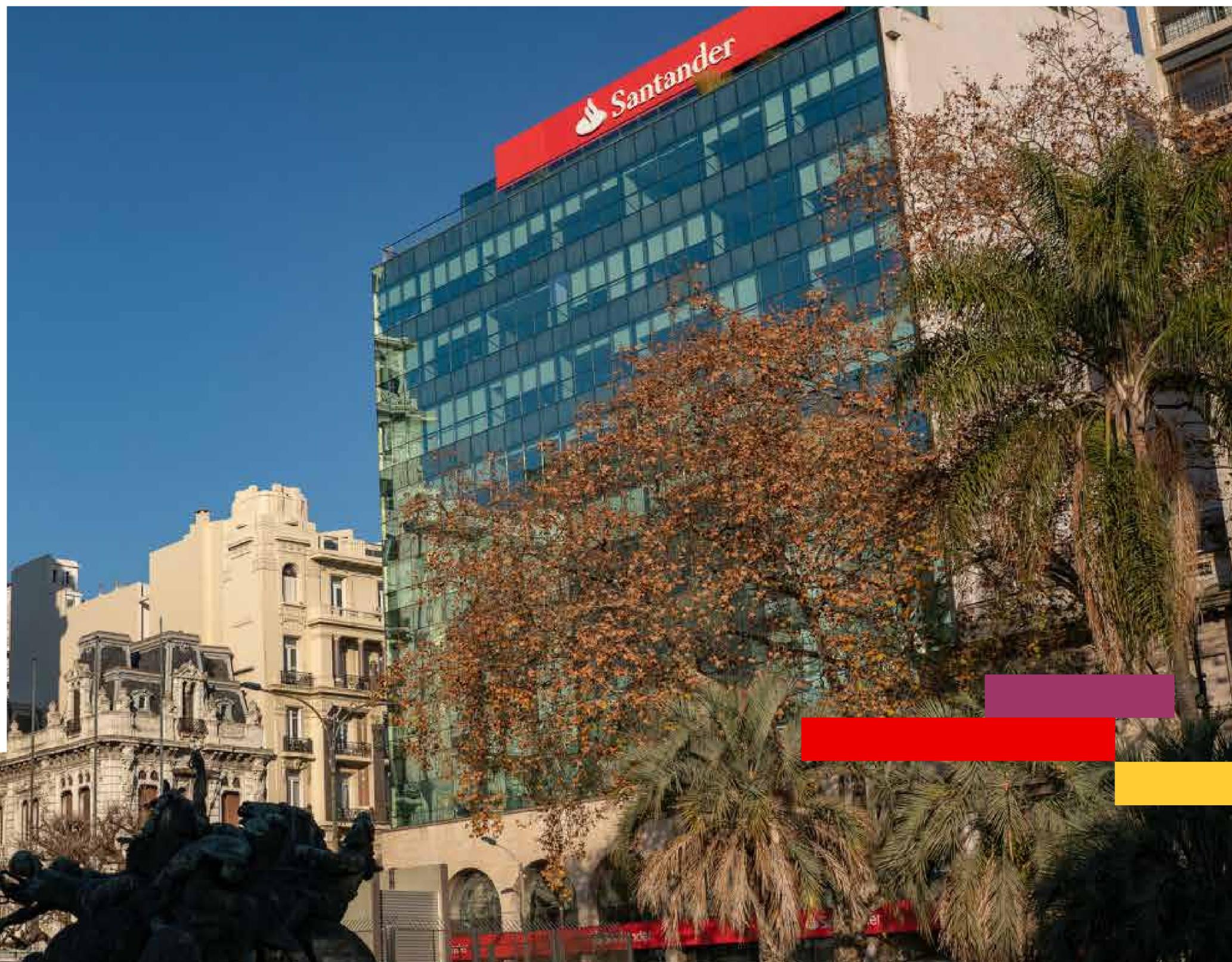




# Informe Ambiental, Social y de Gobernanza 2024



# 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 esta página, hacé click en 



1

Alcance y lineamientos del Informe



2

Cartas de la Alta Dirección



3

Banco Santander en Uruguay



Estrategia Santander



5

Desempeño ambiental



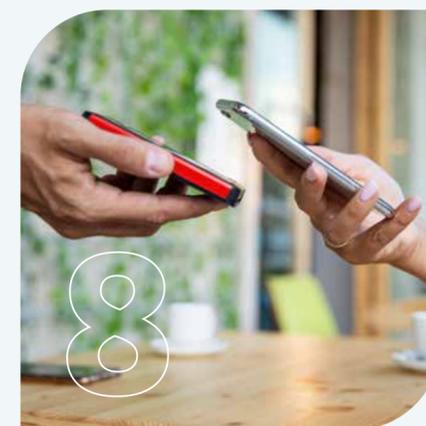
6

Desempeño social



7

Gobernanza empresarial



8

Índice de contenidos GRI



# Alcance y Lineamientos del informe

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

Este es el segundo Informe Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) de Banco Santander S.A. y abarca todas las operaciones de la entidad en Uruguay para los ejercicios económicos correspondientes al período fiscal 2023 y 2024, que van del 1° de enero al 31 de diciembre respectivamente.

Este documento aborda los temas claves para la gestión del negocio identificados en el **análisis de materialidad 2022**; nuestros impactos más significativos en la economía, el ambiente y las personas.

**Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances que realizamos en cada tema material identificado.**

A lo largo del informe identificamos las secciones que corresponde a temas materiales con el siguiente logo:

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*)

**Verificación externa:** este informe no fue verificado externamente

**Fecha de publicación:** Julio 2025

**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](mailto:bancaresponsable@santander.com.uy)** o en nuestras redes sociales:



# Carta del Country Head - CEO [GRI 2-22]

## Hacia un crecimiento con propósito

Con orgullo presentamos un nuevo Informe ASG - Ambiental, Social y de Gobernanza - de Santander Uruguay, que detalla el desempeño del banco en su gestión de sostenibilidad correspondiente a los ejercicios 2023 y 2024.

En un mundo con importantes desafíos a nivel internacional, no podemos permitirnos avanzar sin visión a largo plazo. En lo que respecta a la agenda de nuestra institución, 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. Ese es nuestro rumbo.

En Santander promovemos la actividad económica como motor de desarrollo, buscando generar un impacto positivo duradero en la sociedad. La implementación de estrategias de sostenibilidad es clave para impulsar el crecimiento continuo del negocio y contribuir al progreso de personas y organizaciones.

El año 2024 marcó importantes avances para Santander Uruguay:

- Financiamos el ferry eléctrico más grande del mundo, el China Zorrilla de Buquebus, que conectará Buenos Aires y Colonia, junto con la Corporación Financiera Internacional (IFC). Con una inversión de US\$107 millones, esta es la primera "operación azul" en Uruguay y en el transporte marítimo eléctrico global, con un impacto estimado de reducción de 37.545 toneladas de CO<sub>2</sub> al año.

- Como Grupo Santander, financiamos el primer proyecto de hidrógeno verde vinculado al transporte carretero en América Latina: Kahirós, la primera planta de hidrógeno verde en Uruguay, con una inversión de US\$ 38,6 millones. Ubicada en Fray Bentos, esta planta comenzará a operar en 2026, generando energía renovable a partir de 8.000 paneles solares, abasteciendo camiones de carga pesada en la cadena logística-forestal de Montes del Plata.

- Desde 2023, Santander Uruguay acompaña a la Fundación Pérez Scremini, que trabaja por la cura del cáncer infantil en Uruguay. En 2024, además del apoyo financiero y actividades de voluntariado, impulsamos dos iniciativas clave: una campaña de socios, donde más de 1.600 clientes realizaron aportes mensuales para apoyar a 1.400 pacientes, y la rifa solidaria 1+1, en la que donamos tres autos 0 km y promovimos la venta de más de 10.000 rifas.



[GRI 2-22]

• Impulsamos iniciativas locales para fortalecer el desarrollo económico, social y sostenible en el país. En alianza con el tercer sector (ONG y entidades sin fines de lucro), trabajamos junto a las principales fundaciones de Uruguay, con especial foco en niñez y adolescencia, promoviendo el trabajo conjunto con clientes y equipo.

• Apostamos por la educación como agente potente de transformación. A través de Santander Universidades, brindamos becas, programas de formación y recursos que facilitan el acceso a oportunidades académicas y laborales. En 2024, apoyamos a más de 2 millones de personas en su desarrollo profesional y respaldamos más de 50.000 proyectos emprendedores, startups y pymes, conectándolos con herramientas y aliados estratégicos.

Toda esta información y mucho más está desarrollada en detalle en este Informe ASG, que refleja nuestros avances y aspiraciones. Los invito a recorrer sus páginas para conocer en profundidad el impacto de nuestras acciones.

Esperamos que esta nueva publicación refleje el trabajo realizado y el esfuerzo por alinear el crecimiento del negocio con un impacto positivo y sostenible en la sociedad. Como siempre decimos, para los que formamos parte de Santander es tan importante el decir como el hacer: los hechos concretos marcan el grado de nuestro compromiso integral.

Los saludo muy cordialmente,

**Gustavo Trelles Azurica**  
*Country Head - CEO*





# Innovación y sostenibilidad para un progreso compartido [GRI 2-22]

En línea con la creciente demanda de transparencia e información, presentamos el nuevo Informe ASG correspondiente al ejercicio 2024. En este documento, compartimos los avances del periodo y cómo nuestro modelo de negocio ofrece ventajas competitivas, el foco en la gestión del riesgo y los pilares que nos sustentan.

Trabajamos para estar cerca de nuestros clientes, situándolos en el centro de cada decisión, aprovechando nuestras plataformas globales para ofrecer los mejores productos y servicios y asegurando una experiencia accesible, justa y eficiente.

Desde 2018, nuestra visión es ser la principal plataforma abierta de servicios financieros de preferencia. Buscamos atender todas las necesidades financieras, más allá de los servicios bancarios, incluyendo gestión

patrimonial y seguros. Además, apostamos a la tecnología para aprovechar nuestra escala global y conocimiento del mercado local.

