompara* always on:** campaign launched during the year to promote our car and motorcycle insurance comparison site, offering interest-free payments and exclusive seasonal promotions.

Sponsorships:

- **Entertainment**

1. **Presales:** exclusive sales for four concerts that had been cancelled during 2020 as the result of the COVID-19 pandemic and rescheduled for 2021. These events were promoted by Brand Assets.
2. **CAE (Santander Performing Arts Set):** in addition to naming the venue, we offered exclusive presales for four events.

- **Wellness**

1. **Gyms:** partnerships with ten gyms to offer exclusive promotions to Santander cardholders.
2. **Sporting Events:** sponsorship of 36 sporting events such as races and Iron Man competitions, among others.
3. **Nutrition Platforms:** sponsorship of four nutrition platforms, including Kiwilimon and Sersana, offering exclusive benefits to Santander cardholders.

New Product Marketing and Transparency

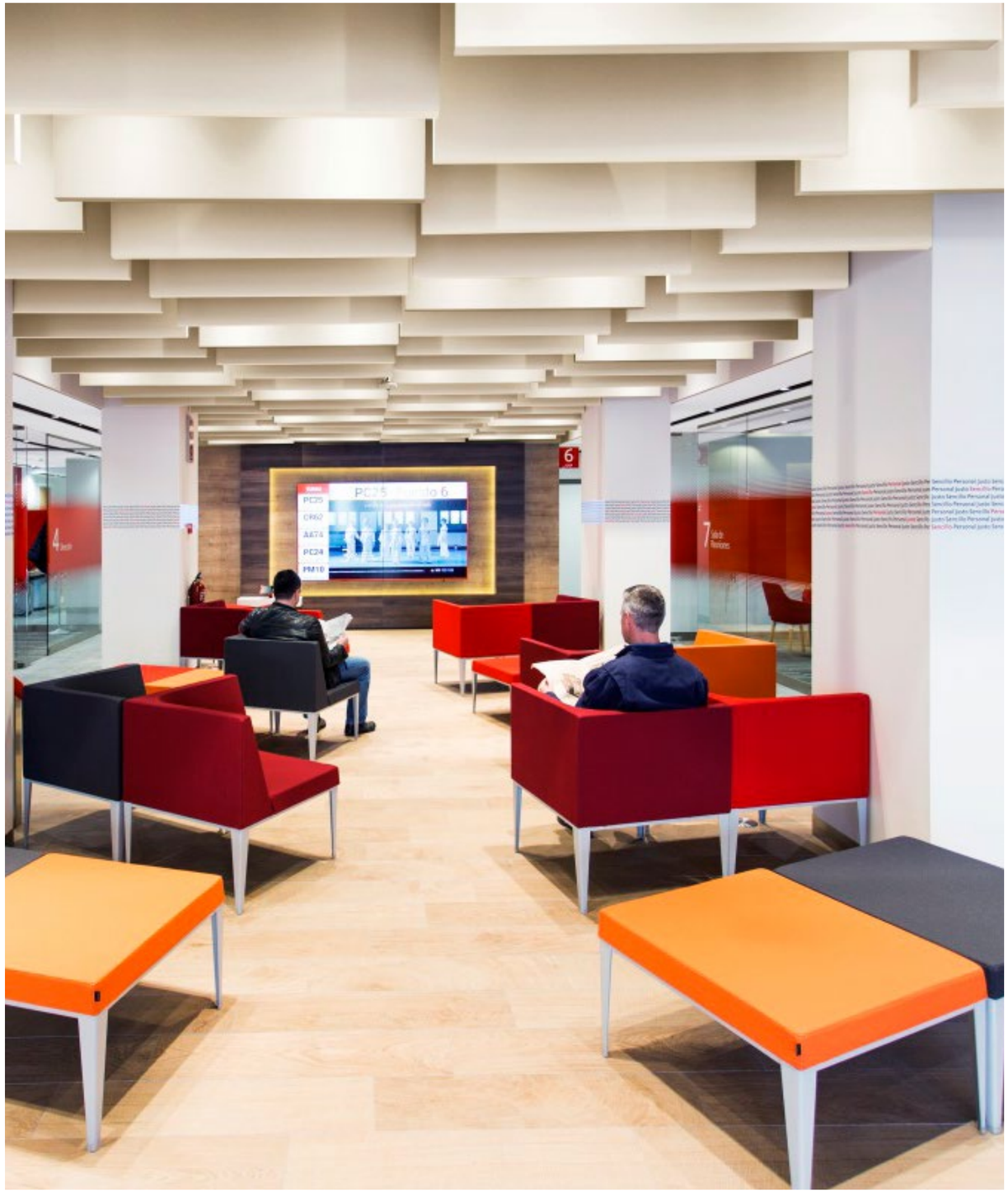
We are aware of the importance of ensuring transparency in our communication and keeping our customers informed of the benefits and possible drawbacks of our products. This is why we have a Local Marketing Committee (CLC) that is tasked with activities related to the marketing of our products. It focuses on evaluating and mitigating any conduct, reputational and operational risks that may exist during the design, sale and after-sales processes for product marketing, as well as guaranteeing that the products and services comply with market requirements and customer needs.

In order to improve our customers' experience when using our products, we have worked on a number of programs to offer them the opportunity to become involved in the creation of new products and services. We listen to our customers and analyze their needs with regard to improvements of products that already exist or products that they would like the Bank to offer.

In addition to the information stipulated in the contract, customers are informed of any fees, exclusions, total annual costs, total annual earnings, and advertising terms and conditions for each of the Bank's products and services.

The Local Marketing Committee's (CLC) focus is to:

- Ensure compliance with applicable laws.
- Verify the marketing risk of the product or service is in keeping with the Group's risk appetite.
- Define a feasibility study for each product and service, including the analysis of all technological advances and tools required to guarantee their development.
- Ensure the product or service matches the organization's catalog.
- Ensure the financial products are accurately classified, in accordance with the corporation's methodology.
- Clearly define the target audience, focusing on its characteristics and needs.
- Establish clear controls to ensure the product/service is not marketed to customers who are not part of the target audience.
- Define the proper channels for marketing each product/service ensuring a transparent and ethical approach.
- Ensure that all appropriate documentation (advertising, commercial, precontractual, contractual and post-contractual) for each product or service, customer, and marketing category is determined during the approval process, and, in each case, ensure that the information for customers is both clear and transparent.



Digital transformation

(103-2, 103-3)

We are convinced of the fundamental role technology plays in businesses today, which is why we strive every single day to integrate new digital tools into our business that will allow us to streamline processes and drive the innovation of our products and services. This enables us to improve our competitiveness and offer added value to our stakeholders.



Santander Mexico, Mastercard and Getnet alliance

The transition to the digital era has been a process that has required major commitment; however, thanks to the enthusiasm of our employees, we have helped ensure that digitalization is part of our business lines and part of our culture. This is why we continue to implement new technologies in our processes, in addition to driving the innovation of our products and services to meet our customers needs.

Digitalization of Channels and Platforms

We have continued designing and building digital solutions that improve the services, quality, experiences and financial well-being of our customers. The digitalization of our platforms and channels has helped us drive accessibility while working tirelessly to successfully tackle new technological challenges.

Santander Personal, a remote customer support channel, helps us better engage with our digital customers through an active communication platform with specialized consultants.

Investment in Innovation and Technology

Investing in the development of new technologies helps us improve our overall performance, which, in turn, benefits our stakeholders. However, our best investment by far is in human capital, a clear example of which is our digital factory called Spotlight, which works on creating and implementing new projects, accelerating the speed of our digital banking transformation. It is currently creating jobs and promoting an outstanding environment of professionalism and collaboration.

By digitalizing financial services and automating the application processes for the Bank's products, we are trying to get more customers to conduct 100% of transactions online, leading to fewer visits to branches and a decrease in the use of physical materials like paper. From a social perspective, we have created digital tools to safeguard the financial health of our customers through savings, and through financial inclusion for the unbanked, allowing them to open a savings account online and have access to other financial services.

During 2021, we invested more than MXN $122 million in developing and continuing the projects outlined below:

Santander Móvil App

This new Mobile Transaction Application, designed using the Banking as a Service (BaaS) concept, represents a watershed moment in terms of the way in which we interact with our customers. It offers an outstanding user experience, allowing them to carry out most operations in just a few clicks and simplifying the way in which they interact with our mobile bank by offering just one screen for features and information related to the financial life of our users.

This is the merger of two of the bank's most important apps: *Super Móvil* and Super Wallet. It is one of the first steps in providing our customers with a social, seamless and hyper-personalized experience. In September 2021, we launched this app for a group of users from the Bank (Friends & Family Pilot Program), and we plan to launch it on the market by Q1 2022.

SANDI

Our new virtual assistant called SANDI acts as a financial support tool for our customers. It can be found in SuperNet and, as of September 2021, we will have a version available for the general public via our website. Through this chatbot, users can ask questions and request information about the Bank's products and services. In the near future, they will also be able to make transactions with the support of SANDI.

During 2021, there was a significant year-on-year increase regarding the use of SANDI via SuperNet. Users logged on seven times more and interacted with the assistant fourteen times more, highlighting how our customers are increasingly moving into the digital world, even in terms of requesting information and support. This leads to substantial benefits given that we no longer have to channel these customers to our branches or the Contact Center, leading to savings for both the customer and the Bank.



LikeU Card

In September 2021, Banco Santander Mexico launched the new LikeU credit card, which has a 100% online application process available via the SuperMóvil app. Customers do not need to visit a branch, and there is also no annual cost, helping to boost their financial well-being. This product is based on the finance on demand concept, through which we allow users to personalize their own experience, not only in terms of how they interact with financial services and the total control they have over their card via Súper Wallet, but also through sustainability, as they can choose one of six different colors for their card. Each color corresponds to a social and environmental cause that the Bank supports by donating resources for each new card, independent from the donations the customer makes individually.

- **LikeU Green:** supporting reforestation, with the help of Reforestamos México.
- **LikeU Red:** supporting the education of girls, boys and teenagers from marginalized areas of the country in partnership with UNICEF.
- **LikeU Blue:** providing resources to clean up the oceans, in conjunction with the World Wildlife Fund (WWF).
- **LikeU Star:** supporting people with autism and young people with cerebral palsy in conjunction with Iluminemos de Azul and APAC, groups that have been promoting these causes in Mexico for 6 and 51 years, respectively.
- **LikeU Pink**: supporting the fight against breast cancer, with the help of *Fundación Cima*, one of the most recognized organizations in this area.
- **LikeU White:** supporting the nutrition and health of girls, boys and teenagers in conjunction with UNICEF.

Universal Onboarding

Following the whenever and wherever concept, we developed a platform to allow anyone to open a Santander deposit account remotely and 100% online without having to visit a branch. This drastically reduces the time and complexity of the application process, as well as the physical resources required, such as paper.

This is a milestone in Santander Mexico's digital transformation as we now offer the market a quick, easy, safe and sustainable way to open a Bank account. This platform is agnostic, flexible and modular, allowing us to roll it out via a number of business strategies and channels. For example, opening small- or medium-sum accounts for people with limited access to financial services, be this because of their geographical location or their socio-economic circumstances, helping drive financial inclusion and education in Mexico.

In October 2021, we launched a pilot scheme for the 100% digital opening of Level 2 accounts, and in November of the same year we used this adapted and streamlined platform to open accounts through the Samsung Members wallet.

My Goals (Mis Metas)

My Goals was launched in January 2019 as the first automatic savings solution in Mexico. In 2021, it became one of the highest ranked digital products by the Bank's customers, not only because of its innovative format, but also because it boosts the financial health and education of our customers, who have been benefitted by having the opportunity to save in a simple and fun way with a specific goal in mind or just for the sake of saving.

Through My Goals, our customers can schedule and personalize savings rules that are implemented automatically. For example, rounding up when they make purchases, whenever they get paid, when they buy a coffee, or when their soccer team wins a game. My Goals has generated loyalty and increased the adoption of the Bank's digital channels. The result of these efforts is that, by the end of 2021, around 900,000 users had saved more than MXN $25.5 billion.



Samsung Members Wallet

In December 2021, Santander Mexico, alongside Samsung and Mastercard, launched a new mobile app called Samsung Members Wallet, the first open wallet in the world to be developed by a bank. This new wallet offers a financial solution that integrates all of Santander's services into the Samsung ecosystem, providing innovative, simple and secure payment experiences.

The application offers a range of services, including financing, balance and transaction information, a digital Samsung Members debit account that can be opened via the app through a 100% online process that takes only a couple of minutes, and exclusive benefits and discounts for Samsung customers in Mexico.

Santander TAP

Through Santander TAP, we have eliminated friction when making payments to other people. This tool, which is unique in Mexico, allows customers to make payments of as little as MXN $10 in a matter of seconds via their preferred messaging app to any bank, without having to know the recipient's bank account details. Customers have seen this as a valuable solution, perceiving Santander to be an innovative bank. By the end of 2021, we had more than 530,000 users who made more than MXN $1 billion in payments.

Numberless Cards

We were the first bank to launch this credit card model in Mexico. What makes it different is that it has no visible numbers or card security code, making it the safest option on the market.

Fintech Americas presented us with the Platinum Innovation Award, the highest honor for Financial Innovation in Mexico, for our Numberless Card. This is the third consecutive year that one of Santander's innovations has won this award.

5.5 million

digital customers during 2021:
500,000 more than in 2020.

Fintech Promotion

We have seen an outstanding opportunity for collaborating with fintechs in order to find innovative financial and digital solutions that can generate value for the Bank's services and its customers. This is why we have focused on supporting this sector in order to promote its consolidation and create synergies that drive growth.

In June 2021, Banco Santander and Pagonxt (Grupo Santander's private fintech) acquired GetNet Mexico, a fintech that has positioned itself as the second leading service provider with around 17% market share. It has more than 160,000 active POS terminals and processes just over 390 million transactions every year, positioning GetNet as the best possible vehicle for offering these payment services to companies and businesses, in addition to driving financial inclusion and reducing the use of cash.

Furthermore, in September 2021, Pagonxt acquired 70% of its technology partner MIT (*Mercadotecnia, Ideas y Tecnología*), helping to drive the accelerated development of GetNet in Mexico.

We have also made strategic investments in fintech incubation (Venture Builder). One example is the partnership between CONTAPAQi and INNOHUB in October 2019, the goal of which is to improve the financial lives of more than 1 million SME's through digital solutions and tools offered alongside fintechs.

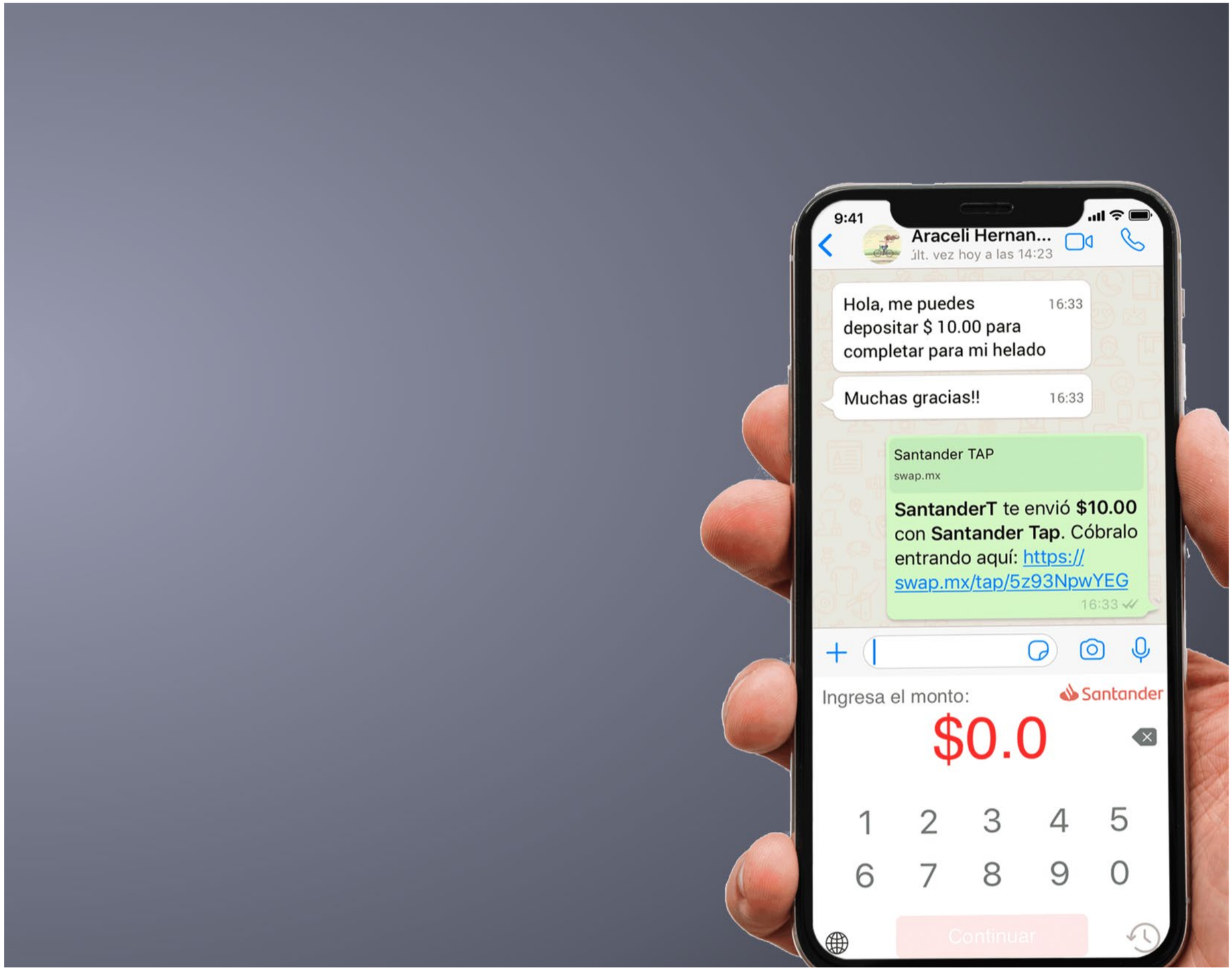
Through this partnership, a comprehensive and one-of-a-kind set of SME solutions in Mexico was created with the support of a number of fintechs, including Avanttia and LendInc. These solutions offer SME's the opportunity to provide digital invoicing that complies with new legislation, as well as driving improved collection management and access to bank financing, among other services.

In recent years, we have forged partnerships with a number of fintechs to develop digital services, leveraging their outstanding capacity for technological development and innovation:

- **Santander TAP and SWAP**: Through this service, users can make payments via any messaging app in a secure, simple and cost-free manner without having to know the recipient's bank details.

- **Santander My Goals and UBANK:** This tool allows customers to meet their savings targets in an automated and fun format. They only need to personalize their rules once and savings are then made every time they visit businesses (rounding up their purchases) and every time they are paid.

- **GoPAY and Arcus: :** This service is available via the Bank's mobile app. Here, users can make payments or set up direct debits for a number of services, including phone top-ups, water, electricity, etc.





Donation to Querétaro General Hospital

Inclusive and Sustainable Growth

- Financial empowerment and inclusion
- Environmental footprint
- Higher education
- Community investment



Donation to Querétaro General Hospital

The second challenge in our Responsible Banking Agenda, corresponding to inclusive and sustainable growth, is an issue that is of key importance. We see it as the focal point for all our efforts to drive wellness within society.



Oral hygiene workshop beneficiary

Through a number of social initiatives and programs, we have helped promote financial empowerment and inclusion, as well as entrepreneurship, job creation, higher education, and engagement and support in the communities in which we operate. We also focus on helping protect the environment and driving the transition to a green economy as we are aware that this is the only way to guarantee a sustainable future for all.

$MXN 125 million[16]

in social investment.

16. Total: 125,067,683.02, 72.2% of which corresponds to Universities, 11.1% to the Bank, 16.6% to Customers, and 0.10% to Employees.

47,519

scholarships provided to college students throughout the country.

264,415

microloans offered through **Tuiio.**

+$MXN 90 million

invested in the Higher Education Support Plan (PAES).

25 years

supporting the educational and professional development of thousands of college students through Santander Universities.

55,528

people benefited through **32 social investment programs**[17].

We launched

SAM-RVG, our second Equity Fund tied to **ESG** criteria in Mexico.

94%

of all procurement is undertaken with **domestic suppliers.**

421,866

people benefitted through financial education programs.

Founding member

of the **Net-Zero Banking Alliance**, promoted by UNEP-FI.

We joined

the Green Financing Advisory Board (CCFV).

17. Volunteering, donations, ATM fundraising, and FPNM.



LikeU Credit Cards

Listening to our customers has brought us a number of successes. We are certain that better engagement is the key to identifying their needs and meeting their expectations. This is why we decided to create a product together with them: LikeU credit cards. The major benefits that define the essence of these cards are personalization, security and digitalization.

By listening to our customers, we have been able to better understand their preferences, such as how important a number of social and environmental causes are to them and their desire to become agents of change and create a positive impact on our modern and challenging world. Bearing this in mind, we focused on creating a product that helps build a sustainable future - one in which empathy is the keystone - while also covering the financial needs of our customers. Since its launch, we have issued 488,396 LikeU credit cards to our customers.

"We started by working with each of the organizations through a donation of seed capital that allowed them to start work. For every card issued, a donation of MXN $25 was then made. We all want to contribute to these causes, become a diverse and inclusive society, and respect the rights of every single person, no matter what situation they find themselves in".

Marcela Espinosa,
Executive Director of Public Relations, Internal Communication and Responsible Banking at Santander Mexico.

The cards are available in six different colors, and each one supports a specific social cause:

- **LikeU Red:** children's education.
- **LikeU Green:** land ecosystems.
- **LikeU Blue:** oceans
- **LikeU Pink:** breast cancer.
- **LikeU Star:** cerebral palsy and autism.
- **LikeU White:** child health and nutrition.

In 2021, we made LikeU seed capital donations as part of our commitment to driving the progress of society and promoting environmental conservation. The donations were earmarked for five Social Responsibility causes in conjunction with prestigious organizations in Mexico.

These causes are related to the colors of each card and include the following:

LikeU Red

In conjunction with UNICEF, we help drive education recovery efforts and improve fundamental reading, writing and mathematical skills as a result of the closure of schools in the state of Guerrero during the pandemic.

1,569 beneficiaries.

LikeU White

In conjunction with UNICEF, we strive to reduce all forms of malnutrition affecting boys and girls in Chihuahua, helping ensure their optimum development and contributing to socioeconomic development in the state.

LikeU Green

to support Reforestamos México and help this organization protect land ecosystems in Mexico, we made a donation to enable reforestation work to be undertaken in the community of Ejido San Juan de las Huertas, in addition to supporting restoration efforts in areas affected by the fires in San José de las Boquillas. We not only care for the environment, but we also help create temporary jobs for community brigade members.

102 beneficiaries.

LikeU Star

In conjunction with *Iluminemos de Azul*, we provide emotional support, tools and information to the families of people in the autism spectrum to improve their quality of life with their family.

424 beneficiaries.

Alongside APAC, we guarantee the holistic development of underprivileged and at-risk boys and girls, helping them achieve motor maturity and neurological maturity based on their chronological age through a number of different strategies, including: awareness campaigns, diagnostics and opportune treatment for young people, in addition to training of medical staff, teachers and parents.

1,182 beneficiaries.

LikeU Pink

We work alongside *Fundación CIMA* to offer emotional support sessions for breast cancer patients in Guanajuato, as well as support for their families and caregivers. We also offer post-op medical supplies to help improve their quality of life and overall health.

1,264 beneficiaries.

"I would like to thank LikeU because it is an example of just what other companies could do to help social causes. As Civil Society Organizations, we depend on donations and, especially at the moment, we need the support and generosity of society."

Guadalupe Maldonado,
Director of APAC, I.A.P.

