



Informe Ambiental, Social y de Gobernanza 2022

 Santander



Contenidos



→ ¿Cómo navegarlo?

Accedé a cada capítulo a través de la **botonera superior**. Dentro de cada capítulo, encontrarás un **índice de temas**: hacé click en el que prefieras y podrás acceder a esa sección.

Para volver a está página, hacé click en el logo  Santander

1

Banco Santander en Uruguay

2

Estrategia Santander

3

Impacto Ambiental

4

Impacto Social

5

Gobernanza Empresarial

Alcance y lineamientos de este Informe

[GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-5]

Este es el primer **Informe Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG)** de Banco Santander S.A. y abarca todas las operaciones de la entidad en Uruguay para el ejercicio económico correspondiente al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022.

Este documento aborda los temas claves para la gestión del negocio identificados en el **análisis de doble materialidad**: nuestros impactos más significativos en la economía, el medio ambiente y las personas. Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances que realizamos en cada tema material identificado, comprometiéndonos a publicar anualmente nuestro desempeño para potenciar el desarrollo sustentable del país y la Agenda Global 2030.

A lo largo del informe identificamos las secciones que corresponden a **temas materiales** con el siguiente ícono:



Tanto este Informe como la gestión de Banca Responsable se basan en los siguientes lineamientos:

→ **Guía de estándares GRI** (Global Reporting Initiative) y Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4).

→ **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y Metas 2030 de Naciones Unidas. **Herramienta SDG Compass -Guide 2015** (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).

→ **Serie AA1000 de AccountAbility** (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018/ AA1000SES- Diálogo con los grupos de interés)

Ciclo de elaboración de informes: anual

Verificación externa: este informe no fue verificado externamente.

Fecha de publicación: diciembre 2023

Contacto: Aguardamos sus comentarios y consultas, que nos ayudarán a mejorar el Informe y nuestra gestión de banca responsable a la casilla bancaresponsable@santander.com.uy

Carta del Country Head - CEO

Más de 40 años generando una sólida transformación

Todos somos conscientes que el mundo se encuentra en una vorágine de rápida transformación que está reconfigurando las condiciones en las que las empresas tratamos de competir y prosperar. Pero hoy, es una necesidad fundamental poder involucrarse en los contextos de las personas y en el cuidado del medio ambiente, para crear un real valor financiero.

A nivel empresarial, la digitalización y la descarbonización están impulsando una profunda transformación. Sectores enteros están abandonando las estrategias de la era industrial para adoptar modelos más inteligentes, limpios y ágiles. Los impactos ambientales, sociales y de gobernanza empresarial (ASG) desempeñan aquí un papel central.

Desde Santander Uruguay nuestro compromiso es crear un Banco más responsable, mediante la integración de estos criterios ASG, incorporando en nuestra estrategia metas concretas relacionadas a nuestro impacto ambiental, social y de gobierno. Tenemos importantes objetivos establecidos: alcanzar cero emisiones netas de carbono en 2050, apoyando la transición de todos nuestros clientes a una economía con bajas emisiones de carbono, al tiempo que impulsamos un crecimiento inclusivo y sostenible.

Para alcanzar estos objetivos desde todo el Grupo Santander, nos apoyaremos en las tres ventajas competitivas de nuestro modelo de negocio: foco en el cliente, la escala global y el alcance local, y la diversificación geográfica y de negocios.

Con enorme y doble orgullo, presentamos hoy nuestro primer Informe ASG, en un año en el que, además celebramos más de 40 años de actividad de Santander en Uruguay.



Gustavo Trelles Azurica
Country Head - CEO

Cumplir 40 años, en tiempos y escenarios adversos, es para nosotros destacar las cualidades de compromiso en nuestra actividad diaria y el trabajo en equipo, que es un aspecto para destacar de nuestra gente, que siempre se adaptó a los distintos escenarios buscando cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias, y superar las expectativas de las personas.

Este primer Informe refleja nuestra gestión y medición de los aspectos e impactos económicos, sociales y ambientales en toda nuestra esfera de influencia del año 2022, siguiendo importantes lineamientos internacionales para la rendición de cuentas ASG.

Así, nuestra misión y visión se convierten en un propósito angular: contribuir al progreso de las personas y las empresas, y por eso creemos que nuestra cultura nos diferencia, porque es la correcta coordinación de tres elementos constitutivos fundamentales: la cultura, el liderazgo y nuestro modelo de negocio.

Otro de nuestros grandes logros en 2022, fue la "histórica" operación financiera en la que participamos, a través de la cual el gobierno colocó en el mercado global, y por primera vez, bonos ESG (Environment, Social & Governance) por USD 1.500 millones. Santander Uruguay participó como estructuradora y distribuidora para la emisión al mercado global del gobierno uruguayo, de un nuevo bono indexado a indicadores de cambio climático (BIICC), en dólares, y con vencimiento final en 2034, en el cual participaron 188 inversionistas de EEUU, Europa, Asia, Uruguay y otros países latinoamericanos.

Uruguay es el segundo país del mundo en emitir un bono con indicadores de cambio climático, pero es el primero en lograr que haya un premio en la tasa de interés si se sobrecumplen los objetivos planteados. Esto es realmente un hito para las finanzas sostenibles a nivel mundial.

En esta dirección, estamos formando alianzas con socios estratégicos para dar un paso más y brindar no solo financiación, sino también el asesoramiento necesario para acompañar a nuestros clientes a transitar la sustentabilidad y el compromiso ante el aumento de la importancia de los criterios ASG.

Sin más palabras, los invitamos entonces a conocer y recorrer las páginas de nuestro primer Informe ASG, que espero refleje todo el orgullo que sentimos por lo que hemos logrado en más de 40 años, y muchas de las metas a las que aspiramos llegar por un planeta más sustentable para todos.

Los saludo muy cordialmente,

Gustavo Trelles Azurica

Country Head - CEO





Maria del Carmen Farina Araujo
Directora Capital Humano,
Experiencia de Clientes y
Banca Responsable

Somos personas que hacemos banca para personas, con valores, comportamientos y una cultura que nos guía.

Cumplimos 40 años en Uruguay en un momento de importantes transformaciones, no solo por los avances tecnológicos, sino por los grandes cambios en el entorno humano, los aspectos económicos-sociales post pandemia y en general, el contexto mundial.

Siempre hemos querido ser percibidos como un banco de "acción" y "precursor": transformar nuestra palabra en hechos concretos, hacer que las cosas pasen y se conviertan en modelos a seguir.

Hoy les presentamos nuestro primer Informe ASG donde rendimos cuentas de cada uno de los aspectos y sus indicadores de sustentabilidad sobre los que estamos trabajando, cómo identificamos los temas estratégicos en el negocio, y cuál es la importancia y el impacto en cada uno de ellos. Somos una de las primeras empresas en el país en trabajar y publicar una "Matriz de Doble Materialidad", una hoja de ruta de nuestros impactos ambientales, sociales y de gobernanza desde la doble mirada, la de nuestros grupos de interés y la de nuestra agenda de negocio.

Como marco de referencia para la elaboración de este Informe ASG, utilizamos lineamientos internacionales que hacen a la reputación, fiabilidad y comparabilidad de la información en el tiempo: la Guía de estándares GRI (Global Reporting Initiative), su suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4) y

la serie AA1000 de AccountAbility (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018/AA1000SES- para el diálogo con los grupos de interés).

Quienes formamos parte de Santander entendemos que la historia es parte de nuestra esencia y queremos contribuir con nuestro legado, porque somos personas que hacemos banca para personas, con valores, comportamientos y una cultura que nos guía, atentos siempre a que nuestra visión es 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.

Nuestra estrategia de Banca Responsable implica crear valor para todos nuestros grupos de interés, trabajando con un equipo comprometido y con talento, generando lealtad con los clientes, con nuestras comunidades locales y obteniendo resultados financieros sólidos para nuestros accionistas.

Esperamos que en este Informe puedan ver el reflejo de este trabajo, y de nuestro propósito de alinear los beneficios de la empresa para que tengan un impacto positivo en la sociedad.

Los saludo afectuosamente y esperamos sus opinioes a través de los canales disponibles en el este Informe.



Maria del Carmen Farina Araujo

Directora Capital Humano, Experiencia de Clientes y Banca Responsable

1



Banco Santander en Uruguay

- Santander en Uruguay
- Logros ASG en 2022
- Solvencia y rentabilidad



Hacé clic en cada título para acceder a la sección



Somos el banco privado líder en el sistema financiero uruguayo

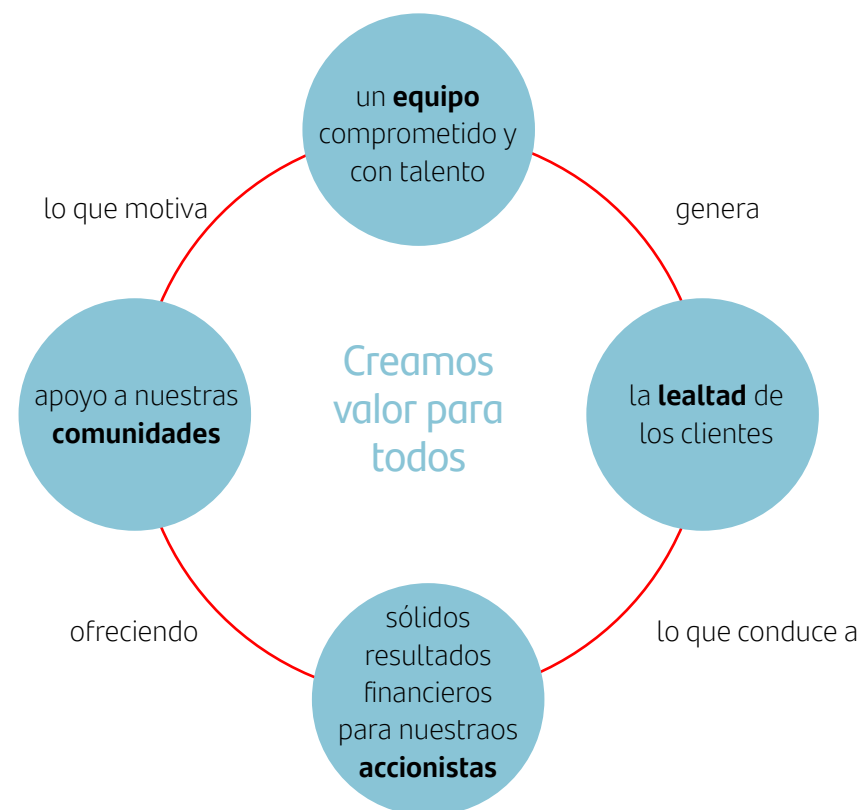
Estamos presentes en 11 departamentos del país desde hace 40 años

→ Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y de las empresas

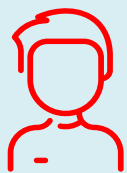
En nuestra actividad diaria no solo cumplimos nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino que aspiramos a superar las expectativas de las personas.

Nos centramos en áreas en las que nuestra actividad puede tener mayor impacto, contribuyendo al progreso de más personas y empresas de una manera inclusiva y sostenible.

Nuestra estrategia es crear valor para todos nuestros grupos de interés. Con un equipo comprometido y con talento, generamos la lealtad de los clientes, lo que conduce a resultados sólidos financieros para nuestros accionistas, permitiendo a su vez ofrecer apoyo a nuestras comunidades y motivando a nuestro equipo.



Nuestro modelo de negocio se sustenta en tres pilares



Orientación al cliente:

Nuestro objetivo es continuar mejorando la experiencia y satisfacción de clientes.

También ayudamos a una nueva generación de clientes con nuevas formas de interactuar con sus finanzas, lo que se refleja en un aumento de clientes y transacciones digitales.

- Clientes digitales + 10% vs 2021
- Transacciones digitales +10% vs 2021
- Ventas productos digitales + 40% vs 2021



Nuestra escala

Nos ubicamos como el Banco con mayor participación tanto de crédito como depósitos del sistema financiero privado.

Tenemos:

- 33 sucursales distribuidas en 11 departamentos del país
- 9 centros select
- 2 sucursales móviles
- 2 sucursales especializadas
- 3 sucursales express



Diversificación

Somos un Banco universal.

Contamos con más de 490.000 clientes:

- + 466.000 clientes personas físicas
- +24.000 clientes personas jurídicas

Nuestras unidades de negocio se segmentan en:

- Individuos
- Santander Universidades
- Select
- Wealth Management y fondos de inversión
- Pymes
- Santander Empresas
- Santander Agronegocios

40 años en Uruguay

2022 fue un año especial para nosotros: cumplimos 40 años de actividad en el país.

Para conmemorarlo, organizamos el foro **“Uruguay: la oportunidad de la estabilidad. Una historia sólida como base del crecimiento”** en el que cuatro ex ministros de economía se refirieron a la trayectoria histórica de respeto institucional, las oportunidades que ostenta el país para consolidarse y atraer inversiones. Participaron del evento autoridades del Banco, clientes, socios comerciales, autoridades nacionales y representantes de la academia.




Gustavo Trelles Azurica, nuestro *Country Head-CEO*, aprovechó la oportunidad para agradecer a quienes “hicieron posible la construcción de esta institucionalidad, sin distinción de partidos políticos, a los ex ejecutivos del Banco, clientes, y a los equipos actuales que generan la credibilidad para que el equipo de Santander esté apoyando a este país”.

El estatus del Grupo Santander en Uruguay es óptimo: está diversificado, tiene un rumbo claro y se posiciona como el principal grupo financiero privado del Uruguay.




Logros ASG en 2022

Ambiental







- Asesoramos en la creación del primer bono soberano indexado a indicadores de Cambio Climático por **1.500 millones** de dólares. 
- Ampliamos la oferta de productos verdes incentivando el acceso a través de financiamiento específico con condiciones especiales en movilidad sustentable, hipotecas verdes, energías renovables, productos energéticamente eficientes. **USD 120 millones en préstamos verdes a clientes a fines de 2022.** 
- Cambiamos la **gestión de nuestros residuos** en oficinas, clasificándolos en papel y cartón, plástico, compostable y resto de residuos. 

Social

- **4to año** consecutivo entre las mejores empresas para trabajar en Uruguay (*Great Place to Work*) 
- Ganadería Tres Millones (GTM) se ha convertido en uno de los fideicomisos más importantes del país. 
- Otorgamos más de **USD 955 millones** en créditos para pymes. 
- Contamos con **4 sucursales accesibles** certificadas por UNIT. 100% de nuestros equipos de sucursales fueron capacitados en atención de personas con discapacidad. 
- Contamos con **2 sucursales móviles** con el fin de llevar nuestros servicios a zonas donde el Banco no esta presente. 
- Nuestro programa Finanzas ATR (a todo ritmo) tuvo **41.562 reproducciones** completas desde su lanzamiento. 
- **3.592 personas** beneficiadas por Santander Universidades. 
- Por **3er año consecutivo** fuimos la empresa que más recaudó para Teleton. 

Hacé clic para ver más información 

Gobernanza

- **43%** de nuestro Directorio esta compuesto por mujeres. 
- **35%** de las posiciones senior están ocupadas por mujeres*. 
- Fuimos reconocidos por **Euromoney** como mejor Banco en 2022.
- **6to mejor lugar** para trabajar para mujeres (Great Place to Work). 
- Comenzamos con el ejercicio de **certificación ASG** a nuestros proveedores más relevantes. 
- Nuestro marketplace Soy Santander fue reconocido como el mejor e-commerce de turismo 2022. 
- Banco con **mejor ROE del sistema bancario** Uruguayo y mayor participación tanto en créditos como en depósitos entre los bancos privados. 

ESTOS RESULTADOS CONTRIBUYEN A ALCANZAR LOS SIGUIENTES ODS**



*Se entiende por posiciones senior a los puestos claves dentro de la organización.

**ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



Solvencia y rentabilidad

Estamos comprometidos en la generación de valor para los accionistas, en el cumplimiento de los compromisos ASG, y en el desempeño y solvencia del negocio para beneficiar a todos los grupos de interés, a través de una reconocida presencia en el mercado y crecimiento sostenible.

Contexto de la actividad

[GRI 3-3; 201-1]

El entorno económico en 2022 ha tenido como protagonista la política monetaria con sesgo contractivo con la idea de contener la inflación local, y el debate sobre reformas estructurales claves para el país. En un contexto de actividad económica creciente, en Banco Santander logramos acompañar una demanda del crédito robusta.

En este contexto, el sistema financiero obtuvo buenos resultados, mejorando los ratios de solvencia y manteniendo una rentabilidad adecuada.

En Santander logramos los resultados económicos y financieros propuestos, fruto de la diversificación de negocios, de una base de clientes creciente y una estrategia de expansión del negocio retail. Consolidando de este modo el liderazgo del Banco en crédito y depósitos en la banca privada.

Desempeño económico y financiero

[GRI 3-3; 201-1]

Brindamos servicios a más de 490.000 clientes y lideramos casi la totalidad de los productos y negocios en los que operamos. El crecimiento y la **consolidación de la estrategia** nos ha distanciado de nuestros competidores **en términos de rentabilidad, eficiencia y beneficio**.

Cifras financieras 2022

2022	Beneficio	Ingresos	Costo ingreso	Share de créditos	ROE	Share de depósitos
Banco A	9.172.940	42.850.423	53,53%	30%	11,56%	47%
Santander	4.491.717	16.426.211	50,74%	22%	20,99%	16%
Banco B	1.838.591	12.113.153	68,17%	19%	8,06%	14%
Banco C	1.239.030	7.781.653	69,52%	13%	12,38%	9%
Banco D	656.108	3.492.671	71,69%	5%	18,67%	4%

- Mayor participación del crédito entre bancos privados
- Mayor participación en depósitos entre bancos privados
- Mejor ROE del sistema financiero uruguayo.



Fuente: Banco Central de Uruguay. Información pública: Información en miles de pesos.

Estado de resultados 2022 (cifras en miles de pesos)		Indicadores económicos financieros (cifras en miles de pesos)	
Operaciones continuas		Solvencia	
Ingresos por intereses y reajustes	14,250,750	I.1 - Apalancamiento global (No.veces)	10.11
Gastos por intereses y reajustes	-2,853,710	I.2 - Deterioro de créditos vencidos brutos totales	71.98
Remuneración de capital reembolsable a la vista	0	I.3 - Cobertura propia de créditos vencidos netos totales (No.veces)	44.30
Margen financiero bruto	11,397,040	I.4 - RPN / Acts. ponderados por riesgo de créd. + 1/X * (R.Merc. + R.Oper)	11.82
Deterioro de activos financieros	-1,557,247	I.5 - RPN / Acts. ponderados por riesgo de créd. + 1/Y * (R.Merc. + R.Oper)	12.03
Recuperación de créditos castigados	496,550	I.6 - RPN / RPNM (No.veces)	1.34
Margen financiero	10,336,343	I.7 - RPN / (Activos + Contingencias)	8.17
Comisiones ganadas	6,308,540	I.8 - Patrimonio Neto Esencial / RPN	84.62
Comisiones perdidas	-2,871,764	I.9 - Colchón de conservación de capital (%)	2.98
Margen por servicios	3,436,776	Liquidez	
Resultados de entidades valoradas por el método de participación	0	II.1 - Ratio de liquidez a 30 días	56.07
Rendimiento de instrumentos de capital	0	II.2 - Ratio de liquidez a 91 días	55.04
Resultados de operaciones financieras	122,943	II.3 - LCR moneda nacional	137.63
Diferencias de cambio por valuación	-286,182	II.4 - LCR en dólares americanos	801.62
Diferencias de cambio por operaciones	1,755,634	II.5 - LCR consolidado en moneda nacional	551.76
Resultado bruto	15,365,514	II.6 - Ratio de Financiación Neta Estable	155.53
Gastos de personal	-3,253,900	Rentabilidad	
Gastos generales	-4,714,143	III.1 - R.O.E. (Rentabilidad sobre patrimonio)	20.99
Otros resultados operativos	0	III.2 - R.O.A. (Rentabilidad sobre activo)	1.46
Resultado operativo	7,397,471	Riesgo crediticio (s.N.F.)	
Deterioro de otras partidas	-65,094	IV.1 - Morosidad	1.29
Ganancia por combinación de negocios en términos ventajosos	0	IV.2 - Participación del crédito en el activo	54.77

Resultados de activos no corrientes en venta	0	IV.3 - Grado de deterioro total	2.56
Otros resultados	-898,795	Riesgo De Mercado	
Resultados de operaciones continuas antes de impuestos	6,433,583	V.1 - Posición neta en moneda extranjera / Patrimonio	11.43
Impuesto a las ganancias relacionadas con operaciones continuas	-1,941,866	Eficiencia	
Resultados de operaciones continuas después de impuestos	4,491,717	VI.1 - Ratio de Eficiencia	50.74
Operaciones Discontinuadas		Perfil De La Institucion	
Resultados de operaciones discontinuadas antes de impuestos	0	VII.1 - Dolarización de créditos brutos SNF	56.59
Impuesto a las ganancias relacionadas con operaciones discontinuadas	0	VII.2 - Dolarización de depósitos SNF	76.68
Resultados de operaciones discontinuadas después de impuestos	0	VII.3 - Depósitos vista / Total de depósitos SNF	86.54
Resultado del ejercicio	4,491,717	VII.4 - Créditos brutos SNF > 1 año / Total de créditos brutos SNF	56.11
		VII.5 - Créditos a no residentes / Total de créditos brutos SNF	3.11
		VII.6 - Depósitos de no residentes / Total de depósitos SNF	12.87

I.1 - (Pasivo - Pasivos subordinados) / (Patrimonio + Pasivos subordinados)

I.2 - Deterioro créditos vencidos / Créditos Vencidos Brutos

I.3 - (Patrimonio + Obligaciones Subordinadas mayores a 12 meses - Activos Intangibles) / Créditos vencidos netos

I.4 - Responsabilidad Patrimonial Neta / (Activos Ponderados por Riesgo de Crédito + 1/X * (Requerim. p/Riesgo). "X" corresponde al ratio de capital mínimo por riesgo de crédito acorde a cada tipo de institución

I.5 - Responsabilidad Patrimonial Neta / (Activos Ponderados por Riesgo de Crédito + 1/Y * (Requerim. p/Riesgo). "Y" corresponde al ratio de capital mínimo por riesgo de crédito - incluido el riesgo sistémico - acorde a cada tipo de institución

I.6 - Responsabilidad Patrimonial Neta / Responsabilidad Patrimonial Neta Mínima

I.7 - Responsabilidad Patrimonial Neta / (Activos + Riesgos y compromisos contingentes)

I.8 - Patrimonio Neto Esencial / Responsabilidad Patrimonial Neta

I.9 - Colchón de conservación de capital según artículo 158.1. de la Circular 2243.

II.1.- Activos líquidos en 30 días / Pasivos exigibles en 30 días

II.2.- Activos líquidos en 91 días / Pasivos exigibles en 91 días

Nota: Activos líquidos: Disponible + Instrumentos de deuda + Instrumentos de Patrimonio cotizados + Banco Central del Uruguay (según el plazo correspondiente) + Créditos por intermediación financiera sector financiero (según el plazo correspondiente).

Pasivos exigibles: Pasivos financieros a costo amortizado + Débitos representados por valores negociables, Depósitos y Posición corta en valores de la Cartera a valor razonable con cambios en resultados.

II.3 - Anexo Comunicación N° 2018/210 - Formulario 3

II.4 - Anexo Comunicación N° 2018/210 - Formulario 4

II.5 - Anexo Comunicación N° 2018/210 - Formulario 6

II.6 - Anexo Comunicación N° 2019/029 - Formulario 3

III.1 - Resultado del ejercicio (últimos 12 meses) / Patrimonio (promedio de los últimos 12 meses)

III.2 - Resultado del ejercicio (últimos 12 meses) / Activo (promedio de los últimos 12 meses)

IV.1 - Créditos vencidos brutos al sector no financiero / Créditos totales brutos al sector no financiero

IV.2.- Créditos netos al sector no financiero / Activo

IV.3 - (Deterioro + provisiones estadísticas y generales) / Créditos Brutos

V.1 - Según artículo 165 de la RNRCSF

VI.1 - Gastos de funcionamiento / Resultado Bruto (sin considerar resultados por inversiones)

VII.1 - Participación de créditos brutos en moneda extranjera en el total de créditos brutos - SNF

VII.2 - Participación de depósitos en moneda extranjera en el total de depósitos SNF

VII.3 - Participación de depósitos vista en el total de depósitos SNF

VII.4 - Participación de créditos brutos SNF mayores a 1 año en el total de créditos brutos SNF

VII.5 - Participación de créditos a no residentes en el total de créditos brutos SNF

VII.6 - Participación de depósitos de no residentes en el total de depósitos SNF

2

Santander

Estrategia Santander

→ Banca Responsable

→ Análisis de Materialidad



Hacé clic en cada título para acceder a la sección

Banca Responsable

[GRI 2-23]

En Banco Santander definimos dos principales desafíos asociados a la Banca Responsable:



1 | Nuevo entorno empresarial

El desarrollo de una banca responsable requiere de una cultura establecida y sólida que pueda responder a las nuevas exigencias de un entorno empresarial cada vez más competitivo y cambiante, generando confianza y apoyo a los grupos de interés.

En Santander combinamos todos estos aspectos en una cultura de trabajo que se resume tres palabras:

- **Simple**
- **Personal**
- **Justo**

2 | Crecimiento inclusivo y sostenible

El crecimiento inclusivo es más que satisfacer las necesidades de clientes y por eso, desde Santander, ayudamos a crear negocios y empleos (a través del apoyo a personas emprendedoras), a fortalecer las economías locales, a avanzar en la inclusión financiera, a contribuir a la educación de las personas a favor del progreso individual y colectivo, y al desarrollo de programas de inversión social.

Asimismo, el crecimiento sostenible debe contribuir al cuidado del ambiente y a la mitigación del cambio climático, fomentando las finanzas sostenibles teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades del entorno.

Compromisos públicos de Santander

[GRI 2-23]

En 2019 el Grupo Santander a nivel Global anunció compromisos en función de los objetivos de Banca Responsable que ayudan a integrar criterios ASG. Son "SMART" (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y con Límites de Tiempo) para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y los objetivos establecidos en el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

A continuación mostramos el progreso que realizamos en Uruguay para **contribuir a los compromisos globales:**

* La iniciativa consiste en el grado de cumplimiento de las siguientes acciones: eliminar el uso de cubiertos descartables, eliminar botellas de agua de plástico en nuestras oficinas reemplazándolas por botellas de vidrio, no utilizar plástico de un solo uso en catering de eventos internos o externos.

**De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work)

***Se entiende por posiciones senior a los segmentos corporativos que componen a las máximas autoridades del banco.

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

Compromisos públicos		2019	2020	2021	2022	Objetivos 2022	Metas ODS a las que contribuye
A	Electricidad proveniente de fuentes renovables (%)	98	94	85	91	98	7.3
	Reducción de plásticos innecesarios de un solo uso en nuestras oficinas y edificios* (%)	67	100	100	100	100	12.5
S	Top 10 mejores empresas para trabajar**	Top 5	n/a	Top 6	Top 7	Top 7	8.5
	Personas alcanzadas por becas, prácticas y programas de emprendimiento (Santander Universidades)	4.157	5.305	3.024	3.251	3.173	4.1 y 4.4
	Personas ayudadas a través de programas de inversión en la comunidad	767	2.470	3.518	2.985	2.250	17.17
	Mujeres en posiciones senior (%)***			33	35	35	5.5
	Equidad salarial de género (%)****	2,20	0,80	-2,1	-4,9	0	5.5
	Personas empoderadas financieramente	422	406	445	579	550	1.4
G	Mujeres en posiciones directivas (%)	30	43	43	43	43	5.5

Análisis de Materialidad

Identificando los temas claves para la sustentabilidad del negocio en Santander Uruguay

[GRI 2-12; 2-29; 3-1]

Para identificar los principales riesgos y oportunidades -actuales y aspiracionales- para el desarrollo sostenible del negocio realizamos nuestro **primer análisis de materialidad**. Este análisis, que incluyó un aporte directo de nuestros grupos de interés (entrevistas, encuestas internas y externas), permitió entender y mapear nuestros impactos más significativos en la economía, el medio ambiente y las personas.

De acuerdo con las nuevas pautas de la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa ("CSRD" por sus siglas en inglés) y los principales estándares de informes ambientales, sociales y de gobernanza ("ASG"), aplicamos el principio de **"doble materialidad"**, que reconoce que una organización debe identificar y evaluar sus temas ASG considerando:

- 1. El impacto de la organización en estas cuestiones (impacto externo):** qué impacto puede tener Santander en estos asuntos. En la matriz de materialidad, esta dimensión se denomina "Impactos en el ambiente/ sociedad".
- 2. El impacto que tienen estas cuestiones en la organización (impacto interno):** cuánto podrían impactar estos asuntos en el modelo de negocio de Santander. En la Matriz de Materialidad, esta dimensión se denomina "Impacto en Santander Uruguay".

La **Matriz de Materialidad**, que es el resultado del análisis de materialidad, es el principal insumo para establecer la estrategia y plan de acción ASG local, y los contenidos del presente Informe.

Etapas del análisis de materialidad

→ Etapa 1: Identificación de temas materiales

Análisis del contexto internacional y local, las tendencias claves y nuestro modelo de negocio. Identificación de 17 temas ASG que son relevantes para Santander Uruguay.

→ Etapa 2: Consulta a grupos de interés

Encuestas y entrevistas individuales para establecer prioridades y recabar la opinión de los diferentes grupos de interés.

→ Etapa 3: Priorización y validación

Ponderación de los 17 temas ASG para clasificarlos por orden de importancia y elaborar la Matriz de Materialidad.

Recursos utilizados en el análisis

[GRI 2-29; 3-1]

Contexto global y local del sector financiero

→ Mejores prácticas y tendencias del sector (benchmark local e internacional)

→ Requisitos de los principales lineamientos de sostenibilidad: Foro Económico Mundial (Informe de Riesgos Globales), Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), UNEP FI (Principios para la Banca Responsable y Principios para la Inversión Responsable), *Global Reporting Initiative* (GRI), SASB (*Conceptual Framework* y *Materiality Finder*), el *International Integrated Reporting Framework* (IIRC), el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

→ Alineación con la estrategia del Grupo Santander.

Opinión de los grupos de interés

 386 personas participaron de las encuestas virtuales

 100% del Directorio

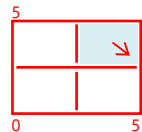
 75% del Comité de Dirección

Clientes	Encuestas digitales a clientes de Santander Uruguay.
Personas que trabajan en Santander Uruguay	Encuestas digitales.
Alta dirección (Directorio y Comité de Dirección)	Entrevistas individuales con líderes estratégicos y encuestas digitales para los dos cuerpos de gobierno.
Organizaciones de la sociedad civil y universidades e instituciones educativas	Encuestas digitales.
Empresas proveedoras	Encuestas digitales.
Medios de comunicación	Encuestas digitales.

El análisis de materialidad es parte de nuestro diálogo con los grupos de interés. Sigue las recomendaciones de los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) y nos brinda información valiosa para establecer prioridades, generar impacto positivo en la sociedad, minimizar riesgos, reducir costos y generar ingresos.