Nuestro enfoque en sostenibilidad se basa en la identificación de los temas relevantes y su incorporación en la estrategia de negocio con la finalidad de maximizar los impactos positivos gestionando los riesgos y priorizando las oportunidades.

A priori temas como apoyar la transición hacia una economía baja en carbono, fomentar la inclusión y salud financiera, e impulsar la educación, el emprendimiento y la empleabilidad forman parte de nuestro propósito, sin embargo, la priorización y profundización son resultado de la aplicación de rigurosa metodología de identificación de temas materiales para nuestro país.

En este sentido, este año marcó un hito destacado en nuestra gestión estratégica de sostenibilidad ya que definimos nuestras prioridades aplicando un proceso de doble materialidad impulsado por el Grupo Santander, en el marco de la regulación europea de información de sostenibilidad (CSRD). Este ejercicio nos posiciona como pioneros en Uruguay en la aplicación de este enfoque, que supone avanzar desde un análisis cualitativo hacia uno cuantitativo y la redefinición de las prioridades de sostenibilidad para Santander Uruguay, integrando de manera más robusta la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades.

Este proceso incluyó el diálogo con distintos grupos de interés, en los que participaron más de 800 personas, entre los cuales se incluyeron al gobierno empresarial, clientes, colaboradores, organizaciones sin fines de lucro y reguladores.



[GRI 2-22]

Luego de este logro que implica contar con una matriz de los temas materiales de ASG actualizada y ajustada a las prioridades que los grupos de interés identificaron, el desafío ahora es continuar incorporando estos resultados a la gestión diaria del negocio, profundizando su conexión con la toma de decisiones estratégicas.

Así es que avanzamos en la definición progresiva de acciones concretas que faciliten esta transformación, acciones que son llevadas a cabo por el equipo de Santander Uruguay que conforma nuestra cultura organizacional en la que promovemos un entorno inclusivo basado en el mérito y la igualdad de oportunidades, donde cada persona pueda aportar al cambio.

Nuestras aspiraciones y logros están desarrollados en este nuevo Informe ASG, elaborado bajo lineamientos internacionales como la Guía de estándares GRI (Global Reporting Initiative) y la guía SDG Compass (2015) para evaluar la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los invito a recorrer este informe, donde reflejamos nuestros avances y aspiraciones. Seguiremos avanzando para alcanzar objetivos de crecimiento compartido, creando valor para que no solo el negocio, sino también más empresas y personas puedan avanzar y prosperar.

**María del Carmen Farina Araujo**

*Directora de Capital Humano y Banca Responsable*





# Banco Santander en Uruguay

- [Santander en Uruguay](#) →
- [Resultados ASG 2024](#) →
- [Solvencia y rentabilidad](#) →



# Santander en Uruguay

**Nos esforzamos de manera continua para consolidarnos como la entidad financiera de referencia para nuestros clientes.**

Estamos presentes en 12 departamentos del país desde hace más de 40 años.



## **Nuestra escala.** [GRI 2-6]

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

Tenemos:

- 24 sucursales distribuidas en 12 departamentos del país
- 9 centros select
- 2 sucursales móviles
- 5 sucursales especializadas

## **Diversificación**

Somos un Banco universal.

Contamos con más de 570.000 clientes:

- + 544.000 clientes personas físicas
- +26.000 clientes personas jurídicas

## **Unidades de negocio.**

Nuestras unidades se segmentan en:

- Retail and Commercial banking
- Payments
- Consumer
- Wealth Management
- Corporate



# The Santander Way [GRI 2-23]

<b>Nuestra misión</b>	Contribuir al progreso de las personas y de las empresas
<b>Nuestra visión</b>	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
<b>Cómo hacemos las cosas</b>	Todo lo que hacemos debe ser <b>Sencillo, Personal y Justo</b>





# Resultados ASG 2024

## Ambiental



- Participamos junto a IFC\* en el **financiamiento del Ferry Eléctrico más grande del mundo** que unirá Uruguay y Argentina a partir de 2025.
- A través de Grupo Santander, invertimos en la **primera planta de Hidrogeno Verde del país**, que generará energía renovable para la producción de hidrógeno verde que consumirán camiones de carga pesada integrados a la cadena logística-forestal.
- Fuimos **sponsors del Congreso de Energías Renovables** que tuvo lugar en LATU.
- Fuimos reconocidos por el **Ministerio de Industria, Energía y Minería** en los premios de Eficiencia Energética por todos los logros obtenidos en dicha categoría en los últimos años.

## Social



- **6to año consecutivo** entre las mejores empresas para trabajar en Uruguay (Great Place to Work).
- Junto con **Santander Brasil y Santander Perú**, fuimos distinguidos en el puesto 23 de las mejores empresas para trabajar de Latinoamérica.
- Contamos con **5 sucursales accesibles certificadas** por UNIT.
- 100% de nuestros equipos de sucursales fueron capacitados en **atención de personas con discapacidad**.
- **4.452 personas beneficiadas por Santander Universidades**.
  - Por 5to año consecutivo fuimos la **empresa que más recaudó para Teleton**.
- Apoyamos la campaña "La inversión con la tasa más alta" con la que **+1.600 clientes se sumaron a la lucha del cáncer infantil**.
- **Nos convertimos en el Banco de la Asociación Casa Ronald Mc Donald** para ayudar a cientos de niños y sus familias en el Hospital Pereira Rosel.
- Invertimos el **primer Bono de Impacto Social (BIS)** de Uruguay que se destinó a financiar un bachillerato tecnológico, ANIMA, que trabaja con jóvenes en situación de vulnerabilidad.

## Gobernanza



- **43%** de nuestro Directorio está compuesto por mujeres.
  - **40,7%** de las posiciones senior\*\* están ocupadas por mujeres (+4% vs 2022).
- Fuimos reconocidos por Euromoney como mejor **Banco en responsabilidad corporativa** en 2024 y mejor **banco ASG** en 2023.
- En 2024, también fuimos **reconocidos por Euromoney** como el mejor Banco del país por tercer año consecutivo y mejor Banco para Empresas.
  - **8vo mejor lugar para trabajar** en empresas de más de 301 empleados en Uruguay (Great Place to Work).
  - **5to mejor lugar para trabajar para mujeres** en empresas de más de 301 empleados en Uruguay (Great Place to Work).
  - **7mo mejor lugar para trabajar en cultura para innovar** en empresas de más de 301 empleados en Uruguay (Great Place to Work).

\* IFC corresponde a Corporación Financiera Internacional.

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



# Solvencia y rentabilidad

**Estamos comprometidos con la generación de valor para accionistas, el cumplimiento de los compromisos ASG y el desempeño y solvencia del negocio en pos de beneficiar a todos los grupos de interés generando confianza en la rentabilidad, presencia en el mercado y sostenibilidad en el tiempo.**

## Contexto de la actividad

[GRI 3-3; 201-1]

En 2024 la economía uruguaya creció 3,4% en promedio, gracias a la importante recuperación de las exportaciones de bienes (15% a/a), luego del efecto negativo que tuvo la sequía del año anterior sobre la producción agropecuaria. Los salarios y el empleo continuaron mostrando una senda al alza durante el año, mientras que la inflación volvió a cerrar dentro del rango meta oficial del Banco Central del Uruguay por segundo año consecutivo (5,5%).

La banca local mantuvo **ratios de solvencia y rentabilidad de acuerdo con lo esperado**, en un contexto de crecimiento del crédito y de los depósitos (3,6% y 3,2% a/a respectivamente, medidos en dólares corrientes).

En Santander mantuvimos el liderazgo en términos de créditos y depósitos considerando el total de la banca privada, logrando nuevamente el cumplimiento de los hitos propuestos en materia de expansión del negocio, digitalización, satisfacción de clientes, banca responsable y green finance. [+ información sobre green finance](#)

En particular, en **banca corporativa** fuimos el banco **líder con USD 2.500 millones en préstamos**, cerrando el año 2024 con un **33% de participación**.





Tenemos una posición consolidada en el mercado corporativo y de inversión en el país.

La fortaleza de nuestra estrategia se basa en ser un grupo global y diversificado.

## Desempeño económico y financiero

[GRI 3-3; 201-1]

Brindamos servicios a más de **570.000 clientes** entre personas y empresas. La consolidación de nuestra estrategia nos ha posicionado favorablemente en términos de **rentabilidad, eficiencia y beneficio**.





## INDICADORES ECONÓMICOS FINANCIEROS (CIFRAS EN MILES DE PESOS)

### 1. Solvencia

	2024	2023
1.1 Apalancamiento global (No.veces)	11,20	9,26
1.2 Deterioro de créditos vencidos brutos totales	83,38	85,44
1.3 Cobertura propia de créditos vencidos netos totales (No.veces)	45,30	61,99
1.4 RPN / Acts. ponderados por riesgo de créd. + 1/X * (R. Contraparte + R.Merc. + R.Oper)	12,52	11,75
1.5 RPN / Acts. ponderados por riesgo de créd. + 1/Y * (R. Contraparte + R.Merc. + R.Oper)	12,71	11,93
1.6 RPN / RPNM (No.veces)	1,41	1,33
1.7 RPN / (Activos + Contingencias)	9,50	8,76
1.8 Patrimonio Neto Esencial / RPN	100,00	86,97
1.9 Colchón de conservación de capital - Art 158.1 y 158.2	3,65	2,89

### 2. Liquidez

2.1 - Ratio de liquidez a 30 días	56,81	52,73
2.2 - Ratio de liquidez a 91 días	51,72	50,26
2.3 - LCR moneda nacional	420,76	209,52
2.4 - LCR en dólares americanos	725,87	541,82
2.5 - LCR consolidado en moneda nacional	617,85	423,96
2.6 - Ratio de Financiación Neta Estable	153,26	149,44

#### DEFINICIONES:

1.1 -  $(\text{Pasivo} - \text{Pasivos subordinados}) / (\text{Patrimonio} + \text{Pasivos subordinados})$

1.2 -  $\text{Deterioro créditos vencidos} / \text{Créditos Vencidos Brutos}$

1.3 -  $(\text{Patrimonio} + \text{Obligaciones Subordinadas mayores a 12 meses} - \text{Activos Intangibles}) / \text{Créditos vencidos netos}$

1.4 -  $\text{Responsabilidad Patrimonial Neta} / (\text{Activos Ponderados por Riesgo de Crédito} + 1/X * (\text{R. Contraparte} + \text{R. Merc.} + \text{R.Oper}))$  "X" corresponde al ratio de capital mínimo por riesgo de crédito acorde a cada tipo de institución

1.5 -  $\text{Responsabilidad Patrimonial Neta} / (\text{Activos Ponderados por Riesgo de Crédito} + 1/Y * (\text{R. Contraparte} + \text{R. Merc.} + \text{R.Oper}))$  "Y" corresponde al ratio de capital mínimo por riesgo de crédito -incluido el riesgo sistémico - acorde a cada tipo de institución

1.6 -  $\text{Responsabilidad Patrimonial Neta} / \text{Responsabilidad Patrimonial Neta Mínima}$

1.7 -  $\text{Responsabilidad Patrimonial Neta} / (\text{Activos} + \text{Riesgos y compromisos contingentes})$

1.8 -  $\text{Patrimonio Neto Esencial} / \text{Responsabilidad Patrimonial Neta}$

1.9 - Colchón de conservación de capital según los artículos 158.1 y 158.2 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (RNRCSF)

2.1.-  $\text{Activos líquidos en 30 días} / \text{Pasivos exigibles en 30 días}$

2.2.-  $\text{Activos líquidos en 91 días} / \text{Pasivos exigibles en 91 días}$

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.