Financial empowerment and inclusion (103-2, 103-3)

In order to drive the financial progress of entrepreneurs and businesses, as well as Mexican society in general, we offer substantial support through a number of initiatives, including social/environmental financing and loans, financial education programs, and programs for SME's. As part of the virtuous circle that we promote, we help create jobs, drive internationalization and promote connectivity. It is our goal to position ourselves as the preferential partner for everyone, offering support on the path to achieving their goals.



Financial Inclusion

We are convinced that in order to drive social development we must focus on guaranteeing accessibility to financial products and services in a responsible and sustainable manner. This is why we have been working on designing services that are available to all; services that meet the needs of the most vulnerable segments of the population and of each and every person who uses them. We want people to have the opportunity to plan and take informed decisions based on a quality financial education.

tuiio®

FINANZAS DE TÚ A TÚ

Microloans (FS13)

Our Financial Inclusion division, Tuiio, Finanzas de tú a tú, offers microloans to a population with limited or no access to financial services and entrepreneurs in order to guarantee the success of their businesses and drive the domestic economy. Through this program, we have successfully supported local businesses and promoted financial inclusion.

Tuiio transforms people's lives through financial products and services aimed at low-income sectors in Mexico. The majority of its customers are women entrepreneurs who are not part of the formal economy and who are generally excluded from formal financial institutions.

Tuiio offers direct support to our customers when they acquire a product because we know that proper engagement leads to transparency. Tuiio has 83 branches and one kiosk. During 2021, the kiosk in San Mateo Atenco, located in the State of Mexico, was closed to help streamline operations; however, the team from the kiosk was moved to our offices in Toluca to continue offering support and provide follow-up services for all its customers.



During 2021:

259,627
customers served since 2017.

264,415
loans approved.

97,024
microbusiness owners with an active loan.

92%
of active customers are women.

90,474
active insurance policies.

85,762
active medical assistance policies.

88,356
new unique customers.

Furthermore, Tuiio offers 100% online and commission-free savings accounts and debit cards to our customers. Its financial and non-financial services focus on four strategic areas:

- **Inclusive Growth.**
- **Digital Revolution.**
- **Accessibility.**
- **Customer Protection.**

The major support services offered include:

- **Courses** that help customers to use financial services (savings, credit, budgeting, use of ATM's).
- **An app for children (6-10 years old)** and printed educational materials, covering issues such as water and energy savings, expenses, savings goals, and the environment.
- **Support networks:** A digital market offering exclusive benefits to members of the Tuiio community, including discounts, workshops, courses and collaborative workspaces at Tuiio branches.
- **Financial tips and digital simulations.**
- **Calculators and podcasts** on the Tuiio website that help customers quickly and easily access information about their ability to pay, savings goals and business administration.

In addition to measuring Tuiio's social impact, we have set short-, mid- and long-term indicators based on the generation of responsible and shared value.

Products

The product lines offered by Tuiio include:

Savings

Our customers have access to an online savings account that is opened remotely by consultants, offering users a savings tool through mobile and online banking. They can also access their account via their debit card.

Insurance

We offer an insurance policy for serious illnesses and funeral expenses, allowing our customers to be able to overcome any unforeseen circumstances. Since 2020, through Zurich Santander, we have increased the age range covered and the coverage of debtor balance, as well as providing an advance for terminal illnesses. We continue promoting a culture of prevention among our customers and their families, facilitating access to specialty doctors, dentists and laboratories.

Tuiio Training for Employees

Our employees play a fundamental role in helping the Bank offer the best possible tailor-made services to our customers. We have achieved this through training sessions that cover areas such as customer service, financial issues and workplace and personal skills development.

Tuiio Móvil App

Tuiio promotes mobile banking among its customers in order to offer security and reduce the amount of time they have to spend at Santander offices. The app is available to all our customers and offers them the opportunity to make loan payments and check balances, among other operations.



In 2021, Tuiio joined the Financial Education strategy, focusing on three core areas to engage with its customers more efficiently and reach out to those people who are not yet customers:

1. **Participation in forums and events.**
2. **Tuiio Financial Education website.**
3. **Financial Education - Fideicomiso Por los Niños de México (FPNM).**

Tuiio was ranked the Best Financial Inclusion Bank in Mexico by International Finance Magazine.

Government Loans – Tuiio

In conjunction with Tuiio, we continue promoting financial inclusion through a loan program announced by the Mexican President that is available to a million small businesses. Beneficiaries can make loan payments via the Tuiio Móvil app. We also offer them access to Financial Education content, the Anúncialo Tuiio online directory, and exclusive promotions and discounts. In 2021, we benefitted 3,314 people.

Tuiio was recognized as a best practice to help bring an end to poverty in Mexico in 2021 as part of the Global Compact Mexico Study to monitor the fulfillment of the 17 Sustainable Development Goals (SDG) outlined in the United Nations 2030 Agenda.

Financial Education (FS16) FN-CB-240a.4

We are firmly committed to improving the financial culture of Mexican families, and we fully understand that the best way to do so is by promoting specialist financial education, providing them with information about how to use financial products and services properly, and offering them the tools and knowledge they need to make the right decisions to guarantee their financial well-being.

We have focused our financial education efforts on audiovisual resources and social media, convinced, on one hand, that this is an effective learning method, and, on the other hand, taking into consideration the fact that distance learning has become an essential tool during the COVID-19 pandemic.

The major actions undertaken in the area of financial education in 2021* include:

Financial Education Website

During 2021, we continued renewing the Bank's Financial Education website. The website now includes a more consolidated and comprehensive range of content that is available to different sectors of the population. The site now includes a course covering the basic concepts of personal finances, as part of the institutional ABC of Your Finances program, created by the Bank in conjunction with ABM and MIDE and which has been approved by the National Commission for the Protection and Defense of Users of Financial Services (CONDUSEF). Furthermore, the site includes content from our financial inclusion program, Tuiio, focusing on the unbanked, new ventures, and materials for children, including games or audio stories and other content to help college students embark on their financial lives. Finally, we offer innovative and interactive materials, such as calculators and simulators, as well as content to help raise awareness and promote the adoption of the Digital Collection (CoDi) payment system. During 2021, the Bank's financial education website had 25,016 unique visitors.

National Financial Education Week – SNEF

Every year, the federal government, through the National Commission for the Protection and Defense of Users of

*The initiatives accounted for were carried out directly by Santander and are those that concluded in 2021 and none remained in process.

(FS16)

Financial Services (CONDUSEF), organizes National Financial Education Week (SNEF). The event brings together public, private, social and educational institutions from around the country through free conferences, games and activities, providing the general public with information on how to better manage their personal finances, including the responsible use of financial services and products.

For the second year, the SNEF was held virtually. From October 4 to 15, we participated through a range of audiovisual content on the SNEF website, a virtual stand in the central area of the online event, and a series of 20 virtual conferences with financial education experts held via Work Café Santander. In total, we offered training to 10,467 people through a number of different activities.

Tuiio Financial Education Website

Tuiio has its own financial education website that is free of charge and offers a wide range of materials designed to meet the needs of customers and people in Mexico from low-income backgrounds. It has also developed, among other content, a section for children, a section that offers tips on how to tackle the financial crisis stemming from the pandemic, and even a section containing health tips. The site offers calculators, financial education games, podcasts and videos, etc. In 2021, users were offered access to two new courses: How to Fix my Finances and Loans in the Digital Age. The website recorded 356,874 visits during the year.

Academia MX Financial Education – Employees

In 2021, we redoubled our efforts to offer our employees financial education training through online courses made available via an internal platform. These sessions dealt with basic concepts of personal finances, investments and the use of loans and insurance. During 2021, 2,574 employees took part in these training sessions for the first time.

Bank Financial Education - Work Café Sessions

Our non-financial content migrated to webinars dealing with issues such as financial education and resilience. We have been working with Work Café Santander to broadcast monthly sessions. During 2021, we benefited 1,106 users.



Financial Education – SME's

We continue offering webinars covering relevant issues for SME's through our partnership with Work Café Santander, the Wadhwani Foundation and Universidad Anáhuac. During 2021, we benefitted 564 users through a number of online events dealing with issues that include SME digital transformation plans, the outlook for SME's in Mexico, remote team management and obstacles, and adapting businesses during periods of crisis, among others.

Bank Financial Education – Customer Sessions

In 2021, we offered our customers a series of webinars about financial education and resilience. These sessions were aired every month, benefitting 498 users.

Bank Financial Education – Payroll Sessions

During 2021, we rolled out a series of innovative initiatives to offer online financial education sessions to a number of different segments of the population. Through Work Café Santander, we held a series of financial education talks open to the general public; in conjunction with our payroll area, we offer monthly financial education courses for Santander customers; and, with the support of our credit card area, we offered training regarding how to use this financial tool properly, available to both Bank's customers and Santander employees from around the country. We benefitted 1,455 users.

Bank Financial Education – Credit Card Use Sessions

In 2021, we held financial education training sessions focusing on the responsible use of credit cards for Santander Mexico employees, including our commercial network, Contact Center and Santander Universities staff in Mexico. We benefited 291 users.

(FS16)

Financial Education – FPNM

Through Tuiio, we designed an annual Financial Education program aimed at beneficiaries of the Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM). Four sessions were held, during which institutions were offered information about how to replicate materials and Financial Education tutoring was offered. A total of 21 CSO's were involved, directly benefitting 23,021 adults, young people and children.

421,866

people benefitted* through financial education programs.

SME Programs

SME's play a key role in the Mexican economy, mainly in terms of the large number of jobs they create. This is why we are committed to driving the progress of local companies and people involved in SME's.

We offer a series of services aimed at Small and Medium-sized Enterprises that are just starting out in order to help them tackle major obstacles to their development and solvency, thereby guaranteeing their sustainable growth. This is how we help promote job creation and economic development in the country.

We focus on five core areas: Talent and Training, Employment, Internationalization, Connectivity and Financing.

Jóvenes/Emprendedores

Loans for people who want to start their own business but not have the capital to do so.

Learn more about this program.

*People who participated in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers.

Impulsos comerciales

Financial support to promote entrepreneurship in specialist sectors in Mexico.

Crédito Agro

Financing aimed at customers who work in the primary and commercialization, agricultural, livestock or rural services sectors with payments that are aligned with the agricultural cycle.

Mujeres empresarias

Financing to help drive the growth and modernization of women-owned companies and remove access barriers, offered in conjunction with NAFIN.

Mujer crezcamos juntas

In conjunction with the federal government, we offer loans exclusively for female entrepreneurs who have a business they want to refurbish, modernize, equip, fix and/or expand.

Impulsos NAFIN

Loans to promote economic development in each state or sector.

Emergentes NAFIN

Programs created to tackle specific adverse events, such as natural disasters. The goal of these programs is to support recovery efforts in affected areas.

We also focus on forging business alliances and relationships through international business support and outreach programs to offer Small and Medium-sized Enterprises the opportunity to export and import their products through the following programs:

Santander Trade: We offer our customers a series of services to expand internationally through access to information about the international market, global databases and international directories, among others.

International Desk: This support center provides help in consolidating the international operations of our SME customers through Santander's extensive global network.

SME Advance

In 2021, as a result of the COVID-19 pandemic, we continued offering our non-financial options online through webinars that focused on the most relevant issues SME's faced together with Work Café Santander, the Wadhwani Foundation and Universidad Anáhuac. This year, only two events were held face to face:

- National CANACINTRA Convention at Expo Tamaulipas in October 2021.
- Agricultural Credit Fair held in Boca del Río, Veracruz, in November 2021.

We have had a positive impact on more than 7,600 users through 48 online events covering topics such as the outlook for SME's in Mexico, remote working, and business roundtables for Mexican SME's, among others.

Furthermore, in January 2021 we organized the first Santander SME Summit, a three-day online event that included workshops, moderator-led panels, talks with experts and a gateway for questions and answers from participants. We focused on issues such as finance and investments, e-commerce, resilience and the digital transformation of companies. A total of 3,387 people took part in the event, which was hosted and moderated by Max Espejel, a world-renowned presenter.

SME Digital Events

Throughout 2021, we continued support for SME's throughout the COVID-19 pandemic by offering them a series of online talks, webinars and free courses, including:

SME Outlook: During this session, we offered an overview of the economic outlook based on major events, analyzing the present and trying to define the future based on these indicators.

Remote Working and New Ways of Working: This panel session focused on offering SME's tools to improve how they manage their human capital in terms of remote working, legal reforms, hybrid working models in the new normal, and the challenges, pros and cons of these tools.

Managing Employee Mental Health and Talent: This panel session offered SME's tools to help manage human capital, focusing specifically on employee mental health and how to measure their performance through this model.

SME Digital Transformation: During this panel session, we shared tools to help SME's adapt to the new normal within the digital environment. We focused on a number of issues, including how to create a social media communication plan and how to find experts in this area, among others.

South-Eastern Business Roundtable: This informative session focused on attracting customers and consolidating the loyalty of existing customers. We offered useful information for customers and prospective customers, including economic and climatological outlooks for the south-eastern region, in addition to providing information about available financial options and services.

Santander SME Online Loan

Our SME and young entrepreneur customers now have the opportunity to request loans online. This has enabled us to streamline processes and accelerate customer response times from 48 hours to just 60 minutes after approval. We have also streamlined our application reception process, which means that we can quickly and easily decide whether an applicant meets the requirements.

We have two types of online loan:

- ***Crédito Simple*** for working capital, with terms of between 12 and 36 months.
- ***Crédito Ágil*** for working capital, with a 12-month term.

G Store

In conjunction with GetNet, Santander launched G Store, a platform that offers entrepreneurs or SME's an online store created by a team of professionals that includes a catalog, sales processes, Santander GetNet payment options, and a functioning delivery model. This has helped G Store position itself as the most competitive model in the market as it offers next-day deposits, while other options on the market take three days to process deposits.

Industry Debtor Support Program (PGAD)

We rolled out this program to help our customers during the COVID-19 pandemic. In 2021, we improved the decision-making models for our customer accreditation process and for ensuring the proper management of any impact stemming from the pandemic. We also migrated our portfolio operations from LIBOR to SOFR as of 2022. We also streamlined our loan acquisition processes, and, by the end of the year, we rolled out a dual rate, offering customers the option to choose a fixed or variable rate depending on market forecasts.

Joint-Stock Companies (SAS)

We continue promoting the SME Online Onboarding process alongside the Ministry of the Economy, allowing us to recognize companies that have been registered as Joint-Stock Companies (SAS) in our information systems.

At 2021 year-end, we opened more than 5,000 new accounts for SAS through SME Online Onboarding, offering them a tailor-made and differentiated service.

Sustainable Finances

In keeping with our goals to tackle climate change, we enthusiastically support sustainable financing that encompasses Environmental, Social and Governance criteria (ESG). This is how we help guarantee social development and safeguard the environment, in addition to promoting the transition to a carbon-free economy through the financing of projects that develop renewable sources and help combat the climate crisis.

This is why we continuously focus our efforts on ESG operations, providing not only financing and funds for transactions but also guidance for our customers.

Bonds and loans with ESG criteria
(103-2, 103-3)

Sustainable bonds are debt instruments that are used to finance projects to guarantee social and environmental well-being. They must be aligned with the Green Bond Principles and Social Bond Principles of the International Capital Market Association (ICMA).

Through Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) Mexico, the entity tasked with managing the financing of sustainable bonds, we created a specialized team in this area - ESG Solutions Mexico – the goal of which is to promote sustainability by financing green projects and providing guidance and support to our customers.

During 2021, the team participated in the first Sustainability-Linked Bond (SLB) transaction on the local debt market. Through ESG Solutions Mexico, we achieved numerous successes in issuing a range of different bonds:

ARCA CONTINENTAL Green Bond: Arca Continental, a Coca-Cola bottler, through its AC Bebidas subsidiary, issued its first green bond on the Mexican market for MXN $4.6 billion. This was the first green bond issued on the local market by a company in this sector. Santander Mexico was the only ESG consultant to offer positive results.

Coca-Cola FEMSA Sustainability-Linked Bond (KOF): This was the first Sustainability-Linked Bond issued on the Mexican market by KOF, the brand's largest global bottler. Santander ESG Solutions jointly led the ESG consultancy process for the transaction. The bond's rate is linked to the successful reduction and efficient use of water in its operations (from 1.36 liters by 2024 to 1.26 liters by 2026).

GAP 21V Green Bond: The purpose of issuing this bond, jointly with Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP), is to generate a positive impact on the environment by financing projects such as: ecological buildings, renewable energies, energy efficiency, sustainable management of water, among others.

Sustainability-Linked Syndicated Loan (Coppel): The team at ESG Solutions Mexico jointly led the ESG consultancy process for this transaction, aligning the company's sustainability strategy with the LMA Principles (Loan Market Association). This joint effort led to the issuance of a sustainability-linked loan totaling MXN $40 billion. The loan rate is tied to the participation of women in leadership positions and the total installed capacity of solar energy within the company. This was a joint effort between SCIB and BEI, using the Green Book for appraisal.

Sustainability-Linked Bond FUNO 21X: The resources of this bond are directed to the financing of projects related to energy efficiency, clean energy, sustainable infrastructure, health and well-being, among other things.

Bimbo RCF Loan: This is a revolving loan totaling USD $1.75 billion, in which Santander was responsible for USD $212.5 million. This financing focused on extending the terms of a previous syndicated loan. The resources are being used to refinance liabilities, acquisitions, CAPEX and for general corporate use. This financing is tied to sustainability and the measurement of certain KPI's throughout the year. If the company meets these KPI's, it will see benefits in terms of the applicable margin and commissions for undrawn balances.

AMX Syndicated Loan: This focused on the refinancing of a 5-year syndicated loan for a total of USD $1.5 billion (the equivalent in USD of the original amount in EUR), in which we were assigned the role of Mandated Lead Arranger. The contract encompasses three KPI's:

- **KPI 1:** Reduction in absolute CO2 emissions.
- **KPI 2:** Increase in the number of ISO 4500-certified subsidiaries.
- **KPI 3:** Increase in the number of women on the Board of Directors + independent annual review.

FEFA 21G Social Bond: We continue working together with Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) to promote the socioeconomic empowerment of women in the agricultural sector.



Sustainable Santander Mexico 2021 Forum

Affiliation into the Green Finance Advisory Board (CCFV)

In October 2021, Santander Mexico joined the CCFV. As a result, we will be able to become more involved in round tables, taxonomy development and discussion forums, among other activities, for the local market. This will allow us to proactively contribute to and remain at the cutting-edge of sustainability within the local market.

Sustainable Santander Mexico 2021

In November 2021, we held a forum organized by Santander Mexico SCIB that brought together ESG leaders from around the world, alongside companies, corporations and investors interested in these areas. The President of Banco Santander, Ana Botín, presided over these proceedings and talked about how Santander is a global leader in the financing of renewable energies and is driving the transition to a green and carbon-free economy.

Santander Asset Management (SAM)

SAM is Banco Santander's Investment Fund Manager, and it promotes a sustainable approach. In July 2020, it signed the United Nations Principles for Responsible Investment to reaffirm our commitment to responsible investments and our wholehearted support for creating a more sustainable financial system. Our strategy reflects our dual commitment: contributing to the United Nations Sustainable Development Goals and aligning ourselves with the goals of the Paris Agreement to combat climate change.

SAM has the methodology and tools required to analyze and calculate an ESG score for all the assets we invest in, in addition to offering a broader overview of the risks and opportunities they represent. This allows us to identify issuers who are well prepared and have a greater potential to benefit society and the environment.

It also includes a process of engagement to create a business model for the companies, their risks and opportunities, in addition to improving company reporting on ESG issues and driving improvements in companies' management and strategies for ESG risks.

SAM reached a milestone in 2020 by launching SAM ESG, the first Equity Fund based on sustainability criteria in Mexico. It then went on to launch a second Equity Fund based on ESG criteria in 2021: the Global ESG Equity Fund (SAM-RVG).

SAM has also recently joined the Net-Zero Asset Managers global program as part of its commitments, helping it to achieve net-zero greenhouse gas emissions by 2050 or earlier and making it the first Spanish fund to join the 73 signatories of this program. This decision highlights Banco Santander's firm commitment to spearheading sustainability initiatives as part of its commitment to achieving zero emissions stemming from any financing, consultancy or investment service by 2050.

Santander Future Wealth, a new multi-thematic fund

SAM continues driving innovation within the Mexican market, launching a new multi-thematic fund - the Future Wealth Fund – which identifies three key trends: Future Society, Future Technology and Future Planet. These three core areas are subdivided into 18 subthemes. This fund focuses on investing in funds, stock or ETF's and offers solutions that center around new and innovative companies that are at the cutting edge of new technologies and trends.

Global ESG Equity Fund (SAM-RVG)

The new Global ESG Equity Fund (SAM-RVG), launched by SAM in conjunction with Robeco Institutional Asset Management (Robeco), offers a global approach and complements sustainable investment tools with both local and global options, the only fund in the market to do so.

Unlike SAM ESG, SAM-RVG takes an international approach and invests mainly in companies around the world that offer high capital returns, solid cash flow, attractive value and compliance with ESG criteria. It also offers an active global management strategy by selecting high-quality issuers who have solid ESG standards and growth potential, focusing on the performance of the issuer rather than the region in which they are located, marking a significant deviation from other funds available in the country.

Other Green Financing

We continue offering incentives for electric vehicle loans by launching business and financial plans that offer our customers an attractive option, in addition to future projects to benefit both the environment and society.

Green Car Plan

Our *Súper Auto* business grew by 85% in the number of loans and by 99% in the amount of the loans. We continue striving to finance electric cars in conjunction with major industry players given that the economic effects of the COVID-19 pandemic have led to serious challenges that must be overcome.

49,083

loans issued in 2021.



Environmental footprint

(103-2, 103-3)

We have been offsetting our scope 1 and 2 emissions since 2020 and continuing to consolidate our climate strategy to help protect the environment. We have achieved this by safeguarding resources within our operations through internal campaigns and initiatives, while proposing solutions to tackle the climate crisis and promoting renewable energies and a global zero-emission economy by joining the Net Zero Banking Alliance. We are focusing our efforts on managing both the environmental impact of our facilities and internal operations as well as our banking and financial activities.



Net-Zero Banking Alliance

The Net-Zero Banking Alliance (NZBA) is endorsed by the United Nations Environmental Programme – Finance Initiative (UNEP FI) as part of the Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ). It brings together banks from around the world, representing more than a third of global banking assets, in order to help them align their loan and investment portfolios with net-zero emissions by 2050.

The NZBA was launched on April 21, 2021, and Santander Group was one of the 43 founding members. The goal of this alliance is to create a zero-emission economy and meet the goals of the Paris Agreement through a forum that drives strategic coordination among financial institutions.

The commitments agreed upon by all members of the NZBA include:

- Driving the transition away from Greenhouse Gas (GHG) emissions stemming from operations and loan and investment portfolios in order to align them with net-zero emissions by 2050 or earlier.
- Setting intermediate goals for 2030, or before, for priority sectors that are GHG intensive or create major GHG emissions.
- Facilitating the necessary transition within the real economy, creating a framework with customers and offering them products and services to help them throughout their transition process.

Santander Group has set itself the goal of achieving net-zero emissions throughout the Group by 2050 in order to contribute to the Paris Agreement goals on climate change. This goal encompasses the Bank's activities and customer emissions stemming from any financial service offered by Santander.

As part of this commitment, we will put an end to financial services offered to customers who have more than 10% of their income invested in thermal coal, and eliminate exposure to global thermal coal mining by 2030.

To make our goal of achieving net-zero emissions a reality, we focus on three approaches:

1. To align Santander's portfolio with the goals of the Paris Agreement by:

- Implementing recommendations made by the authorities in the areas of climate and environmental risks, as well as those issued by the Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), which is part of the Financial Stability Board, among other guidelines, in order to continue integrating climate change action into our business strategy.
- Analyzing and updating our environmental, social and climate change risk management policy regarding banned and restricted activities within high-emission sectors, among others.
- Collaborating with global experts, including UNEP-FI, the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), the Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC), and the Principles for Responsible Investment (PRI), among others.