Matriz de temas materiales para Santander Uruguay

[GRI 3-2]



● Ambiental

● Social

● Gobernanza

Impacto en el ambiente / sociedad

Aspectos relevantes

- Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos
- Huella ambiental
- Riesgos y oportunidades del cambio climático
- Compras responsables

Aspectos importantes

- Gobierno corporativo
- Ciberseguridad, protección de datos y prevención del fraude
- Diversidad, equidad e inclusión
- Inversión y apoyo a la sociedad

Aspectos cruciales

- Desarrollo económico local
- Propuesta de valor y bienestar del equipo
- Satisfacción y experiencia de clientes
- Digitalización e innovación
- Cultura, conducta y comportamiento ético
- Solvencia y rentabilidad
- Educación y acceso a servicios financieros

- Apoyo a la educación superior
- Financiación sostenible

Impacto en Santander Uruguay

Conclusiones del análisis de materialidad

Ambiental

Las “finanzas verdes”, la financiación a clientes a proyectos de tecnologías bajas en carbono y de reciclaje en las comunidades surgen como las mayores expectativas para contribuir a frenar el cambio climático. También se espera que el Banco evite financiar negocios o actividades que perjudiquen al ambiente.

Social

Se espera que el Banco promueva la educación financiera para enseñar a las personas a mejorar la gestión de sus finanzas. La financiación debería estar focalizada a empresas y personas que apoyen a las comunidades locales. Y, por último, se espera que el Banco promueva la salud mental y física de sus equipos.

Gobernanza

Se espera que los productos sean fáciles de entender y transparentes. El foco está en la protección de los datos de clientes, en proteger a los clientes para evitar fraudes y robo de identidad. La gestión de la cadena de suministro que promueve una cultura ética de todas las operaciones, también surge como una gran expectativa.

3

Impacto Ambiental




- Financiación sostenible
- Huella ambiental
- Riesgos y oportunidades



Hacé clic en cada título para acceder a la sección



Nuestros 4 compromisos:

-  **Apoyar** a quienes nos eligen en su transición “verde”
-  **Reducir** nuestro impacto ambiental
-  **Alinear** nuestro portafolio a las metas de París: Net Zero para 2050, con metas intermedias en 2030
-  **Analizar** el riesgo socio ambiental de las operaciones de crédito de nuestros clientes.

Financiamos proyectos con impactos positivos en el ambiente

[GRI 201-2; FS8; FS11]

Impulsar proyectos que impactan a nivel país es parte de nuestro propósito y una manera más de hacer tangible nuestro compromiso de Banca Responsable.

- Préstamo hipotecario sustentable
- Crédito coche eficiente
- Crédito consumo eficiente
- Crédito movilidad eficiente
- Crédito energías renovables

→ A fines de 2022 el saldo de créditos verdes de nuestros clientes superó los 120 millones de dólares



Financiación sostenible

Acompañamos a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono, mediante la incorporación de criterios ambientales en los productos y el apoyo al crecimiento de las finanzas sostenibles.



Primer Bono Indexado a indicadores de Cambio Climático (BIICC)

Colaboramos en la operación de deuda mediante la cual el gobierno uruguayo colocó en el mercado global, y por primera vez en la historia, bonos ASG cuya **tasa de interés está ligada al cumplimiento de objetivos ambientales por 1.500 millones de dólares** con vencimiento final en 2034.

La emisión tuvo interés de 188 inversionistas institucionales de EEUU, Europa, Asia, Uruguay y otros países latinoamericanos.

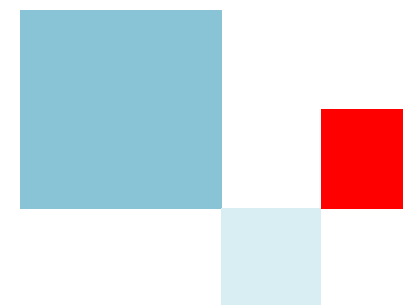
También hubo mucho interés y participación de fondos de inversiones fuertemente vinculados a criterios ASG de todas partes del mundo. El gran desafío consistió en armar el marco del instrumento, explicar lo desafiante de las metas planteadas y demostrar que los indicadores van a ser observados y auditados por terceros en tiempo y forma.



Préstamo Hipotecario Sustentable

En 2022 lanzamos este préstamo destinado a la financiación de viviendas internacionalmente certificadas (*LEED*, *EDGE*, entre otros). Las construcciones sustentables son aquellas que limitan su impacto sobre el ambiente, en su diseño y forma de adaptarse al entorno. Quienes obtienen esta financiación también acceden durante un año a una **línea de crédito especial para la compra de productos sustentables** y descuentos especiales.

También ofrecemos **líneas especiales a desarrolladores de proyectos sustentables**.



Alianzas para promover finanzas más sostenibles

→ En 2022 concretamos 7 nuevas alianzas y mantuvimos el acuerdo con Samsung realizado en 2021



→ Firmamos un acuerdo de colaboración con el Plan MOVES, del Ministerio de Transporte, para financiar en condiciones preferenciales vehículos eléctricos.



→ Lanzamos nuestro primer *Green Friday*: un día donde promovemos la elección de productos sostenibles con financiación diferencial. En nuestra Tienda SOY clientes accedieron a descuentos para la compra de: bicicletas, bicicletas eléctricas, motos eléctricas, monopatines eléctricos, láminas de nano carbón y electrodomésticos eficientes (tipo A).



→ Acordamos la oferta, asesoramiento y financiación en la transición hacia la autoproducción de energía eficiente con paneles solares (asesoramiento, adquisición e instalación).

SAMSUNG

→ Tenemos un acuerdo de financiación y descuentos especiales para los electrodomésticos clase A que la marca ofrece.



→ Acordamos la financiación en condiciones especiales de bombas de calor con tecnologías eficientes para instalar en edificios, clubes deportivos y hogares.





Huella ambiental

Monitoreamos el impacto ambiental de nuestras operaciones para que esto nos permita lograr eficiencia energética y gestionar responsablemente los recursos y residuos.

En Santander nos comprometimos a considerar y mejorar el impacto ambiental de las instalaciones y operaciones internas de la actividad del Banco, en especial al desarrollo de soluciones al cambio climático.



Gestión ambiental interna

Impulsamos sistemas de gestión que sigan estándares normativos internacionalmente aceptados, se basen en la filosofía de la mejora continua y en modelos de gestión (Normas ISO).

Nos comprometemos a:

- Impulsar la mejora continua del sistema de gestión para el progreso del desempeño ambiental.
- Establecer pautas de trabajo y mecanismos de control para velar por la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación en las instalaciones y operativa interna.
- Difundir la política a colaboradores, a la sociedad estableciendo canales de comunicaciones fluidas con los grupos de interés en materia de cuidado ambiental.
- Cumplir con los requisitos legales y otros que sean aplicables a las actividades, productos y servicios de Santander.

Promovemos un uso responsable de los recursos

[GRI 301-1; 301-3; 306-1]

Plástico

En Santander Uruguay no consumimos plásticos de un solo uso:

- Entregamos a cada persona de Santander una botella de vidrio para desincentivar la compra de bebidas embotelladas con plástico.
- No contamos con plástico de un solo uso en desayunos o eventos internos, ni vasos ni cubiertos de plástico.
- Comenzamos a solicitar a nuestras empresas proveedoras productos reciclados.

El **Green Friday** es más que descuentos, es un compromiso. Por eso, a partir del 2023, progresivamente las tarjetas Soy Santander estarán hechas con **85% de plástico reciclado**.

Invitamos a nuestros clientes a entregar sus tarjetas viejas por un planeta más sustentable con menos residuos.



A partir del 2023, progresivamente todas las tarjetas Soy Santander van a ser producidas a partir de plástico reciclado.



Papel

- Eliminamos el 100% de las papeleras individuales en puestos de trabajo para comenzar a reciclar el papel usado y desalentar el consumo diario.
- A partir de agosto 2021, 80% de hojas consumidas por las áreas son producidas 100% con fibra de caña de azúcar.

→ **18.415 kg de papel donados a Repapel para ser reciclado**

→ **Estamos en el TOP 5 de empresas que más papel donó a Repapel**

Residuos

- En 2022 implementamos una nueva gestión de residuos. Todos los pisos de servicios centrales cuentan con separación para gestión de residuos en papel y cartón, plástico, compostable y mezclados.

Desafío: Si bien hemos avanzado mucho en las acciones realizadas, no hemos logrado obtener un porcentaje de recupero de los residuos que nos conforme por lo que seguiremos trabajando en la capacitación y sensibilización de nuestros equipos.

Consumo de energía eléctrica (kwh)

→ Consumo total 2021: 3.126.487 kwh

→ Consumo total 2022: 2.882.982 kwh

→ Disminuimos un **8%** el consumo anual de energía eléctrica

¿Cómo?

1- Invertimos en las nuevas instalaciones de servicios centrales

→ Aires acondicionados RVT

→ Nueva disposición de los espacios para optimizar la luz natural permite ahorros y eficiencias tanto en luz como en calefacción

→ Iluminación LED de última tecnología con control automatizado de apagado

2- Implementamos paneles solares en 3 sucursales (Gral Flores, Buceo y Pando)

→ El objetivo 2023 es alcanzar **23** sucursales con paneles instalados (74% del total).





Riesgos y oportunidades del cambio climático

Desarrollamos procedimientos para evaluar los riesgos socio ambientales, consideramos las nuevas oportunidades de negocio asociadas al cambio climático e incluimos capacitación para integrar la gestión de riesgos socio ambientales a la estrategia de Santander Uruguay.

[GRI 3-3; FS1]

Desde Santander respondemos al desafío que plantea el cambio climático a través de un conjunto de Políticas de Gestión de Riesgos Medio ambientales Sociales y de Cambio Climático (algunas sujetas a revisión continua) que establecen **prohibiciones y restricciones a la financiación de actividades con impacto ambiental y social directo, incluidos los efectos a largo plazo del cambio climático.**

Desafíos 2023

Avanzar en la implementación del proyecto 'The Climate Race'

→ Esta iniciativa implica evolucionar el modelo de análisis y gestión del riesgo socio ambiental, alineados con los requerimientos corporativos del Grupo Santander. El proyecto incluye definir y dar seguimiento a un plan de trabajo (adaptado a las particularidades de Uruguay), que incorpora el reporte de métricas y variables, la revisión de políticas y procesos, capacitación de los grupos de interés, entre otros.

Análisis de riesgos socio ambientales y climático

[GRI 201-2; FS2; FS 11]



Evaluamos los riesgos socio ambientales de las actividades de clientes y operaciones relativas a sectores sensibles por su impacto socio ambiental y/o reputacional, de acuerdo con los criterios del Grupo Santander y los acordados con MIGA (*Multilateral Investment Guarantee Agency*).

Previo al otorgamiento de una operación de crédito, realizamos una evaluación de riesgo socio ambiental cuando se cumplan alguna de las siguientes condiciones:

1- El Cliente pertenece a alguno de los siguientes sectores (definidos por el Grupo Santander para clientes globales)

→ **Energía** (incluye actividades relacionadas a petróleo, gas y generación de energía)

→ **Soft-commodities** (incluye actividades relacionadas a forestación, agricultura y ganadería)

→ Minería y metalurgia

2- Financiación por un monto mayor a USD 5 MM y un plazo mayor a 36 meses (cumpliéndose ambas condiciones conjuntamente) de cualquier sector de actividad y/o segmento de personas jurídicas.

3- Casos clasificados como Project Finance y/o Project Related Corporate Loans (que se registrarán por los Principios de Ecuador y los requerimientos de MIGA).

4- Si se identifica un potencial riesgo de naturaleza socio ambiental de acuerdo con el criterio del Ejecutivo Comercial, el Análista de Riesgos o el Análista de Riesgo Socio Ambiental.

4

 Santander


**VOLUNTARIOS
TODO EL AÑO**

 Santander
#voluntariostodoelaño

Impacto Social

- Satisfacción y experiencia de clientes
- Educación y acceso a servicios financieros
- Propuesta de valor y bienestar del equipo
- Diversidad, equidad e inclusión
- Desarrollo económico local
- Compras responsables
- Apoyo a la educación superior
- Inversión y apoyo a la sociedad

 [Hacé clic en cada título para acceder a la sección](#)



Satisfacción y experiencia de clientes

Nuestro objetivo es otorgar a nuestros clientes la mejor experiencia y servicio financiero, buscando constantemente superar su nivel de satisfacción mediante la escucha activa. Trabajamos en la mejora y simplificación de nuestros productos para que cada cliente conozca y elija siempre la mejor opción que se adapte a sus necesidades.

Experiencia de quienes nos eligen

[GRI 3.3]

Para escuchar la voz de clientes, medir su vinculación y satisfacción, utilizamos los resultados del **Net Promoter Score (NPS)**, la metodología que mide la relación con el Banco y su recomendación. Este indicador utiliza una escala de 0 a 10 y en función de su puntuación se separa en:



0-6: detractores
7-8: neutros
9-10: Promotores

El NPS surge de la **diferencia entre el porcentaje de promotores y detractores.**

Escucha activa

Medimos la experiencia de clientes en cada uno de los canales de atención con el fin de mejorar y así encontrar la mejor opción para sus necesidades.

→ En 2022 desarrollamos nuevos canales para obtener la voz de clientes en tiempo real y en cada una de las interacciones con el Banco.

 Todos los días medimos la **tasa de respuesta y el cumplimiento** de los objetivos de cada canal.

Canal	Servicio	Valor NPS*
Email	NPS visita de sucursales	58
WhatsApp	NPS banco global	58
APP	NPS APP	79
Contact Center	NPS Contact Center	75

NPS servicios**

- **NPS Ejecutivos Select:** 92%
- **NPS Ejecutivos Sucursal:** 73%
- **NPS Ejecutivos Corporate:** 90%
- **NPS Ejecutivos Pymes:** 72%

*Net Promoter Score (NPS), la metodología que mide la relación con el banco y su recomendación. Ver inicio del capítulo para más información. Resultados a diciembre 2022

**Los datos corresponden al cierre del cuarto trimestre de 2022.



Desafío a futuro

En 2023 seguiremos trabajando para simplificar la oferta de productos, fortalecer y consolidar nuestra banca móvil, y brindar la atención que los tiempos actuales demandan. Además de monitorear todos los atributos que impactan en el NPS de Santander.

La satisfacción de clientes empieza con nuestras personas

Ponemos al cliente en el centro y por eso el indicador NPS es uno de los más importantes del Banco.

Todas las personas que trabajan en Santander tienen dentro de sus objetivos distintos NPS. Esto hace que estemos enfocados en ofrecer la mejor atención a clientes y así lograr su recomendación, pese a que no todos los equipos tienen contacto directo.

El foco en clientes nos permite que desde todo el Banco se priorice mantener una excelencia en el servicio ofrecido, **atacando fuerte y proactivamente los puntos de dolor** detectados por quienes nos eligen. Obtener la información en tiempo real y tener la posibilidad de explotar esos datos, permite realizar ajustes y tomar decisiones en tiempos récord.

→ Los programas **PROMO10RES** y **Embajadores** nos permitieron monitorear en tiempo real el indicador NPS y así tomar medidas para seguir mejorando.

 [Conocé más](#)



Cultura TEAMS

En 2022 Santander a nivel global impulsó la cultura TEAMS, que busca consolidar al cliente en el centro de todas las decisiones para ofrecerle la mejor experiencia.



Acciones que ponen al cliente en el centro

→ En 2022 trabajamos sobre la atención personal y la creación de nuevos espacios accesibles para brindar atenciones personalizadas para cada cliente.

Embajadores de atención

→ Este programa nos permite reconocer a las **personas con mejor trato, interés y profesionalismo**, elegidos por nuestros clientes en la Red de Sucursales, Centros Select y Corporate. Estos Embajadores tienen la misión de compartir sus experiencias para propagar las buenas prácticas a través de toda la organización.



PROMO10RES

→ Con el objetivo de alcanzar más clientes promotores (9 -10), lanzamos este programa que reconoce a las Sucursales y Centros Select que más 9 y 10 obtengan de la encuesta de NPS.