2.3 - Anexo Comunicación N° 2018/210 - Formulario 3

2.4 - Anexo Comunicación N° 2018/210 - Formulario 4

2.5 - Anexo Comunicación N° 2018/210 - Formulario 6

2.6 - Anexo Comunicación N° 2019/029 - Formulario 3



## INDICADORES ECONÓMICOS FINANCIEROS (CIFRAS EN MILES DE PESOS)

### 3. Rentabilidad

3.1 R.O.E. (Rentabilidad sobre patrimonio)

3.2 R.O.A. (Rentabilidad sobre activo)

### 4. Riesgo crediticio (S.N.F.)

4.1 Morosidad

4.2 Participación del crédito en el activo

4.3 Grado de deterioro total

### 5. Riesgo de mercado

5.1 Posición neta en moneda extranjera / Patrimonio

### 6. Eficiencia

6.1 Ratio de Eficiencia

### 7. Perfil de la institución

7.1 - Dolarización de créditos brutos SNF

7.2 - Dolarización de depósitos SNF

7.3 - Depósitos vista / Total de depósitos SNF

7.4 - Créditos brutos SNF > 1 año / Total de créditos brutos SNF

7.5 - Créditos a no residentes / Total de créditos brutos SNF

7.6 - Depósitos de no residentes / Total de depósitos SNF

**2024**    **2023**

24,28    26,45

2,08    2,20

1,70    1,70

61,41    61,17

3,11    3,14

3,86    8,40

48,95    44,71

56,39    55,70

71,60    72,16

72,75    78,08

52,94    53,61

6,89    7,31

12,74    12,97

3.1 - Resultado del ejercicio (últimos 12 meses) / Patrimonio (promedio de los últimos 12 meses)

3.2 - Resultado del ejercicio (últimos 12 meses) / Activo (promedio de los últimos 12 meses)

4.1 - Créditos vencidos brutos al sector no financiero / Créditos totales brutos al sector no financiero

4.2.- Créditos netos al sector no financiero / Activo

4.3 - (Deterioro + provisiones estadísticas y generales) / Créditos Brutos

5.1 - Según artículo 165 de la RNRCSF

6.1 - Gastos de funcionamiento / Resultado Bruto (sin considerar resultados por inversiones)

7.1 - Participación de créditos brutos en moneda extranjera en el total de créditos brutos - SNF

7.2 - Participación de depósitos en moneda extranjera en el total de depósitos SNF

7.3 - Participación de depósitos vista en el total de depósitos SNF

7.4 - Participación de créditos brutos SNF mayores a 1 año en el total de créditos brutos SNF

7.5 - Participación de créditos a no residentes en el total de créditos brutos SNF

7.6 - Participación de depósitos de no residentes en el total de depósitos SN



## ESTADO DE RESULTADOS (CIFRAS EN MILES DE PESOS)

### Operaciones continuas

Ingresos por intereses y reajustes

2024

24.315.709

2023

20.836.813

Gastos por intereses y reajustes

(6.573.527)

(4.898.442)

Remuneración de capital reembolsable a la vista

-

-

### Margen financiero bruto

17.742.182

15.938.371

Deterioro de activos financieros

(3.505.579)

(3.341.188)

Recuperación de créditos castigados

161.340

346.274

### Margen financiero

14.397.943

12.943.457

Comisiones ganadas

6.511.858

6.377.326

Comisiones perdidas

(3.626.118)

(3.415.566)

### Margen por servicios

2.885.740

2.961.760

Resultados de entidades valoradas por el método de participación

17.191

-

Rendimiento de instrumentos de capital

-

-

Resultados de operaciones financieras

(1.776.648)

371.815

Diferencias de cambio por valuación

293.251

(158.736)

Diferencias de cambio por operaciones

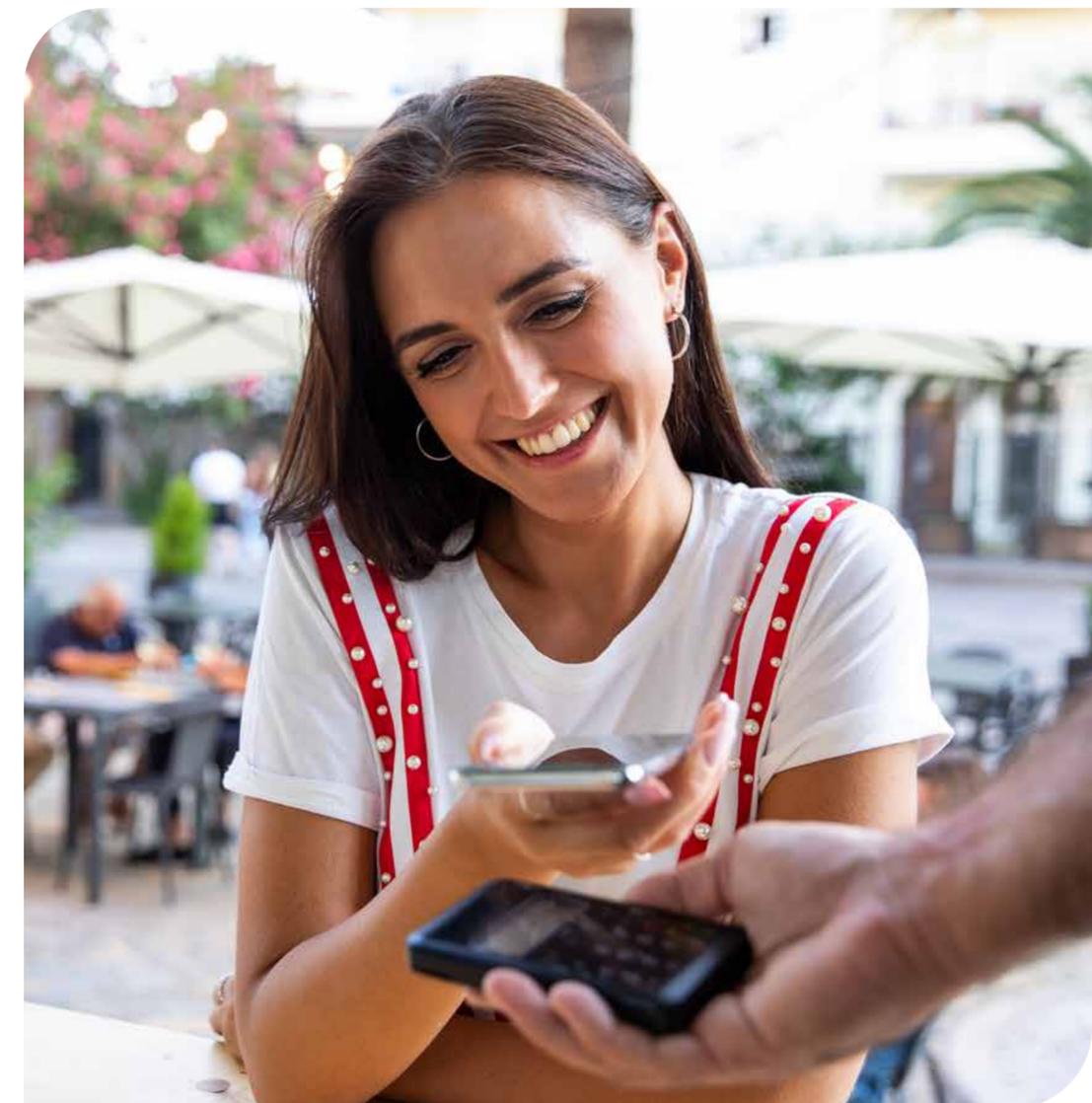
2.374.522

2.071.40

### Resultado bruto

18.191.999

18.189.697





## ESTADO DE RESULTADOS (CIFRAS EN MILES DE PESOS)

	2024	2023
Gastos de personal	(4.035.413)	(3.471.320)
Gastos generales	(5.150.809)	(4.880.740)
Otros resultados operativos	-	-
<b>Resultado operativo</b>	<b>9.005.777</b>	<b>9.837.637</b>
Deterioro de otras partidas	(109.458)	<b>(69.711)</b>
Ganancia por combinación de negocios en términos ventajosos	-	-
Resultados de activos no corrientes en venta	-	-
Otros resultados	(44.840)	(1.447.169)
<b>Resultados de operaciones continuas antes de impuestos</b>	<b>8.851.479</b>	<b>8.320.757</b>
Impuesto a las ganancias relacionadas con operaciones continuas	(1.611.886)	(1.452.353)
<b>Resultados de operaciones continuas después de impuestos</b>	<b>7.239.593</b>	<b>6.868.404</b>

## OPERACIONES DISCONTINUADAS

	2024	2023
Resultados de operaciones discontinuadas antes de impuestos	-	-
Impuesto a las ganancias relacionadas con operaciones discontinuadas	-	-
Resultados de operaciones discontinuadas después de impuestos	-	-
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>7.239.593</b>	<b>6.868.404</b>





# Estrategia Santander

Estrategia de Sostenibilidad



Banca Responsable



Análisis de Materialidad





# Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en las cuestiones que son materiales para Santander: aquellas que plantean los mayores desafíos, que suponen las mayores oportunidades, y aquellas en las que podemos tener mayor impacto externo.