2. To support the transition to a green economy:

Santander has played a crucial role in mitigating climate change thanks to the major contributions it has made to financing renewable energy projects. In order to continue our mission, we focus on:

- Maintaining our leadership in renewable energies and our participation in issuing green bonds.
- Developing green products for our customers and SME's including green mortgages and loans for energy efficiency projects, the installation of solar panels, the acquisition of electric vehicles and for low-emission agriculture, among others.
- Promoting Socially Responsible Investments among our stakeholders.

3. Reducing the Bank's environmental impact by:

- Eliminating single-use plastics at our corporate buildings and offices.
- Ensuring 100% of the electricity we use in every country in which we operate comes from renewable sources.
- Raising awareness among our stakeholders of the importance of protecting the environment.

Environmental Management System (SGA)

At the Bank, we monitor the water, paper and energy we use in all our operations through management systems that are based on internationally accepted standards and a philosophy of continuous improvement and management models. Through the Environmental Management System (SGA), we ensure that resources are used responsibly within the institution, in addition to efficiently controlling emissions, waste management and disposal.

We have control mechanisms in place for the resources we use and the waste and emissions generated by our facilities through a data collection and processing system, which is audited every year by an independent external organization. This enables us to identify those areas that have the greatest environmental impact in order to implement more effective prevention measures and set goals to drive systematic improvements to our environmental management.

Through the Santander Environmental Policy, we reaffirm our commitment to:

- **Adopt practices** that promote the efficient and responsible use of natural resources and materials to help minimize the generation of waste, polluting emissions and wastewater stemming from our productive processes.
- **Comply with all requirements** of environmental legislation applicable to our productive, administrative and support service processes, in addition to any other requirements to which the organization subscribes.
- **Maintain our commitment** to driving on-going improvements in our Environmental Management System to have a positive impact on our organization's environmental performance.

Through our SGA, which is validated by certifications and audit services, we have implemented a range of certifications that underpin our responsible operations:

- Certification from the Spanish Association for Standardization and Certification (AENOR) since 2013.
- ISO 14001: 2015 certified.
- ISO 14001 certified at our workplaces:
- ISO 14001 Certification in our work centers:
  - At our Corporate Offices in Santa Fe since 2004.
  - At our buildings in Querétaro (CTOS, Data Center II and Contact Center) since 2018.
  - At our Corporate Offices at Patio Santa Fe since 2020.

Environmental Quality Certification issued by the Federal Attorney's Office for Environmental Protection (PROFEPA) for:

- Our buildings in Querétaro (CTOS and CTOS II).

For these certifications to remain valid, an external follow-up audit by AENOR is carried out every year.

ISO 14001: 2015 Environmental Policy

As part of our environmental strategy, we communicate this policy to employees working at our Corporate Headquarters in Santa Fe and our Corporate Offices at Patio Santa Fe to raise awareness regarding the importance of the actions we take to protect the environment, such as:

- Adopting practices that promote the efficient and responsible use of natural resources and materials to help minimize the generation of waste, polluting emissions and wastewater.
- Complying with all environmental legislation applicable to our productive, administrative and support service processes, in addition to any other process.
- Maintaining our commitment to driving on-going improvements to the organization's Environmental Management System.



During 2021, and as a result of the COVID-19 pandemic, we continued our remote working model in a number of areas, leading to decreases in water and energy use and the amount of waste generated. We also rolled out internal communication campaigns to raise awareness of our SGA at our Corporate Headquarters in Santa Fe.

Emissions (305-1, 305-2)

We focus our efforts on reducing Greenhouse Gas (GHG) emissions in our daily operations, in order to help develop solutions to combat climate change.

In 2021, Scope 1 and Scope 2 emissions stood at 55,926.79 tCO_2e.

16.9%

fewer Scope 2 emissions* compared to 2020.

*This reduction is due mainly to the effects of the COVID-19 pandemic.

We have reaffirmed our commitment to the environment by offsetting our emissions for the second consecutive year in 2021.**

Santander Mexico Emissions[18] (tCO_2e)		
	2020	2021
Scope 1	1,393.15	1,195.95
Scope 2	65,864.35	54,730.84
Total	**67,257.50**	**55,926.79**

Responsible Internal Operations

We constantly strive to implement working guidelines and control mechanisms to protect the environment and prevent pollution at our facilities and in our internal operations.

Consumption (302-1)

Energy Consumption

With the goal of saving energy, Santander Mexico has a number of tools it uses to measure energy consumption. This has enabled us to identify those areas in which we use the most energy and take actions to correct and improve these impacts.

Energy Index Design

We have implemented an index that is based on the parametrization and regionalization of electricity consumption, measuring annual energy consumption per unit of usable area (kWh per year / usable m^2) of each branch, in order to improve the amount of electricity used by our branch network and identify those that are consuming the most electricity to apply specific corrective measures. This index allows us to identify deviations and create energy performance curves and consumption trends.

Use of Clean Energies

As part of our Responsible Banking goals, we continue analyzing the procurement of alternative energy options from renewable sources.

3% less

electricity consumed* compared to 2020.

17,105,029 MJ

less in terms of total energy* consumed compared to 2020. This is the equivalent of lighting **2,316 households in Mexico for a year **.**

Source[19]	Consumption in MJ	
	2020	2021
Electricity	479,983,104	465,794,352
Natural Gas	1,110,206	439,765
LP Gas	1,953,800	1,325,821
Fuel (Diesel and Gasoline)	16,622,259	15,004,402
Total	**499,669,369**	**482,564,340**

Energy Efficiency

During 2021, we rolled out the following measures to reduce our energy consumption:

In accordance with our Procedure for the control and monitoring of electricity used, the Corporate Offices in Santa Fe and our branches have an automated system for the control of electricity.

Lighting systems at our Corporate Offices in Santa Fe are time controlled and are switched on at 6:00 a.m. and off at 11:00 p.m. The blower coils start from 5:00 a.m. and have a closing time at 7 p.m.

At branches with automatic lighting control systems, the switching on and off of lights and air-conditioning is contingent upon the alarm system. In the mornings, when the branch alarm is deactivated, the lights and air-conditioning are switched on; and when the alarm is activated in the evening, they are switched off.

During 2021, we continued our efforts to work with renewable energy producers and implement on-site generation where feasible.

18. The calculation of Santander Mexico's Carbon Footprint for 2021 was undertaken using the methodology proposed by the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, the World Resources Institute (WRI) and the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), satisfying the requirements of ISO 14064-1, NMX-SAA-14064 and that stipulated in the Climate Change Law in the area of the National Emissions Registry, in addition to taking into consideration the Calorific Powers published by CONUEE (2022), the Global Warming Potentials defined by the GHG Protocol, and the Emission Factor for the National Electrical Grid for 2021 (CRE). This calculation focuses on operations. The GHG included in this calculation are: carbon dioxide (CO_2), nitrous oxide (N_2O) and methane (CH_4).
**We offset our scope 1 emissions through the purchase of a CER and our scope 2 emissions through the purchase of an iREC. The validation of the emissions compensation declared throughout the Responsible Banking Report was not verified by PwC.

* This reduction is due mainly to the effects of the COVID-19 pandemic.
** To calculate the equivalency, data from 2020 published by INEGI and SENER was used: Energy Consumption in 2020 in Residential, Commercial and Public Sectors (Petajoules); 2020 National Energy Balance. (SENER) https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/707654/BALANCE_NACIONAL_ENERGIA_0403.pdf and inhabited dwellings (INEGI 2020) https://www.inegi.org.mx/temas/vivienda/#Informacion_general
19. The consumption of natural gas, LP gas and diesel was calculated based on utility bills, which were converted into megajoules (MJ) using the calorific values published by CONUEE (2022). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/707880/lista_de_combustibles_y_poderes_calorificos_2022.pdf

Water Use

At Santander, we are fully aware of the importance of water for future generations, and we know that we must use it responsibly in order to ensure a sustainable future for all. To reach this goal, we have implemented a range of initiatives.

We have rolled out internal communication campaigns to raise awareness among our employees and other stakeholders regarding the importance of saving water.

Banco Santander Mexico's water is supplied by the local water network. Our Corporate Offices in Santa Fe use treated water for green areas and restrooms. Wastewater discharge is carried out through the municipal sewage system, in strict compliance with the maximum permissible level (MPL) guidelines stipulated in Mexican environmental law.

Given the sector in which we operate and the characteristics of our products and services, our operations do not have a significant impact on this resource. Furthermore, in our relationship with suppliers and customers, there is no significant impact in terms of water management as a shared resource.

Our Environmental Policy establishes guidelines that allow us to correctly manage these resources stemming from the Bank's activities. We also regulate our consumption in order to mitigate environmental impacts and drive sustainable development for all.

This is why we have an Environmental Management System that is ISO 14001: 2015 certified, allowing us to identify, prioritize and manage environmental risks. This system has been in place at Santander's Corporate Offices in Santa Fe since 2004; at our buildings in Querétaro (CTOS, Data Center II and Contact Center) since 2018; and at our Corporate Offices in Patio Santa Fe since 2020.

Furthermore, we have procedures in place to manage potable water consumption within our productive, administrative and service processes undertaken on-site. The main measures implemented include:



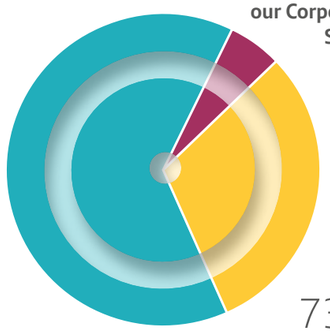
- Water meter readings.
- Immediate action for water leaks.
- On-going monitoring and maintenance of irrigation system (sprinklers and hoses).
- Routine monitoring of plumbing (kitchen equipment, basins, kitchenettes, W.C./urinals, stopcocks) to detect leaks.
- During rainy season, the use of rainwater supply for W.C. and urinals.
- Use of biodegradable cleaning products in the canteen and for cleaning purposes.
- Installation of motion sensors on faucets, water-saving toilets and waterless urinals.

We monitor our water use based on:

- Bi-monthly water bills issued by Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- Weekly visual inspection of pumps.
- Pump maintenance program.
- Water use graphs.

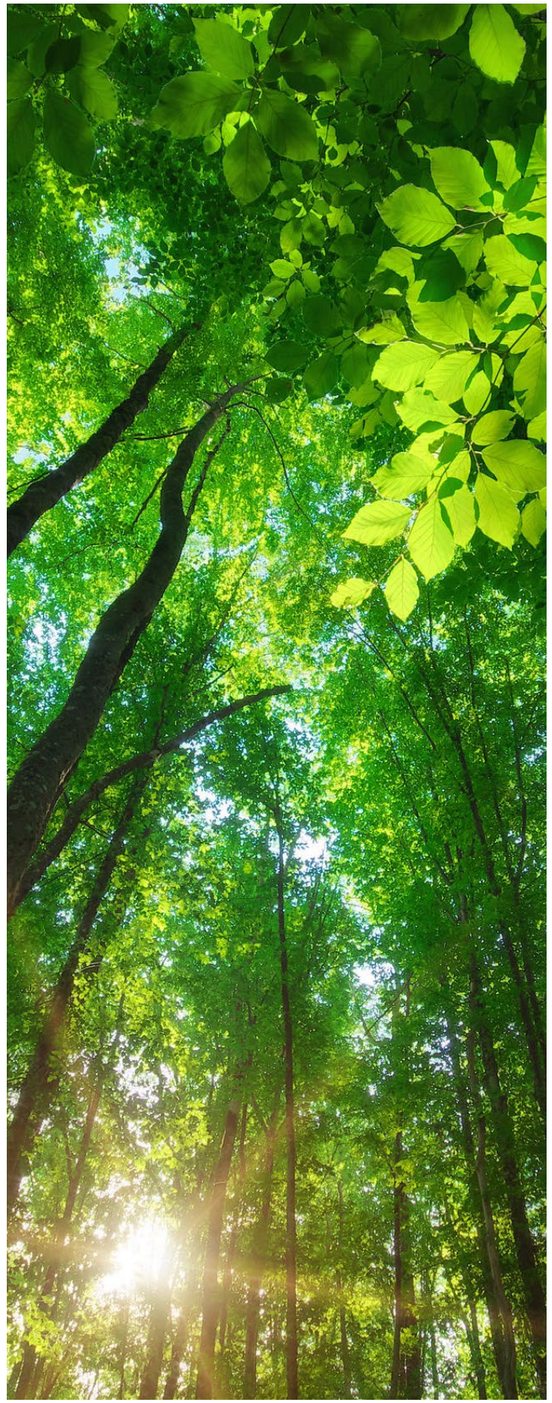
During 2021, total water consumption stood at 239,553.01 m^3, 28.79% less than in 2020, when a total of 336,446.48 m^3 of water was used.

13,418.85m^3
Local water supply and treated water supplied to our Corporate Offices in Santa Fe CDMX



73,184m^3
Water tankers

152,950.16m^3
Local water supply.



Paper Use (301-1)

As part of our commitment to the environment, we focus our attention on responsible paper use to guarantee the sustainability of the business and of future generations. Through internal paperless campaigns, we raise awareness among our employees of the importance of safeguarding this resource, and we recommend that they only print-out what is really necessary. We ask them to recycle paper and print double-sided where possible. We also invite our customers to go paperless via SuperNet, offering them the opportunity to view their statements online to help decrease the amount of paper used to print-out their statements.

Paper Use in 2021

Paper Use by Type (kg)	Santander Mexico
Certified Paper	808,119.92
Recycled Paper	196,828.85
Total kg	**1,004,948.77**

19.6%

of our paper is recycled.

80.4%

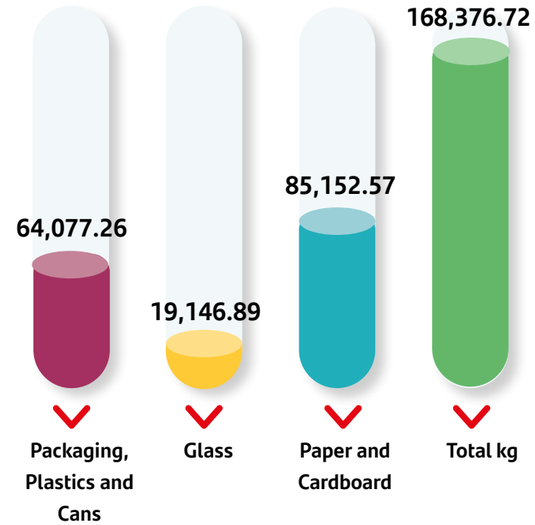
of the paper we use comes from **sustainable forests.**

Waste Management (306-1, 306-2, 306-3)

To help protect the environment, we know that we have to separate waste. Through internal campaigns, we raise awareness among our employees on this issue, inviting them to actively participate in these activities at our offices. Some of the actions that we have undertaken include:

Organic waste from our cafeterias is used to make compost, while inorganic waste is taken away for recycling, allowing us to mitigate the impact we have on the environment by avoiding sending this waste to landfills, but rather using it in other processes.

Waste (kg) Santander Mexico



Reduction of Single-Use Plastics

In 2020, we aligned ourselves with the Santander Global initiative and eliminated 83% of unnecessary single-use plastic at all of our offices. During 2021, we redoubled our efforts, and we can proudly say that we have reached our goal. This was possible thanks to all of our employees, each of whom were given a reusable bottle and eco bag to help promote this initiative.

Suppliers (102-9)*

(103-2, 103-3)

Our suppliers are a major part of our value chain. They are selected based on our Responsible Banking principles in order to guarantee ethical and transparent relations. This is why they must be aligned with our values and ethical, legal, social, environmental and economic criteria.

All suppliers, except those who are exempt, must ensure alignment with the principles of the Global Compact (in terms of health, safety and workplace inclusion requirements, as outlined in our principles of responsible conduct for suppliers) when signing a contract with us.

- **Human Rights**
- **Workplace Standards:**
  - Respect for freedom of association, elimination of forced or compulsory labor, abolition of child labor, and elimination of discrimination in respect of employment.
- **Environment:**
  - Promotion of employer responsibility.
  - Implementation of environmentally friendly technologies.
  - Transition to a low-carbon economy.
- **Fight against Corruption:**
  - Prevention of extorsion and bribery.

We have integrated a series of quality, environmental management, workplace relations, risk prevention, and corporate responsibility indicators, in all contracts and agreements entered into with our suppliers, which have enabled us to mitigate and reduce risks.

Aquanima (412-3)*

Aquanima is our procurement hub, and, alongside the Banks Comprehensive Expense Management area, it is tasked with defining, monitoring and evaluating agreements with service providers, in addition to establishing and following the necessary action plans to mitigate any risks detected and document any evidence required.

VRAC (Vendor Risk Assessment Center) coordinates the application of a series of surveys regarding the level of

*Verification by PwC on page 175 covers only the GRI Sustainability Reporting Standards contents 102-9 and 412-3. No figures related to contents 306-1, 306-2 and 306-3 were validated.

commitment of our suppliers in areas such as: Code of Conduct or Ethics, Anticorruption, Data Protection, Reporting Channels for Suspicious Activities and Compliance or Control Programs.

A supplier assessment process is undertaken through a questionnaire they must answer, in addition to attaching evidence that supports each question and control process they have in place. After receiving the completed questionnaires, a review team validates and certifies the evidence submitted by the suppliers using specific guidelines to ensure compliance with the assessment. Once the evidence has been reviewed, the team gives it a general rating and a sub-rating for each category reviewed.

Santander Group identified the major suppliers to its operations, creating a Supplier's Watchlist, which is the central database used to review suppliers in ESG areas.

In 2021, and for the first time, Santander Mexico reviewed suppliers from the United States through an ESG questionnaire. A total of 38 suppliers were invited to participate in this ESG assessment, with 29 taking part - 76% of the total Supplier's Watchlist for both countries.

A total of 244 suppliers that offer relevant services to Santander Mexico received training - 45% of the selected database of 542 suppliers. For the first time, we offered training to suppliers not regularly aligned with Responsible Banking measures. We provided training sessions containing information about major issues, like corporate sustainability, the advantages of being a sustainable company and ISO standards, among others. Every year, they offer training in social responsibility, corporate governance, and diversity and inclusion.

VRAC has rolled out a plan to train suppliers in other countries, such as Colombia. We are currently working on compiling information and raising awareness among executives in the country, while carrying out other actions, including sending information about how to access training sessions to suppliers.

Supplier Standardization Methodology

Through our Third-party Standardization Policy, Aquanima has a methodology in place to analyze and monitor supplier compliance with the minimum conditions and requirements expected by the Group in order to mitigate any risks inherent to the activities being provided by third parties and those stemming from the formalization of the agreement itself. However, in 2021, this policy was updated, and changes were made to the standardization process. There are now 3 processes:

- Simple Process: assessment of suppliers associated with a service that involves zero risk.
- Comprehensive Process: assessment of suppliers associated with a service that involves risk.
- Exempt Process: assessment of suppliers who are exempt from company standardization (this is identical to the Simple Process).



Through a questionnaire and a Risk Calculator, we classify the risk involved in the services offered by suppliers. This standardization focuses on two different areas:

(102-9, 412-3)

- Company Specific: applicable to all suppliers. This process may be Simple or Comprehensive based on the results of the inherent risk rating stemming from the service assessment.
- Service Specific: applicable for those suppliers who offer services deemed to involve risk. The capacity of the supplier to provide the specific service with the necessary risk mitigation and control mechanisms is analyzed.

Suppliers offering services with associated risks must pass a series of further tests. If they do not pass any of these tests, the Standardization Team will communicate with the local Third-party Risk and Costs team regarding the decision on whether the supplier is eligible or not. If it is deemed necessary, the case can then be escalated to the local Supplier Forum.

100%

of suppliers with complete standardization[20] through Aquanima have a human rights assessment.

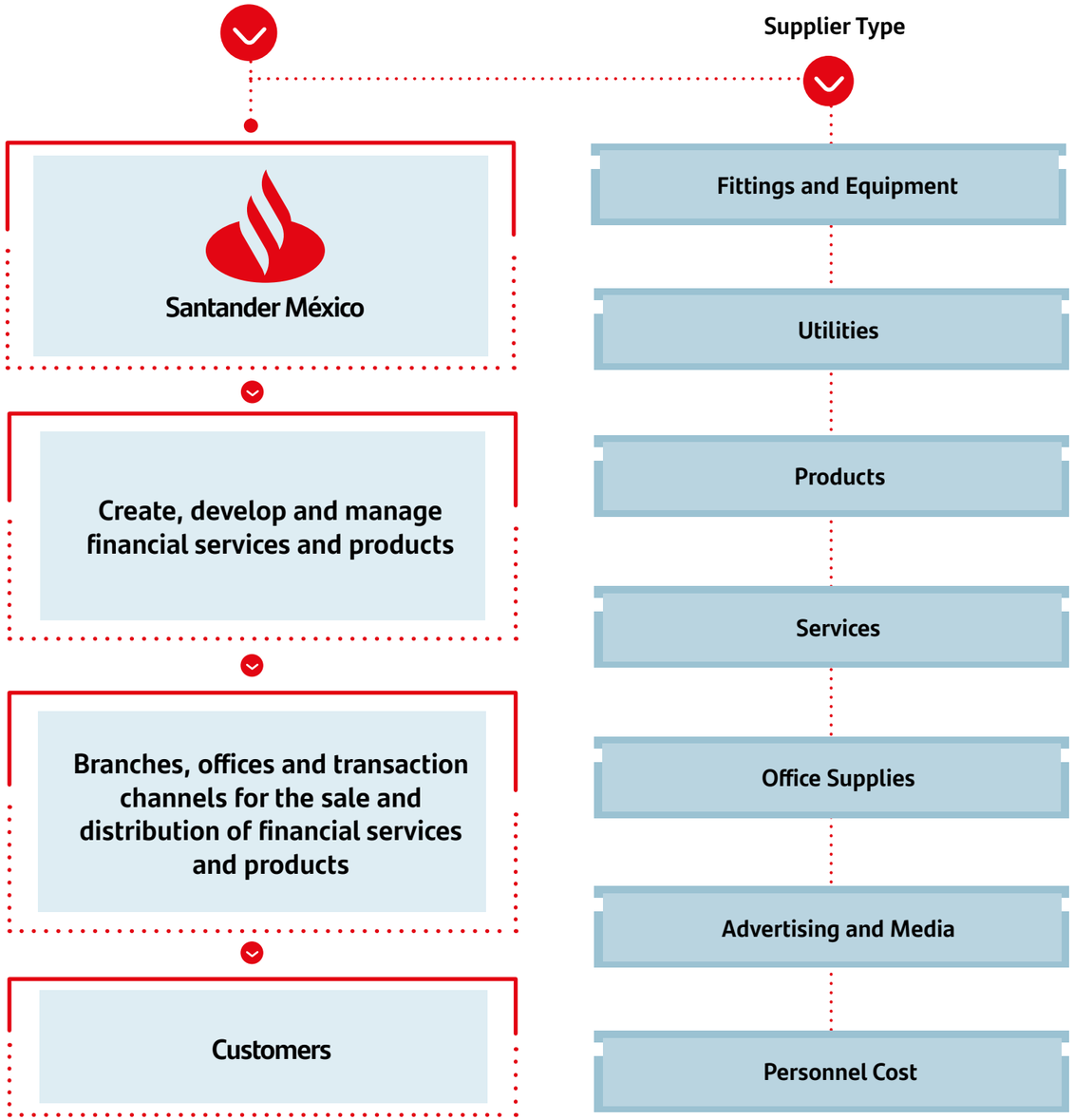
Supplier Outsourcing and Management Model

This Supplier Outsourcing and Management model encompasses the use of risk calculators to identify relevant and critical services, which are fed into an inventory for monitoring and control purposes. All these suppliers are asked to complete questionnaires from specialized areas – General Data Protection Regulations (GDPR), Real Estate, Physical Safety, Technological Risk and Business Continuity Plan (BCP) which allow us to decide whether the supplier providing the service is eligible, not eligible or conditionally eligible to offer services to the Bank.