Servir con el Corazón

→ Realizamos capacitaciones de obligado cumplimiento para quienes trabajan en sucursales (y opcional en servicios centrales) con foco en **conectar con el cliente, desde la empatía y la confianza**, para identificar las oportunidades que mejor se adapten a sus propias necesidades.

Contact Center

→ Mejoramos considerablemente la atención a través de este canal con “calibraciones” escuchando llamadas aleatoriamente con el fin de identificar puntos de dolor en la experiencia, y el indicador de NPS llegó a valoraciones históricas.

Además, realizamos el **programa PRO Santander** con el objetivo de identificar a los embajadores de atención.



SOY SANTANDER se consolida como oferta para individuos con nuevas funcionalidades que buscan la fidelización de clientes y premia la mayor relación con beneficios. **La oferta está integrada a dos marketplace y fue reconocida en el mercado como el mejor e-commerce de turismo 2022.**

→ +40.000 clientes canjearon sus puntos

Santander Locker

→ En un mundo cada vez más dinámico donde los clientes eligen cómo, cuándo y dónde recibir sus productos, diseñamos **Santander Locker**, un canal de entrega de productos financieros que combina tecnología de punta y rendimiento digital con un doble objetivo: una mejor experiencia a clientes, y mejorar los tiempos de atención en la red de sucursales.

En 2022 Santander Locker se expandió llegando a los principales supermercados del país como Grupo Disco, socio comercial del Banco, con el objetivo de acercar el Banco a la vida cotidiana de las personas y con un horario más amplio.



→ El servicio de Santander Locker registró un NPS de 92%.¹

1- Net Promoter Score (NPS), la metodología que mide la relación con el banco y su recomendación. Ver inicio del capítulo para más información.



Educación financiera

[GRI 3-3; FS16]

El desarrollo responsable de nuestro negocio está fuertemente relacionado a la calidad y cantidad de información a la que acceden nuestros clientes. Por eso, **la educación financiera forma parte de nuestros compromisos** corporativos.

A través del **Programa de Educación Financiera** acercamos información con el dictado de charlas presenciales y virtuales en temáticas como hábitos de ahorro y crédito, planificación financiera familiar y de pequeñas empresas, aptitudes para el trabajo y ciberseguridad.



Educación y acceso a servicios financieros

Empoderamos a todos nuestros grupos de interés en términos financieros, facilitándoles herramientas para que puedan operar con mayor libertad y conocimiento. Esto lo realizamos a través del Programa de Educación Financiera soportado en Voluntariado Corporativo. También queremos incluir a las comunidades difundiendo herramientas financieras para mejorar su bienestar financiero.

En 2022

- **23 charlas dictadas**
(11 online y 12 presenciales)
- **579 participantes**
- **26 nuevas personas voluntarias**
- **11 instituciones beneficiadas**



Instituciones en las que dictamos talleres

Universidades

- Charlas para estudiantes sobre herramientas financieras y bancarias
- Charlas para emprendedores sobre planificación de finanzas de la empresa

Asociaciones civiles de apoyo a jóvenes en situación de vulnerabilidad

- Charlas de ahorro y crédito vinculadas a hábitos y habilidades para el trabajo enfocadas a personas que comienzan a insertarse al mercado laboral

Clientes

- Charlas de ciberseguridad sobre cómo protegerse del delito cibernético

Logros 2022

- En mayo 2022, junto al Instituto de Educación de la Universidad Ort capacitamos a los voluntarios de Educación Financiera en técnicas pedagógicas para el dictado de las charlas.
- Además realizamos una invitación general a personas interesadas a sumarse al equipo de formadores. Sumamos **40 personas voluntarias** para aportar a los distintos talleres.

Desafíos 2023

- Alcanzar a 680 personas con nuestros talleres
- Expandir los talleres a colegios e instituciones preuniversitarias
- Impartir talleres de educación financiera de forma digital a través de videos pregrabados
- Generar videos cortos sobre educación financiera para difundir por Supernet y YouTube

Acciones y programas durante 2022

[GRI 3-3; FS 16]

Finanzas ATR

- El objetivo de este programa es llegar al público joven con temas de educación financiera de una manera divertida e informativa. Estos videos se distribuyeron en redes sociales logrando un gran impacto.

[Mirá los videos en YouTube](#)

Talleres en la Universidad Católica de Uruguay (UCU) y Universidad de Montevideo (UM)

- Nos acercamos a quienes estudian en estas universidades para conversar sobre sus primeros productos bancarios, respondiendo sus preguntas y otras frecuentes que se generan en las sucursales.



5 talleres
66 estudiantes



4 talleres
41 estudiantes

Desde su lanzamiento:

- **6.732.212** impresiones
- **41.562** reproducciones totales de los videos



Alianza con el Centro Educativo Santa Margarita

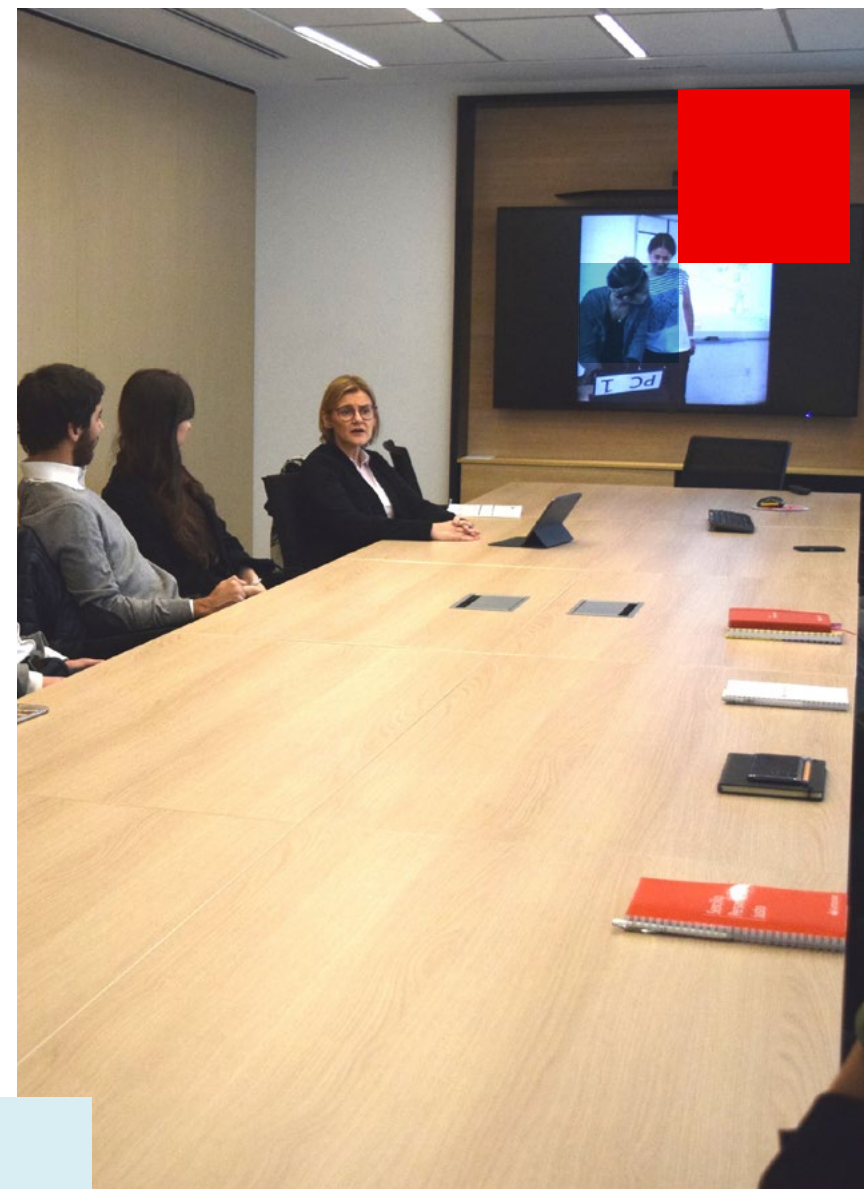
→ En 2022 sumamos a Santa Margarita al Programa de Educación Financiera y en conjunto dictamos un taller del que participaron 18 jóvenes y al que se sumaron dos nuevos voluntarios de Santander.

Alianza con Programa Sembrando

→ En el marco del Programa Sembrando dictamos un taller que vinculó educación financiera y "green finance", y del que participaron 137 personas emprendedoras de todo el país. Este programa es impulsado por Presidencia de la República y su objetivo es fomentar el microemprendimiento.

Otras alianzas

Organización	Cantidad de talleres dictados	Participantes
Fe y alegría	4	63
Fundación Sophia	1	17
Forge	2	58
Providencia Educar para la vida	1	58
Universidad de la República de Uruguay	1	35
Anima Educación Dual	2	48



Inclusión financiera

Primera Sucursal Móvil (SUMO)

[GRI 3-3; FS13]

Pensando en **acercar más servicios a clientes en distintos rincones del país donde el acceso a los servicios financieros es escaso o directamente nulo**, en 2020 inauguramos nuestra primer Sucursal Móvil (SUMO) en la ciudad de Paso de los Toros. Esta ofrece la misma atención personalizada tanto a personas como empresas, a través de una estructura que puede ser trasladada de un punto a otro en poco tiempo y estar disponible al público fácilmente.

La SUMO fue la primera unidad móvil de una entidad financiera y habilita la emisión instantánea de tarjetas, acceso al servicio de cajeros automáticos, dispensadores de dinero y buzonerías inteligentes de depósito de una manera rápida y sencilla, al igual que sucede en el resto de las dependencias de la institución.

- **2020**
📍 SUMO 1 en Paso de los Toros
- **2021**
📍 SUMO 2 en Dolores
- **2022**
📍 SUMO 1 se traslada a la ciudad de Young

→ Estos son puntos estratégicos para poder apoyar y contribuir al desarrollo de localidades y nuevos emprendimientos.

Sucursales accesibles y reforma de Casa Central

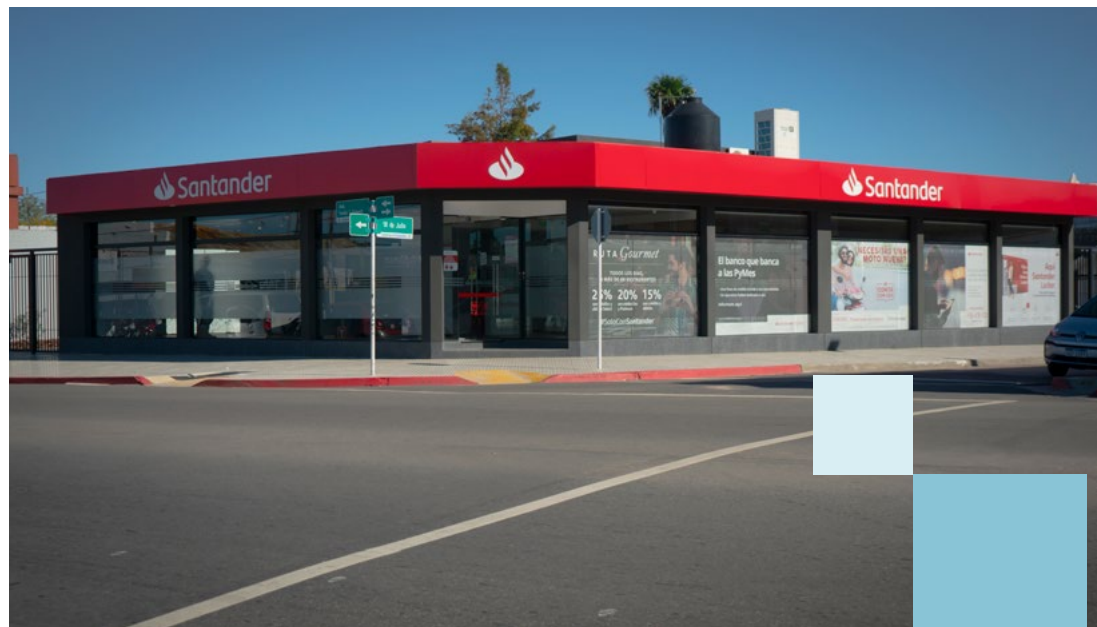
[GRI 3-3; FS14]

→ Entendimos que Santander es un banco que no puede oponer barreras, ni internas ni externas.

Por ese motivo, desarrollamos **"Santander Accesible"**, un programa co-creado por clientes (que incluso se vieron afectados por esas mismas barreras por las que empezamos este proceso), colaboradores (representantes de todas las áreas del Banco), socios comerciales (Bar Facal, el primer bar accesible del país, un insumo fundamental), consultores especializados (Umuntu) y ONG especializadas (El Palomar).

Estas dependencias cuentan con una infraestructura de espacios amplios que permiten una mejor circulación de personas con discapacidades físicas, rampas de acceso, aros magnéticos para personas con discapacidad auditiva, además de baños y estacionamiento accesibles.

Adicionalmente, los locales fueron equipados con buzoneras para depósitos en efectivo o cheques, cajeros automáticos accesibles para personas ciegas y usuarios de sillas de ruedas y puestos de atención al cliente con escritorios y mostradores bajos. A su vez, capacitamos a los equipos de dichas sucursales para ofrecer un servicio diferencial.



→ Santander hoy cuenta con 4 sucursales accesibles certificadas, 3 adaptadas en 2022.

→ Tenemos el desafío de lograr la accesibilidad en el 50% de nuestras sucursales para fines de 2023.



100% de los cajeros automáticos Santander conectados a la red Banred ya son accesibles: las unidades permiten a las personas ciegas operar sin dificultades.

Los **cuatro locales fueron certificados verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma UNIT 200:2019** (Accesibilidad de las Personas al Medio Físico - Criterios y Requisitos Generales de Diseño para un Entorno Edificado Accesible) por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).

Logro 2022

- Modificación de 4 sucursales a modelo accesible con certificación UNIT, 3 realizadas en 2022.
- Por este programa y sus resultados fuimos reconocidos con el tercer puesto en los Premios de Diversidad, Equidad e Inclusión que otorgó Santander en Madrid a cargo de nuestra presidente Ana Botín.

Desafíos 2023

- Lograr adecuar el 50% de nuestras sucursales al modelo accesible con certificación UNIT.

“Somos el único Banco con este grado de desarrollo en la materia y eso nos llena de orgullo, y nos compromete a seguir y a contagiar. No queremos ser los únicos. El ecosistema empresarial tiene que estar unido para que los servicios sean accesibles para todos. Impulsados por la satisfacción expresa de nuestros clientes, vamos a seguir esforzándonos para que cada vez sean menos las barreras”

– Carmen Farina. Directora de Capital Humano, Experiencia de Clientes y Banca Responsable de Banco Santander Uruguay



Propuesta de valor y bienestar del equipo

Potenciamos las capacidades y el crecimiento de nuestras personas a través de la gestión de talento, la formación y el desarrollo. Promovemos beneficios y una cultura de trabajo que procure su bienestar integral, para que puedan desplegar todo su potencial y encontrar su propósito alineado al de Santander.

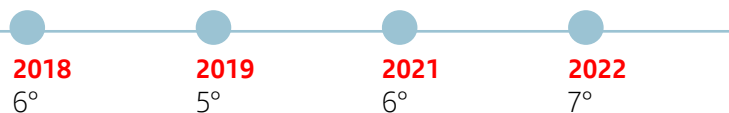
Un gran lugar para trabajar

Great Place To Work®

→ En 2022 fuimos distinguidos como la **séptima mejor empresa** con más de 150 personas para trabajar en Uruguay por la organización Great Place to Work .

→ **Más del 90%** de nuestras personas se involucró con la iniciativa y contestó la encuesta anual reafirmando el alto grado de compromiso que tenemos como equipo.