Alineada con nuestro análisis de doble materialidad **nuestra estrategia de sostenibilidad tiene cinco pilares:**



Apoyar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos en su transición a una economía baja en carbono, al tiempo que gestionamos los riesgos e impactos del cambio climático.

Impulsar el desarrollo de nuestras personas, fomentando una cultura inclusiva y la adquisición de habilidades, con unas condiciones de trabajo justas.

Contribuir al desarrollo económico, financiero y social de nuestras comunidades, con especial foco en nuestra contribución a la Educación, Empleabilidad y Emprendimiento.

Ser la referencia de confianza de nuestros clientes con una oferta de productos y servicios adaptada a sus necesidades, aplicando prácticas responsables, apoyando su inclusión financiera y protegiendo su información.

Actuar de manera responsable a través de una cultura, gobernanza y conducta sólidas.



En nuestra estrategia de sostenibilidad integramos las tres líneas de acción del Grupo: Think Value, Think Customer y Think Global, para impulsar el crecimiento del negocio, y aumentar nuestra resiliencia frente a riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno:

## Think **Value**

El crecimiento rentable y sostenido nos hace resistentes y capaces de afrontar crisis financieras, invertir en nuestras personas y en la propuesta de valor para clientes, al tiempo que apoyamos a nuestras comunidades y creamos valor para nuestros accionistas.

## Think **Customer**

Queremos ser el banco de referencia de nuestros clientes ofreciendo los mejores productos y ayudando en su transición a una economía baja en carbono, al tiempo que fomentamos la inclusión y salud financiera (incluyendo educación financiera).

## Think **Global**

Utilizamos nuestra escala global y nuestro liderazgo local para contribuir a la sostenibilidad.



# Banca Responsable [GRI 2-23]

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

## 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 resumen en tres palabras:

**Sencillo Personal Justo**

## 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)*
- *Fortalecer las economías locales*
- *Avanzar en la inclusión financiera*
- *Contribuir a la educación de las personas a favor del progreso individual y colectivo*
- *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 Santander [GRI 2-23]

Los compromisos públicos que el Grupo Santander\* anunció en 2019 a nivel global reflejan la ambición de Banca Responsable y ayudan a integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG en menciones posteriores) en las operaciones. Son "SMART" (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y con Límites de Tiempo por su sigla en inglés) 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.

**Desde Santander Uruguay trabajamos para contribuir a los compromisos globales.** A lo largo de este Informe identificamos con este contenedor rojo los indicadores que seguimos para medir nuestro progreso y alcanzar estos objetivos.

[Conocé los compromisos públicos globales](#)



\* Grupo Santander entendido como tal a Banco Santander, S.A. y sus sociedades controladas directa e indirectamente.



# Análisis de materialidad

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

**El análisis de doble materialidad es la base de nuestra estrategia de sostenibilidad.** Durante 2024 el Grupo Santander y todas sus geografías desarrollamos una revisión de análisis de materialidad previo siguiendo los requerimientos de la nueva Directiva Europea de Información de Sostenibilidad (CSRD). Este análisis redefinió las cuestiones de sostenibilidad que presentan riesgos y oportunidades para Santander a nivel local, así como aquellas a través de las cuales podemos tener un impacto en el ambiente y la sociedad.

**En Uruguay, identificamos 25 impactos, riesgos y oportunidades (IRO) que engloban nuestras cinco cuestiones de sostenibilidad materiales:** E1) Cambio climático, S1) Personal propio, S3) Colectivos afectados, S4) Consumidores y usuarios finales y G1) Conducta empresarial.

A continuación, presentamos una tabla que desglosa la materialidad de impacto (positivo y negativo) y la materialidad financiera, es decir, el riesgo y la oportunidad por cada temática.

Si bien durante 2024 desarrollamos nuestro primer análisis de doble materialidad, este finalizó en el último cuatrimestre del año.

Por eso, los contenidos desarrollados en el presente Informe ASG, que abarca el ejercicio 2023-2024, responden a los temas identificados como materiales en el análisis previo de 2022.

Esta materialidad fue la que definió nuestro plan de acción durante el período reportado.

 [+ Información](#)





Temas de Sostenibilidad (ESRS)	Subtemas	Materialidad de impacto		Materialidad financiera		Doble Materialidad Resultado final
		Positivo	Negativo	Riesgo	Oportunidad	
* <b>E1: Cambio climático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitigación del cambio climático</li> <li>Energía</li> </ul>	1	1	1		3
E2: Contaminación						
E3: Agua y recursos marinos						
E4: Biodiversidad y ecosistemas						
E5: Uso de recursos y economía circular						
* <b>S1: Personal propio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones de trabajo</li> <li>Igualdad de trato y de oportunidades</li> <li>Otros derechos laborales</li> </ul>	5	3			7
S2: Trabajadores en la cadena de valor						
* <b>S3: Colectivos afectado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades</li> </ul>		2			2
* <b>S4: Consumidores y usuarios finales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información relacionada con impacto para consumidores</li> <li>Inclusión social</li> </ul>	2	4	2		8
* <b>G1: Conducta empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura corporativa</li> <li>Protección de denunciantes</li> <li>Gestión de las relaciones con proveedores</li> <li>Corrupción y soborno</li> </ul>	3	2			5

\* Identifica a los temas de sostenibilidad que son materiales

Umbrales: Crítico Significativo Informativo Mínimo



A continuación, detallamos los IRO materiales dentro de cada cuestión de sostenibilidad. En las distintas secciones de este Informe desarrollamos la gestión de cada uno de ellos a través de políticas, acciones e indicadores.

E1

### Cambio climático

- I+** Contribuir a la protección del medioambiente apoyando la expansión del uso de energías renovables y otras tecnologías con bajas emisiones de carbono.
- I-** Efectos adversos sobre el ambiente debido a la actividad de financiación e inversión del Banco hacia activos o actividades no sostenibles.
- R** Riesgo reputacional derivado de la percepción sobre el progreso del Banco en cuestiones climáticas en relación con sus políticas u objetivos definidos.

S1

### Personal propio

- I+** Promover el bienestar general de los empleados y una remuneración adecuada en condiciones de igualdad, teniendo en cuenta la meritocracia y las condiciones de nuestros mercados.
- I+** Fomentar una fuerza laboral que refleje la realidad de nuestro entorno y promueva la colaboración y las mismas oportunidades a todos los empleados, independientemente de características personales y en cumplimiento de la ley.
- I+** Prácticas laborales flexibles que permitan a los empleados conciliar el trabajo con sus circunstancias personales.
- I+** Promover la salud y el bienestar de los empleados a través de controles adecuados e iniciativas y mejores prácticas para la salud y la seguridad en el Banco.
- I-** Perjudicar potencialmente a los empleados al incurrir en situaciones que impliquen jornadas laborales más largas, controversias de corrupción y abusos o violaciones comprobadas de los derechos humanos.
- I-** Perjudicar potencialmente a los empleados al experimentar un ambiente de trabajo insalubre debido al acoso, la discriminación y otros.
- I-** Falta de protección de la privacidad de los empleados si el Banco no garantiza una protección sólida de la infraestructura de bases de datos y el software de datos utilizados por para alojar y administrar todas las operaciones.

S3

### Colectivos afectados

- I-** Potenciales impactos negativos en el medioambiente o la sociedad derivados de la financiación de un cliente o proyecto al no involucrar suficientemente a los grupos de interés apropiados o no contar con mecanismos adecuados de identificación y gestión.
- I-** Proporcionar financiación para actividades en cualquier segmento de clientes, contraviniendo las políticas del Banco, pudiendo perjudicar el bienestar de generaciones presentes o futuras.



S4

### Consumidores y usuarios finales

- I+ Impacto positivo en los clientes derivado de que el Banco ofrezca productos y servicios adaptados a sus necesidades y expectativas, promoviendo la inclusión y la salud financiera.
- I+ Educación y concienciación sobre temas de ciberseguridad para entender potenciales amenazas y mecanismos para evitarlas.
- I- Impacto negativo en el cliente de no tener acceso a canales de reclamaciones o si, tras compartir información a través de los mismos, no se generan los cambios necesarios.
- I- Impacto negativo en el cliente en el caso de no ser adecuadamente informado sobre las características del producto o servicio que va a adquirir.
- I- Impacto negativo en el cliente de no garantizar la accesibilidad o usabilidad de productos y servicios al no identificar las dificultades o vulnerabilidades específicas.
- I- Impacto negativo derivado de la posibilidad de vulnerar los derechos de los clientes como consecuencia de la falta de medidas técnicas u organizativas adecuadas para proteger sus datos personales de acuerdo con la normativa aplicable y las prácticas establecidas en el Grupo.
- R Riesgo derivado de prácticas inadecuadas en nuestra relación con los clientes a lo largo del ciclo de vida del producto, incluido el diseño del producto y el servicio, la transparencia de precios, la forma en que se tratan, cómo se ofrecen y comunican los productos y servicios, y los servicios posventa.
- R Pérdidas potenciales como consecuencia de sanciones o reducción en el número de clientes ante la falta posible de detección o respuesta efectiva a eventos de privacidad.

G1

### Conducta empresarial

- I+ Actuar de manera responsable y teniendo en cuenta no solo los intereses de los inversores, sino también el impacto en los empleados, la sociedad y el medioambiente, incluyendo el pago de impuestos para apoyar la distribución de riqueza.
- I+ Protección de la confidencialidad de los usuarios del canal de denuncias del Banco, estableciendo un sistema de comunicación eficaz bajo principios y procedimientos sólidos.
- I+ Promover prácticas responsables entre los proveedores, interactuando con ellos, evaluando su desempeño ASG y proporcionándoles recomendaciones y herramientas para mejorar
- I- Provocar un daño en la sociedad debido a prácticas de soborno y corrupción.
- I- Impacto negativo en el medio ambiente o la sociedad al no implementar medidas para resolver incidentes reportados a través de los canales de reclamación o denuncias o no implementar mejoras continuas.