We have also rolled out a pre-standardization process for finalists prior to the awarding process, defining whether these suppliers are eligible based on the review of their questionnaires. In order to be engaged, suppliers must meet fiscal, labor, financial and experience requirements, and be validated against a list of sanctions.

20. 192 suppliers with complete standardization by Aquanima in 2021.

Value Chain Structure (102-9)





Assessment of Social, Environmental and Climate Change Risks

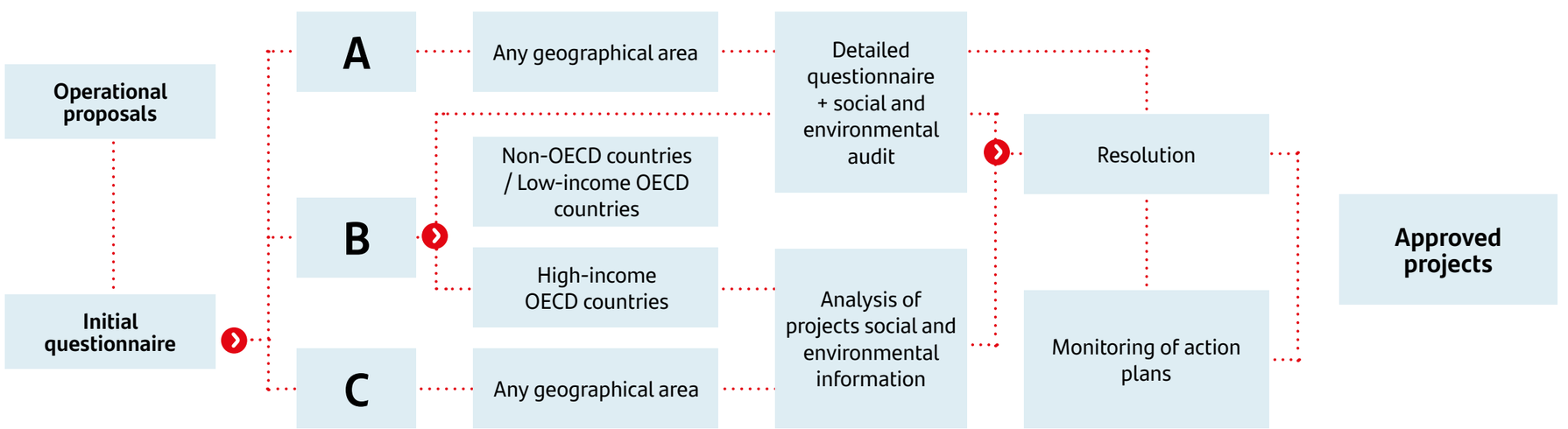
To build a sustainable future through loans that are underpinned by sustainable criteria, we support projects that drive inclusive and sustainable growth in Mexico. As part of this process, we analyze the risks these projects pose through ESG criteria, and we fully comply with the Equator Principles.

General Sustainability Policy

In our General Sustainability Policy, we stipulate that Santander respects international best practices in terms of society and the environment, in keeping with the Equator Principles, which it signed in 2009. It also specifies that any project over USD $10 million must comply with the Equator Principles.

To be approved, any financing project must follow the steps outlined below:

Social and environmental risk assessment procedure based on the Equator Principles



A. Project Finance with a significant negative and high-risk impact.
B. Project Finance with a negative and lower-risk impact.
C. Project Finance with a low or non-existent impact on the environment.

1 The project must have a **"B" or "C"** rating in the questionnaire. Both the **suggestions** from the Environmental consultant and the **action plans** must be outlined.

2 The process is formalized through a **credit agreement.** The obligations clause contained in the contract entered into with the recipient of the loan include **compulsory environmental deliverables.**

3 The customer has a period of **60 to 90 days** after the year the contract is signed to present their **environmental compliance report**. In most cases, this report is drafted by an **independent specialist.**

4 If full compliance is not achieved, the specialist must include the improvements that need to be made to the project. The **environmental scope** of each contract depends on the **characteristics of the project itself.**

5 If the improvements are not implemented on-time and in an appropriate manner, the customer must request the **obligations clause in the contract be modified.**

6 If no report is **received in the timeframe** agreed upon, then the customer is deemed to be in breach of contract. In this case, the bank notifies the customer and the grace period begins, which is generally a 30-day period.

The financial products that are subject to the Equator Principles are:

1 Project Finance Consultancy Services

when the total capital cost of the project exceeds USD $10 million

2 Project Finance

when the total capital cost of the project exceeds USD $10 million.

3 Corporate Loans linked to Projects

(including Export Financing in the form of Buyer Credits), when the following four criteria are met:

- The majority of the loan is linked to a project over which the customer has effective operational control (directly or indirectly).
- The total loan amount is at least USD $10 million.
- The individual commitment with the EPFI (Equator Principles Financial Institution), prior to syndication or resale, is at least USD $50 million.
- The loan period is at least two years.

4 Bridge Loans with a payment period of less than 2 years

to be refinanced through Project Finance or a Corporate Loan linked to Projects which will, foreseeably, meet the relevant criteria.

During 2021, we took part in the financing of a renewable energy project and two social infrastructure projects:

Solar Farm at Puerto Libertad

This project consists of two solar farms in Puerto Libertad, Sonora, with an installed capacity of 180 MW (AT Solar) and 137.5 MW (Tuto II), which is currently in operation and will benefit more than 1,500 families.

East Highway System in the State of Mexico

On December 15, 2021, the financing agreement for Additional Works along the Circuito Exterior Mexiquense was signed, benefitting thousands of users who drive along this highway located in the State of Mexico by significantly decreasing travel times.

Auneti

Auneti is the refinancing of the Autovía Necaxa-Tihuatlán highway project that covers the states of Puebla and Veracruz. This project is defined as a high-spec toll road covering 84.782 km to benefit users by decreasing travel times.

$19,159 mdp

financed under the Equator Principles in 2021.

Environmental, Social and Climate Change Risk Management Policy

(102-11, FS1) FN-CB-410a.2*

Our Environmental, Social and Climate Change Risk Management Policy outlines the criteria to identify, assess, monitor, and manage environmental and social risks, as well as those related to other activities that pose a risk to climate change. It also focuses on banned activities and those that require special attention given that they involve sectors that have been identified as being sensitive to this type of risk, including the oil and gas, electricity, mining and metallurgy, and soft commodities industries.

It also highlights our strong commitment to following international benchmarks, best practices, standards and treaties for responsible investment, including:

- The Equator Principles.
- Social and environmental performance standards and Guidance Notes from the International Finance Corporation (IFC).
- The United Nations Global Compact, the Universal Declaration on Human Rights, the International Labor Organization, the Convention on the Rights of the Child, the Rio Declaration on Environment and Development, and the United Nations Convention against Corruption.
- As well as other external references in terms of regulation, standards, and best practices by sectors, of those already mentioned.

This policy assesses the most relevant impacts of environmental, social and climate change risks for Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) customers with activities that encompass financial products or services, such as banking operations that imply credit risk, insurance, consultancy services, equity and asset management, commercial loans, and project financing. Nowadays, Santander Group takes environmental, social, and climate change components into consideration when analyzing customer credit within the SCIB segment.

At a Global level, we have a multi-disciplinary team to help better identify, evaluate, and mitigate environmental, social, and climate change risks (including those pertaining to human rights) in our transactions.

At Santander Mexico, for some years now, our Risk SCIB area has a Green Champion; being responsible for the integration of environmental, social and climate change (ESCC) elements



Plantas solares fotovoltaicas en Puerto Libertad

in the credit process. This through the identification, analysis, monitoring, and mitigation of this type of risk. The sectors under policy follow an evaluation process: the banker responsible for the account answers an ESCC questionnaire and through the corporate tool answers some questions and attaches supporting information. The Green Champion reviews and complements the information sent by the banker, searches for information in annual financial reports, sustainability reports, specialized agencies, sector analyses, and in some cases, calls with clients. With all this information, the Green Champion evaluates the possible ESCC risks that the company could face and gives a recommendation that is supported by the questionnaire, the information deposited in the corporate tool and the search for information, and in turn is reviewed by the ESCC global team, who gives their final approval.

We analyze the environmental, social and climate change risks of customers from sectors defined by the Corporation as being sensitive to these kinds of risk (oil and gas, electricity, mining and metallurgy, and soft commodities). As part of this analysis, we review annual reports, sustainability reports, ratings agency reports, media, NGO considerations, and others, including internal questionnaires and customer calls. As such, this allows us to issue recommendations ESCC. Regarding the research into ESG, we have global efforts in place to deepen our understanding in this area and enrich the analysis we carry out.

Some of the ESCC trends that we take into consideration when analyzing the portfolio risk profile for commercial and industrial loans include climate change, transition risks, limitations to natural resources, human capital risks and opportunities, in addition to other areas including waste management, water stress and social elements such as child labor, forced labor and non-discrimination, among others.

To assess the solvency of the ESCC risks of borrowers based on ESCC factors and their analysis, we take into consideration information that is publicly available, including annual reports, sustainability reports, ratings agency and specialist reports, news articles, feedback from NGO's and, on certain occasions, meetings with borrowers.

During the credit analysis process, and through a forward-looking approach, we incorporate macro and microeconomic factors, the borrower's financial statements, qualitative information, if the value of posted collateral applies, maturity profile, situation of the sector, and other elements that allow us to determine their capacity to pay and their resilience when faced with a number of scenarios.

Our SCIB Global team is tasked with integrating ESG criteria into every sector and product in order to meet the demands of companies and investors. Our goal is to become the leading technological financial platform, supporting our customers during their energy transition and the move towards more sustainable business models.

Furthermore, our Defense Sector policy stipulates that all operations in which we are involved related to the manufacturing, sale or distribution of defense material or dual-use technologies must be assessed to determine the existence of any risks that could be deemed to be a threat to the peace, defense, and stability of the countries, in addition to causing serious economic or environmental damage.

We have reaffirmed our commitment and respect for human rights by not involving ourselves with companies that manufacture, sell, distribute, or offer maintenance services to the following prohibited materials: anti-personnel mines, cluster ammunition, chemical or biological weapons, nuclear weapons, and ammunition that contains depleted uranium.

*Verification by PwC of page 182 encompasses only GRI Sustainability Reporting Standards Content 102-11 and SASB FN-CB-410a.2. No other additional work regarding the figures or information reported on this page was validated.

Higher education

Education is the engine that drives the future well-being, growth and progress of the country. It is the means through which we can mitigate the problems society faces. This is why at Santander we invest in higher education through agreements with universities in different countries, scholarship programs and a range of skills required to drive research, innovation and entrepreneurship.



Signing of agreement with the Secretary of Education of Querétaro

Our major areas of action focus on providing academic support to college students, helping them develop digital skills that will facilitate their insertion into the labor market and improve their employability.

47,519

scholarships granted.

+MXN $11 million

invested in education access and academic development programs.

68 programs

focusing on **employment, entrepreneurship and academia.**

+MXN $31 million

invested and 31,107 people benefitted through employability and professional development programs.

+MXN $90 million

invested in the Higher Education Support Plan (PAES).

142 agreements

signed with leading universities around the country.

Santander Universities

In order to guarantee the quality education of young people from around the country, we have forged partnerships with the leading institutions of higher education in Mexico through Santander Universities. This is how we help them develop skills and access quality education.

Santander Universities

This specialized area, the only one of its kind in the world, supports the development of universities and students through a value offer that encompasses scholarships, professorships, collaborative projects, and the development of financial services and products.

In 2021, we are proud to celebrate the 25th anniversary of Santander Universities and the work it does to promote the education and professional development of thousands of university students. To celebrate this milestone, we launched four new programs aimed at students, professionals, entrepreneurs and SME's in every country in which Santander Universities operates:

- Santander Scholarships - Digital Business - The University of Chicago
- Santander Tech Scholarships - Emerging Technologies Program by MIT Professional Education
- Santander Languages Scholarships - English to Boost your Career - University of Pennsylvania
- Santander X Global Challenge - Finance for All.



Signing of agreement with the Autonomous University of the State of Mexico (UAEM)

Digital Scholarships

As a result of the COVID-19 pandemic, we continued offering digital scholarships. Our programs have evolved into online training programs offered through international partners. The focus of the programs also changed to reflect the current situation, and we enriched our content as digital programs have allowed us to maximize our budget given that they imply a lower level of cost. The scholarships are divided into three strategic areas

- Employment

Programs to help university students develop soft and digital skills and competencies in a range of areas, improving their employability. Some of these programs include:

Santander Scholarships - Digital House

A full-stack web programming course offered by Digital House, the goal of which is to help students dominate the front-end and back-end of a website by using well-known practices and thinking like programmers.

Santander Technology Scholarships - Digital Innovation - BEDU

Training in web development for full-stack, JavaScript and digital business, the goal of which is to drive highly valued digital businesses that have a positive impact on employability.

Santander Skills Scholarships – University Leadership and Management - OUI

A course offered in conjunction with the Inter-American University Organization (OUI) through its Institute of University Leadership and Management (IGLU) that focuses on developing skills in the areas of leadership and academic and strategic management in higher education.

Santander Technology Scholarships – High Employability Skills Development - EMTECH

A course focusing on training covering data science, content marketing creation and management, and project management in order to drive the development of skills covering emerging technologies that offer high levels of employability.

Santander Language Scholarships – English – Slang

Training course for professional English.

Santander Technology Scholarships - Disruptive Skills – BEDU

Training encompassing data science, mobile Android development and cybersecurity, the goal of which is to drive highly valued digital businesses that have a positive impact on employability.

Santander Skills Scholarships – ANUT and Santander Skills Scholarships – Consortium of Mexican Universities – CUMEX

A program focusing on the development of soft and entrepreneurial skills that are widely sought after within the employment market. It is aimed at university students pertaining to the National Association of Technological Universities (ANUT) and the Consortium of Mexican Universities (CUMEX).

Santander Study Scholarships – Educational Innovation – University of Chile

A program focusing on driving learning practices through innovative perspectives to help improve the quality of the students learning experiences, in addition to focusing on higher education management and quality assurance.



Santander Language Scholarships – Professional English - Slang – UNAM

English training for professional use aimed at students from the National Autonomous University of Mexico (UNAM).

Santander Skills Scholarships – Social Media Marketing – Facebook

A program focusing on developing digital skills to create and manage advertising campaigns on social media through a partnership with Facebook and Coursera.

• Entrepreneurship

Support for university students interested in driving the domestic economy through a range of programs that promote specialist entrepreneurship profiles, including:

Santander BEDU Scholarship – Start and Scale

A program focusing on helping entrepreneurs develop the skills they need to create profitable and successful businesses that are highly valued on the market and have a positive impact on the economy and employability.

Santander Scholarships – Startup Building – Investment Fund Connection and Innovation

An online training and acceleration program to pre-create and connect with startup investment funds from the health, agricultural and technology sectors, covering maturity levels TRL3, TRL4, TRL5 and taking an approach that encompasses sustainable innovation.

Santander Skills Scholarships – Entrepreneurship – TREPCAMP

A training diploma course covering the most important entrepreneurship methodologies, which are then applied as part of a fictious case study to create a startup.

• Study

Programs that drive access to education for university students, in addition to helping them develop the skills for their professional careers, including:

Santander Study Scholarships – Leaders in Development – FUNED

A training and mentoring program that helps young people get accepted at one of the world's top 100 universities to take part in a postgraduate program.

Santander Women Scholarships – Supporting Disabled Female Students -UNAM – UNAPDI

A bursary program for female UNAM students who have a disability.

Santander Study Scholarships - Future Thinking - Institute for the Future

A program that drives knowledge that focuses on a changing planet and the skills and outlooks of the best futurists in the world to help imagine new possibilities.

Santander Study Scholarships - Epidemiology - Johns Hopkins

A program focusing on promoting essential epidemiological tools for public health through a partnership with Johns Hopkins University and Coursera.

Santander Study Scholarships – Employability within the Creative Industry– CREHANA

A program to drive employability within creative industries through business training and a focus on Digital Architecture or 3D Animation.

Santander X Global Challenge - Helping Businesses Prosper

Through our Santander X entrepreneurship platform, we launched an international competition to find innovative solutions that drive the digitalization and efficiency of SME's. The projects were divided into two categories: Scaleup and Startup. Among the 20 finalists representing 11 countries, there were 3 teams from Mexico, and we are proud to announce that the Mexican startup Social Piper was one of the winners.

Social Piper is an AI-based social media solution that helps SME's to grow without having to invest in tools to position themselves in the market. As part of the award, the team was presented with a cash prize and offered specialized mentoring on intellectual protection from Oxentia Foundation and the opportunity to present their project to Fintech Station, Banco Santander's open innovation team.

Santander X – MX Award

Through the Santander X - MX Award, we drive the development of university startups that have a positive impact on the country. It has a MXN $1.6-million prize fund that is shared among the top 6 projects in 2 categories: Accelerate and Launch.

In 2021, the prizes were:

- **Accelerate: MXN $450,000 for first place, $350,000 for second place, and $300,000 for third place.**
- **Launch: $250,000 for first place, $150,000 for second place, and $100,000 for third place.**

UAEM Scholarships and Donation

The Autonomous University of the State of Mexico (UAEM) received a donation for a building that will house the dance program coordinated by the School of Scenic Arts. We will also offer 600 online scholarships covering a range of areas over the next 3 years, focusing on different areas of learning, as well as the development of technological and soft skills.



Santander X winner project

We also created a program to offer 10 special scholarships (MXN $500,000 each) to female university students who have a disability. Through actions like these, we are proud to be the financial institutions that most supports Mexican students and higher education.

Explorer Entrepreneurship Program

The Explorer Program is jointly coordinated by the Santander International Entrepreneurship Center (CISE) and Santander Universities. Its goal is to support young entrepreneurs who want to turn their business idea into a viable project through collaborative learning techniques. Over a period of 12 weeks, participants are offered the opportunity to connect with an international community of entrepreneurs and develop the skills they need to transform their projects into sustainable solutions.

This program was previously available only in Spain and Argentina, but during 2021 Mexico and Chile were also included. During summer 2022, the winning teams will take part in the Explorer Trip: an immersion week working alongside hundreds of entrepreneurs at the EIA (European Innovation Academy) Innovation Hub in Porto.

Community investment (103-2, 103-3)

We drive the economic progress and well-being of the communities in which we operate through social investment programs undertaken together with a range of organizations. Our goal is to promote social inclusion and create a sustainable future for all.



Bebe Avance beneficiary

Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander

In 27 years:

+MXN $155 million donated.

368,368 girls and boys benefitted.

825 organizations supported.

Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander (FPNM) is a program that supports children living in socially and economically marginalized areas by financing projects developed by Civil Society Organizations that focus on improving their education, health and nutrition. Every year, Santander Mexico and its employees join forces to promote this project through voluntary donations that improve the living conditions of the beneficiaries of these programs, in addition to offering volunteers the opportunity to work closely with them and learn directly about the lives that have been transformed through the FPNM.

Every year, the FPNM opens an application process for Civil Society Organizations (CSO's) wishing to become part of the program.

In 2021:

85 **projects supported** with a total investment of **MXN $12,526,750** [21].

13,683 **girls, boys and teenagers benefitted.**

130 **members of CSO's received training.**

11,722 **employees donated** to the FPNM in 2021.

85 **Santander employees** acted as sponsors in 2021.

21. Includes investments in CSO training.



Oral hygiene workshop beneficiaries

2021 Milestones:

Health Programs:

5,802 people benefitted.

36 projects.

- **92%** of patients with osteogenesis imperfecta experienced improved bone density and better mobility.
- **30** young people with cardiac problems experienced improved functions.
- **85%** of girls, boys and young people were capable of identifying types of emotions and their emotional state.
- **75%** of girls, boys and young people experienced decreases in violent conducts and learned how to tackle these behaviors.
- **99%** of girls, boys and young people recognized the importance of health protocols to prevent COVID-19 infection.
- **93%** of girls, boys and young people improved their self-esteem.

Education Programs:

6,063
people benefitted.
37 projects.

- **Projects to promote knowledge acquisition through formal (school) or informal (society) methods.**
- **Projects to prevent school dropouts.**
- **Projects to promote extracurricular support and/or learning through Information and Communication Technologies.**
- **Training for girls, boys and young people.**

Nutrition Programs:

1,818
people benefitted.
12 projects.

- **Programs that promote healthy eating.**
- **Programs that prevent and tackle child malnutrition and obesity.**

Teamwork plays a fundamental role in achieving our goals and driving the well-being of the children of Mexico, which is why we work closely with the following organizations:

- *Fundación Merced:* it focuses on developing social projects and measuring results.
- *Ambiente Acuavita:* it drives financial resilience and the management of institutional risks.
- UNAM National School of Social Work: eleven interns took part in social projects coordinated by the CSO's.

In 2021, we rolled out the *Por una niñez wixárika bien nutrida* program to decrease child malnutrition levels in the *wixaritari* communities located in *Ocota de la Sierra* in *Mezquitic*, Jalisco. Of the 322 children diagnosed with malnutrition, a total of 280 recovered, representing 87% of the total.

Sustainable Partners

For more than 16 years, we have coordinated voluntary fundraising campaigns via our ATM network with the support of our customers and users, helping a number of social and environmental causes alongside CSO's that share our social development goals.

We have channeled more than MXN $438 million since we began this program. We are proud to help drive the progress of the most vulnerable communities and support different causes focusing on health, homes, education and the environment.

Bécalos and Seed Capital

In conjunction with the Mexican Association of Banks (ABM) and Fundación Televisa, we help low-income students and teachers continue their studies by offering scholarships. These include full academic year scholarships for elementary, secondary and higher education; scholarships for academic excellence; scholarships for technical and science degrees; and, teacher and principal training scholarships.



Casa de la Amistad beneficiaries

This has been made possible by fundraising efforts from our customers and users through our ATM network. In 2021, we raised MXN $2,815,932 and donated MXN $4,634,019 in seed capital, benefitting 1,896 people.

28,280

people benefitted through the **MXN $11,289,379** raised via our ATM's and the seed capital donation made to Bécalos.

Casa de la amistad

In conjunction with this organization, we support children and young people from low-income backgrounds who have cancer. In 2021, we used our ATM network for fundraising, achieving a total of MXN $2,038,070, which was used to treat 293 children and young people through comprehensive medical support and medication.

UNICEF

This United Nations organization protects the rights of children, especially in terms of their right to quality education. In 2021, we raised MXN $1,240,075 via our ATM network, benefitting 12,807 people.

Reforestamos México

This organization focuses on protecting forest ecosystems in order to guarantee the social and economic development of the communities that depend on them. In 2021, our 14th year of working with this organization, we raised MXN $1,233,940 through our ATM network, benefitting 6,800 people.

Escuelas SER

The School of Self-Improvement, Excellence and Results (Escuela SER) is tasked with offering quality education to children from vulnerable backgrounds. This is the third year we have partnered with this organization, and we raised MXN $1,457,342 through our ATM network, benefitting 3,646 students and teachers.

Va por mi cuenta

We work with this organization to eradicate food poverty. In 2021, we collected MXN $1,237,250 through our ATM network, benefitting 2,694 girls and boys from low-income backgrounds.

Corazón Urbano

Through our ATM network, we raised MXN $1,266,770 to benefit 144 low-income families living in houses made from waste materials, helping to improve their living conditions.