→ **4to año consecutivo formando parte del TOP 7** del ranking de las mejores empresa con más de 150 personas para trabajar:



→ **89% de nuestras personas** asegura que Santander es un excelente lugar para trabajar teniendo en cuenta todo, en comparación con el 60% de colaboradores de las empresas del mercado:

95%

A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su orientación sexual

92%

Me siento orgulloso cuando veo lo que logramos

93%

En mi lugar de trabajo puedo mostrarme como soy

Fuente: Estudio de clima nacional de Great Place To Work® Uruguay en 2021

Encuesta de compromiso

→ Preguntamos y dialogamos para conocer, conocemos para medir y obtener conclusiones, medimos para accionar.

Nuestra encuesta de compromiso busca medir el compromiso y satisfacción de las personas que trabajan en Santander. Cada evaluación realizada nos conduce a nuevos horizontes, siempre referentes para saber qué hicimos bien y qué podemos mejorar.

La encuesta 2022 arrojó que:

→ Nuestros colaboradores sienten que lo que hacen tiene sentido, que es un trabajo valioso. En definitiva, **motiva pertenecer a Santander** y trabajar para la empresa.

→ Otro punto fuerte ha sido la **relación entre compañeros**, siempre necesaria para encontrar equilibrios y caminos de superación.

→ Ha sido destacado el **apoyo de la máxima dirección**, otro elemento que hemos calibrado y potenciado a través del diálogo, la comunicación fluida y la escucha.

Escucha continua

La motivación de quienes hacen a Santander Uruguay es clave para garantizar su compromiso y su éxito a la hora de contribuir al progreso de las personas y las empresas. Escuchar a colaboradores, entender sus preocupaciones y responder a sus necesidades permite no solo identificar problemas y buscar soluciones, sino también encontrar oportunidades de añadir valor.

→ Canal abierto

El objetivo de la propuesta es ofrecer un lugar donde colaboradores se sientan con la confianza para reportar sus inquietudes y aquellas actitudes que no se ajustan al código general de conducta. Este canal es anónimo y se puede contactar por tres vías: teléfono, mail o sobre cerrado.

Surge bajo la premisa de que, para crear un banco responsable, todos quienes forman parte deben sentirse capaces de alzar su voz, no solo para sugerir cómo mejorar la forma de hacer las cosas, sino también para alertar a la dirección cuando algo va mal o cuando existen sospechas de conductas inapropiadas.

→ Break

A partir de encuestas pasadas y las instancias de escucha detectamos la **falta de espacios de reconocimiento**. Por este motivo, por **segundo año consecutivo desarrollamos el Break**, un programa interno transmitido vía streaming dedicado a la difusión de nuestros logros y desafíos venideros.

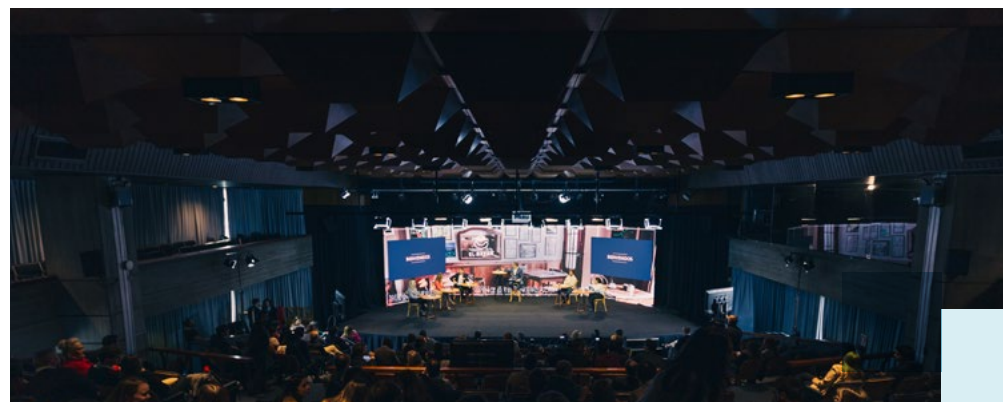
A partir de cuatro "cafés" y con la participación de colaboradores referentes entrevistados por Gustavo Trelles Azurica, nuestro Country Head - CEO, nos tomamos esta pausa para conversar y detectar dónde estamos y hacia dónde vamos, cuáles son los objetivos que tenemos como empresa y en qué grado de avance están.



4 cafés: las cuatro temáticas que más nos importan

- "La importancia del cliente y su satisfacción"
- "Nuestra cultura y comportamientos TEAMS"
- "Nuestra transformación digital"
- "Nuestra agenda de Banca Responsable"

→ **+100** personas en vivo y **+550** colaboradores a través de Streaming disfrutaron del evento



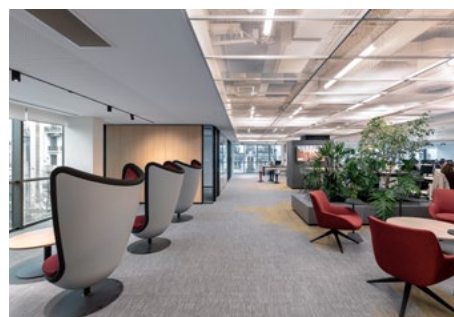
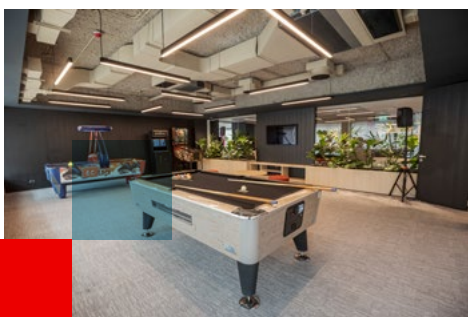
Transformamos nuestro edificio y nos transformamos como equipo

A raíz de la emergencia sanitaria y teniendo un 70% de nuestro equipo de servicios centrales en teletrabajo, el Banco decidió apostar por su crecimiento y reconversión, acompañando y creando las **nuevas formas de trabajo**, proceso que se inició con la reforma de **nuestro edificio central**.

Nuestro edificio es Santander, diseñado a lo Santander. El espíritu se revela en cada espacio: ambientes colaborativos y accesibles, mayor luminosidad, flexibilidad, herramientas y dispositivos tecnológicos acordes al potencial y exigencias de nuestra actividad, entre otras tantas nuevas implementaciones.

En este marco nos enfocamos en impulsar la **cultura flexiworking**, favorecer el trabajo colaborativo y una metodología ágil para ofrecer a los equipos una mejor experiencia.

→ **+7 millones de dólares invertidos para adaptar nuestro edificio e impulsar la cultura flexiworking**



La salud y el bienestar de nuestras personas es la salud de la empresa

En Santander nos comprometimos a ser una de las empresas más saludables del mundo y a ofrecer a nuestras personas prestaciones de salud y bienestar a través del programa **BeHealthy**, que se centra en 4 pilares fundamentales:



→ **Be balanced** - Apunta a fomentar el balance entre la vida personal y laboral.



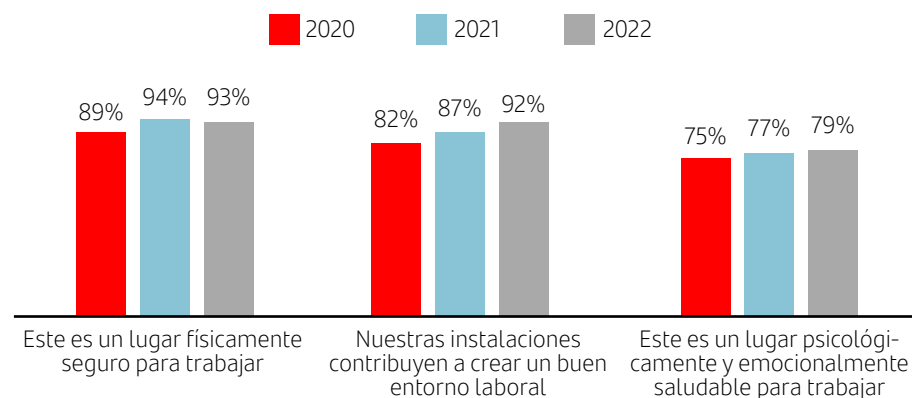
→ **Eat** - Promueve la alimentación saludable. A partir de 2022 todas las oficinas del Banco cuentan con fruta fresca para los colaboradores.



→ **Know your numbers** - Fomenta la consulta regular y controles con profesionales de la salud.



→ **Move** - Insta a la realización de ejercicio físico. En 2022 realizamos actividades como entrenamiento funcional una vez por semana, videos de gimnasia laboral y pausas activas para la prevención de tendinitis e higiene de columna, y charlas sobre alimentación, salud en general y buen descanso.



Retención y desarrollo de nuestros talentos

En Santander Uruguay promovemos la estabilidad y superación de nuestras personas mediante programas de aprendizaje, gestión de desempeño, planes de sucesión y movilidad internacional.

Aprendizaje continuo

[GRI 404-2]

Santander impulsa el desarrollo de capacitaciones, acciones formativas y talleres que permitan a las personas apuntalar su carrera, asumir los desafíos de las tareas laborales y, a su vez, lograr el crecimiento personal y alcanzar su máximo potencial. Acompañamos el ciclo de cada persona desde un comienzo con habilidades personales e interpersonales para ir progresando hacia técnicas de liderazgo y de gestión de equipos más avanzadas.

→ **Nuestro objetivo es acelerar la transformación del negocio a través del aprendizaje continuo.**

La estrategia de formación del 2021 al 2023 consiste en un proceso masivo de reconversión de las habilidades de las personas. Identificamos las competencias necesarias por posición, para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Nuestros objetivos en 2022 se centraron en:

- Formar en las habilidades necesarias para implementar una nueva organización ágil exitosamente.
- Adopción de habilidades digitales y manejo de datos: Formas ágiles y colaborativas de trabajar, Data Science y Data Analytics.
- Gestión del Cambio.
- Orientación a la experiencia del usuario y cliente digital
- Desarrollo de Líderes



Dojo

Es el nuevo entorno global de aprendizaje que nos acerca los conocimientos técnicos y competencias necesarias para impulsar la transformación del Grupo y a hacer upskilling y reskilling de habilidades. Permite:

- Acceder a formaciones globales en todo momento y desde cualquier lugar.
 - Compartir en LinkedIn los certificados e insignias de los cursos completados.
 - Encontrar experiencias de aprendizaje fácilmente y recibir recomendaciones de otros que puedan resultar interesantes según los propios intereses.
 - Disfrutar la biblioteca completa de LinkedIn Learning y Safari O'Reilly, con el mejor contenido de aprendizaje tecnológico.
 - Aprender idiomas.
-
- **100%** de nuestros colaboradores se encuentran activos en la plataforma.
 - **+2.600** horas de formación enfocadas en 4 pilares estratégicos: experiencia de consumidores, agile, data driven y Banca Responsable.



MyContribution

[GRI 404-3]

Nuestro modelo de gestión del talento MyContribution busca ayudar a comprender de manera clara lo que se espera de cada persona, recibir feedback sobre lo que se está haciendo y facilitar el desarrollo profesional para mejorar el desempeño de las tareas.

MyContribution es escalable según el nivel y rol de cada persona en la organización. **Las evaluaciones se construyen alrededor de tres conceptos ineludibles:**

- **QUÉ:** compuesto por objetivos individuales vinculados a la estrategia del área
- **CÓMO:** es el elemento clave para demostrar "cómo hago" para conseguir lo que tengo que hacer, siempre desde la perspectiva de la cultura Santander.
- **RIESGOS:** referencia a la gestión de riesgos, común a todas las personas que conforman Santander.

A su vez, previo a la evaluación de MyContribution cada líder es evaluado por sus pares, equipo y mánager con una herramienta 360° que contempla a la persona desde la óptica de los ocho comportamientos corporativos, a saber: escucho de verdad, soy respetuoso, cumplo las promesas, hablo claro, impulso el cambio, apoyo a las personas, trabajo con pasión y promuevo la colaboración.

→ **La evaluación 360° forma parte del programa de transformación cultural y tiene como meta fortalecer nuestros comportamientos corporativos en nuestro día a día.**

Programas de desarrollo

Young leaders

Es un programa global especialmente diseñado pensando en nuestros futuros líderes. Para esta experiencia de nueve meses se desarrolló una ciudad virtual, "la Ciudad Inteligente de Jóvenes Líderes", donde participantes de todo el mundo se involucran en los retos del Banco y se preparan para liderar el futuro.

→ Tres jóvenes talentos que proyectamos como próximos líderes de Santander Uruguay están participando del programa.

Acercamos las familias a Santander

Dos de los programas más valorados por nuestras personas son las oportunidades de pasantías para sus hijas e hijos.

Programa Tu Hijo es un Crack

Edad objetivo: 15 y 21 años.

Duración: entre un mes y dos meses entre diciembre y marzo

Beneficio: primera experiencia laboral remunerada.

Programa Mostranos Tu Talento

Edad objetivo: mayores a 18 años.

Duración: entre 6 meses y un año

Beneficio: primera experiencia en un proceso de selección y primera experiencia laboral remunerada.

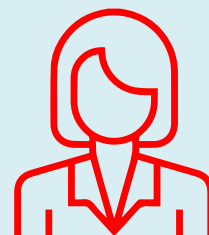




Diversidad, equidad e inclusión

Avanzar en la igualdad, la equidad, la salud, el bienestar emocional y financiero, y el respeto entre nuestros equipos, con tolerancia cero al acoso y la discriminación.

[GRI 2-7; 405-1; 406-1]



35%

de las **posiciones senior** están **ocupadas por mujeres***

43%

del directorio son mujeres

CERO denuncias por **discriminación** en 2022


4ta mejor empresa para trabajar para mujeres y **8vo** puesto entre las empresas multinacionales en Latinoamérica (Great Place to Work)

*Se entiende por posiciones senior a los segmentos corporativos que componen a las máximas autoridades del banco.

Cantidad de personas que trabajan en Santander Uruguay a tiempo completo	2021		
	Mujeres	Hombres	Total
	277 (46%)	326 (54%)	603
	2022		
	Mujeres	Hombres	Total
	280 (47%)	315 (53%)	595

→ **Santander es un equipo de personas que hacen banca, cada una desde su lugar, identidad, preferencias y sellos de actuación, con virtudes y espacios de crecimiento, como todas las personas.**

Entendimos que Santander es un banco que no puede oponer barreras, ni internas ni externas. Por ese motivo, desarrollamos **"Santander Accesible"**.

 [Hace click acá para conocer como estamos avanzando para romper las barreras que enfrentan las personas con discapacidad.](#)

Equidad e igualdad de oportunidades

[GRI 405-2]

Desde 2019 seguimos dos indicadores claves:

→ **Brecha salarial de género o Gender Pay Gap (GPG):** este indicador es la brecha existente entre las distintas posiciones de liderazgo abordado desde el género.

La última medición a diciembre de 2022 muestra que nos ubicamos en 17,2% y nuestro objetivo es acercarnos a cero en los próximos años.

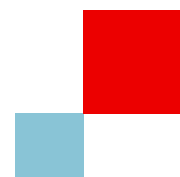
Para eso, impulsamos diferentes acciones:

→ A la hora de asignar promociones, realizamos seguimientos y velamos por la coherencia entre las propuestas de revisión de las áreas, con foco en eliminar posible sesgo de género.

→ Para garantizar la equidad salarial desde el inicio del proceso de contratación realizamos controles periódicos en las posiciones cuya previsión de contratación es elevada a medio plazo.

→ **Equidad en la brecha salarial o Equal Pay Gap (EPG):** este indicador compara el pago de hombres y mujeres en roles y posiciones similares.

Cerramos el 2022 - 4,9%, es decir, que en posiciones similares las mujeres ganan un 4,9% más que los hombres. Nuestro objetivo es que este indicador sea cero al cierre de este año.