[GRI 2-12; 2-29]

Los IROS identificados como materiales se relacionan con aspectos del negocio de banca minorista (temas de conducta empresarial, prácticas con clientes y salvaguarda de la privacidad), así como con la contribución a retos globales como el cambio climático y la inclusión financiera, o la gestión de nuestras personas.

Para desarrollar este análisis que incluyó no solo nuestras propias operaciones, sino también el análisis de nuestra cadena de valor, **consultamos a nuestros principales grupos de interés.**

Grupos de interés que participaron:

- Alta Dirección
- Clientes
- Colaboradores
- Organizaciones sin fines de lucro
- Reguladores

Es importante aclarar que los resultados deben entenderse en un horizonte temporal de corto a medio plazo (~1-5 años), para el cual se dispone de la mayoría de información. El análisis de doble materialidad y los impactos, riesgos y oportunidades materiales se han aprobado en el Foro de Banca Responsable.

**Desafío por delante:**  
 Revisar y profundizar localmente las conclusiones del análisis realizado en 2024.

**875**

Representantes de grupos de interés participaron de la consulta de Materialidad en 2024





# Desempeño ambiental

Financiación sostenible →

Huella ambiental →

Riesgos y oportunidades del cambio climático →



# 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.

## 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 nuestra aspiración de ser cada vez una banca más responsable.

- Préstamo hipotecario sustentable
- Operaciones verdes a nuestros clientes
- Hipotecas Green
- Crédito coche eficiente
- Crédito consumo eficiente
- Crédito movilidad eficiente
- Crédito energías renovables

\* Saldo al 31.12.24. Incluye CIB, Consumer Finance, Private Banking, Individuos, Empresas, Pymes y Corporate.

**UY 4.786 MM es el saldo de cartera de todas operaciones verdes\*** incluyendo préstamos, créditos, hipotecas, entre otros.





## Impulsamos la revolución verde en Uruguay

A través de Grupo Santander anunciamos nuestra inversión en Kahirós, el primer proyecto de hidrógeno verde de Uruguay, que iniciará su construcción próximamente. Esta iniciativa posiciona al país a la vanguardia de la transición energética y consolida nuestra aspiración en materia de sostenibilidad para el progreso del país y los uruguayos.

Kahirós, que es el fruto de la colaboración entre Fidocar, Fraylog y Ventus, revolucionará el transporte forestal, al abastecer a la planta de celulosa de Montes del Plata con una flota de camiones Hyundai, modelo FCEV, propulsados por hidrógeno verde.

La tecnología implementada en Kahirós, basada en una planta de energía solar, un electrolizador PEM y una hidrolinera, garantiza una producción de hidrógeno completamente libre de emisiones.

Se espera que la planta entre en funcionamiento en 2026, marcando un antes y un después en la matriz energética uruguaya y en la logística de producción del país. [👉 + información](#)



*Para Santander, es un orgullo ser catalizadores de la segunda transición energética en Uruguay. Esta inversión reafirma nuestro compromiso con el país y su gente, impulsando la incorporación de tecnologías limpias y la transformación hacia un modelo productivo más sostenible.*



**Gustavo Trelles, Country Head - CEO Banco Santander Uruguay**

[👉 ver video](#)





## Buquebus - Ferry eléctrico China Zorrilla (e-ferry)

En alianza con Buquebus (Los Cipreses S.A.) y Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial (GBM), concretamos la **primera "operación azul" en Uruguay y la primera en el sector del transporte marítimo y eléctrico a nivel mundial**, al financiar el ferry eléctrico (e-ferry) China Zorrilla, el más grande del mundo, que unirá a Buenos Aires, Argentina y Colonia del Sacramento, Uruguay.

La denominación de préstamo azul -un subconjunto de la financiación verde- es un concepto utilizado por IFC para referirse a inversiones en la gestión del agua, la reducción de la contaminación plástica, la restauración de ecosistemas marinos, el transporte marítimo sostenible, el turismo ecológico y la energía renovable marina.

### **US\$107 millones de financiación para el ferry eléctrico (e-ferry) China Zorrilla**

Este proyecto implica apoyar la descarbonización de la mayor operación de transbordadores de pasajeros entre Argentina y Uruguay, que resultará en una reducción equivalente a 37.545 toneladas de dióxido de carbono (tCO<sub>2</sub>e) por año.

[+ Información](#)

## Bono verde de Buquebus

En 2023 participamos en la estructuración de la financiación para el **primer catamarán 100% eléctrico a nivel mundial (Buquebues)**, siendo los principales financiadores y en preparación para lanzamiento en 2024 de la financiación de esta embarcación.

## Bono de impacto social

En 2023 participamos en la estructuración del primer bono de impacto social en educación dual que tiene a Anima como prestatario social. 50 jóvenes en situación de vulnerabilidad social tienen que cumplir con los indicadores establecidos para llegar a los objetivos del bono.

**US\$ 50.000 invertidos en el bono de impacto social de Anima.**



## Participación y patrocinio de eventos relacionados a la sostenibilidad

Durante 2023 participamos de distintos eventos **Global Gateway (Programa impulsado por Unión Europea)** en el que se discutieron temas como el desarrollo de hidrogeno verde y la creación de combustibles para carga pesada con hidrogeno verde.

A su vez, se discutió sobre la importancia de renovar la infraestructura y el mantenimiento de las tomas de aguas del Río Santa Lucia para lograr que el agua potable de consumo proveniente de dicha fuente alcance un 60%.

### Los 3 verticales del Programa Global Gateway son:

- Hidrogeno Verde
- Agua/Transparencia
- Movilidad Eléctrica

## Alianzas para promover finanzas más sostenibles

En 2023 concretamos siete nuevas alianzas y sostuvimos el acuerdo con Samsung, que provenía del 2021.

Durante 2024 continuamos desarrollando las siguientes alianzas:

- **Lanzamiento de Green Week:** una semana donde promovemos la elección de productos sostenibles con financiación diferencial. En la tienda SOY los clientes accedieron a descuentos para la compra de electrodomésticos eficientes (tipo A).
- Alianza con fundación Teleton para la instalación de paneles solares
- Continuamos financiando a las intendencias de Canelones y Maldonado para el recambio de su luminaria a led.
- Patrocinador de la Perez Scremini
- Participación en las ruedas de negocios Start-Ups (Antel Arena)
- Acordamos la oferta, asesoramiento y financiación en la transición hacia la autoproducción de energía eficiente con paneles solares (asesoramiento, adquisición e instalación).
- Tenemos un acuerdo de financiación y descuentos especiales para los electrodomésticos clase A que Samsung ofrece.



# Huella ambiental

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

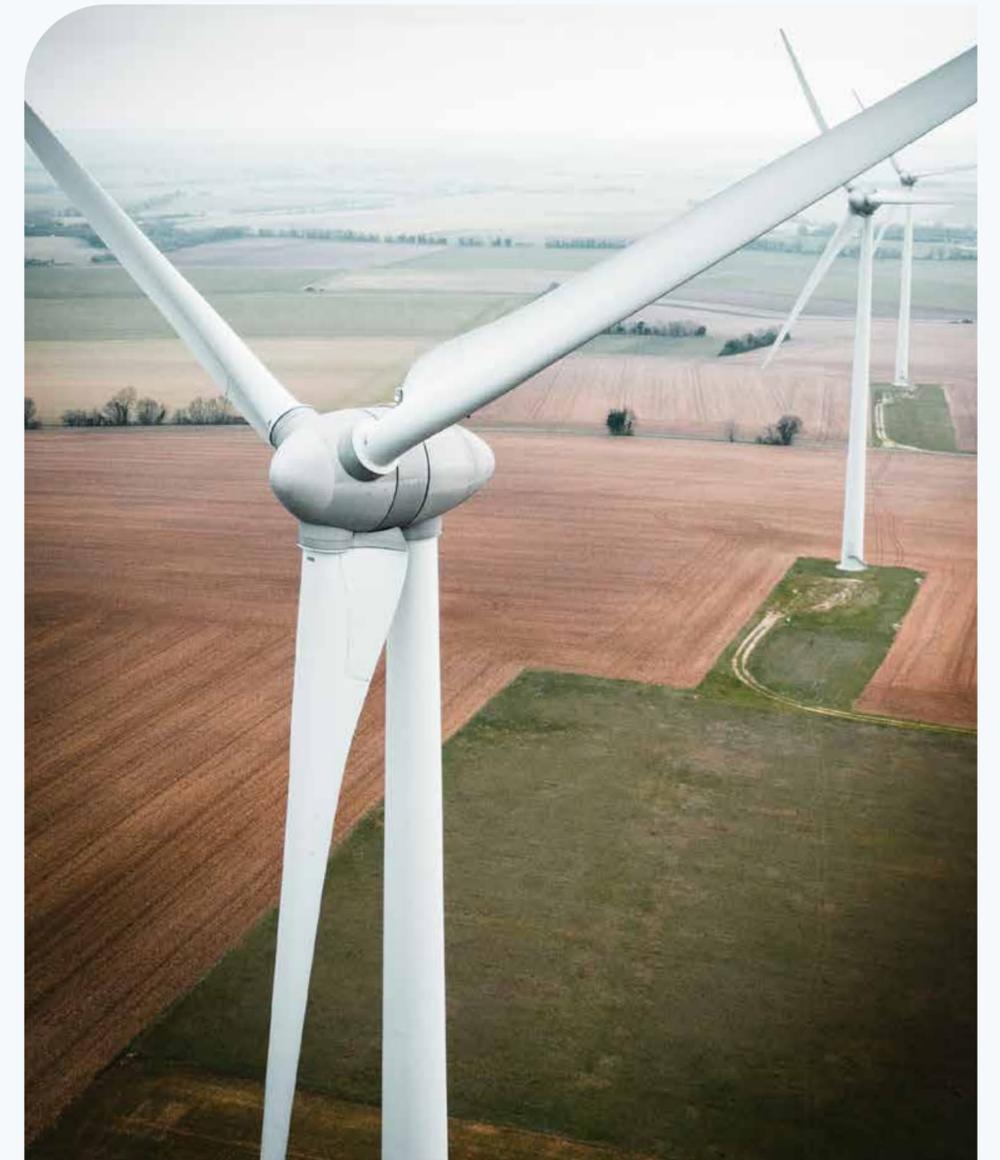
En Santander nos comprometimos a considerar y mejorar el impacto ambiental de las instalaciones y operaciones internas como de la actividad bancaria y financiera, en especial en cuanto al desarrollo de soluciones al cambio climático.