Donations

Project/ Programs	Description	People Benefitted
Reforestamos Semilla LikeU*	We provided donations to reforest affected areas, helping create jobs for the community forestry brigade.	102
UNICEF *Semilla LikeU**	The goal of this program is to help girls and boys recover lost learning as a result of school closures stemming from the COVID-19 pandemic, as well as to tackle the pre-existing learning crisis.	1,569
Iluminemos de Azul*	The goal of this program is to provide information, training and emotional support to the families of people on the autism spectrum, offering them the tools they need to support the socio-emotional development of their children and improve the quality of life of the entire family.	424
CIMA*	Through our donation we improved access to timely diagnoses, studies and check-ups with specialists, as well as early cancer treatments for women with no access to social security in Guanajuato.	1,264
APAC*	This project focuses on driving the holistic development of children between the ages of 0 and 5 from low-income backgrounds in the metropolitan area of the Valley of Mexico, especially those with risk factors or warning signs of motor maturity and neurological maturity based on their chronological age.	1,182
***Quiera* Volunteering 2021 (ABM-RRHH)**	In conjunction with ABM, we provided the necessary materials and tools to offer mental health support to every boy, girl and young person at the Institutions Strengthened by Quiera (IFQ's).	1,016
***Quiera* Foundation**	We helped six Institutions Strengthened by Quiera (IFQ's) continue offering individual or group mental health therapy sessions aimed at girls, boys and young people.	1,271
Oxígeno Ana Paola	Through social networks, Ana Paola, a 16-year-old from Guadalajara, sold her 73-cm-long ponytail to buy an oxygen concentrator for her grandfather, who had COVID-19. When we learned about her story, we contacted her and donated the medical equipment her grandfather needed.	1
***Kardias* Foundation**	Through our donation, the foundation was able to pay the medical fees for two open heart surgeries and one catheterization.	3
Total		**6,832**

*Donation to Semilla LikeU.

We also donated to:

- ***Consejo de la Comunicación:*** as part of our partnership with them to ensure that Mexican society has access to communication campaigns that drive development in the country.
- ***Educación Para Compartir:*** to help train teachers in the fun teaching methodology ***Finanzas para Compartir,*** allowing them to adapt and replicate these courses with their students and helping raise awareness among boys and girls of basic concepts of economics and finance.

Corporate Volunteering

Our mission is to contribute to people's progress in a Simple, Personal and Fair way. We have been able to achieve this thanks to the significant contributions and hard work of our employees, reaffirming Santander's commitment to society thanks to the direct actions of our employees.

We promote corporate volunteering not only to drive the social well-being of the communities in which we operate, but also to help reaffirm our employee's pride in being part of the Bank, and developing the skills and capabilities they need in their personal and professional lives, including collaboration, teamwork, leadership and creativity.

We also raise awareness among our employees of the social and environmental issues we are faced with on a daily basis, inviting them to come up with their own ideas about volunteering activities so that, together, we can obtain the desired result.

During 2021, as a result of the COVID-19 pandemic, some of our volunteering was undertaken remotely; however, this did not prevent us from reaching our Responsible Banking goals. In 2021, we achieved the following results:

8,899.50
volunteering hours.

12,676
volunteers.

6,733
people benefitted.

Our major volunteering activities in 2021 are outlined below:

Virtual HR Volunteering

In collaboration with Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander, a series of virtual webinars about health, healthy habits, storytelling, music, competitions and games were broadcasted to the organizations supported by FPNM in conjunction with the contributions of family members and administrative staff from these organizations. A total of 12 volunteering sessions were organized, benefitting 51 organizations and 5,130 girls, boys and young people.

Volunteering - Risk Pro (Retirement Home – Philanthropy, BEI Risks and SME)

The San José Culiacán Retirement Home offers adults over the age of 60 who have no family or have been abandoned a space to live and access to quality treatment and services. To meet the basic needs of these 66 elderly people (48 men and 18 women) from Culiacán, Sinaloa, 9 of our employees used their own resources to provide an in-kind donation totaling MXN $6,250.

Volunteering - Risk Pro (2021 Parish-Christmas Party)

With the support of 18 of the Bank's employees, we raised MXN $8,750 worth of in-kind donations (blankets, candy and toys) for 74 children taking catechism classes at the Santa Eduviges Parish. These gifts were given out during an event organized for the children that included a clown show.

Volunteering – BEI/DIF (Retirement Home)

Our volunteers visited 44 elderly people (22 men and 22 women) living at the DIF Reynosa Retirement Home, providing them with basic personal care items, including adult diapers, wipes, incontinence pads, razors, deodorant, toothbrushes, shampoo, shower gel and other articles. We also donated inflatable mattresses, sleeping bags, shoes, and women's and men's clothing, among other items. We are proud to be the first institution to bring donations to this new retirement home.



Donation to Querétaro General Hospital

Volunteering – BEI/DIF *(Sembrando Vida)*

Our volunteers visited the Fraccionamiento Los Caracoles neighborhood in Reynosa, Tamaulipas, to plant 30 trees and benefit 200 families living in the area. The goal of this program was to raise awareness among the community of the importance of environmental conservation.

Volunteering - Tuiio for the Community

Through Tuiio, we supported 574 boys and girls at 18 shelters, covering every region in which our financial inclusion division operates. This in-kind donation totaled MXN $55,800.

Volunteering – *Recuperaciones*

A total of 28 boys and girls aged from 0-12 were offered support through Fundación Quinta Carmelita IAP, including food, psychological support, medical treatment and formal education. Clothes, toys, boxes of face masks and candy were donated, in addition to food, such as tins of tuna, toilet paper, rice, lentils, beans, UHT milk, cereal, cookies and cooking oil, representing a total in-kind donation of MXN $60,000.

Volunteering - *Delicias con causa*

We organized a sale of food made by a family-run business called Tomatitas. The beneficiary of the funds raised was Giovanna, a Bank employee who suffered a physical disability as the result of an accident and now requires a prosthetic leg to walk. The Internal Communication and General Services area issued a memo to employees about the sale of food, which was held at the cafeteria in our Corporate Offices in Santa Fe on September 29. A total of MXN $30,000 was raised, thanks to which Giovanna and another young woman, Rocío, were able to change their prosthetics.

Volunteering - BEI (San Agustín Chihuahua Migrant Shelter)

We supported migrants travelling through Chihuahua by donating food and water to vulnerable communities.

Volunteering - ITAM PRO-BONO 2021

We coordinated four high-impact courses on innovation and transformation within the financial services sector to help drive the development of human capital and professional outreach activities within the ITAM academic community. The courses were given by a group of distinguished executives from the Bank.

Humanitarian Aid

As part of our commitment to society, we focus on those communities that have been affected by natural disasters, including floods and earthquakes, among others.

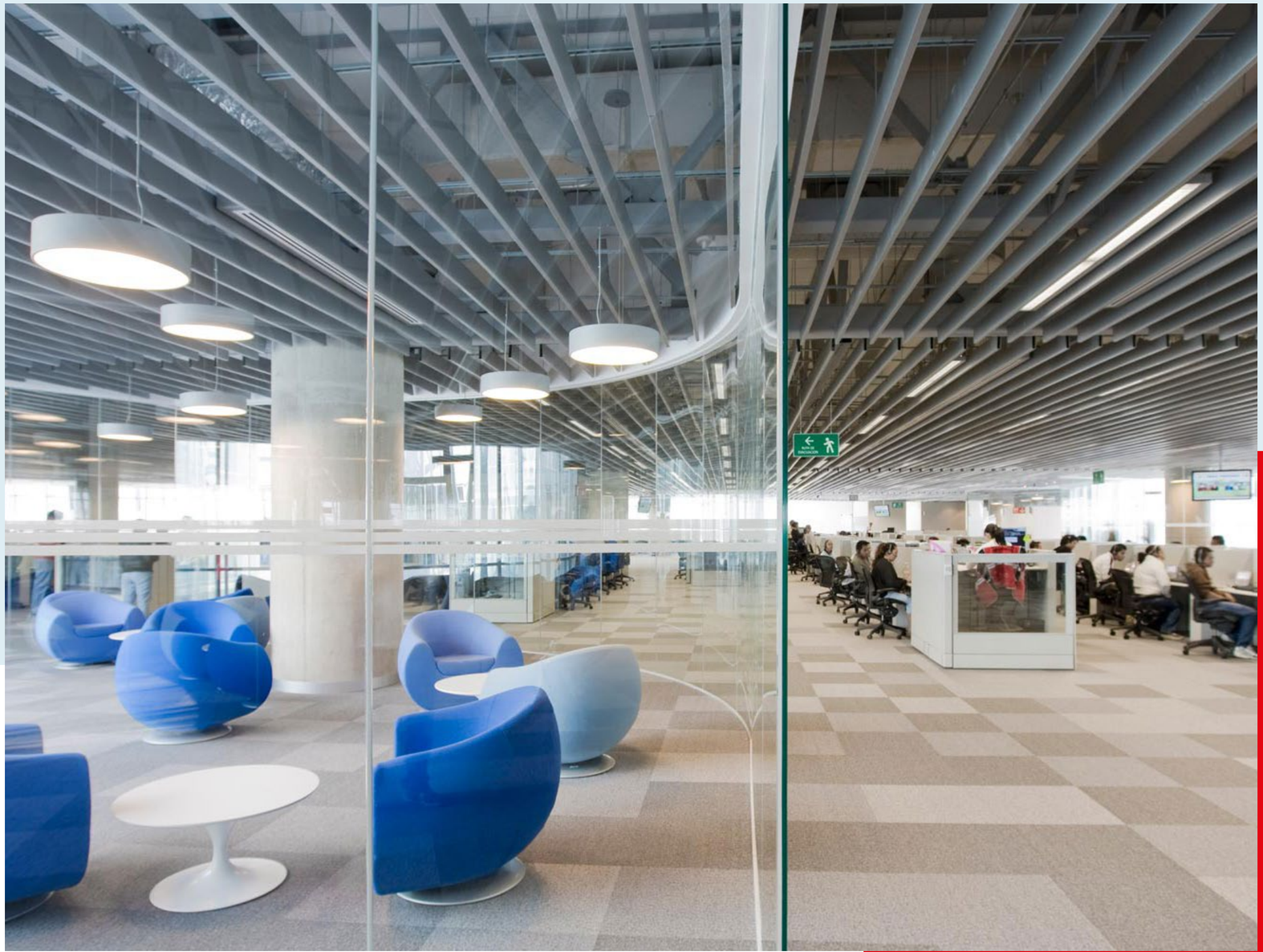
In 2021, we focused on the following actions:

CRECIENTE (Center for Resources to tackle Floods, Emergencies and Temporary Needs)

Given that flooding has affected Tabasco in recent years, we rolled out, in conjunction with other institutions, CRECIENTE, the first nationwide digital platform of its kind. The goal of this platform is to organize, prevent and prepare society, CSO's and the authorities to act more efficiently and timely when faced with natural disasters.

Donations to the healthcare sector in Querétaro

As a result of the COVID-19 pandemic, and in conjunction with the Santander Foundation, we donated a total of MXN $6.3 million in medical equipment to the Querétaro General Hospital, not to mention donating 72,000 meals to medical staff from the Children's Hospital, Women's Hospital, and Dr. Felipe Núñez Lara Hospital.



06

About this Report

- Reporting process
- Materiality assessment
- Annexes
- Indices
- Verification letter

Reporting Process

(102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

This is the eleventh year we have published our Responsible Banking Report, aligned with Global Reporting Initiative standards and guidelines, highlighting Santander Mexico's major milestones in the areas of the economy, society, environment and corporate governance.

We have reaffirmed our commitment to being a transparent Institution by reporting our progress in achieving the ten principles of the Global Compact, our contribution to the United Nations Sustainable Development Goals, and our performance in ESG (Environmental, Social & Governance) criteria and in the UNEP FI Principles for Responsible Banking.

The information herein provided corresponds to the period comprising January 1 to December 31, 2021, encompassing the most relevant issues of our different stakeholders, taken from our materiality study. Furthermore, we comply with the GRI Standards reporting principles for content and quality.

"i. 'This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option." The information herein contained was determined by Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.

There were no significant changes nor restatement of information to the list of material topics and the coverage of said topics with regard to the 2020 Responsible Banking Report (published on April 23, 2021). We updated content 306-1, 306-2 and 306-3 from the 2016 version to the updated 2020 version, in accordance with GRI Standards.

Furthermore, we reviewed the content based on our global strategy and public commitments, eliminating content 205-2, which corresponds to Business Ethics and is found in general audited content 102-16 and 102-17, and content 303-1, given that the Group's strategy does not contain a specific commitment in this area.

In order to consolidate the ESG data presented to our stakeholders, and especially to our investors, we have, for the first time ever, reported using the Sustainability Accounting Standards Board (SASB), an extremely useful tool in identifying important material topics.

We have selected the standards that are most directly related to our material topics and to the industry in which we operate, based on the Sustainable Industry Classification System (SICS).

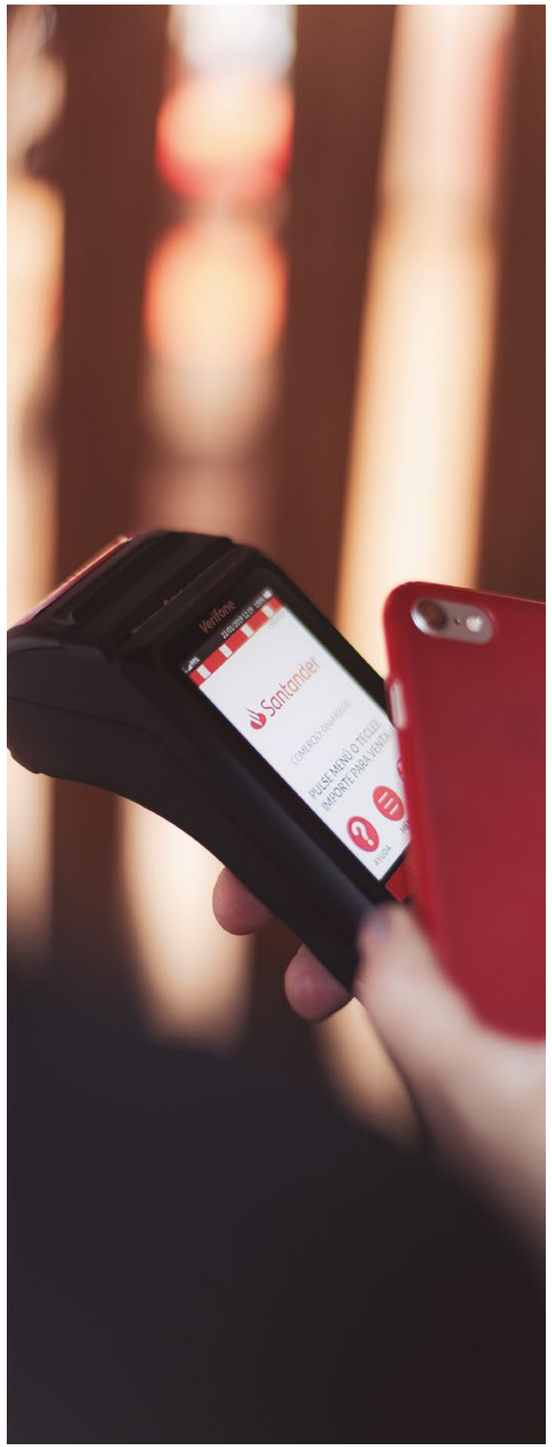
Given that we are part of the financial sector, the industries chosen for this Responsible Banking Report were Commercial Banks (FN-CB), Asset Management and Custody Activities (FN-AC), Consumer Finance (FN-CF) and Investment Banking and Brokerage (FN-IB), all of which correspond to the SASB Content Index.

The Responsible Banking Report 2021 is externally verified by PricewaterhouseCoopers (PwC) who maintains a relationship as a supplier to carry out this process in Santander Mexico, providing trust and transparency to the information reported in the scope of content verification.

The Audit Committee is responsible for proposing the external auditor, in addition to analyzing its findings and assessing its performance. The area tasked with requesting this verification is the Public Relations, Internal Communication and Sustainability area, coordinated by Rodrigo Brand de Lara, who is Joint General Director of Research, Strategies and Public Affairs, and the President's Chief of Staff, in addition to being a member of the Board of Directors. To learn more about the 2021 Responsible Banking Report or about the Bank's sustainability actions, please contact us at:

responsabilidadsocial@santander.com.mx
bancaresponsable@santander.com.mx





Materiality assessment (102-43, 102-44, 102-47)

During 2021, we kept the same material topics covering the economic, social, ethical and environment areas corresponding to the materiality study undertaken in 2020, given that there were no significant changes to the Bank's operations.

Based on the GRI Standards recommendations, the following process was implemented:

Identification
of topics to be communicated from an economic, social, environmental and ethical perspective.

Prioritization
of relevant topics found during the preliminary stage in order to identify material topics.

Validation
of results from previous stages with the Sustainability Committee.

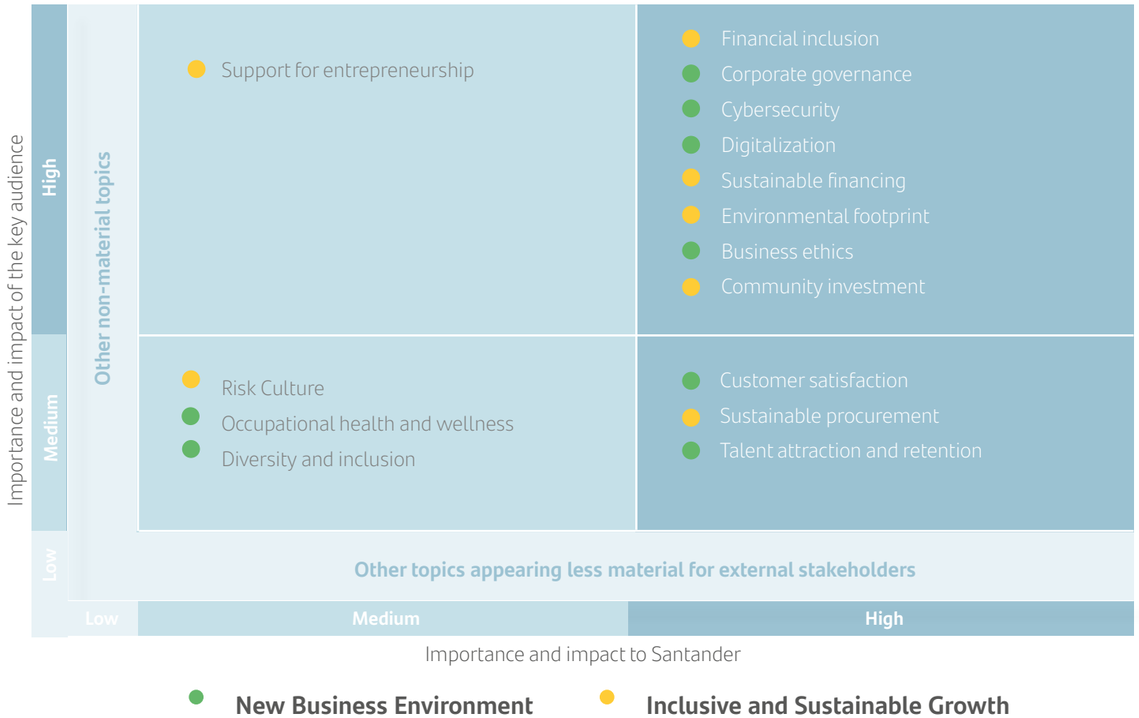
Review
of topics we consider to be material for the drafting of the Responsible Banking Report.

The methodological model used for this study encompasses the following areas:

- **Review** of the Group's Responsible Banking strategy.
- **Review** of the Annual Report and the results from Santander Global's materiality study.
- **Alignment** with international programs, the 2030 Agenda and global sustainability indices.
- **Comparative** study with other companies from the finance sector and leaders in the area of sustainability.
- **Review** of external and internal press releases.
- **Dialog** with stakeholders based on:
  - **38** surveys answered by Civil Society Organizations.
  - **549** surveys answered by employees.
  - **371** surveys answered by suppliers.
  - **12** corporate questionnaires.
  - **22** corporate interviews.
  - Analysis of pre-existing and recent customer studies and references.

The topics identified in this study were categorized based on their relevance to the business strategy, the value they generate for our stakeholders, and their presence within the information sources consulted. The material topics served as the basis for preparing the 2021 Responsible Banking Report and were the following:

1. **Customer satisfaction**
2. **Talent attraction and retention**
3. **Cybersecurity**
4. **Business ethics**
5. **Support for entrepreneurship**
6. **Diversity and inclusion**
7. **Digitalization**
8. **Sustainable financing**
9. **Risk Culture**
10. **Corporate governance**
11. **Environmental footprint**
12. **Financial inclusion**
13. **Community investment**
14. **Sustainable procurement**
15. **Occupational health and wellness**



(102-44, 102-47)

ANNEX I

Management Approach to Material Topics (102-44, 102-47)

Material Topics	Management Approach (103-1)	Coverage
	CUSTOMERS	
Customer Satisfaction	Creating long-term value alongside our customers plays a fundamental role in achieving our Responsible Banking goals. By offering a range of products that adapt to their needs, we have been able to gain their loyalty, while also forging trust-based relationships to help ensure they are satisfied with our services. We strive every single day to offer them outstanding and tailor-made services that are accessible, fair and innovative because we are convinced that by offering our customers great service, we can help ensure their satisfaction.	We have a number of different customer-centric service strategies and channels. Our goal is to listen to them in order to improve their experience and ensure their satisfaction. At our branches, Contact Center and core areas, we have implemented the Santander Touch approach to improve customer experience. We have also provided them with access to our Emotional HUB and a communication channel that operates via our Central Unit for Customer Service and Complaints. We also train our employees in customer service areas.
Digitalization	We are convinced of the fundamental role that technologies and the digital transformation can have on businesses today. This is why we strive every single day to incorporate different technologies into our business in order to perfect processes and drive the innovation of our products and services. This will enable us to improve our competitiveness and adapt to the digital era by offering additional value to both our customers and our stakeholders.	We have successfully improved accessibility to channels and platforms thanks to the use of technology. We have also been working tirelessly to offer new services during this transition, helping to meet the needs of our customers. We have a range of different tools and platforms available to our customers, including: Santander Móvil app, SANDI, Universal Onboarding, LikeU Cards, Samsung Members Wallet, My Goals, Santander TAP and GetNet Mexico, among others.
Financial Inclusion	We are convinced that in order to drive social development, it is of fundamental importance that we focus on offering the population as a whole access to financial products and services. In order to do this responsibly and sustainably, we are working on designing services that are available to all, covering the financial needs of the most vulnerable segments of the population and of each person using these services.	Our financial inclusion division, Tuiio, Finanzas de tú a tú, offers microloans to people with limited or no access to financial inclusion in order to help drive social growth.

Material Topics	Management Approach (103-1)	Coverage
	EMPLOYEES	
Talent Attraction and Retention	One of our priorities as a responsible bank is to focus on our employees, which is why we have a range of strategies and measures in place to attract and retain the best talent. Our goal is for each and every one of them to feel proud to be part of Santander Mexico.	We promote a career plan among all our employees, offering them the opportunity to develop different aptitudes and skills to guarantee their professional growth. We have achieved this by focusing on training and skills that drive their talent and boost their growth within the Bank. Some examples of these programs include Santander Week, our Culture of Recognition, review processes such as My Contribution and Talent Review, and talent attraction programs like Linkers and others, the goal of which is to help employees achieve a good work-life balance.
Diversity and Inclusion	Diversity and Inclusion are the pillars of our corporate culture. We strive to create, maintain, defend and promote workplaces in which our employees feel included, valued and respected. We are convinced that the differences within our employees help enrich our teams and drive the innovation, creativity and well-being of each and every one of them.	Our Diversity and Inclusion Committee (D&I) comprises employees from different areas and levels within the organization in order to create a diverse and inclusive work environment in all areas within the Bank. The Committee focuses on four core areas: Gender Equity, Generation Talent, Disability, and LGBT+.
Occupational Health and Wellness	Our goal is to guarantee safe work environments for all our employees, in addition to promoting a culture of prevention in all areas within the Bank.	We have a policy in place to prevent psychological and social risks and workplace violence, in addition to promoting a favorable organizational climate. This enables us to identify workplace conditions that could affect the physical integrity of our employees, allowing us to take actions and implement preventive and corrective measures to help avoid occupational risks. We also have a number of initiatives to help safeguard the health of our employees, including the BeHealthy programs, periodic check-ups, the promotion of sporting and cultural activities, and awareness campaigns for healthy habits, among others.