Alentamos la responsabilidad co-parental

[GRI 401-3]

Con el objetivo de promover una cultura inclusiva, enriquecer la propuesta de valor y alentar la responsabilidad co-parental a partir de octubre 2021 **extendimos la licencia por paternidad 8 días corridos** y esto hace que los 13 días establecidos hoy por ley se incrementen a **21 días desde el día del nacimiento**.



→ **100%** de las personas que tomaron una licencia por paternidad o maternidad regresaron a trabajar a Santander y mantuvieron su trabajo por al menos más de un año





Desarrollo económico local

Contribuimos al desarrollo económico a través del desarrollo de nuestra cadena de valor, la promoción de pymes y personas emprendedoras, y el apoyo a proveedores locales.

Ofrecemos facilidades crediticias en apoyo a productores rurales

[GRI 3-3; 201-2; 203-2; FS7]

→ **Somos líderes en créditos al sector agropecuario**, teniendo el mayor crecimiento en el último año y una participación del 33% entre los bancos privados.

Hace 40 años que estamos presentes en Uruguay y, por lo tanto, hemos acompañado a productores y empresas en muchas sequías y demás crisis del agro.

Fideicomiso Ganadería Tres Millones (GTM)

[GRI 3-3; 201-2; 203-2; FS7]

A través de este fideicomiso ganadero brindamos facilidades tanto para los nuevos créditos como para las renovaciones.

Quienes solicitaron un nuevo crédito GTM antes del 31 de marzo de 2023, accedieron a un plazo de hasta un año y una **tasa bonificada**.

→ GTM es uno de los fideicomisos ganaderos más relevante de Uruguay.

 Así lo contaron los medios



Innovamos. En Expo Prado 2022 lanzamos la nueva app Ganadería Tres Millones, una herramienta innovadora aplicada a la agroindustria que beneficia a pequeños y grandes productores. Con esta app, clientes podrán simular o acceder a préstamos, así como solicitar caravanas y guías de manera rápida y sencilla

Apoyamos a los productores en su lucha contra la brucelosis

La brucelosis es una enfermedad infecciosa, contagiosa y crónica que afecta a los animales e impacta en la realidad de los productores. Una vez que el animal se contagia, genera abortos en el último tercio de gestación de las vacas, entre otras derivaciones. En otros casos los terneros sobreviven, pero nacen muy débiles y son portadores de la enfermedad.

 Conocé más sobre la enfermedad y nuestro aporte

→ Para contribuir al combate de esta enfermedad, los productores rurales que adquieran la vacuna RB-51 en los locales de Agroventas accedieron a un 20% de descuento.

Financiamos tecnología

[GRI 3-3; 201-2; 203-2; FS7]

Tenemos un acuerdo en exclusiva con Corporación de Maquinaria, una empresa del Grupo Erro, para la compra de maquinaria de diferentes modelos con financiación hasta en tres años a tasa cero, en cuotas semestrales y hasta cinco años con tasas preferenciales, una modalidad que se adecua al ciclo productivo de los cultivos.

Alianza con el Lote 21

Generamos un acuerdo con **Lote 21**, uno de los principales consorcios ganaderos, destacando entre los principales beneficios para nuestros clientes su sencillez en las operaciones, preaprobación inmediata de crédito, plazo diferencial de pago y adelantos.

 [Conocé más sobre el crédito](#)

Alianza con Proleco

Diseñamos un crédito para financiar a productores de leche remitentes de Conaprole asociados a Proleco para adquirir tanques de frío, tractores, sembradoras, máquinas de ordeño, cualquier tipo de maquinaria para el uso agrícola, compra de insumos/raciones y pequeñas fracciones de campo.

 [Conocé más](#)

Promoción de pymes y personas emprendedoras

[GRI 3-3; 203-2; FS6; FS7]

Por su aporte a la producción nacional y a la generación de empleo, entendemos que es fundamental acompañarlas en su crecimiento y consolidación con productos y servicios personalizados, a la medida, efectivos y sencillos.

SiGa es el fondo que todas las micro, pequeñas y medianas empresas de Uruguay pueden utilizar para respaldar su crédito. **En 2022 fuimos el Banco que más SiGa otorgó a pymes, lo que demuestra nuestro interés por acompañar este segmento en su desarrollo.**

Somos el banco que apoya a las pymes y lideramos el segmento:

→ **46,5% crecimiento interanual en 2022**

→ **+31% de participación de mercado entre los bancos privados.**



Compras responsables

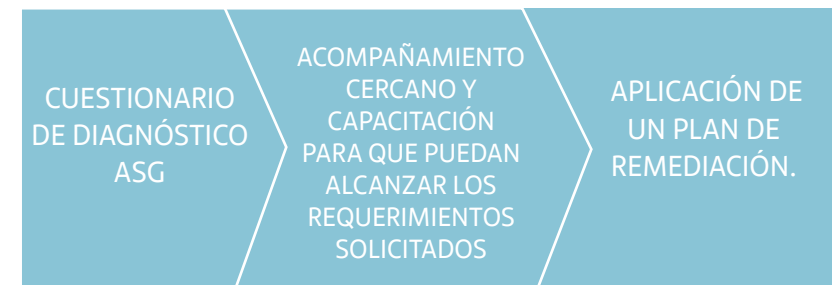
Integramos criterios ASG en la gestión y homologación de proveedores para gestionar los riesgos asociados a la reputación y a la calidad de servicio.

Cuestionario de diagnóstico ASG a empresas proveedoras críticas

[GRI 3-3; 308-1]

En 2022 realizamos un cuestionario de acercamiento y evaluación sobre prácticas **Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)** con un grupo de empresas proveedoras.

Esta iniciativa consta de **3 etapas**:



Logro 2022

→ Envío de un cuestionario inicial de ASG a proveedores seleccionados para diagnóstico.

Desafíos 2023

→ Extender el cuestionario al resto de las empresas proveedoras críticas y continuar con las etapas de capacitación y planes de remediación en materia ASG.

Selección y evaluación de empresas proveedoras

[GRI 308-1; 409-1; 414-1]

Hoy en día a ciertas empresas proveedoras del Banco, en el cuestionario de homologación, se les pregunta sobre su gestión en lo referente a cuestiones sociales y de derechos humanos.

A su vez, en el contrato marco que firman se incluye el **Anexo I (Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa)** que presenta los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas a los que se **comprometen a respetar**.

Los 10 Principios encuadrados en cuatro categorías comprometen a los proveedores a:

Categoría: Derechos humanos

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Denunciar cualquier abuso de los derechos humanos que llegue a su conocimiento.

Categoría: Normas laborales

- Deben respetar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- La erradicación del trabajo infantil.
- La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Categoría: Ambiente

- Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Categoría: Lucha contra la corrupción

- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.



Apoyo a la educación superior

Apoyar la educación superior y promover la empleabilidad son los pilares fundamentales de nuestro compromiso con la comunidad, que desarrollamos a través del área de Santander Universidades.

El público uruguayo reconoce la marca Santander vinculada a la Educación Superior.

Los 25 años de trayectoria de **Santander Universidades** contribuyen a mejorar la imagen de marca del Banco en la sociedad.¹

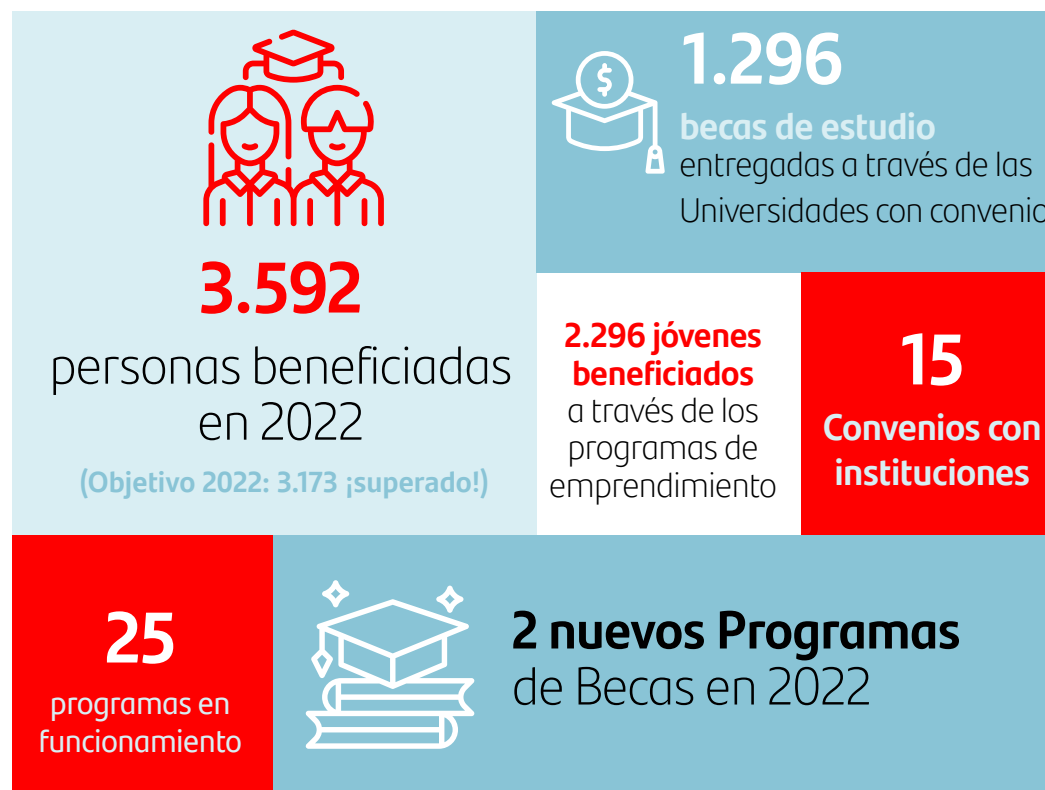
¹-En los países donde se ha medido se comprobó que el 45% de la población que conoce los Programas de Santander dedicados a la Educación Superior hacen una evaluación de marca 2 puntos superior al resto.



[GRI 3-3; 413-1]

Sabemos que la educación es nuestra mejor inversión. Santander Universidades convierte, desde hace 26 años, a **Santander en el banco de los universitarios y del ecosistema emprendedor local.**

Trabajamos en tres pilares: educación (becas), empleabilidad y emprendimiento universitario.



Alianzas para apoyar la educación superior

[GRI 3-3]

100% de las universidades del país mantienen acuerdos de colaboración con Santander Universidades



→ Universidad Católica de Uruguay (UCU)



→ Universidad Tecnológica (UTEC)



→ ORT



→ Universidad de la República del Uruguay
Facultad de Arquitectura
Facultad de Derecho
Facultad de Ciencias Económicas
Facultad de Odontología
Facultade de Veterinaria



→ Universidad de Montevideo (UM)



→ Instituto Universitario ACJ



→ Universidad de la Empresa (UDE)



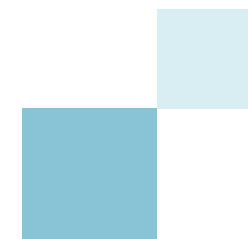
→ Instituto Universitario Elbio Fernández
(sumado en 2022)



→ Universidad Claeh



→ Universia



Educación superior

[GRI 3-3]

En función del apoyo ofrecido a las universidades con convenio con Santander Universidades, ofrecemos becas de inclusión, estudio e intercambio a estudiantes y docentes e investigadores.

Como novedad del año, lanzamos dos nuevos Programas de Becas:

→ **Becas Corporativas** que se extendieron a un público más amplio que el que abarcan las universidades, siendo cada vez más un programa que alcanza a toda la sociedad.

En 2022 **14.412 personas** uruguayas se registraron en la plataforma www.becas-santander.com.uy y accedieron a becas de idioma inglés, de excel, habilidades digitales, etc.

→ Becas con Universidad de la República y Universidad Tecnológica y sus distintas facultades

En la Facultad de Derecho, y en asociación con Fundación de Cultura Universitaria, **otorgamos 500 becas** para que estudiantes de primer año puedan acceder sin costo a la bibliografía a través de un usuario digital.

→ **450 estudiantes de las Universidades Privadas de Uruguay -UCU, ORT, UM, UDE, ACJ y Claeh-** cuentan con el apoyo económico de Banco Santander

También destacamos una beca de un viaje de Experiencia Internacional que tuvo **25 beneficiarios**.

En la Facultad de Odontología, promocionamos una **beca de materiales** odontológicos para estudiantes de primer año de modo de posibilitar el acceso sin restricciones a esta carrera.

En Ciencias Económicas compramos **70 laptops** para ofrecer en préstamo por la duración de su carrera



BECA LAPTOP

Postulate por una de las **70 laptops** para tus estudios.



¡No pierdas esta oportunidad!

Santander Universidades 90 PCEA

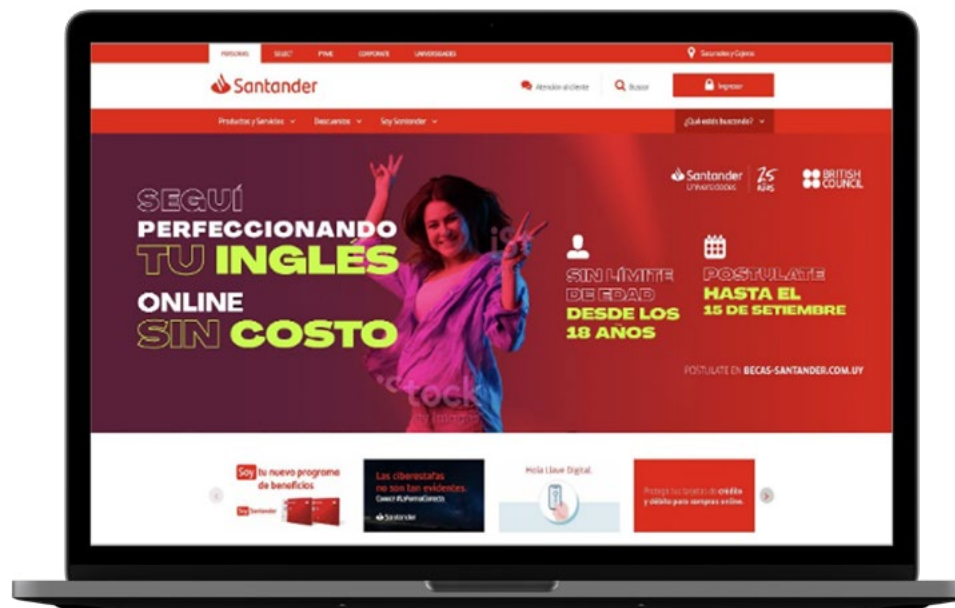
Empleabilidad

[GRI 3-3]

Promovemos el concepto de **#NeverStopLearning**, que se traduce en un apoyo a todas las personas -sin importar edad, estudios, si están trabajando o no- que deseen actualizarse para seguir el paso de la revolución tecnológica.

El objetivo de impulsar el **reskilling** y **upskilling** de personas que se encuentran en el mercado laboral o quieren ingresar a él.

Para eso implementamos dos programas propios: **Full Stack Developer**, junto a la **Universidad Tecnológica**, y becas de inglés, junto al **British Council**.



Bootcamp Santander- UTEC

Programa que contó con **14 egresados** con inserción laboral inmediata.



Emprendimiento universitario

→ Desde 2007 somos un socio estratégico de Centros de Emprendimiento e Innovación de las universidades llegando a impactar a más de 2.000 universitarios al año a través de cursos y talleres.



→ financiamos actividades relacionadas al Emprendedurismo a través del Centro Ithaka donde se impactaron **981 estudiantes**. A su vez, se dictaron charlas de educación financiera.



→ **914 estudiantes** participaron del Centro de Innovación y Emprendimiento (CIE). Participamos de la feria de empleo realizada por la universidad para estudiantes de tecnología y afines.