## 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).

Seguimos trabajando para :

- **Impulsar la mejora continua** del sistema de gestión y el progreso de nuestro desempeño ambiental.
- Establecer pautas de trabajo y **mecanismos de control para velar por la protección del ambiente**, y la prevención de la contaminación en las instalaciones y operativa interna.
- **Difundir nuestra política ambiental** a colaboradores y a la sociedad, estableciendo canales de comunicación 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 y esto lo logramos a través de distintas acciones:**

- Todas las personas que trabajan en Santander cuentan con botellas de vidrio entregadas al momento de su ingreso para desincentivar la compra de bebidas embotelladas en plástico.
- Desde 2020, no contratamos con servicios de catering internos o externos que utilicen plástico de un solo uso, sea vasos y/o cubiertos de plástico.
- Comenzamos a solicitar a nuestras empresas proveedoras **productos que estén elaborados a partir de recursos reciclados.**

### Papel

En 2020 eliminamos el 100% de las papeleras individuales en puestos de trabajo, desalentando el uso diario, y alentando el reciclaje del papel utilizado.

- A partir de agosto 2021, 80% de hojas consumidas por las áreas son producidas 100% con fibra de caña de azúcar.
- **Donamos el papel en desuso a Repapel para su reciclado**, quienes se encargan de su revalorización y transformación en materiales y programas de educación ambiental para escuelas públicas de todo Uruguay.

### 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, compostables y mezclados.



**Somos la sexta empresa que más papel donó a Repapel.**

+ 12.500 niñas y niños han participado de este programa

Repapel	2022	2023	2024
Kg de papel donado a Repapel para que su revalorización	17.175	22.900	13.080



## Consumo de energía eléctrica

Implementamos en nuestras sucursales y oficinas medidas para lograr eficiencia en el consumo energético.

**Una gestión sostenida en el tiempo.** Desde 2015 seguimos el indicador de energía eléctrica consumida que nos permite entender y mejorar el uso de este recurso.

A continuación, los principales resultados:

Variación 2015-2023: **-40,54%**

Variación 2020-2023: **-18,65%**

### Evolución 2015-2023

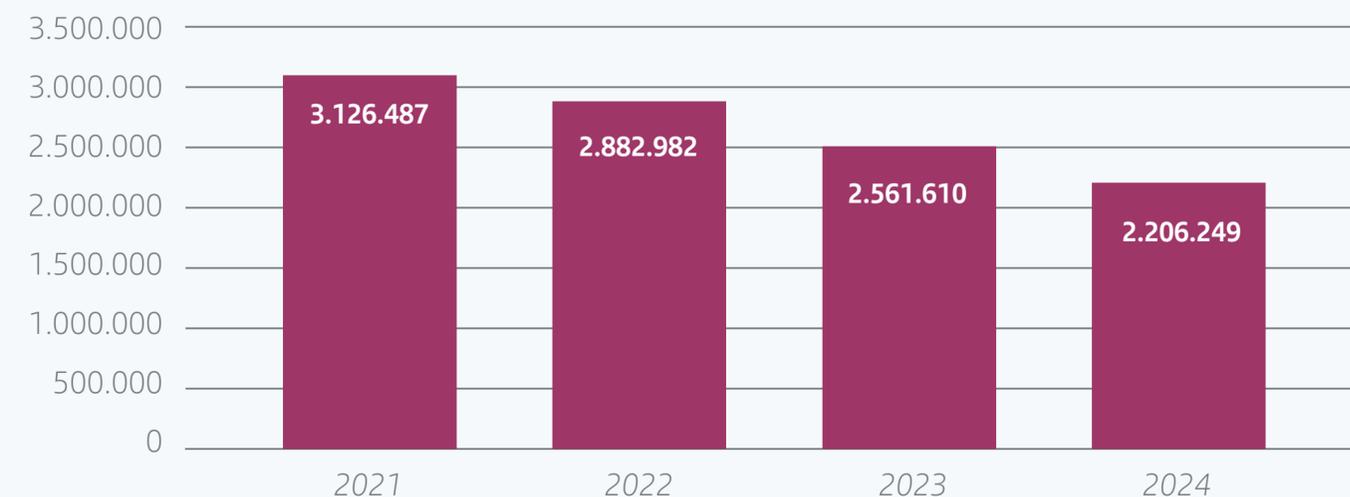
- Consumo por m<sup>2</sup>: 128 kWh a 74 kWh
- Consumo por empleado: 5.800 kWh a 4.300 kWh

**14%** disminuimos la energía eléctrica consumida vs 2023.

A su vez, iniciamos el proceso de auditorías con el objetivo de certificarnos bajo la norma **ISO 50.001**.

Esta norma internacional desarrollada por ISO (Organización Internacional para la Estandarización u Organización Internacional de Normalización) tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una organización, cuyo propósito es el de permitirle una mejora continua de la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistemático.

### Consumo de energía eléctrica (KWh):





### Esto fue posible gracias a la **inversión en las nuevas instalaciones de servicios centrales:**

- Aires acondicionados con tecnología inverter.
- Nueva disposición de los espacios para optimizar la luz natural que permite ahorros y eficiencias tanto en luz como en calefacción.
- Iluminación LED de última tecnología con control automatizado de apagado.

### Nuestro proceso de gestión energética:



\* La instalación se realizó en la Casa Central, contribuyendo a menor consumo de electricidad.

\*\* Sistema de ventilación y sistema de aires acondicionados VRV tecnología INVERTER.

\*\*\*La instalación de paneles solares tiene como objetivo abastecer de energía a las sucursales en donde están instaladas las diferentes plantas en los meses en que se genera más energía de la utilizada. El excedente es vendido a UTE.

\*\*\*\* (Casa central y 25 de mayo) Fuentes de agua subterránea con equipos de bombeo adecuados y menor consumo de agua potable. Mejor calidad del agua obtenida.

\*\*\*\*\* Se sustituyeron vehículos a combustible fósil por nuevos vehículos híbridos VOLVO cuya emisión de CO2 es de 48g por kilómetro. Esta medida contribuyó a una reducción del consumo de combustibles fósiles de +50% en la flota gerencial.



## Agua

En 2023 generamos la infraestructura necesaria para que las sucursales 25 de mayo y Casa Central consuman agua a través de pozos, dejando de consumir agua potable de Obras Sanitarias del Estado (OSE) en estos sitios.

Si analizamos los seis meses anteriores a la instalación, esta mejora nos permitió **ahorrar en promedio un 56% del costo de suministro** y favoreció un **ahorro del 58% del consumo hídrico** en estas sucursales.





# Riesgos y oportunidades del cambio climático [GRI 3-3; FS1]

**Desarrollamos mecanismos para evaluar los riesgos, analizamos posibles escenarios de acuerdo con el perfil climático de Uruguay, estimamos los impactos económico-financieros y consideramos las nuevas oportunidades de negocio asociadas al cambio climático, incluyendo capacitaciones para integrar la gestión de riesgos socioambientales a nuestra estrategia.**

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 (sujetas a revisión continua)** que establecen, por ejemplo, prohibiciones y restricciones a la financiación de actividades con impacto ambiental y social directo, incluidos los efectos a largo plazo del cambio climático.

## Análisis de riesgos socioambientales 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 socioambiental y/o reputacional, de acuerdo con:

- Los criterios del Grupo Santander
- Los criterios acordados con Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA).





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 Analista de Riesgos o el Analista de Riesgo Socio Ambiental.

En 2024 **evolucionamos a un nuevo procedimiento** de evaluación de riesgos socio ambientales que entrará en vigor a partir del ejercicio 2025.



### Desafío 2023/2024: 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.

### Estado

**CUMPLIDO** > Establecimos un gobierno tanto a nivel local como Corporativo para el marcaje de operaciones y productos como "Green"



# Desempeño social

- Satisfacción y experiencia de clientes →
- Educación y acceso a servicios financieros →
- Propuesta de valor y bienestar del equipo →
- Cultura inclusiva →
- Desarrollo económico local →
- Compras responsables →
- Apoyo a la educación superior →
- Inversión y apoyo a la sociedad →



# Satisfacción y experiencia de clientes

Ofrecemos a nuestros clientes una **atención omnicanal de calidad**, 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 divide en:



**0-6:** detractores

**7-8:** neutros

**9-10:** promotores

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

\**Net Promoter Score (NPS)*, la metodología que mide la relación con el banco y su recomendación.

### Desafío 2023

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.

### Estado

**CUMPLIDO.** Hemos estado trabajando en la **simplificación de productos**, principalmente en tarjetas de crédito y en banca digital.

También hemos avanzado en la banca digital (App Inversiones, APP Empresas, Ya Te Pago), seguimos trabajando para consolidarnos y llegar al **objetivo de ser un banco digital con sucursales.**

**CUMPLIDO.** Seguimos monitoreando todos los NPS e implementando la cultura CX a toda la organización.



## Escucha activa [GRI 2-29]

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. Es importante conocer al cliente y su comportamiento para entender cómo se siente y cómo se quiere sentir.

Contamos con 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.