(102-44, 102-47)

Material Topics	Management Approach (103-1)	Coverage
	BUSINESS STRATEGY	
Risk Culture	We promote a risk management culture, which is not only necessary to ensure our operations and processes function properly, but also plays a fundamental role in guaranteeing the safety of our stakeholders and our activities.	We have a Corporate General Risk Framework, the goal of which is to establish common guidelines for managing and controlling risks within the Bank. The Framework defines roles and responsibilities, in addition to outlining the requirements for proper governance. It has three lines of defense: 1) Risk Management 2) Risk Supervision and Control 3) Risk Assurance
Business Ethics	We are governed by a series of standards, values and principles that we follow ethically and responsibly. This has enabled us to consolidate our Responsible Banking model and guarantee sustainable growth and transparent relationships with our stakeholders.	As part of our strategy to guarantee responsible and ethical operations, we have a General Code of Conduct (GCC), and we also offer a series of comprehensive training programs and sessions to ensure compliance. We also have anti-corruption measures that include all employees within the Bank. We have an Ethics Line, a reporting system that offers our employees access to a number of channels to anonymously report any irregularities that affect the proper functioning of the Bank.
Cybersecurity	We are fully aware of the importance of the role that technologies play in an ever-changing world. This is why we strive to use them properly in order to successfully achieve our goals. We also know that using these tools is a major responsibility in terms of the inherent risks and dangers.	In order to safeguard the data and sensitive information of both our customers and the Bank in general, we strive every single day to bolster our cybersecurity. We have a series of policies in place that focus on technological risks and provide guidelines and regulations that all Santander employees must follow. We also decided to make October our Cybersecurity Awareness month. During this period, we organize a number of activities to give our employees the opportunity to develop skills and boost their knowledge on how to defend themselves from cyberthreats.

(102-44, 102-47)

Material Topics	Management Approach (103-1)	Coverage
	CORPORATE GOVERNANCE	
Corporate Governance	The resilience of our corporate governance has enabled us to achieve our goals in an ethical and transparent manner while complying with all applicable regulations. Thanks to this, we have been able to consciously integrate sustainability into our business in order to successfully achieve our Responsible Banking goals.	Our corporate governance structure is guided by a series of policies, standards and procedures that ensure it functions correctly. It is tasked with ethically directing and controlling the management of our governing bodies and our relationships with our stakeholders. The Board of Directors and Committees are tasked with approving the Governance Model and Corporate Frameworks that make up the Groups' Internal Governance system, which is based on local regulations and legislation.
	ENVIRONMENTAL IMPACT	
Environmental Footprint	The environment and natural resources play an important role in guaranteeing the sustainability of the Bank and of future generations, therefore, we ensure their protection through a number of different initiatives, including saving water and paper, using clean energies, ensuring proper waste management, and eliminating single-use plastics.	Santander became a founding member of the Net-Zero Banking Alliance to help accelerate the transition to a zero-emission economy. We continue promoting the elimination of all single-use plastics at our offices.
	SOCIAL IMPACT	
Community Investment	We contribute to the economic progress and well-being of the communities in which we operate through social investment programs rolled out in conjunction with different organizations. This allows us to drive social inclusion within the most marginalized sectors and promote a sustainable future for all.	Santander Universities has celebrated 25 years of promoting the education and training of thousands of university students. Fideicomiso Por los Niños de México (FPNM) supports socially and economically disadvantaged children by financing projects that focus on improving their education, health and nutrition. We also coordinate fundraising campaigns with our customers and users through our ATM network to support a number of social and environmental causes. We provide donations to boys and girls from low-income families. We promote corporate volunteering and humanitarian aid in order to drive the progress of people.

(102-44, 102-47)

Material Topics	Management Approach (103-1)	Coverage
Support for Entrepreneurship	We know that the domestic economy depends greatly on SME's, which is why we are interested in supporting entrepreneurs and companies by offering them loans for example: Crédito Agro, Mujeres empresarias, Impulsos NAFIN, among others.	We have offered SME's access to a series of free courses, digital talks and webinars to help them adapt to changes in consumer needs and habits as a result of the pandemic. Furthermore, in conjunction with GetNet, we launched G Store, a platform that offers any entrepreneur or SME the opportunity to create their own online store (including a catalog page, sales process, Santander GetNet payment option model and functioning delivery options) with the support of a professional team.
PRODUCTS AND SERVICES		
Sustainable Financing	In keeping with our goal to combat climate change, we firmly support sustainable financing that is based on ESG criteria as we want to drive social development and protect the environment. We also support the transition to a carbon-free economy, finance renewable energy projects, and help tackle climate change.	Through Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) Mexico, the entity tasked with managing the financing of sustainable bonds, we created a specialized team in this area - ESG Solutions Mexico – the goal of which is to promote sustainability by financing green projects and providing guidance and support to our customers. In 2021, we participated in issuing the Sustainability-Linked Syndicated Bond (Coppel). Through SAM, Banco Santander's Investment Fund Manager that promotes a sustainable approach to investments, we launched the second Equity Fund based on ESG criteria: the Global ESG Equity Fund (SAM-RVG).
SUPPLIERS		
Sustainable Procurement	Our suppliers play a major role in our value chain, which is why they are selected based on our Responsible Banking principles in order to guarantee ethical and transparent relationships. This is why it is essential that they align themselves with our values and ethical, legal, social, environmental and economic criteria.	When signing a contract with us, fully standardized suppliers commit to complying with a Corporate Social Responsibility clause covering human rights, labor standards, the fight against corruption, health, safety requirements, and diversity and inclusion within the suppliers' working environment.

ANNEX II

Profile of the Board of Directors (102-22)

INDEPENDENT BOARD DIRECTORS (SERIES F)

Mrs. Laura Renee Diez Barroso Azcárraga

Since 2015, she has been the President of the Board of Directors of *Grupo Aeroportuario del Pacifico* (NYSE PAC) and is a member of the Board of Directors of Telmex, the Roberto Garza Sada Center, Chapultepec Forest Trust and the San Idelfonso Museum, where she served as President of the Board of Trustees for 10 years. She is also the co-founder of LCA Capital, a family office dedicated to investing in public and private entities. In 2006, together with a group of investors, she acquired a controlling stake in *Grupo Aeroportuario del Pacifico* (NYSE PAC), which operates 12 airports in Mexico, including Guadalajara, Puerto Vallarta, Los Cabos and Tijuana, as well as Montego Bay in Jamaica. In 2002, she was a shareholder in a company alongside Carlos Slim to rescue the Historic Center of Mexico City. In 1979, she served as director of TU magazine. In 1988, Laura founded Editorial Eres, and, in 1995, Editorial Eres merged with Editorial Televisa, resulting in her appointment as Chairwoman of the Board and Managing Director. In late 2000, Laura sold her stake in the company and became involved in various philanthropic efforts in Mexico, including *Pro Mujer*, microloans for women, *El Mexicanito*, and the San Idelfonso Museum, among others. She is currently the president of the Gap Foundation, which aims to improve education and currently works with 3 elementary schools and 1 secondary school. In addition, she was a member of the Board of Directors of Royal Caribbean International (NYSE RCCL) for 14 years and of *Grupo Financiero Inbursa* for 15 years.

Mr. César Augusto Montemayor Zambrano

He is an entrepreneur and private investor. He spent 14 years in global investment management in New York at JP Morgan Treasury, and later managing global funds through his company. In Monterrey he founded what is now InverCap AFORE, which he presided over and directed for 20 years. Currently he is a shareholder, director, founder, and honorary president of InverCap. He served as President of COPARMEX Nuevo León from 2015 to 2017 and continues as National Councilor. He currently participates as Counselor of the Higher School of Music and Dance, University of Monterrey, MARCO Museum and Tec Milenio University. He is also a member of the Board of Directors and chairs the Audit Committee of Monterrey Institute of Technology and Higher Education. He is one of the founders and current President of *Hagámoslo Bien*. He chairs the Public Finance Commission of the Nuevo León Council. He ireceived his degree as Chemical and Systems Engineer from the Monterrey Institute of Technology and Higher Studies in 1980. With a Postgraduate Degree in Chemical Engineering and Business Administration from Columbia University in New York where he obtained a Master of Science degree.

Mrs. Bárbara Garza Lagüera Gonda

She is the President of the Acquisitions Committee of FEMSA Cultural Projects. Director of the following listed companies: Coca-Cola FEMSA (KOF) and *Fomento Económico Mexicano* (FEMSA), the largest bottling franchise for Coca-Cola products of the world. She also serves as counselor for Financial Solutions (SOLFI), Fresnillo and Promecap Acquisition Company and also on the boards of non-profit organizations *Patronato Museo Franz Mayer*, *Fondo para la Paz*, *Museo de Arte Contemporáneo de Monterrey*, among others. She has a degree in Business Administration with a master's degree from the Monterrey Institute of Technology and Higher Education.

Mr. Juan Ignacio Gallardo Thurlow

He has served as Chairman of the Board of Directors of Grupo GEPP (Group of Pepsicola Bottlers and their brands in the Mexican Republic) and of *Grupo Azucarero México, S.A. of C.V.* He is a member of the Board of Directors of Caterpillar, Inc. and of Lafarge, S.A., of the international advisory board of Bombardier Inc. He is a member of the Mexican Council of Businessmen, A.C. and the Business Council of Latin America. He is the General

(102-22)

Coordinator of COECE (Coordinator of Foreign Trade Business Organizations for negotiations with the Free Trade Agreements of Mexico). From 1978 to 1989 he served as a member of the Board of Directors of Babcock de México, S.A. of C.V. From 1974 to 1988 he was president of the Board of Directors of Clevite de México, S.A. of C.V. From 1981 to 1983, he was deputy general manager of *Grupo Industrial Minera México, S.A.* From 1976 to 1980 he was General Director of the international and investment banking division of *Multibanco Comermex, S.A., Institución de Banca Múltiple.* He graduated in Law from the Escuela Libre de Derecho and has an AD II Program at the PanAmerican Institute of Senior Business Management.

Mr. Guillermo Jorge Quiroz Abed

He served as the Corporate Director of Administration and Finance at Grupo Bimbo for the past 18 years. From 1997 to 1999 he was in charge of the Finance Department of the Santander Serfin Group, involved in the restructuring of the bank and subsequent sale to the Santander Financial Group. He started his professional career as Finance Director in *Grupo Condumex* from 1978 to 1992 and later had the same position in Aeromexico, *Mexicana de Aviación* and Cintra until 1997. He was a full-time professor in the finance area at IPADE. He is an Actuary from the Anáhuac University and the Autonomous University of Mexico and has a Master's degree in Business Management from IPADE.

Mr. José Eduardo Carredano Fernández

He is the President of the Board of Directors of *La Ideal S.A. de C.V., Aceros La Ideal S.A. de C.V., Industrial Formacero, S.A. de C.V.,* and *Fianzas Asecam*, S.A. He is also a member of the Boards of Directors of *Inmobiliaria* Silver, S.A. de C.V., Asecam, S.A. de C.V. and *Grupo Financiero Asecam*, S.A. de C.V. He was a member of the Board of Directors of Credicam, S.A. de C.V., SOFOM E.R. from 1991 to 2008, *Seguros Génesis, S.A.* from 1993 to 1997, and *Fianzas Asecam, S.A.* from 1994 to 2014. He studied Public Accounting at *Universidad Iberoamericana.*

Mr. Alberto Torrado Martínez

He is a member of the board of directors of the *Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V.*, *ProBosque de Chapultepec* Trust and member of the Mexican Business Council. He is founder, General Director, Patrimonial Advisor, Chairman of the Board of Directors, Executive President of Alsea, S.A.B. de C.V. He has served as President of the National Association of Fast Food Services and as a member of the National Chamber of the Restaurant Industry and Seasoned Foods. He holds a Bachelor's Degree in Accounting from the Autonomous Technological Institute of Mexico, post-graduate studies at the Pan-American Institute of Corporate Senior Management and participated in several courses at Harvard Business School and Wharton Schoool at the University of Pennsylvania.

NON-INDEPENDENT DIRECTORS (SERIES F)

Mr. Héctor Blas Grisi Checa

He is a member of the Board of Directors of GFSM, Banco Santander Mexico, Santander Stock Exchange, *Santander Consumo* and *Santander Vivienda* and serves as the Executive Chairman and CEO of Grupo Financiero Santander México and Banco Santander (Mexico). He was the Executive President and CEO of Grupo Financiero Credit Suisse (Mexico), S.A. of C.V. from 2001 to 2015, from 2001 to 2006 he served as the General Director of the same Institution, previously from 1997 to 2001, he was Director of Investment Banking at Credit Suisse Mexico. He was a member of the Board of Directors of Credit Suisse Americas, of the Global Credit Suisse Committee and Member of the Americas Operating Committee. He also held several positions in *Grupo Financiero Inverméxico* from 1991 to 1997, in the investment and corporate banking divisions. From 1986 to 1991, he worked at the *Casa de Bolsa Inverlat*, in the corporate banking department. He is Vice President of the Association of Mexican Banks since 2011. He has a degree in Finance from the Universidad Iberoamericana of Mexico City, where he graduated with honors.

Mrs. Magdalena Sofía Salarich Fernández de Valderrama

In 1979 she started working as head of the department Information Center of Citroën (Hispania), in 1980 she was designated head of the training department, in 1986 she was designated Marketing Director, later in 1993 she was appointed attaché to the commercial management for Europe of Citroën Automobiles position that she combined with the marketing management, until 1994, when she was appointed marketing director for Europe. In 1996 she was named Executive Vice President of Citroën Hispania, as well as European Commercial Marketing Director in Citroën cars, in 2001 was appointed Commercial Director in Europe and Commercial Marketing Director in Citroën cars (27 countries), in the same year she was appointed Executive Director and Vice President Senior Citroën Spain. In 2007 she was appointed Vice President Senior of the Ramón Areces Foundation. She is currently the Senior Executive Vice-President of Banco Santander, S.A as well as Head of Santander Consumer Finance, Vice President of the Board and member of the Executive Committee of Santander Consumer Finance, S.A, a member of the Supervisory Board of Santander Consumer Bank AG, Santander Consumer Holding GmbH and a member of the Board of Directors of *Financiera El Corte Inglés, E.F.C. S.A.* She has obtained various recognitions, such as: Légion d'Honneur of the French Republic in the 2001; the Golden Cross of the Spanish Development Association European in 2007, as well as the Best Manager Award of the Year, granted by the Spanish Association for Company Financiers and Treasurers (ASSET). 2006. She is an Engineer from the Catholic Institute of Arts and Industries (ICAI), hold a master's Degree in commercial management and marketing from the *Instituto de Empresa* and general management studies at the Institute of Superior Studies of the Company (IESE).

Mr. Francisco Javier García-Carranza Benjumea

He is the Deputy General Director of Banco Santander. He is in charge, globally, of Restructuring, Participations, Real Estate, Recovery Strategy and Loan and Asset Provisions. Before joining Banco Santander in February 2016, he worked at Morgan Stanley, based in London, as Co-Head of Real Estate Investment Banking for EMEA (Europe, Middle East and Africa). At Morgan Stanley he advised clients on Mergers and Acquisitions (M & A), equity financing transactions and debt for more than $ 100 billion. He is a member of the Board of Directors and the Executive Committee of *Metrovacesa Suelo y Promoción SA,* member of the Board of Metrovacesa Promotion and Leasing, of the Asset Management Company from Banking Restructuring (Sareb), *Banco Popular SA,* Santander Spain, Altamira Asset Management SA, Altamira Real Estate, and President of Merlín Propertiesy Board Member of *Santander Capital Desarrollo SGEIC SA.* He has a degree in Business Administration from the Carlos III University of Madrid.

(102-22)

Mr. Ángel Rivera Congosto

He is currently Head of Retail Europe at Banco Santander Parent. From 2017 to 2020, he was Executive Vice President of Commercial Banking at Banco Santander Mexico. He previously served as General Manager for the Retail Banking division and as a member of the Management Committee at Banco Santander Parent. He has served as a member of the Board of Directors of Banco Santander Parent, Banco Santander Totta in Portugal, Banco Santander Uruguay, Banco Santander Peru and Banco Santander International (United States of America). He began working at the Santander Parent Group in April 2013 as General Manager of the Business, SME and Institutions group within the Retail Banking division. Previously, he was at Banco Popular for 24 years, where he worked in retail branches for 6 years and led the Presidency Cabinet, the International Banking area, the Strategy and Corporate Development area, the Human Resources and Rights division, the General Media department and the Commercial Network groups. He also served as General Business Director of Banco Popular. He has a diploma in Business and Tourism Activities from the Official School of Tourism of Spain and has completed the Senior Business Management Program (PADE) at IESE (University of Navarra) and the Development Program in Corporate Finance at *Instituto de Empresa de Madrid*. He has also participated in a number of financial programs in the United States and Australia and is a member of the Australian Institute of Banking & Finance. He has also been a member of the Board of Trustees of the College of Financial Studies (CUNEF), a member of the Board of Trustees of the Spanish Foundation for Banking and Financial Studies, a professor in the Master of Portfolio Management and Financial Markets program at the Graduate School of Finance at A Coruña, and co-author of the books entitled "Experts in People," "In Search of Commitment," and "31 Keys to Risk Management in Banking Entities". He has also published several articles in Spanish economic journals and newspapers.

Mr. Didier Mena Campos

He is Chief Financial Officer since November 2016, before he was Deputy General Director of Finance at Banco Santander México in May 2016. Before joining Grupo Santander, Mr. Mena worked in several financial institutions as: (i) Execution Finance,

(102-22)

an investment bank, where he was a Partner from 2014 to 2016, (ii) Navix, a financial company focused on financing companies in the Mexican energy sector, where he was CEO from 2013 to 2014, (iii) Credit Suisse, whose last responsibility was as Managing Director of the Group of Financial Institutions of Latin America between 2010 and 2012, (iv) during 2008 to 2010 he was Chief Financial Officer of *Financiera Independencia*, (v) Between 2001 and 2008 he served as Director of Credit Suisse in Investment Banking and Fixed Income and (vi) collaborated for *Grupo Financiero BBVA Bancomer* from 1994 to 2000, with responsibilities in the ALCO and participating in strategic operations such as the merger with BBVA, the acquisition of Banca Promex, the acquisition of the 49% stake held by *Aetna Seguros*, Afore and *Pensiones Bancomer* and the strategy of the branch network. Outside of the financial sector, he worked at *Oro Negro,* a Mexican drilling company, from 2012 to 2013 as Financial Director and Director of Investments. He studied economics at ITAM and received his master's degree in business administration from Boston University.

Mr. Rodrigo Brand de Lara

He is Deputy General Director of Studies, Strategy, Public Affairs and Chief of Staff of the Presidency of Banco Santander México since 2011. In 2010, he was General Director of the Division of Social Communication of the Ministry of Foreign Affairs. From 2006 to 2010, he was the head of the Social Communication Unit and Speaker of the SHCP. From 2004 to 2006, he served as General Director of Social Communication and Institutional Liaison of the IPAD. Previously, he held various positions in the SHCP: 2003 to 2004 Deputy General Director Economic and Financial Analysis, 2000 to 2001 Senior Advisor to the Undersecretary of Finance and Public Credit, 1999 to 2000 Deputy Director of Internal Credit Coordination and Collection. From 1996 to 1999, he was an Economist for Mexico at Deutsche Morgan Grenfell and during 1996 he was also an Advisor to the Deputy Director of Financial Engineering at *Banobras*. He has a degree in Economics from the *Instituto Tecnológico Autónomo de México*.

Mr. Emilio de Eusebio Saiz

He has been Deputy General Director of Intervention and Control Management at Santander Mexico since 2010. He started his career at the Human Resources department of the Santander Group, where he worked from 1989 to 1990. He worked in the Financial Division of the Santander Group between 1990 and 1992, and afterwards at the General Intervention and Control Management division of the Santander Group from 1992 to 2008. He became Deputy General Director of Intervention and Control Management at Santander Mexico in December 2010 after serving as the Director for Control of Corporate Management of Expenses at the Santander Group between March 2008 and November 2010. He holds a degree in Economics from *Universidad Complutense* in Madrid and holds an MBA from *Instituto de Empresas de Madrid* in Spain.

INDEPENDENT BOARD DIRECTORS (SERIES B)

Mr. Antonio Purón Mier y Terán

He has served as a member of the Board of Directors of Nadro, S.A., as well as the Board of Trustees of the National Museum of Art, Banco Santander Matriz and the Board of Trustees of the *Universidad Iberoamericana*. He has also served as a member of the Board of Directors of Zurich Santander Seguros México, SA, and worked as an associate of the Center for Research and Economic Analysis (CIDAC) and as a member of the Institute for Development and Educational Research (IFIE) and of Metropoli 2025. He has worked as a consultant for public and private institutions regarding strategy, operations and organization in collaboration with the Center for Economic Research and Teaching (CIDE) and with other specialists. He served as associate director in the Mexico office of McKinsey & Company, Inc., for more than 26 years. He has served as a teacher of training courses for McKinsey partners and has been in charge of the "coaching" program of partners worldwide. Before starting at McKinsey, he was a full-time professor at the *Universidad Iberoamericana* and worked at the Mexican Petroleum Institute, Pan American Engineering and Polioles, S.A. He is a Chemical Engineer from the Universidad Iberoamericana and has a Master's Degree in Business Administration from Stanford University.

Mr. Fernando Benjamín Ruiz Sahagún

He serves as board member of the *Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., Fresnillo, PLC, Grupo Cementos de Chihuahua S.A.B. de C.V., Grupo México, S.A.B. de C.V., Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., Grupo Pochteca, S.A.B. de C.V.*, Kimberly Clark de México, S.A.B. de C.V., Mexichem, S.A.B. de C.V., RASSINI, S.A.B de C.V., and Arcelor Mittal Las Truchas, S.A. of C.V. He has served as a member of the International Tax Association (IFA for its acronym in English) and the Mexican Institute of Finance Executives, A.C., as well as a member of the Mexican Institute of Public Accountants, A.C. and served as a member of the Council. He is one of the founding partners of Chévez, Ruiz, Zamarripa y Cía. S.C., a tax office in which he has served as a counselor. He holds a degree in Public Accounting from the National Autonomous University of Mexico.

Mrs. María de Lourdes Melgar Palacios

She is an academic and consultant, expert in energy and sustainable development, based in Mexico, and a researcher affiliated with the Center for Collective Intelligence of the Massachusetts Institute of Technology (MIT), where she held the Robert E. Wilhelm Chair at the Center for International Studies during the 2016-2017 academic year. In the academic field, she has been Founding Director of the Sustainability and Business Center of the EGADE Business School of the Monterrey Institute of Technology and Higher Education, visiting researcher at the Woodrow Wilson Center for International Scholars and at the Jackson School of Geosciences at the University of Texas, as well as a professor at the Monterrey Institute of Technology and Higher Education and the I*nstituto Tecnológico Autónomo de México.* She is a National Researcher of the National Council of Sciences and Technology. She graduated with honors from Mount Holyoke College where she studied International Relations and Comparative Literature. He has a doctorate in political science, specializing in political economy, from MIT. She is a member of the International Women's Forum and chairs IWF Mexico, she is Global Ambassador of Vital Voices, ambassador in the C3E Women in Clean Energy initiative. She is a member of the Mexican Council of International Affairs and the Trilateral Commission. She has been recognized with the Woman of Challenges Award in 2015, has been included in the list of 100 Leaders of the Mexican energy sector for seven consecutive years, receiving in 2012 the Award for Energy Achievement for academic and research career, as well as the Vasco de Quiroga Award to the citizen's merit by the *Álvaro Obregó*n Delegation.