→ **234 estudiantes** participaron del Centro Initium. Tuvimos participación en los 4 días de Feria de Empleo, en 2 de sus sedes.



→ **102 jóvenes** participaron de talleres de Ideación y Validación de Modelo de Negocio en el Centro de Emprendimientos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la República .

→ Creemos que el emprendimiento es una de las principales respuestas a los desafíos a los que nos enfrentamos como sociedad, y, por tanto, consideramos que apoyarlo nos permitirá construir un futuro más inclusivo y sostenible.

Santander X Award

Por sexto año consecutivo organizamos este concurso entre emprendedores que reconoce y potencia los mejores proyectos y startups del año a nivel local en 2 categorías, y les permite acceder a una instancia global.

→ **Emprendimiento Universitario:** emprendedores universitarios con proyectos en fase de validación para el lanzamiento en el mercado.

→ **Start-up:** start-ups universitarias con un product o servicio en el mercado en fase de aceleración.

[Mirá un resumen en YouTube](#)

[Así lo contaron los medios](#)



The logo for the Explorer program, featuring the word "Explorer" in a large, white, sans-serif font on a red rectangular background. Below the word, in a smaller white font, it says "Powered by Santander X".

Explorer

Powered by Santander X

Programa Explorer

Este año también lanzamos la 1ª edición de **Explorer**, un programa de formación y pre-incubación emprendedora de 12 semanas de duración que acompaña a estudiantes universitarios en la validación de sus ideas de negocio y les conecta con una comunidad global.

→ Apoyar a las empresas a progresar es el propósito de **Banco Santander y desde Santander Universidades** lo hacemos desde la promoción de emprendimientos innovadores y disruptivos que surgen en el ecosistema del país, así como en el impulso al espíritu emprendedor de jóvenes y universitarios

Desafíos 2023 para Santander Universidades

Velar por alcanzar el impacto social deseado a través del cumplimiento del objetivo anual de beneficiarios (Pilar Educación y empleo: 11.143 y Pilar Empleabilidad: 2.097)

Atraer más compañías a los programas globales de emprendimiento en SantanderX

Creer la actividad de nuestras plataformas para audiencias más amplias

Impulsar la visibilidad del Programa y su reconocimiento masivo



Inversión y apoyo a la sociedad

Promovemos el desarrollo, progreso y bienestar de la sociedad, al que contribuimos a través de un trabajo coordinado y en alianza con distintas organizaciones de la sociedad civil.

[GRI 3-3; 413-1]

En Santander impulsamos iniciativas y proyectos locales para contribuir a un desarrollo económico, social y sostenible en nuestra comunidad.

Para eso colaboramos estrechamente con el tercer sector (ONG y otras entidades sin ánimo de lucro) con el que mantenemos un diálogo fluido y constante mediante reuniones, entrevistas y jornadas de sensibilización. Todo ello a fin de identificar posibles vías de colaboración que nos permitan **contribuir a las necesidades reales de la sociedad.**

→ Gran parte de las iniciativas y programas que impulsamos se realizan en estrecha colaboración con colaboradores y clientes. El voluntariado forma parte de nuestra cultura y es un elemento clave de nuestra estrategia de inversión social.

Nuestro compromiso social y nuestra misión como Banco, de contribuir al progreso de las personas y las empresas, se encuentran completamente alineadas a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** promovidos por Naciones Unidas. Desde Santander Uruguay contribuimos a lograr tres ODS:



Apoyar la salud y bienestar de las comunidades



Promover una educación de calidad



Impulsar el trabajo decente y el crecimiento económico.



Apoyamos la salud y bienestar de nuestra comunidades

→ Teletón



Más del 80% de nuestras personas participan activamente de las jornadas de recaudación, muchos en familia forjando una cultura solidaria.

Por tercera vez somos la empresa que mayor recaudación logró en todo el país superando los 10 millones de pesos.



→ Fundación Astur



El objetivo de esta fundación es mejorar la calidad de vida de las personas mayores y desde el Banco realizamos una donación importante para la creación de un CREA (centro referencia envejecimiento activo) ubicado en el barrio Paso Molino, Montevideo.

→ El Palomar

El objetivo de esta organización es la inserción en la educación de niños y niñas con discapacidad. Desde Santander apoyamos con 1 beca completa para un niño con discapacidad.



Promovemos una educación de calidad

→ Los Pinos Centro Educativo

En 2022 finalizamos parte de la ampliación de las instalaciones de Fundación Los Pinos, un colegio ubicado en Casavalle, Montevideo.

→ Repapel

En 2022 donamos a esta ONG 18.415 kg de papel para ayudar al financiamiento de la educación ambiental en gran parte del sistema educativo logrando impactos directos en miles de niños y niñas del país.

También participamos en Expo Prado 2022 con una acción lúdica educativa relacionada a la economía circular y la gestión de residuos. Participaron de los talleres de reciclaje y pasaron por el stand 2.260 personas.



→ Los Criollos

Donamos una silla de ruedas para el equipo de rugby en silla de ruedas Los Criollos. El embajador del equipo, Juancho de Posadas, es integrante de nuestro equipo de co-creación de los planes de accesibilidad e inclusión del Banco.



5



Gobernanza empresarial

- Gobierno corporativo
- Digitalización e innovación
- Ciberseguridad, protección de datos y prevención del fraude
- Cultura, conducta y comportamiento ético
- Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos

 [Hacé clic en cada título para acceder a la sección](#)



Gobierno corporativo

Involucrar activamente a nuestros líderes en los temas más cruciales del negocio para promover el desarrollo sostenible, asumiendo compromisos y funciones que promuevan una estrategia orientada a una banca más responsable.

Directorio

Comité de riesgos	Comité de auditoría
Comité de retribuciones	Comité de nombramiento

Estructura de gobierno

[GRI 2-9; 2-12; 2-13]

Contamos con un sistema de gobierno robusto, conformado por **un Directorio y 4 Comités delegados** con responsabilidades y facultades específicas.

A su vez, contamos con **20 Comités ejecutivos** encargados del gobierno, la toma de decisiones y supervisión de la gestión de los temas estratégicos del Banco:

- Comité de Dirección
- Comité de Banca Comercial
- Comité de Banca Digital
- Comité Ejecutivo de Riesgos
- Comité de Riesgo Operacional
- Comité de Control de Riesgos
- Comité de Cumplimiento y Conducta
- Comité de Financial Crime & Compliance
- Asset & Liability Committee (ALCO)
- Comité de Capital

- Comité de Gestión de Situaciones Especiales
- Comité de Tecnología & Operaciones
- Comité de Ciberseguridad
- Comité de Ejecutivo del Dato y la Información
- Comité de Capital Humano
- Comité de Experiencia al Cliente
- Comité de Banca Responsable
- Comité de Costos
- Comité de Contabilidad
- Comité de Gobierno Interno

La gestión de la estrategia está delegada en los diferentes Comités ejecutivos. En particular, en lo que refiere a temas ambientales, sociales y de gobernanza, son tratados en el **Foro y Comité de Banca Responsable**, en base a la estrategia fijada por el Directorio que es responsable de supervisar el desarrollo de la estrategia de Banca Responsable.

Estos comités se reúnen con distintas periodicidades con el objetivo de que todas las áreas en conjunto con la alta dirección y la gerencia del Banco puedan exponer resultados, planes de acción y alineamientos a los objetivos del Banco.

Directorio

[GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-15; 2-18; 405-1]

El Directorio es el máximo órgano de Gobierno y como tal es responsable de aprobar temas estratégicos para la organización, políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

Directorio	Rol	Categoría
Dolores Storage ²	Presidenta	Directora
Alexandra Brandao	Vicepresidenta	Directora nominada por el Grupo
Ana Gatti ¹	Directora	Directora independiente
Gustavo Trelles Azurica	Director	Director ejecutivo
Mario Amelotti ³	Director	Director independiente
Ricardo Bartel	Director	Director nominado por el Grupo
Miguel Mata	Director	Director nominado por el Grupo

1- Presidenta de la Comisión de Auditoría

2- La Presidenta del Directorio adicionalmente es Presidenta de la Comisión de Retribuciones y del Comité de Nombramientos. Ella es un miembro Independiente, no ejerciendo ningún cargo ejecutivo dentro del Banco.

3- Presidente de la Comisión de Riesgos del Directorio.

Composición del directorio

Por género



Hombres
57%



Mujeres
43%

Por nacionalidad



Uruguay

57%



Chilena

29%



Portuguesa

14%

Por edad



43%



57%

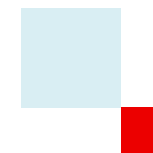
Competencia del Directorio

A través de la "Matriz de Competencias" se evalúan las capacidades y competencias del Directorio, con la finalidad de identificar nuevas necesidades del Órgano de Administración para su formación y oportunidades de mejora en su integración. Anualmente revisamos la matriz de competencias buscando identificar necesidades para mantener una composición equilibrada.

Se considera que para el ejercicio 2022, el funcionamiento del Directorio ha sido acorde a las necesidades que se han planteado y que su actual composición resulta equilibrada. En este sentido, se destaca la participación de directores con perfiles de riesgos y auditoría, experiencia internacional, con experiencia en transformación, favoreciendo de esta forma a la diversidad de género, geográfica, de experiencias y de habilidades.

Designación y selección

El proceso de designación de miembros del Directorio y de posiciones claves está regulado en el Procedimiento de nombramiento para puestos claves y evaluación de idoneidad. Dicho proceso comienza con la identificación de personas candidatas incluidas previamente en los planes de sucesión de cada posición. Luego de evaluada su idoneidad es responsabilidad del Presidente del Directorio aprobar el nombramiento con validación de la Comisión de Nombramientos del Grupo.



Composición del Comité de Dirección

Por género



Hombres
75%



Mujeres
25%

Por nacionalidad



Uruguay

63%



Argentina

25%



Española

12%

Por edad



50%



50%

Comité de Dirección

[GRI 2-9; 202-2; 405-1]

Dirección	Nombre
Country Head - CEO	Gustavo Trelles Azurica
Riesgos	Santiago Nemiña
Finanzas	Gonzalo Bava
Capital Humano, Experiencia de Clientes y Banca Responsable	Carmen Farina
Comercial	Pablo Gaudio
Controller & Estrategia	Juan Sondon
T&O	Patricia Dopazo
Auditoria	Olivier Martinez



Digitalización e innovación

La transformación digital e innovación apalancadas en la tecnología contribuyen a la creación de nuevas formas de negocio, agregan valor a la oferta de soluciones financieras, mejoran la eficiencia y flexibilidad, para optimizar la experiencia del cliente, incluyendo un mayor y mejor acceso a los canales digitales del Banco.

→ **Nuestro objetivo:**

satisfacción de clientes en los **canales digitales y remotos**

Variación vs 2021

Clientes digitales

+10%

Transacciones digitales

+18%

Ventas digitales

+40%



¡+10pp satisfacción Contact Center Benchmark '22!



¡+8pp NPS App Benchmark 22!

→ En 2022 destacamos el **aumento de la productividad** por las ventas digitales.

En particular, en Consumo:

→ Aumentaron **+40%** la productividad total vs 2021

→ Representan el **70%** de las ventas totales

Soy tu nuevo programa de beneficios



Soy Santander

[GRI 3-3]

Seguimos añadiendo funcionalidades a nuestro programa de fidelización SOY Santander, basándonos en la innovación y la satisfacción del cliente. Agregamos dos nuevas formas en la que clientes pueden canjear los puntos acumulados: a través de un **código QR** en las tiendas de nuestros socios comerciales o generando **cupones web** en el sitio dedicado.

 [Conocé más sobre el programa](#)

Agilidad organizacional

La agilidad es una metodología que guía las formas en las que hacemos las cosas y la **Semana Be Agile** es un reflejo de su importancia. Del 24 al 30 de junio dedicamos unos días a la Agilidad Empresarial cuyo objetivo es que nos familiaricemos con esta nueva forma de trabajar que prioriza el foco en el cliente, la colaboración, la entrega de valor de forma rápida, progresiva y continua, y el desarrollo de una comunicación directa y transparente.

Proyectos "Wave"

La aspiración del proyecto es tomar el ámbito de procesos como un aspecto sincero a trabajar, buscando simplificar, automatizar, digitalizar y orquestar procesos del Banco. Se plantearon dos objetivos principales:

- **Fomentar nuevos modelos de trabajo** cambiando como pensamos, nos relacionamos y movemos.
- **Entregar activos tecnológicos** que transformen y mejoren nuestros procesos operativos y de negocio.

A partir de un espacio físico de trabajo colaborativo y la habilitación de tecnología, **colaboradores pudieron empezar a digitalizar procesos interbancarios**. Lo logrado se produjo en sinergia con proveedores tecnológicos y con el Centro de Innovación en Organización Industrial de la Universidad de Montevideo bajo un esquema innovador.



Ciberseguridad, protección de datos y prevención del fraude

Ofrecemos un servicio seguro y promovemos interna y externamente comportamientos que protejan los datos asociados a los servicios que brindamos y a los activos que gestionamos, trabajando constantemente en la prevención del fraude a nuestros clientes y la protección de la infraestructura de sistemas y la información en ellos contenida.

Ciberseguridad

[GRI 3-3]

Tenemos un **Plan Director Anual de Ciberseguridad** y contamos con **Comité de Ciberseguridad** que sesiona con frecuencia mensual y tiene por objetivo:

- Presentar y aprobar la estrategia de Ciberseguridad y gestionar los riesgos asociados.
- Analizar vulnerabilidades, eventos internos y externos relacionados a Ciberseguridad, medidas mitigantes y planes de acción.
- Anticiparse a los eventos de Ciberseguridad que puedan ocurrir a partir de las tendencias que muestren los indicadores.
- Promover las iniciativas de formación y ejercicios de Ethical Phishing.
- Promover líneas de acción que permitan un mejor control de Ciberseguridad en la Institución, facilitando los ámbitos para su diseño e implementación en el Banco.

Adicionalmente desarrollamos **Foros bisemanales** con el CISO Global (por las siglas en inglés de *Chief Information Security Officer*) donde se detallan temas estratégicos y planes de acción.

Ciberseguridad: pieza fundamental del Santander Way

Nuestro **Marco Corporativo de Ciberseguridad** se complementa con un cuerpo normativo que sigue los últimos estándares de la industria, y está alineado a las regulaciones a nivel global. Además, contamos con **equipos multidisciplinarios** a nivel de las siguientes torres: **Protect, Detect, Response, GRC, Secure UX, Cyber Architecture.**

Logros 2022

- Generamos una línea de reporte de fraudes 24/7, a la que clientes pueden comunicar contingencias.
- Consolidamos procedimientos y generamos protocolos de aplicación unificada (Contact Centers, Sucursales, etc.)
- Capacitamos equipos internos para que puedan entender y atender las casuísticas planteadas por clientes.

Desafíos 2023

- Continuar trabajando en la mejora de los principales indicadores, ya que el mapa de amenazas de CiberSeguridad se prevé que siga al alza en los próximos años.
- Consolidar canales de comunicación con Clientes, para que puedan discernir si es el Banco o un delincuente quien lo contacta.
- Capacitar a clientes, no solo en ciberseguridad aplicada a transaccionalidad bancaria sino volvernlos referentes en el tema.
- Profundizar las redes de contacto, llegando a autoridades policiales/ fiscales/ judiciales.

Prevención y gestión del fraude

[GRI 3-3]

Monitorear	<ul style="list-style-type: none"> → Monitoreo 24x7 → Utilización de herramientas informáticas para el monitoreo.
Prevenir	<ul style="list-style-type: none"> → Comunicaciones #LaFormaCorrecta y "Las ciberestafas no son tan evidentes" → Capacitaciones continuas internas y a clientes.
Gestionar	<ul style="list-style-type: none"> → Mesa interdisciplinaria semanal. → Canal de Denuncias 24x7

Las ciberestafas no son tan evidentes

[GRI 3-3]

La ciberseguridad es una responsabilidad que comparten nuestros colaboradores y todas las personas que trabajan con Santander de algún modo. Tanto nuestros colaboradores como clientes nos confían cada día su información personal y esperan que la tratemos con cuidado.