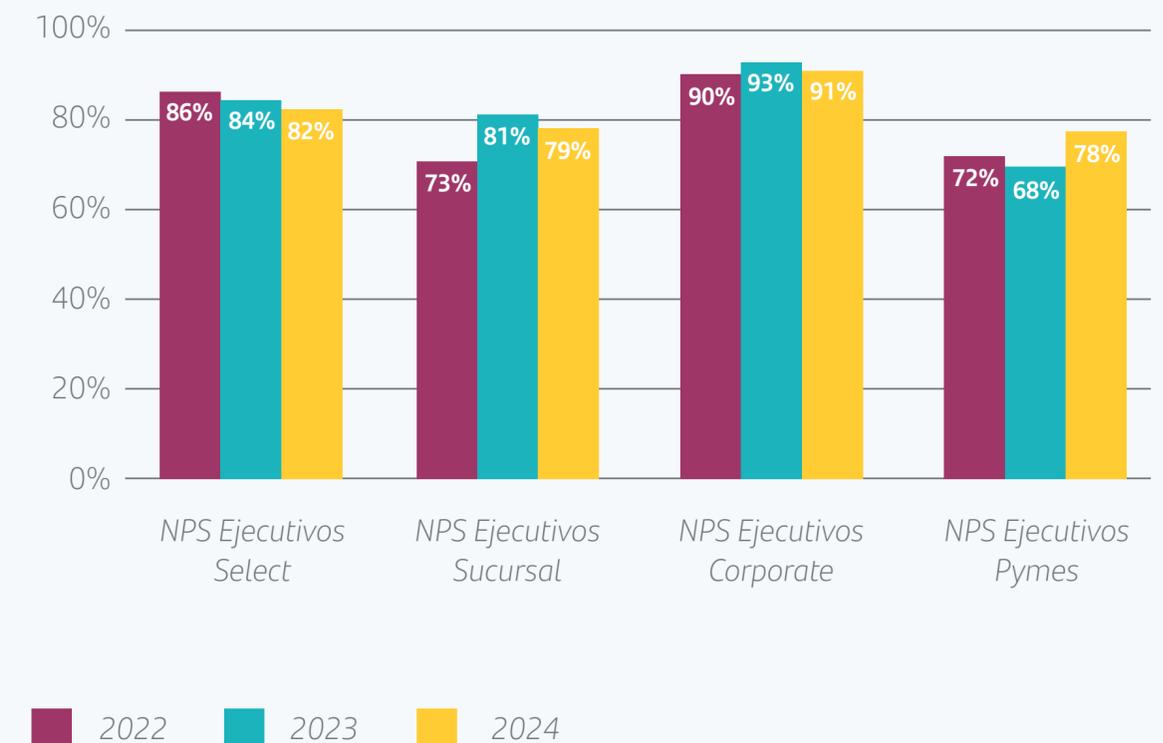
Canal	Servicio	Valor NPS*		
		2023	2024	Variación
Email	NPS visita de sucursales	58	55*	-5%
WhatsApp	NPS banco global	62	52	-16%
App	NPS App	78	79	1%
Contact Center	NPS Contact Center	72	75	4%

\*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 2023 y 2024.

\*\* A partir de 2024 se cambia el canal de medición de la encuesta NPS Sucursales. Anteriormente se realizaba via email y en 2024 se incluye también el canal WhatsApp por lo que los valores pueden no ser estrictamente comparables.

## NPS servicios

Evolución del NPS servicios\*



\*\*Los datos corresponden al cierre del cuarto trimestre de 2022, 2023 y 2024, respectivamente.



## Cultura TEAMS

En 2021 Santander a nivel global consolidó la cultura TEAMS, que busca ubicar al cliente en el centro de todas las decisiones para ofrecerle la mejor experiencia. Teams es:



## 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. Para eso es indispensable conocer su comportamiento, entender los procesos, sus necesidades y puntos de dolor.

Todas las personas que trabajan en Santander tienen dentro de sus objetivos distintos NPS. De esta manera es que podemos estar enfocados en ofrecer la mejor atención a clientes y así lograr su recomendación a pesar de que no todos los equipos tienen contacto directo. Es muy importante que toda la organización esté alineada, y eso lo conseguimos a través de un modelo de Experiencia de Clientes, fomentando una cultura ágil de mejora continua.

Poner el foco en los clientes es lo que nos permite desde todas las partes del banco priorizar 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.



## Acciones que ponen al cliente en el centro

En 2023 y 2024 seguimos trabajando 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 contagiar las buenas prácticas a través de toda la organización**.

### PROMO10RES

Con el objetivo de alcanzar más clientes promotores (9-10), continuamos con este programa que reconoce a las Sucursales y Centros Select que más 9 y 10 obtengan de la encuesta de NPS. En 2024 premiamos a tres sucursales: 18 de julio, Durazno y San José y a tres ejecutivos Select.

### 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.

### MIÉRCOLES DE EXPERIENCIA NUEVO

Generamos una nueva **sistemática de reuniones de equipo semanales en las sucursales** donde los equipos se juntan a conversar sobre temas que afectan la atención del cliente y discutir internamente como se pueden realizar mejoras que impacten realmente en dicha atención.

### CLIENTE INTERNO

Dos veces al año medimos la satisfacción de los equipos de Servicios Centrales por parte de los equipos comerciales ya que entendemos que **un buen servicio interno termina impactando en la experiencia del cliente final**. Aquí también reconocemos a los mejores exponentes de la cultura CX.





### CONTACT CENTER

Parte de la mejora continua que ha tenido nuestra atención telefónica se debe a la **escucha activa de llamadas de clientes a través de "calibraciones"**. Con el consentimiento informado de quienes nos eligen, escuchamos aleatoriamente las llamadas con el fin de identificar puntos de dolor en la experiencia. Esta medida nos hizo mejorar y que el indicador NPS llegara a valoraciones históricas.

### NPS\* Contact Center

2023: **72** | 2024: **75** **¡+4% vs 2023 y valor histórico!!**

## Soy Santander

### SOY SANTANDER EVOLUCIONA: DE E-COMMERCE DE REFERENCIA A MARKETPLACE LÍDER EN EL MERCADO + información

SOY SANTANDER es el programa que lanzamos en 2021 y que busca premiar la fidelidad de clientes.

En 2024 dimos un paso disruptivo: convertimos SOY SANTANDER en el marketplace líder del mercado, evolucionado, moderno y muy dinámico; **un portal de negocios y oportunidades para el ecosistema de marcas y socios comerciales** que trabajan con Santander.

**Soy Santander es el vehículo digital que resume nuestro espíritu a la hora de establecer un vínculo con nuestros clientes: darles lo que piden y necesitan, es decir, la hiperpersonalización.**



En 2024, la incorporación de socios comerciales a la oferta de canje fue el factor diferenciador definitivo, que se tradujo en un **crecimiento exponencial de las transacciones**, al tiempo que fortaleció el vínculo con nuestros socios comerciales.

Estamos bien posicionados para capturar oportunidades clave en el futuro, y nuestra transformación nos ayudará a lograr costos aún mejores, acceso a segmentos poco penetrados y garantizar que seamos "el banco transaccional" para todos nuestros clientes.

\*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 2023 y 2024.



# Educación y acceso a servicios financieros



[GRI 3-3; FS16]

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

## Educación financiera

El desarrollo responsable de nuestro negocio está fuertemente relacionado a la calidad y cantidad de información a la que acceden nuestros clientes. 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.

**517 personas pasaron por talleres de educación financiera**  
(+25% vs 2023)

	2023	2024
Charlas dictadas	27	20
• Online	9	10
• Presenciales	18	10
Participantes	414	517
Instituciones beneficiadas	17	9



## INSTITUCIONES EN LAS QUE DICTAMOS TALLERES

### Universidades

#### 2023

- Charlas para estudiantes sobre herramientas financieras y bancarias.
- Charlas para estudiantes sobre Green Finance.

#### 2024

- Charlas para emprendedores sobre planificación estratégica

### Asociaciones civiles de apoyo a jóvenes en situación de vulnerabilidad

#### 2023 y 2024

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

### Clientes

#### 2023

- Charlas de ciberseguridad sobre cómo protegerse del delito cibernético.

### Colegios

#### 2024

- Charlas de ahorro y crédito vinculadas a hábitos y buenas prácticas para estudiantes a partir de 15 años.





## Desafíos

Alcanzar a la meta anual de personas con nuestros talleres.

Expandir los talleres a colegios e instituciones preuniversitarias.

Impartir talleres de educación financiera de forma digital

Generar videos cortos sobre educación financiera para difundir por Supernet y YouTube.

### 2023

● **Cumplido.** Meta: 680 > 765 personas alcanzadas.

● **Cumplido.** Iniciamos charlas en colegios para estudiantes de ciclo básico y bachillerato a quienes formamos en Ahorro y Crédito y en Economía Sustentable.

● **En progreso.**

● **En progreso.**

### 2024

● **Cumplido:** Meta: 700 > 739 personas alcanzadas.

● **Cumplido.**

● **Cumplido.** De la mano de UTEC, Universidad Tecnológica, participamos del **Programa de Ciudadanía Digital**. Personas voluntarias de Santander grabaron dos charlas que formaron parte del curso y abordaron las temáticas de ciberseguridad y finanzas digitales. Este Programa que consistió en 4 entregas de cursos se convocó a través de [www.santanaderopenacademy.com](http://www.santanaderopenacademy.com)

● **En progreso.**

### Desafíos 2025

Alcanzar a 650 personas con nuestros talleres.

Expandir los talleres a colegios e instituciones preuniversitarias.

Generar videos cortos sobre educación financiera para difundir por Supernet y YouTube.



# 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 [GRI 3-3]

En 2024 fuimos distinguidos como la **octava mejor empresa con más de 301 personas para trabajar en Uruguay** por la organización Great Place to Work.

El **85% de nuestras personas** se involucraron con la iniciativa y contestaron la encuesta anual que permitió nuestra participación en el ranking, reafirmando el alto grado de compromiso que tenemos como equipo.