(102-22)

Mr. Jesús Federico Reyes Heroles González Garza

From 2006 to 2009 he was the General Director of *Petróleos Mexicanos*. He is the Executive President of StucturA. He is a member of several Boards of Directors, including OHL México, S.A.B. of C.V. and Water Capital Mexico (WCAP Holdings, S.A. de C.V.). He is a member of the Energy Intelligence Group Advisory Board. From 2010 to 2012 he served as a member of the Advisory Board of Deutsche Bank. He is a member of the Water Advisory Council, A.C. and Chairman of the Water Committee of the Gonzálo Río Arronte Foundation. From 1997 to 2000 he was Ambassador of Mexico to the United States. From 1995 to 1997 he was Secretary of Energy. From 1994 to 1995 he was Managing Director of Banobras. From 1993 to 1994 he was the representative of Mexico in the Eminent Persons Group of APEC. He has a degree in Economics from the Autonomous Technological Institute of Mexico and a Law Degree from the National Autonomous University of Mexico. He has a Doctorate in Economics from the Massachusetts Institute of Technology.

Mr. Rogelio Zambrano Lozano

He is Chairman of the Board of Directors of CEMEX S.A.B. since May 15, 2014. He served as a member of CEMEX's Board of Directors since 1987 and in 1997 he chaired his Finance Committee. He founded in 1983 and headed until his appointment as the new President of the Board of Directors of CEMEX the company CARZA S.A. de C.V., specialized in the development of real estate projects in Mexico. Between 1977 and 1983 Mr. Zambrano Lozano held various positions at CEMEX, in areas related to production, distribution, marketing and strategic planning. He has been a professor since 1985 in the Division of Business Development of the Monterrey Institute of Technology and Higher Education, as well as a member of the Business Executive Committee of the Business Incubator and President of the Business Council of the Business Incubator Campus Monterrey of the same Monterrey Institute of Technology and Higher Education. He graduated as an Industrial and Systems Engineer from the Monterrey Institute of Technology and Higher Education in 1977 and obtained a Master's Degree in Business Administration (MBA) in 1980 from the Wharton Business School of the University of Pennsylvania, USA.

(102-22)

Mr. Guillermo Francisco Vogel Hinojosa

He is currently President of the National Chamber of the Iron and Steel Industry (CANACERO), formerly held the same position from 1987 to 1989 and from 2001 to 2003. He is Vice President of the Board of American Iron & Steel Institute (AISI) and President of the North American Steel Council. He is a member of the Boards of: Tenaris, Techint Mexico, ALFA Corporation, Universidad Panamericana-IPADE, Rassini, Mexican Capital Investment Corporation, Innovare, Grupo Assa and American Iron and Steel Institute among others. He is also Chairman of the Board of Directors of Grupo Collado and Exportaciones IM Promoción and member of the Trilateral Commission and the International Council of the Manhattan School of Music. Previously, he held the position of Executive Vice President and CEO of TAMSA in 1987. In June 1997, he was promoted as Vice President of the Board of Directors. Since 2002 he has been Director and Vice President of the TENARIS Council. Mr. Vogel began his career within the Bank of America Corporate Banking in Los Angeles, California in 1976, where he became Vice President. In 1979 he joined Banamex also in Corporate Banking and in 1983, as Director, he decided to move to Tamsa as CFO. He has a degree in Business Administration from the National Autonomous University of Mexico (UNAM) and has a M.B.A. by the University of Texas at Austin.

Mr. Joaquín Vargas Guajardo

He has served as Chairman of the Board of Directors of *Corporación Mexicana de Restaurantes, S.A.B. of C.V.* and previously as Chairman of the Board of Directors of *Grupo MVS Comunicaciones*, of the National Chamber of the *Radio and Television* Industry and of the Association of Directors of Restaurant Chains. He has also served as a director of several companies, including 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. of C.V.* and *Grupo Costamex,* among others. From April 1997 to April 2005 and from April 2008 to April 2012 he was a member of the Board of Directors of the BMV. He has a degree in Business Administration from the Monterrey Institute of Technology and Higher Education and has senior management studies from the Pan American Institute of Senior Business Management.

Mrs. Esther Giménez-Salinas Colomer

She is currently Director of the Pere Tarrés Chair of Social and Restorative at *Ramon LLull* University in Barcelona, Spain, a field in which she has been a pioneer. She is a consultant for Santander Universities, a member of the Bioethics Committee of the Government of Catalonia, and a member of Aqu (the quality assurance agency for the Catalan university system). Between 2012 and 2020, she was an independent director at Banco de Santander. She was the chancellor of Ramon LLull University (2002-2012), during which she was President of the Women and Science Commission, and a member of Board of Directors of the Conference of Presidents of Spanish Universities and of the European University Association. In 1996, she was appointed Chair of Criminal Law and Criminology at Ramon LLull University in Barcelona, and between 1996 and 2001, she was a spokesperson for the General Council of the Judiciary in Madrid. Between 1983 and 1993, she was Director of the Center for Judicial Studies. At an international level, she has studied in both France and Germany, has been a member of the Criminal Policy Committee at the European Council (1993-1997), has been invited to lecture at the Fordham University School of Law (2012-2013) and at the UNAM in Mexico (2015), and was appointed the Nelson Mandela Special Chair of Restorative Justice at the National Human Rights Commission (CNDH) in Mexico City in 2017. She has been awarded numerous prizes, including the Saint Raymond of Penyafort Cross of Honor, a Gold Medal from the Basque Institute of Criminology, the Cesare Beccaria Gold Medal, and the International Victimology Award. She has a Ph.D. in Criminal Law, a Bachelor's degree in Law, and a Diploma in Applied Psychology from the University of Barcelona. She is the author of more than 100 publications in her field of expertise.

ANNEX III

Sustainable Development Goals (SDG) (102-12)*

We are aligned with the United Nations Sustainable Development Goals (SDG) and the 2030 Agenda. The goal is to create a prosperous world, improve everyone's quality of life, and leave no-one behind by eradicating poverty, protecting the environment, promoting gender equality, and ensuring quality education, among other areas.



Hope beneficiaries

*Verification by PwC of page 219 encompasses only what is required by GRI Sustainability Reporting Standards content 102-12, compliance with the UN Sustainable Development Goals (SDGs) and the 2030 Agenda were not validated by PwC.

In 2021, in accordance with our 11 public commitments and aligned with the 17 SDG and their specific goals, we achieved a major impact through the following activities and investments:

Santander Goal	SDG	SDG Target	Our Actions
Help 4 million people through a range of community investment programs **(2021)**	**1. No Poverty**	**1.3** Implement nationally appropriate social protection systems and measures for all, including floors, and by 2030 achieve substantial coverage of the poor and the vulnerable.	• + MXN $125 million in social investment. • 55,528 people benefitted through 32 social investment initiatives in 2021. • 12 nutrition projects benefitted 1,818 girls and boys through FPNM. • 36 health projects that benefitted 5,802 girls and boys through FPNM. • +72,000 meals donated to medical staff at the Children's Hospital, Women's Hospital and Dr. Felipe Núñez Lara Hospital. • MXN $6.3 million invested in medical equipment for Querétaro General Hospital to support the healthcare sector during the COVID-19 pandemic. • 293 minors offered cancer treatment through Casa de la Amistad. • 8,899.50 volunteering hours with the participation of 12,676 volunteers, benefitting 6,733 people.
	2. Zero Hunger	**2.2** By 2030, end all forms of malnutrition, including achieving, by 2025, the internationally agreed targets on stunting and wasting in children under 5 years of age, and address the nutritional needs of adolescent girls, pregnant and lactating women and older persons.	
	3. Good Health and Well-being	**3.2** By 2030, end preventable deaths of newborns and children under 5 years of age, with all countries aiming to reduce neonatal mortality to at least as low as 12 per 1,000 live births and under-5 mortality to at least as low as 25 per 1,000 live births.	

Santander Goal	SDG	SDG Target	Our Actions
Offer 200,000 scholarships, internships and programs to entrepreneurs **(2021)**	**4. Quality Education**	**4.4** By 2030, substantially increase the number of youth and adults who have relevant skills, including technical and vocational skills, for employment, decent jobs and entrepreneurship. 4.b By 2020, substantially expand globally the number of scholarships available to developing countries, in particular least developed countries, small island developing States and African countries, for enrolment in higher education, including vocational training and information and communications technology, technical, engineering and scientific programs, in developed countries and other developing countries.	• We gave 47,519 scholarships to college students during 2021 through Santander Universities. • In 2021, Santander Universities celebrated 25 years of supporting the education of university students. • 18,349 children, young people and teachers benefitted through Bécalos, UNICEF and Escuela Ser. • 37 education projects that have benefitted 6,063 children through Fideicomiso por los Niños en México (FPNM). • Through the Santander X - MX award, we want to drive the development of university startups that have a positive impact on the country. • The Explorer program, which supports young entrepreneurs who want to turn their business idea into a viable project, was launched for the first time in Mexico.
Ensure at least 30% of our directors are women **(2025)**	**5. Gender Equality**	**5.5** Ensure women's full and effective participation and equal opportunities for leadership at all levels of decision-making in political, economic and public life.	• Currently 18.03% of our senior management posts are held by women (Promotorio, Faro and Solaruco). • We promote female talent through our Women 360, Women Leaders Santander, Cross Mentoring and Mastermind programs. • 55% of our workforce are women. • We improved pay equity by 1% in 2021. • 36.4% of the proprietary members of our Board of Directors are women.
Achieve gender pay equity **(2025)**			
Ensure women represent between 40% and 60% of our Board of Directors **(2021)**			

Santander Goal	SDG	SDG Target	Our Actions
Become one of the 10 Best Companies to Work For in at least six of the major regions in which we operate s **(2021)**	**8. Decent Work and Economic Growth**	**8.5** By 2030, achieve full and productive employment and decent work for all women and men, including for young people and persons with disabilities, and equal pay for work of equal value.	• 9,354 new hires. • 3,488 employee promotions. • 1,047,547 employee training hours. • We are positioned within the top 10 of the Super Companies ranking ahead alongside more than 25 companies within the category of companies with +3,000 employees. We were also recognized as a Super Company for Women by Expansión magazine. • BeHealthy employee program. • The Diversity and Inclusion Committee is based on four pillars: Gender Equity, Generational Talent, Disability, and LGBT+. • We promote a culture of recognition among our employees and the Santander Week. • Employee training sessions and emergency drills to promote a culture of prevention within the Bank • We communicated our Diversity and Equality Policy to reaffirm total respect for all Bank employees.
Financially empower 10 million people **(2025)**	**10. Reduced Inequality**	**10.2** By 2030, empower and promote the social, economic and political inclusion of all, irrespective of age, sex, disability, race, ethnicity, origin, religion or economic or other status.	• We financially empowered 587,551 people through microloans, accessibility and financial education in 2021. • 264,415 microloans granted in 2021. • 88,356 new unique Tuiio customers in 2021. • 92% of active Tuiio customers are women.
Eliminate unnecessary single-use plastic in all our offices and buildings **(2021)**	**12. Responsible Production and Consumption**	**12.5** By 2030, substantially reduce waste generation through prevention, reduction, recycling and reus.	• We reached 100% of our goal in 2021. • We raised awareness among our employees through internal campaigns regarding the importance of separating waste at our offices.
Ensure that 100% of the energy we use comes from renewable sources **(2025)**	**13. Climate Action**	**13.1** Strengthen resilience and adaptive capacity to climate-related hazards and natural disasters in all countries.	• We participated in the issuing of two green bonds, two sustainable bonds and one social bond, in addition to two syndicated loans and a revolving loan with ESG criteria in 2021. • We held the first Sustainable Santander Mexico Forum, during which we positioned ourselves as global leaders in the financing of renewable energies, helping to drive the transition to a green and carbon-free economy. • Santander Group became a founding member of the Net-Zero Banking Alliance to help accelerate the transition to a zero-emission economy in 2021. • We reduced CO_2 emissions by 16.8% and 3.4% of internal energy use during 2021. • We have an Environmental Management System. • ISO 14001: 2015 recertification. • We created a team specializing in this area - ESG Solutions Mexico – the goal of which is to promote sustainability by financing green projects and providing guidance and support to our customers. • We launched SAM-RVG, our second Equity Fund tied to ESG criteria in Mexico. • We offered 49,083 loans through our Green Car Plan in 2021. • 80.4% of the paper we use comes from sustainable forests. • MXN $1,233,940 raised via our ATM network for Reforestamos México.
Become carbon neutral **in 2020**			
Finance a total of €120 billion to help tackle climate change **(2025)**	**15. Life on Land**	**15.2** By 2020, promote the implementation of sustainable management of all types of forests, halt deforestation, restore degraded forests and substantially increase afforestation and reforestation globally.	

ANNEX IV

Contribution to the United Nations Sustainable Development Goals



16,044
people helped.



2,694
people helped.



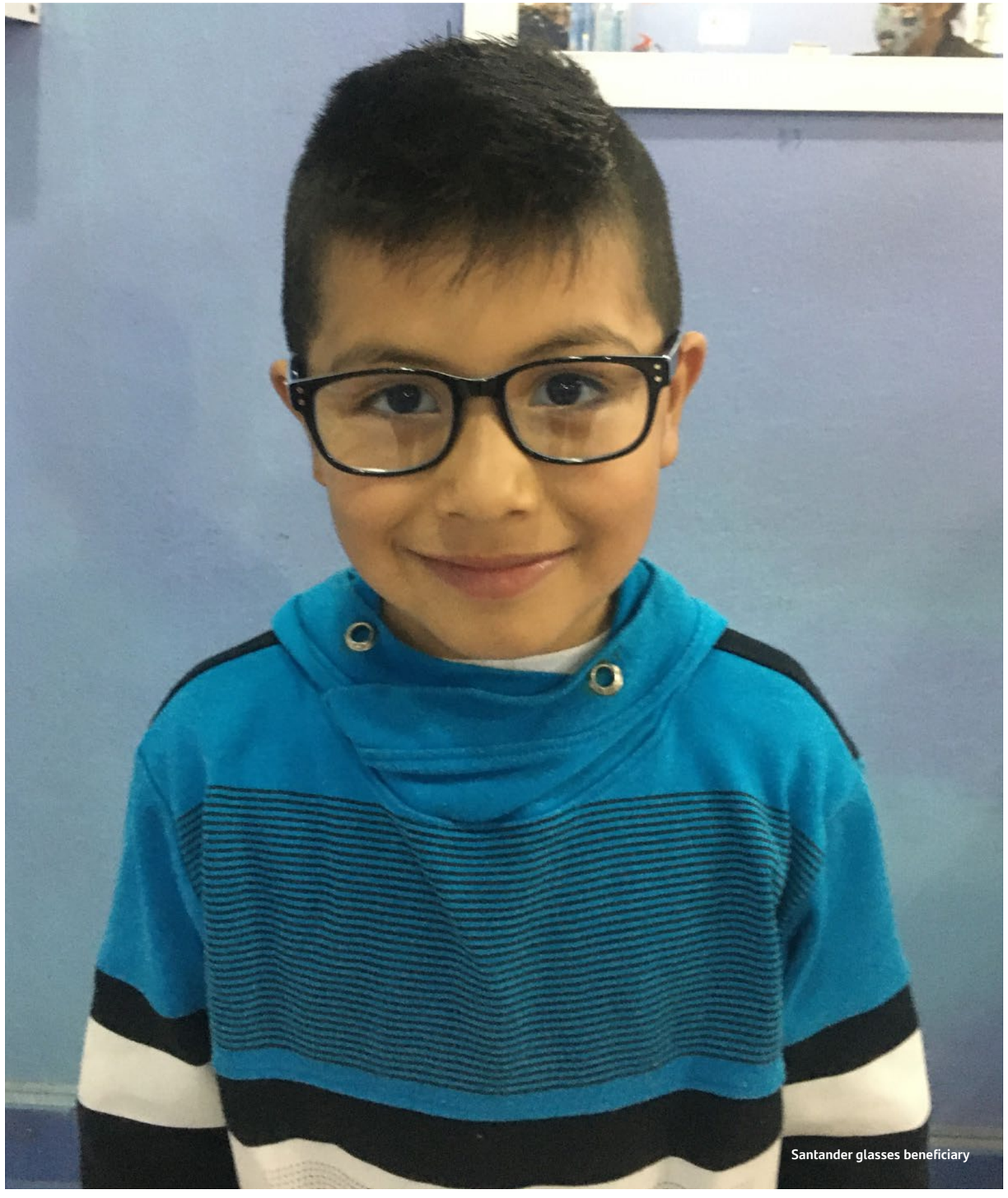
11,443
people helped.



18,395
people helped.



6,902
people helped.



Santander glasses beneficiary

Responsible Banking Principles Index

Progress in the implementation of the Responsible Banking Principles

PRINCIPLE	PAGE
Principle 1: Alignment **We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.**	
1.1. Describe (high-level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities, and where relevant the technologies financed across the main geographies in which your bank has operations or provides products and services.	
1.2. Describe how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with and contribute to society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and relevant national and regional frameworks.	
Principle 2: Impact and Target Setting **On, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.**	
2.1. Impact Analysis: Show that your bank has identified the areas in which it has its most significant (potential) positive and negative impact through an impact analysis that fulfills the following elements: a) Scope: The bank's core business areas, products/services across the main geographies that the bank operates in have been as described under 1.1. have been considered in the scope of the analysis. b) Scale of Exposure: In identifying its areas of most significant impact the bank has considered where its core business/its major activities lie in terms of industries, technologies and geographies. c) Context & Relevance: Your bank has taken into account the most relevant challenges and priorities related to sustainable development in the countries/regions in which it operates. d) Scale and intensity/salience of impact: In identifying its areas of most significant impact, the bank has considered the scale and intensity/salience of the (potential) social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. Your bank should have engaged with relevant stakeholders to help inform your analysis under elements c) and d)) Show that building on this analysis, the bank has • Identified and disclosed its areas of most significant (potential) positive and negative impact • Identified strategic business opportunities in relation to the increase of positive impacts / reduction of negative impacts.	

PRINCIPLE	PAGE
2.2. Target Setting Show that the bank has set and published a minimum of two Specific, Measurable (can be qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART) targets, which address at least two of the identified "areas of most significant impact", resulting from the bank's activities and provision of products and services. Show that these targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks. The bank should have identified a baseline (assessed against a particular year) and have set targets against this baseline. Show that the bank has analysed and acknowledged significant (potential) negative impacts of the set targets on other dimensions of the SDG/climate change/society's goals and that it has set out relevant actions to mitigate those as far as feasible to maximize the net positive impact of the set targets.	
2.3. Plans for Target Implementation and Monitoring. Show that your bank has defined actions and milestones to meet the set targets. Show that your bank has put in place the means to measure and monitor progress against the set targets. Definitions of key performance indicators, any changes in these definitions, and any rebasing of baselines should be transparent.	
2.4. Progress on Implementing Targets For each target separately: Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target. Or explain why actions could not be implemented / needed to be changed and how your bank is adapting its plan to meet its set target. Report on your bank's progress over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in. (where feasible and appropriate, banks should include quantitative disclosures)	
Principle 3: Clients And Customers **We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.**	
3.1. Provide an overview of the policies and practices your bank has in place and/or is planning to put in place to promote responsible relationships with its customers. This should include high-level information on any programmes and actions implemented (and/or planned), their scale and, where possible, the results thereof.	
3.2. Describe how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities. This should include information on actions planned/implemented, products and services developed, and, where possible, the impacts achieved.	

PRINCIPLE	PAGE

Principle 4: Stakeholders
We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

4.1. Describe which stakeholders (or groups/types of stakeholders) your bank has consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing these Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders and what issues were addressed/results achieved.

Principle 5: Governance and Culture
We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking

5.1. Describe the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support effective implementation of the Principles.

5.2. Describe the initiatives and measures your bank has implemented or is planning to implement to foster a culture of responsible banking among its employees. This should include a high-level overview of capacity building, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, among others.

5.3. Governance Structure for Implementation of the Principles
Show that your bank has a governance structure in place for the implementation of the PRB, including:
a) target-setting and actions to achieve targets set
b) remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected.

Principle 6: Transparency and Accountability
We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

6.1 Show that your bank has progressed on implementing the six Principles over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) in addition to the setting and implementation of targets in minimum two areas (see 2.1-2.4).
Show that your bank has considered existing and emerging international/regional good practices relevant for the implementation of the six Principles for Responsible Banking. Based on this, it has defined priorities and ambitions to align with good practice.
Show that your bank has implemented/is working on implementing changes in existing practices to reflect and be in line with existing and emerging international/regional good practices and has made progress on its implementation of these Principles.

Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Index

For the first time ever, we have reported using the Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

We have selected the standards that are most directly related to our material topics and to the industry in which we operate, based on the Sustainable Industry Classification System (SICS).

Given that we are part of the financial sector, the industries chosen for this Responsible Banking Report were Commercial Banks (FN-CB), Asset Management and Custody Activities (FN-AC), Consumer Finance (FN-CF) and Investment Banking and Brokerage (FN-IB).

Topic	Industry	Accounting Metric	Code	Response	Verification
Data Security	Commercial Banks (FN-CB)	Description of approach to identifying and addressing data security risks	FN-CB-230a.2	Refer to "Privacy, data protection and cybersecurity" section in New Business Environment chapter. p.128-131.	✓
	Consumer Finance (FN-CF)		FN-CF-230a.3		
Financial Inclusion & Capacity Building	Commercial Banks (FN-CB)	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	FN-CB-240a.4	Refer to "Financial Education" section in Inclusive and Sustainable Growth chapter. p. 157-159.	✓
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	Commercial Banks (FN-CB)	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	FN-CB-410a.2	Refer to "Environmental, Social and Climate Change Risk Management Policy" section in Inclusive and Sustainable Growth chapter. p.182-183. 4. There is currently no calculation of reserves that includes ESCC factors; at the moment, there is no requirement to do so. 7. Information not available. We plan to analyze scenarios over the coming years. 8.1. We plan to analyze assets over the coming years. 9. Information not available. We are currently working to identify the information necessary to conduct these type of exercises in the future.	✓

Topic	Industry	Accounting Metric	Code	Response	Verification
Business Ethics	Commercial Banks (FN-CB)	Description of whistleblower policies and procedures	FN-CB-510a.2	Refer to "Ethics Line" section in The Highest Standards: Corporate Governance chapter. p. 69-70.	
	Asset Management & Custody Activities (FN-AC)		FN-AC-510a.2		
	Investment Banking & Brokerage (FN-IB)		FN-IB-510a.2		
Employee Diversity & Inclusion	Asset Management & Custody Activities (FN-AC)	Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) executive management, (2) non-executive management, (3) professionals, and (4) all other employees	FN-AC-330a.1	Refer to "Employment" section in New Business Environment chapter. p. 94-96, 102, 105. 2 and 6. Racial/ethnic group not available. Santander Mexico does not have information voluntarily provided by employees regarding their racial/ethnic groups. The foregoing derived from the respect we observe for the right of people to preserve their identity and avoid incurring in discriminatory actions. For FN-AC-330a.1 and FN-IB-330a.1 codes, the employee categories used by Banco Santander Mexico and in line with SASB Standards Application Guidance are the following: Directors and Deputy Directors (executive management), Managers (non-executive management), Administrative and Operational Staff (professionals, and all other employees). As of December 31, 2021, the percentages of gender representation respecting to the total number of employees in each category are: Directors: 73% men and 27% women; Deputy Directors: 58% men and 42% women; Managers: 55% men and 45% women; and Administrative and Operational Staff: 38% men and 62% women.	
	Investment Banking & Brokerage (FN-IB)		FN-IB-330a.1		✓

Topic	Industry	Accounting Metric	Code	Response	Verification
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Banking & Brokerage Activities	Investment Banking & Brokerage(FN-IB)	(1) Number and (2) total value of investments and loans incorporating integration of environmental, social, and governance (ESG) factors, by industry	FN-IB-410a.2	Refer to "Environmental, Social and Climate Change Risk Management Policy" section in Inclusive and Sustainable Growth chapter. p. 182, 183. During 2021, and through SCIB, we create the Global ESG Responsibility figure, which focuses on three strategic areas: • ESG Solutions, tasked with covering the analysis of ESG, sustainable capital markets, financing, and ESG product development. • Business Finances. • ESG Factories, tasked with collaborating with the Group's businesses in order to develop solutions for other segments. By 2021 year-end, at a Group level, our financing portfolio for renewable energy projects (greenfield and brownfield) increased to more than €12.9 billion.	
	Investment Banking & Brokerage (FN-IB)	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in investment banking and brokerage activities	FN-IB-410a.3		

(102-55)

GRI Content Index (102-55)

For the Materiality Disclosures Service, GRI services has revised that the GRI content index is clear, and that the references to the disclosures 102-40 through to 102-49 correspond to the indicated sections of the report.