La ciberseguridad empieza por nosotros y por eso tenemos un fuerte compromiso con la formación. La sensibilización comienza por acercar y dar a conocer la **Política de normas de ciberseguridad** cuyo objetivo es apoyar el uso responsable de la tecnología de la información y ofrecer orientación de cómo se pueden evitar, mitigar o gestionar los riesgos reputacionales o comerciales a través de las normas de ciberseguridad.



En este espacio encontrarás recomendaciones sencillas y prácticas para ayudarte a prosperar en tu vida digital de forma más segura.

Formación obligatoria de ciberseguridad

Cada persona que trabaja en Santander tiene la obligación de realizar y superar la formación actualizada en materia de ciberseguridad y participar en el programa de concientización. La formación anual se basa en nuestra política interna y en las **cinco reglas Ciber** para reforzar los comportamientos de seguridad. En función de cada puesto, se puede requerir una formación adicional.

Ejercicios trimestrales de *phishing* ético

Desarrollamos ejercicios de phishing ético educativo, diseñados para replicar tácticas que los ciber delincuentes usan para intentar acceder a las redes, sistemas e información de nuestro Banco.

El objetivo es educar a colaboradores sobre cómo identificar el phishing y reportar mensajes sospechosos y sus resultados (tasas de clic y reporte) están concebidos para ayudarles a entender su nivel de ciber resiliencia y riesgo.

De cara a clientes: #LaFormaCorrecta

En nuestro sitio web sumamos recomendaciones respecto a la seguridad y comportamiento seguro: <https://www.santander.com.uy/ciber-seguridad>

También realizamos campañas de ciberseguridad y protección de datos con el fin de concientizar y educar a clientes sobre la importancia de tener una navegación segura, con ejemplos sobre cómo detectar un fraude y cómo distinguir comunicaciones correctas y fraudulentas.



Protección de datos personales

[GRI 3-3; 418-1]

Contamos con políticas de protección de datos personales para que quienes nos elijen **conozcan con certeza la finalidad de uso de los datos que nos están confiando** y los canales para que estos sean modificados/ suprimidos, así como los canales para ejercer sus derechos.

Del mismo modo, desde el 2022 comenzó a funcionar en Uruguay el **“Registro No Llame”**, que está bajo supervisión de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicación y tiene como finalidad evitar contactos no deseados así como regular la oferta telefónica de productos y servicios, definiendo incluso horarios de contactabilidad así como pautas de comunicación.

Ante este escenario, adoptamos contralores para cumplir con esta nueva disposición.





Cultura, conducta y comportamiento ético

Gestionamos el negocio de forma simple, personal y justa, con ética e integridad como compromisos transversales a todas las áreas del negocio.

The Santander Way

[GRI 2-23]

Nuestra cultura se basa en “The Santander Way”, el compendio lanzado en 2015 que engloba nuestra misión, nuestra visión, nuestros valores, nuestra cultura de riesgos “Risk Pro”, y finalmente, los comportamientos de las personas y los comportamientos que se esperan de nuestros líderes.

 [Conocelos](#)



Nuestra misión es:

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas



Nuestra visión es:

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

Nuestro “cómo” para lograr esto es viviendo nuestros valores y trabajando con seriedad para ser más sencillos, más personales y más justos: en las palabras, pero también en los hechos.

¿De qué se trata?

→ **Sencillo:** ofrecemos un servicio accesible para clientes, con productos fáciles de entender y sin complicaciones. Utilizamos un lenguaje conciso, comprensible y claro. Mejoramos nuestros procesos cada día, simplificando las gestiones y eliminando pasos innecesarios, tanto para nuestros clientes como para nuestros profesionales.

→ **Personal:** tratamos a quienes nos eligen de forma individual y personalizada, ofreciéndoles alternativas en cuanto a productos y servicios, para que decidan los que mejor se adaptan a sus necesidades. Nos comprometemos con nuestros profesionales y les apoyamos para que desarrollen todo su potencial y consigan sus objetivos.

→ **Justo:** tratamos a nuestros clientes de forma justa y equitativa, siendo transparentes y resolviendo con la máxima rapidez y diligencia sus reclamaciones. Establecemos relaciones en las que tanto el Banco como los empleados, clientes y accionistas obtienen un beneficio. Cumplimos nuestras promesas y nos responsabilizamos de los compromisos asumidos con nuestros clientes.



Los valores que proclamamos y defendemos los que formamos Santander son los que reflejan nuestras acciones. Eso significa, decimos y también hacemos: interna y externamente. Para nosotros, la coherencia lo es todo: este es nuestro punto de partida innegociable. Nuestra organización se caracteriza por la confianza y la empatía. La mejor manera que hemos encontrado para hacer esto es con el ejemplo. Y tan importante como el ejemplo, es su comunicación: compartir para difundir, difundir para motivar, motivar para hacer. En conclusión, nuestros valores son nuestro combustible para que, al final del día, el cliente reciba la mejor versión de nosotros.



Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos

Contamos con una gestión de riesgos integral que abarca riesgos financieros y no financieros, que incluye riesgos socio ambientales, y que se adapta a la coyuntura del país.

[GRI FST]

Nuestra estrategia de Banca Responsable se centra en los **riesgos regulatorios y de cumplimiento**, siendo también de especial interés los **derivados de la digitalización y el cambio climático**, así como el análisis de los **riesgos sociales, ambientales y reputacionales**.

La gestión de riesgos se basa en una cultura compartida que garantiza que todas las personas de Santander comprendan y gestionen los riesgos que forman parte de su trabajo diario. Fomentamos este comportamiento integrando nuestra cultura en el proceso de contratación y compartiendo mejores prácticas e iniciativas a través de los distintos canales de comunicación.

Contamos con un árbol documental que actualizamos y revisamos periódicamente, compuesto por marcos, modelos, políticas y procedimientos, que establecen los principios sobre los cuales desarrollamos la gestión de Riesgos.

Este árbol documental incluye políticas y procedimientos vinculados al riesgo socio ambiental.

Proceso para la gestión de riesgos sociales y ambientales (RSA)

[GRI FS5]

Interacciones con clientes

Con motivo del inicio de una nueva relación crediticia, con la revisión anual de los clientes de crédito o en caso que surjan noticias de eventos ambientales que pudieron afectarlos o involucrarlos, las Direcciones de Banca Comercial y de Riesgos realizan el análisis de riesgo socio ambiental acorde al sector, tamaño y complejidad del caso.

Esto puede incluir el análisis de los Principios de Ecuador.



Conocé los sectores donde aplica esta revisión

[GRI FS2]

Detección y evaluación

En caso de detectarse riesgos significativos, el analista especializado puede acceder a consultar a expertos regionales o globales para comprender la situación y si se debe adoptar un plan de acción.

[GRI FS3]

Monitoreo de la implementación y el cumplimiento de los requisitos

En el caso de que del análisis de los clientes surjan temas de seguimiento de riesgo socio ambiental, se realizará el monitoreo correspondiente, que puede incluir la contratación de expertos de consultoría especializada.

Capacitación y formación a nuestro equipo

[GRI FS4]

Anualmente las Direcciones de Banca Comercial y de Riesgos participan de una formación de riesgo socio ambiental que busca promover mejores prácticas y capacitar sobre el financiamiento verde.

Adicionalmente las funciones especializadas en riesgo socio ambiental participan periódicamente de acciones formativas del Grupo Santander.



6



Indicadores ASG

→ Índice de contenidos GRI



Hacé clic en cada título
para acceder a la sección



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Santander Uruguay ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Suplemento sectorial financiero de la guía GRI G4.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
→ Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	3; Nota 1				
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	3				
	2-3 Período reportado, frecuencia y punto de contacto	3				
	2-4 Rectificación de la información	Nota 2				
	2-5 Verificación externa	3				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones del negocio	9- 11; 14; Nota 3				
	2-7 Empleados	57				
	2-8 Trabajadores que no son empleados		Restricciones de confidencialidad	2-8	Nota 4	
	2-9 Estructura y composición del gobierno	73 - 76				
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	75				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	74				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	21; 73; 74				

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
	2-13 Delegación de la responsabilidad para la gestión de impactos	74				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en el proceso de rendición de cuentas	101				
	2-15 Conflictos de interés	Nota 5				
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Nota 6				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	75				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	75				
	2-19 Políticas de remuneración	Nota 7				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Nota 8				
	2-21 Ratio de compensación total anual		Restricciones de confidencialidad	2-21	Nota 9	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4-7				
	2-23 Compromisos normativos	18; 19; 25; 32; 33; 38; 63; 82				
	2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones	Nota 10				
	2-29 Enfoque de la participación de los grupos de interés	21; 35-37; 48; 49; 50; 70				
→ Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	20; 21; 23				
	3-2 Lista de temas materiales	22				
→ Digitalización e innovación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	77- 79				

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	40				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	40				
→ Cultura, conducta y comportamiento ético						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	85-87				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Nota 11				
→ Solvencia y rentabilidad						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	13-16				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	13-16				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		No procede	201-3	Nota 12	
→ Educación y acceso a servicios financieros						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41-47				
Marketing y etiquetado- Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	41-44				ex FS16
Comunidades locales - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	45				ex FS13
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas en desventaja	46; 47				ex FS14

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
→ Desarrollo económico local						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59-61				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	59-61				
Portfolio de productos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	61				ex FS6
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	59-61				ex FS7
→ Propuesta de valor y bienestar del equipo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	48- 55				
GRI 401: Empleo 2016	401-3 Permiso parental	58				
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	53				
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	52; 53; 55				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	54				
→ Satisfacción y experiencia de clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35-40				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 13				
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 13				

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
Estándar propio	Escucha activa - NPS por canal de atención	36				
→ Gobierno corporativo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	73-76				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	75; 76				
→ Financiación sostenible						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-28				
Portfolio de productos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	26				FS8
→ Apoyo a la educación superior						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64-69				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	64-69				
→ Ciberseguridad, protección de datos y prevención del fraude						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	80-84				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	84; Nota 14				

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
→ Diversidad, equidad e inclusión						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56-58				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	57				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	56; 75; 76				
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres	57				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	56				
→ Inversión y apoyo a la sociedad						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	70-71				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	70-71				
→ Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	88-89				
Portfolio de productos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	32; 33; 88				ex FS1
	Procedimientos para la evaluación y detección de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	33; 89				ex FS2
	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de los clientes incluidos en acuerdos o transacciones	32; 33; 89				ex FS3

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
	Proceso(s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales que se aplican a las líneas de negocio	89				ex FS4
	Interacciones con clientes/inversores/socios comerciales con respecto a riesgos y oportunidades ambientales y sociales	89				ex FS5
Auditoría - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Nota 15				ex FS9
→ Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32; 33				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	26; 27; 33; 59-61				
Propiedad de activos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Activos sujetos a análisis social o ambiental	26-28; 33				ex FS11
→ Huella ambiental						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	29-31				
GRI 301: Materiales 2016	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	30				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	31				
	302-4 Reducción del consumo energético	31				

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			Estándar sectorial GRI
			Motivo omisión	Requisitos	Explicación	
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	30				
→ Compras responsables						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	62-63				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	62-63				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Información no disponible	308-2	Nota 16	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Información no disponible	409-1	Nota 17	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	62-63				

Notas al índice de contenidos GRI:

→ **Nota 1- contenido GRI 2-1:** la ubicación de la sede central se encuentra en Julio Herrera y Obes 1365, 11100 Montevideo, Uruguay.

→ **Nota 2 – contenido GRI 2-4:** Dado que se trata del primer informe de Banco Santander S.A. no hay un antecedente que nos permita hacer reexpresiones ni enmiendas.

→ **Nota 3- contenido GRI 2-6:** El Banco ofrece una amplia gama de productos financieros para personas, pequeñas y medianas empresas, banca corporativa, inversores, y universidades, sin importar su ubicación geográfica.

→ **Nota 4 – Omisión del contenido GRI 2-8:** Este contenido no se publica por ser poco relevante, son muy pocas las personas que trabajan en las instalaciones de Santander Uruguay y no son colaboradores del Banco.

→ **Nota 5- contenido GRI 2-15:** El directorio aprueba el Código de Conducta que regula los conflictos de intereses.

→ **Nota 6- contenido GRI 2-16:** En las reuniones de Directorio se plantean las inquietudes críticas.

→ **Nota 7- contenido GRI 2-19:** El Directorio aprobó la política de remuneración del propio Directorio y además la política de remuneración de los altos ejecutivos. No está regulado específicamente bonos de contratación. No existen cláusulas de reembolso (como ser las *malus clausus* o *claw back clause*). Los directores tienen contratos anuales, sin renovación automática. No está prevista una indemnización por rescisión del contrato.

→ **Nota 8 – contenido GRI 2-20:** La política de remuneración de directores es aprobada por el Comité de Remuneraciones del directorio, procurando equidad en el pago. Para determinar si el pago es acorde se tienen en cuenta encuestas de salario realizadas por consultoras externas.

→ **Nota 9- Omisión del contenido GRI 2-21:** Por motivos de confidencialidad esta información no se publica.

→ **Nota 10 – contenido GRI 2-27:** Durante 2022 recibimos las siguientes multas (se presentan agrupadas por motivos)

Motivo	Monto en pesos
Atraso envío información	\$319,018.70
Cheques sin fondos, falta una formalidad de comunicación	\$129,855.96
Total pagado por multas	\$448,874.66

→ **Nota 11- contenido GRI 205-1:** En general las operaciones con posible impacto a riesgo de corrupción se encuentran vinculadas con Personas Políticamente Expuestas (PEPs). Aplicando un enfoque basado en riesgos, *Financial Crime Compliance* (FCC) lleva a cabo la debida diligencia reforzada a dichas personas. En ese sentido, analizan, entre otros, si los riesgos evaluados involucran la existencia de adverse media así como la identificación de conflictos de interés entre la función pública y privada.

→ **Nota 12- Omisión del contenido GRI 201-3:** No aplica a Uruguay. Caja Bancaria que es una caja paraestatal. El Banco no se encarga de las pensiones.

→ **Nota 13- contenidos GRI 417-2 y 417-3:** No tuvimos casos de incumplimiento en 2022.

→ **Nota 14- contenido GRI 418-1:** Durante 2022 no tenemos registros de denuncias por violaciones de la privacidad ni datos de clientes.

→ **Nota 15- contenido GRI FS9:** Auditorías internas y externas: El cumplimiento se contrasta contra procedimiento explicado en la página 89 del actual Reporte, las normas que dicta el Grupo Santander y MIGA (*Multilateral Investment Guarantee Agency*), que se van adaptando localmente.

- Autorías internas: el área de Créditos al auditar las carteras tiene en consideración temas ambientales.
- Autorías externas: en 2019 recibimos una auditoría presencial por parte de MIGA.

→ **Nota 16- Omisión del contenido GRI 308-2:** No contamos con esta información. Todavía no hemos evaluado todos los proveedores del Banco en materia de ESG como para poder hacer este análisis.

→ **Nota 17- Omisión del contenido GRI 409-1:** Actualmente no contamos con esta información, tampoco hemos tenido alertas que nos indicaran que algo del estilo esté sucediendo.



Coordinación general

La gerencia de Talento y Banca Responsable valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. El comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura coordina y aprueba el Informe ASG anual.

Facilitadores externos

Punto ESG | www.puntoesg.com

Diseño

Thesia | www.thesia.com.ar

Agradecimientos al equipo Santander

Agradecemos por su trabajo y dedicación a quienes fueron referentes de sus áreas. Además, valoramos especialmente sus buenas prácticas y sus acciones conscientes con impacto positivo.