"This report has been drafted in accordance with the Core option of the GRI Standards".

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
GRI 101: FOUNDATION 2016				
		GENERAL DISCLOSURES		
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016				
1. Organizational profile				
102-1	Name of the organization	p.17 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-2	Activities, brands, products, and services	p. 18, 20 No product or service offered by Santander is prohibited. Prohibited activities are contained in the Environmental, Social and Climate Change Risk Management Policy: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-politica-de-gestion-de-riesgos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico-es.pdf		✓
102-3	Location of headquarters	Corporate Offices located at Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 500, Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01219, Mexico City. Global Santander headquarters are found in Madrid, Spain.		✓
102-4	Location of operations	p. 18 All significant operations, investments, recruitment and relevant data contained in this Report refer to Mexico as a region given that global information about Santander's operations around the world is contained in the Report for Spain and on page IX of this Report.		✓
102-5	Ownership and legal form	p. 43 Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.		✓
102-6	Markets served	p. 18, 20		✓
102-7	Scale of the organization	p. 20-21 iii. MXN $82.447 billion According to what was published in 20F, Santander refers to operations to the total number of employees and offices.		✓
102-8	Information on employees and other workers	p. 95-96 All significant operations, investments, recruitment and relevant data contained in this Report refer to Mexico as a region. Santander has three female part-time employees and one male part-time employee, and 13,835 full-time women and 11,437 full-time men. e. For the figures presented in contents 102-8-a, 102-8-b and 102-8-c, in compliance with the Labor Reform Decree, the Bank hired 4,891 employees who provided non-specialized services who previously worked in its subsidiaries, and 1,044 Bank employees were transferred to some of its subsidiaries. This data was compiled from information extracted from the Human Resources systems.	d. Information not available. In compliance with the Labor Reform Decree, Santander Mexico has internalized 4,891 employees, however, there is no report of the activities that were performed by workers who were not employees. The responses for this content are being consolidated for future reports.	✓
102-9	Supply chain	p. 175, 177-178		✓
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	p. 43 i. In compliance with the Labor Reform Decree, the Bank hired 4,891 employees who provided non-specialized services who previously worked in its subsidiaries, and 1,044 Bank employees were transferred to some of its subsidiaries. iii. There were no changes in the location of suppliers, the structure of the supply chain, or relationships with suppliers.		✓
102-11	Precautionary Principle or approach	p. 182-183 In order to protect the environment, we apply the precautionary principle through our Environmental Management System to avoid any negative environmental impacts as a result of our operations. We also use social and environmental criteria for the financing of projects, employing a responsible, ethical and transparent approach that is underpinned by environmental and social awareness, in addition to preventing environmental damage, as stipulated in our Environmental, Social and Climate Change Risk Management Policy.		✓

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
102-12	External initiatives	p. 56-59, 84-85, 219		✓
102-13	Membership of associations	p. 56-59, 84-85		✓
2. Strategy				
102-14	Statement from senior decision-maker	p. 6, 8-13 The verification by PwC focuses on the statements issued by those responsible for the decision-making process, in accordance with 102-14. Figures and data were not validated for this content in particular.		✓
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	p. 6, 8-13 The verification by PwC focuses on the statements issued by those responsible for the decision-making process, in accordance with 102-15. Figures and data were not validated for this content in particular.		✓
3. Ethics and integrity				
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	p. 24, 26, 27, 30-31, 68		✓
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	p. 68-69		✓
4. Governance				
102-18	Governance structure	p. 44, 46-53		✓
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	p. 46-47, 213-218 Each person's number of significant posts and commitments, the nature of these commitments, and his/her affiliation with underrepresented social groups can be found in Annex II "Profile of the Board of Directors" p. 213-218. Stakeholder representation is through a Lead Independent Director, whose function is to support the Chair and serve as a trusted intermediary with Non-Executive Directors. An independent director must be understood as a person who is not related to the administration of the company, and who meets the requirements and conditions determined by the National Banking and Securities Commission in the general provisions referred to in article 45 K of the Credit Institutions Law, which will also establish the cases under which a director will be deemed to cease to be independent. Executive directors are employees of the company, and hold an executive function (e.g. CEO, CFO, etc).		✓

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
5. Stakeholder engagement				
102-40	List of stakeholder groups	p. 32 In compliance with the General Sustainability Policy, there are shareholder communication and consultation channels, via the Investor Relations area, whose involvement in the interviews undertaken during the Materiality Study is why it is included with this stakeholder as indirect dialog through area inputs.		✓
102-41	Collective bargaining agreements	p. 95-96 31.86% of our employees a part of a collective bargaining agreement (stakeholder group), i.e., they are unionized workers.		✓
102-42	Identifying and selecting stakeholders	p. 32		✓
102-43	Approach to stakeholder engagement	p. 34-35, 206-207		✓
102-44	Key topics and concerns raised	p. 206-212		✓
6. Reporting practice				
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	p. 43 a. The list of entities that are part of the 20F are: -Banco Santander México, S. A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México -Santander Consumo, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada -Santander Inclusión Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada -Centro de Capacitación Santander, A.C. -Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. -Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. -Santander Servicios Corporativos, S.A. de C.V. -Santander Servicios Especializados, S.A. de C.V. -Santander Tecnología México, S.A. de C.V. -Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada b. The subsidiaries that are part of the 20F and that do not appear in the report are: -Centro de Capacitación Santander, A.C. -Fideicomiso 100740 Banco Santander, S.A. -Fideicomiso GFSSLPT, Banco Santander, S.A. -Openbank Santander México, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada		✓

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
102-46	Defining report content and topic Boundaries	p. 204		✓
102-47	List of material topics	p. 206-212		✓
102-48	Restatements of information	p. 204		✓
102-49	Changes in reporting	p. 204		✓
102-50	Reporting period	p. 204		✓
102-51	Date of most recent report	p. 204		✓
102-52	Reporting cycle	p. 204 Annual.		✓
102-53	Contact point for questions regarding the report	p. 204		✓
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	p. 204		✓
102-55	GRI content index	p. 232-244		✓
102-56	External assurance	p. 204, 246-249		✓
		MATERIAL TOPICS		
		Customer satisfaction		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 208 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 118-135		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 118-135		
		Talent attraction and retention		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 209 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 92-117		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 92-117		

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
GRI 401: EMPLOYMENT 2016				
401-1	New employee hires and employee turnover	p. 95-97 Turnover rate: Female employees: 17.80%. Male employees: 22.36% The methodology used to calculate the turnover rate is: Annual Turnover = ∑Total of dismissals accumulated in month iHC active 2 half of month i12i=1 × 100. All significant operations, investments, recruitment and relevant data contained in this Report refer to Mexico as a region. The general turnover rate was 19.85%, in those aged under 30 years it was 26.16%; from 31 to 40 years old it was 16.90%; from 41 to 50 years old it was 13.67%; and those aged over 50 years it was 9.51%. The formula used to calculate the new hires rate is as follows: ∑Total hires by age group and gender / ∑Total employees by age group and gender x 100.		✓
		Cybersecurity		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 210 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 128-131		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 128-131		
GRI 418: CUSTOMER PRIVACY 2016				
418-1	Substantiated complaints regarding violations of customer privacy and loss of customer data	14,890 complaints related to the Personal Data Principle of Consumer Protection, mostly regarding issues involving customer fraud and identity theft, which does not mean that it was due to the loss of personal data by the Bank. Most of them are in favor of the Bank since it was shown that the Client exposed his data. Resolution timeframe: within legal timelines, 45 days. No substantiated complaints regarding the organization made by regulatory bodies were identified, there were no thefts or losses of customer data.		
		Business ethics		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 210 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 66-73		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 66-73		

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
		Support for entrepreneurs		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 212 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 152-161		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 152-161		
		Diversity and inclusion		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 209 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 104-110		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 104-110		
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016				
405-1	Diversity of governance bodies and employees	p. 46-47, 95-96 Two of our Directors (9%) are between the ages of 30 and 50, while the rest (91%) are above the age of 50. Of the total number of directors, 23% are women and 77% are men.	a. iii and b. iii: Other diversity indicators do not apply to governing bodies or for employees.	✓
		Digitalization		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 208 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 136-142		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 136-142		
		Sustainable financing		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 212 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 162-164		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 162-164		

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURE 2013 G4 ASPECT: PRODUCT PORTFOLIO				
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	p. 182-183		
		Risk Culture		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 210 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 60-64		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 60-64		
FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURE 2013 G4 ASPECT: PRODUCT PORTFOLIO				
FS2	Procedures to assess and detect environmental and social risks in business lines	p. 62-64		
		Corporate governance		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 211 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 40-73		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 40-73		
		Environmental footprint		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 211 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 166-183		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 166-183		
GRI 301: MATERIALS 2016				
301-1	Materials used by weight or volume	p. 174	a. ii is not applicable because we do not use renewable materials.	✓

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
GRI 302: ENERGY 2016				
302-1	Energy consumption within the organization	p. 171 b. We do not use renewable fuels within the organization. c. We do not use heating or steam. d. At Santander, we do not sell electricity, health-related items, refrigeration or steam. f. CFE electricity consumption is obtained from a centralized database, SKY EPS consumption is obtained from a detail file given by the provider. These consumptions are made up of the branch network, Corporate offices and ATM's. Likewise, November and December consumption is estimated. Due to the lack of availability of suppliers consumption invoices at the end of the year, the consumption of LP gas and electric power was estimated for the month of December 2021, as well as natural gas for the months of November and December 2021. Estimates were made based on the latest available consumption bills.	c. iii cooling consumption does not apply since those responsible for reporting the CyGEI from the consumption of air conditioners and the use of refrigerants will be the companies that carry out the loading or maintenance thereof, applying the methodology established in the Agreement that establishes the technical characteristics and formulas for the application of methodologies for the calculation of emissions and CyGEI. (See document RENE National Emissions Registry User Guide, page 50 https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf) This was established to avoid duplication of data reported in the RENE. Therefore, Santander Mexico recharging and maintenance of the air conditioning is carried out by contractor companies, we are not subject to reporting these consumptions.	✓

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
GRI 305: EMISSIONS 2016				
305-1	Direct (Scope 1) GHG Emissions	p. 170 iii. There were no significant changes in emissions that would require new emission calculations for the base year. f. The consolidation approach used for emissions is operation control, which is why it is not affected by comparisons to the figures reported last year. The immediately preceding year (2020) is considered as the base year for the consumption of all contents.	a. and b. does not include fugitive emissions from refrigerants in air conditioners, that is, it is not applicable since those responsible for reporting the CyGEI from the consumption of air conditioners and the use of refrigerants will be the companies that carry out the loading or maintenance thereof, applying the methodology established in the Agreement that establishes the technical characteristics and formulas for the application of methodologies for the calculation of emissions and CyGEI. (See document RENE National Emissions Registry User Guide, page 50 https://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/20160623_guia_rene.pdf) This was established to avoid duplication of data reported in the RENE. Therefore, Santander Mexico recharging and maintenance of the air conditioning is carried out by contractor companies, we are not subject to reporting these consumptions. c. We do not have any biogenic CO_2 emissions.	✓

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG Emissions	p.170 a. The emission factor is applied by the Energy Regulatory Commission (CRE), taking into account that this factor considers the generation of power plants that deliver energy to the national electricity grid. In Mexico, an emission factor is only contemplated for systems interconnected to the National Electric System. Location refers to Mexico. iii. There were no significant changes in emissions that would require new emission calculations for the base year. f. The consolidation approach used for emissions is operation control, which is why it is not affected by comparisons to the figures reported last year. The immediately preceding year (2020) is considered as the base year for the consumption of all contents.	b. Gross market-based energy indirect emissions not applicable since Santander Mexico reports only its own properties based on location. In this way, double counting of the figures related to the market-based method is avoided.	✓
GRI 306: WASTE 2020				
306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	p. 175		
306-2	Management of significant waste-related impacts	p. 175		
306-3	Waste generated	p. 175		
		Financial inclusion		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 208 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 152-161		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 152-161		

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURE 2013 G4 ASPECT: LOCAL COMMUNITIES				
FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	p. 154 Branches are opened in the regions based on the analysis of socioeconomic status determined by the AMAI. Out of a total of 84 access points (83 branches and 1 kiosk) in sparsely populated or economically disadvantaged areas, the percentage decrease in access points was 1.17% during the reporting period. 100% of Tuiio branches and kiosks are available in low-population areas or in economically disadvantaged areas. All significant operations, investments, contracts and relevant data in this report refer to Mexico as a region.		✓
FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURE 2013 G4 ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING				
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	p.157-159		✓
		Community investment		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 211 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 192-201		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 192-201		
		Sustainable procurement		
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 212 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 175-177		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 175-177		

(102-55)

GRI Standard	Content	Page/Direct Response/URL	Omission	Verification
GRI 412: HUMAN RIGHTS ASSESSMENT 2016				
412-3	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	p. 175,177 We have 192 significant suppliers with human rights evaluation. Agreements and contracts representing significant investment within the supply chain are the Bank's strategic suppliers (approved by Aquanima).		✓
	Occupational health and wellness			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	p. 209 c. There wasn't any specific limitation regarding the topic Boundary.		✓
103-2	The management approach and its components	p. 110-117		
103-3	Evaluation of the management approach	p. 110-117		
GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2018				
403-1	Occupational health and safety management system	p. 112, 114		
403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	p. 114		
403-3	Occupational health services	p. 112		
403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p. 113		
403-5	Worker training on occupational health and safety	p. 115-116		
403-6	Promotion of worker health	p. 112-113		
403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	p. 112, 114-115 The verification work was carried out on the GRI Sustainability Reporting Standards requirements for this content, no figures were validated or additional work was carried out for the other contents included in that page		✓
403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system		Information not available. Responses for this content are being consolidated for future reports.	



Verification Letter (102-56)

This version of our limited assurance report was carried out based on the Spanish version of the Responsible Banking Report. This is a translation from the original in Spanish, in the event of a discrepancy in this version, the Spanish language version prevails.

Independent practitioner's limited assurance report on the 2021 Sustainability Indicators identified in the Responsible Banking Report 2021 of Banco Santander México, S.A, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

To the Directors of Banco Santander México

We have undertaken a limited assurance engagement in respect of the sustainability indicators listed below and identified with a ✓ in the "GRI Content Index" of the Responsible Banking Report 2021 (the "Sustainability Indicators"), which were prepared by Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México ("Banco Santander") for the year ended December 31st 2021, in accordance with the GRI Standards and the Financial Services Sector Supplement: Core Option.

Sustainability Indicators

The sustainability indicators for the year ended December 31, 2021 are summarized below:

102-1	Name of the organization
102-2	Activities, brands, products, and services
102-3	Location of headquarters
102-4	Location of operations
102-5	Ownership and legal form
102-6	Markets served
102-7	Scale of the organization
102-8	Information on employees and other workers
102-9	Supply chain
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain
102-11	Precautionary Principle or approach
102-12	External initiatives
102-13	Membership of associations
102-14	Statement from senior decision-maker
102-15	Key impacts, risks, and opportunities
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics
102-18	Governance structure
102-22	Composition of the highest governance body and its committees
102-40	List of stakeholder groups
102-41	Collective bargaining agreements
102-42	Identifying and selecting stakeholders
102-43	Approach to stakeholder engagement
102-44	Key topics and concerns raised
102-45	Entities included in the consolidated financial statements
102-46	Defining report content and topic Boundaries
102-47	List of material topics
102-48	Restatements of information
102-49	Changes in reporting
102-50	Reporting period
102-51	Date of most recent report
102-52	Reporting cycle
102-53	Contact point for questions regarding the report
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards
102-55	GRI content index
102-56	External assurance
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary
301-1	Materials used by weight or volume
302-1	Energy consumption within the organization
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
401-1	New employee hires and employee turnover
403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships
405-1	Diversity of governance bodies and employees
412-3	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening

PricewaterhouseCoopers, S. C. Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, C. P. 11580 Ciudad de México, T: (55) 5263 6000, www.pwc.com/mx

Financial Services Sector Supplement	
FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type
Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (Former FS16)	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary

Our assurance was with respect to the Sustainability Indicators for the year ended December 31, 2021 only and we have not performed any procedures with respect to earlier periods or any other indicators or elements included in the Responsible Banking Report 2021 and, therefore, do not express any conclusion thereon.

Criteria

The criteria used by Banco Santander to prepare the identified Sustainability Indicators are the GRI Standards and the Financial Services Sector Supplement: Core Option (the "Criteria") and are set out in the section "GRI Content Index" on page 232 of the Responsible Banking Report 2021.

Banco Santander's Responsibility on the Sustainability Indicators

Banco Santander is responsible for the preparation of the identified Sustainability Indicators in accordance with the Criteria. This responsibility includes the design, implementation and maintenance of internal control relevant to the preparation of identified Sustainability Indicators that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Our Independence and Quality Control

We have complied with the independence and other ethical requirements of the International Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

Our firm applies International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Our Responsibility

Our responsibility is to express a limited assurance conclusion on the identified Sustainability Indicators in accordance with the Criteria, based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained. We conducted our limited assurance engagement in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of

Historical Financial Information, issued by the International Auditing and Assurance Standards Board of the International Federation Information of Accountants. These standards require that we plan and perform this engagement to obtain limited assurance about whether the identified Sustainability Indicators are free from material misstatement.

A limited assurance engagement involves assessing the suitability in the circumstances of Banco Santander's use of the Criteria as the basis for the preparation of the identified Sustainability Indicators, assessing the risks of material misstatement whether due to fraud or error of the identified Sustainability Indicators, responding to the assessed risks as necessary in the circumstances, and evaluating the overall presentation of the identified Sustainability Indicators. A limited assurance engagement is substantially less in scope than a reasonable assurance engagement in relation to both the risk assessment procedures, including an understanding of internal control, and the procedures performed in response to the assessed risks.

The procedures we performed were based on our professional judgment and included inquiries, observation of processes performed, inspection of documents, analytical procedures, evaluating the appropriateness of quantification methods and reporting policies, and agreeing or reconciling with underlying records.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had we performed a reasonable assurance engagement. Accordingly, we do not express a reasonable assurance opinion about whether Banco Santander's identified Sustainability Indicators have been prepared, in all material respects, in accordance with the Criteria.

Limited Assurance Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that Banco Santander's identified Sustainability Indicators for the year ended December 31, 2021 is not prepared, in all material respects, in accordance with the Criteria. [1]

PricewaterhouseCoopers, S.C.

José Vicente Guendulain

Mexico City

April 29, 2022

[1] The maintenance and integrity of the website of Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México is responsibility of the directors. Our work does not involve consideration of these matters and, accordingly, we do not accept responsibility for any differences between the Sustainability Indicators of Banco Santander on which the report was issued or the assurance report that was issued and the information presented on the website.

(102-56)

This version of our limited assurance report was carried out based on the Spanish version of the Responsible Banking Report. This is a translation from the original in Spanish, in the event of a discrepancy in this version, the Spanish language version prevails.

Independent practitioner's limited assurance report on the 2021 Sustainability Indicators identified in the Responsible Banking Report 2021 of Banco Santander México, S.A, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México

To the Directors of Banco Santander México

We have undertaken a limited assurance engagement in respect of the sustainability indicators listed below and identified with a ✓ in the "Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Index" of the Responsible Banking Report 2021 (the "Sustainability Indicators"), which were prepared by Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México ("Banco Santander") for the year ended December 31st 2021, in accordance with the SASB Standards of the industries: Commercial Banking, Consumer Finance, Investment Banking and Brokerage 2018-10 version and Asset Management and Custody Activities 2021-12 version.

Sustainability Indicators

The sustainability indicators for the year ended December 31, 2021 are summarized below:

SASB Standard	Indicator	Accounting metric
COMMERCIAL BANKING (FN-CB)	**FN-CB-230a.2**	Description of approach to identifying and addressing data security risks
COMMERCIAL BANKING (FN-CB)	**FN-CB-240a.4**	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers
COMMERCIAL BANKING (FN-CB)	**FN-CB-410a.2**	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis
ASSET MANAGEMENT AND CUSTODY ACTIVITIES (FN-AC)	**FN-AC-330a.1**	Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) executive management, (2) non-executive management, (3) professionals, and (4) all other employees
CONSUMER FINANCE (FN-CF)	**FN-CF-230a.3**	Description of approach to identifying and addressing data security risks
INVESTMENT BANKING & BROKERAGE (FN-IB)	**FN-IB-330a.1**	Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) executive management, (2) non-executive management, (3) professionals, and (4) all other employees

PricewaterhouseCoopers, S. C. Mariano Escobedo 573, Col. Rincón del Bosque, C. P. 11580 Ciudad de México, T: (55) 5263 6000, www.pwc.com/mx

Our assurance was with respect to the Sustainability Indicators for the year ended December 31, 2021 only and we have not performed any procedures with respect to earlier periods or any other indicators or elements included in the Responsible Banking Report 2021 and, therefore, do not express any conclusion thereon.

Criteria

The criteria used by Banco Santander to prepare the identified Sustainability Indicators are the the SASB Standards of the industries: Commercial Banking, Consumer Finance, Investment Banking and Brokerage 2018-10 version and Asset Management and Custody Activities 2021-12 version (the "Criteria") and are set out in the section "Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Index" on page 229 of the Responsible Banking Report 2021.

Banco Santander's Responsibility on the Sustainability Indicators

Banco Santander is responsible for the preparation of the identified Sustainability Indicators in accordance with the Criteria. This responsibility includes the design, implementation and maintenance of internal control relevant to the preparation of identified Sustainability Indicators that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Our Independence and Quality Control

We have complied with the independence and other ethical requirements of the International Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

Our firm applies International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Our Responsability

Our responsibility is to express a limited assurance conclusion on the identified Sustainability Indicators in accordance with the Criteria, based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained. We conducted our limited assurance engagement in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, issued by the International Auditing and Assurance Standards Board of the International Federation Information of Accountants. These standards require that we plan and perform this engagement to obtain limited assurance about whether the identified Sustainability Indicators are free from material misstatement.

A limited assurance engagement involves assessing the suitability in the circumstances of Banco Santander's use of the Criteria as the basis for the preparation of the identified Sustainability Indicators, assessing the risks of material misstatement whether due to fraud or error of the identified Sustainability Indicators, responding to the assessed risks as necessary in the circumstances, and evaluating the overall presentation

of the identified Sustainability Indicators. A limited assurance engagement is substantially less in scope than a reasonable assurance engagement in relation to both the risk assessment procedures, including an understanding of internal control, and the procedures performed in response to the assessed risks.

The procedures we performed were based on our professional judgment and included inquiries, observation of processes performed, inspection of documents, analytical procedures, evaluating the appropriateness of quantification methods and reporting policies, and agreeing or reconciling with underlying records.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had we performed a reasonable assurance engagement. Accordingly, we do not express a reasonable assurance opinion about whether Banco Santander's identified Sustainability Indicators have been prepared, in all material respects, in accordance with the Criteria.

Limited Assurance Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that Banco Santander's identified Sustainability Indicators for the year ended December 31, 2021 is not prepared, in all material respects, in accordance with the Criteria. [1]

PricewaterhouseCoopers, S.C.

José Vicente Guendulain

Mexico City

April 29, 2022

[1] The maintenance and integrity of the website of Banco Santander México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Banco Santander México is responsibility of the directors. Our work does not involve consideration of these matters and, accordingly, we do not accept responsibility for any differences between the Sustainability Indicators of Banco Santander on which the report was issued or the assurance report that was issued and the information presented on the website.




Santander