6to año consecutivo formando parte del TOP 10 del ranking de las mejores empresas para trabajar en Uruguay:

2018	2019	2021	2022	2023	2024
6°	5°	6°	7°	8°	8°



\* Fuente: Estudio de clima nacional de Great Place To Work® Uruguay en 2024

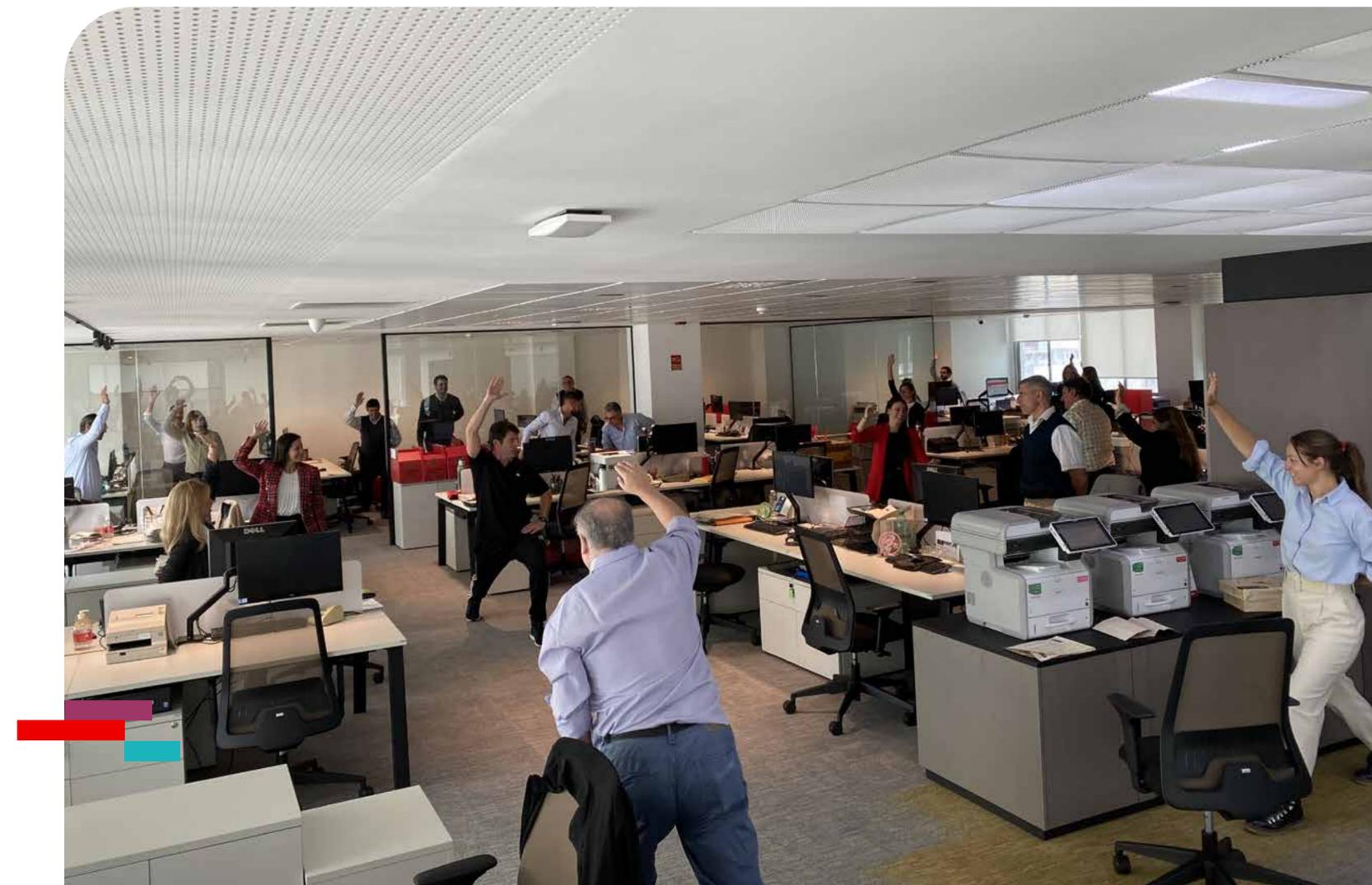


## La salud y el bienestar de nuestras personas es la salud de la empresa

En Santander aspiramos a ser una de las empresas más saludables del mundo, por eso ofrecemos 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 colaboradores.
- **Know your numbers** - Fomenta la consulta regular y controles con profesionales de la salud.
- **Move** - Insta a la realización de ejercicio físico. En 2023 realizamos actividades como pausas activas, mindfulness y yoga como también charlas sobre alimentación, salud en general.

También, a través de este Programa todas nuestras personas y sus familiares tienen acceso a asistencia en salud mental, nutrición, asesoramiento legal y asesoramiento en maternidad, paternidad y lactancia.





## 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]

Impulsamos el desarrollo de capacitaciones, acciones formativas y talleres que permitan a nuestras 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 2024 consiste en un **proceso de reconversión de las habilidades de las personas**. Identificamos las competencias necesarias por posición, para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

### 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.

Dojo 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.



## MyContribution

Nuestro modelo de gestión del talento MyContribution busca ayudar a comprender de manera clara lo que se espera de cada persona, recibir devoluciones 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 manager con una herramienta 360° que contempla a la persona desde la óptica de los ocho comportamientos corporativos, a saber: escuchó de verdad, soy respetuoso, cumplo las promesas, hablo claro, impulso el cambio, apoyo a las personas, trabajo con pasión y promover 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.

Durante 2023 tres jóvenes talentos que proyectamos como próximos líderes de Santander Uruguay participaron del programa y en 2024 sumamos a otras dos personas.

### 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 20 años
- Duración: entre un mes y dos meses entre diciembre y marzo
- Beneficio: primera experiencia laboral remunerada

#### Programa Mostranos Tu Talento

- Edad objetivo: mayores de 18 años
- Duración: entre 6 meses y un año
- Beneficio: primera experiencia en un proceso de selección y primera experiencia laboral remunerada.



# Cultura inclusiva

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



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

**+36% de las posiciones senior** están ocupadas por mujeres\*

**43% del directorio** son mujeres

• **CERO denuncias por discriminación** en 2023 y en 2024

• **8va mejor empresa** para trabajar para mujeres.



## Personas que trabajan a tiempo completo en Santander Uruguay

	Mujeres	Hombres	Total
2022	280 (47%)	315 (53%)	595
2023	289 (49%)	300 (51%)	589
2024	290 (49%)	302 (51%)	592

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



# Desarrollo económico local [GRI 3-3; 201-2; 203-2; FS7]

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

Seguimos posicionándonos como un banco rentable, eficiente y recurrente. Nuestro modelo de negocio atiende a más de 570.000 clientes y nos posiciona como el **banco con mayor participación tanto de crédito como depósitos del sistema financiero privado.** [+ información](#)

## Apoyamos al sector agropecuario

**El agro es el motor del país, por eso acompañamos su producción potenciando el desarrollo de productores y empresas.**

Durante 2023 Uruguay sufrió una de las sequías más importantes de los últimos años, viéndose muy afectado el sector agropecuario. Es por esto que definimos una estrategia para ayudar a nuestros clientes dando **plazos adicionales y crédito.**

Y en 2024, seguimos profundizando alianzas e iniciativas para promover al sector ganadero. Entre ellas destacamos:

- Creamos una **herramienta digital para solicitar crédito para la compra de ganado** en subastas online.
- Apoyamos la **transferencia tecnológica de la producción ganadera**, ofreciendo seminarios técnicos con los principales expertos del sector de todo el país
- Somos el único banco miembro de la **Mesa Uruguaya de Carne Vacuna Sustentable (MUCS)**, que tiene como objetivo seguir impulsando prácticas responsables en la industria cárnica.

Durante 2024 fuimos la **Banca privada líder en el sector agropecuario.**





## Promoción de pymes y personas emprendedoras

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

Desde Santander nos esforzamos por acompañar a nuestros clientes PYME en su desarrollo desde la puesta en marcha hasta sus próximos pasos y necesidades. Para nosotros, el desarrollo de nuestros clientes pymes y su mejora en el conocimiento financiero es crucial. Por eso:

1. Otorgamos becas completas específicas para un **curso de Gestión Financiera** para PyMEs en colaboración con la Universidad de Montevideo.
2. Brindamos **charlas de crédito** a clientes del programa Sembrando a través de nuestro programa de voluntariado.
3. Ampliamos nuestra presencia en Uruguay con la **apertura de dos sucursales en Young y Dolores** para estar más cerca de nuestras pymes en estas ubicaciones.





## Promovemos el turismo en Uruguay: la 'Ruta Gourmet'

Como parte de nuestro apoyo al turismo en Uruguay y la promoción permanente de nuevos negocios, en noviembre de 2024 anunciamos un **acuerdo regional para la temporada de verano**: la 'Ruta Gourmet' de Santander, el primero en su tipo y alcance.

Con este acuerdo, entregamos beneficios en los **más de 100 restaurantes** que conforman la Ruta Santander Gourmet en **Maldonado y Rocha**, dos de los principales destinos turísticos internacionales de Uruguay, a clientes argentinos, brasileños y chilenos de Santander.



*El turismo genera muchos puestos de trabajo. El 99% de los negocios vinculados al turismo son pequeñas y medianas empresas. Esperemos que en marzo nos digan que vieron un aumento en las ventas porque los clientes de Santander los eligieron a ustedes.*



*Gustavo Trelles, Country Head - CEO de Santander Uruguay.* [+ información](#)



# Compras responsables

[GRI 3-3; 308-1; 409-1; 414-1]

Evaluamos e 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

Desde 2022 realizamos un cuestionario a los proveedores más relevantes en materia de sostenibilidad del banco para conocer de primera mano y evaluar distintas prácticas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Esta iniciativa consta de 3 etapas:

- Cuestionario de diagnóstico ASG
- Acompañamiento cercano y capacitación para que puedan alcanzar los requerimientos solicitados
- Aplicación de un plan de remediación

### Logro 2023 y 2024

Ampliamos la cantidad de empresas proveedoras que participan de este cuestionario y proyectamos que para los próximos años sean aún más.

**2023:** 6 empresas proveedoras | **2024:** 9 empresas proveedoras

## Selección y evaluación de empresas proveedoras

Desde hace dos años a ciertas empresas proveedoras del Banco, en el cuestionario de homologación, les preguntamos sobre su gestión en lo referente a cuestiones sociales y de derechos humanos.

A su vez, en el contrato marco que firman incluimos 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.

 [+ información aquí](#)



# Apoyo a la educación superior [GRI 3-3; 413-1]

**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.**

**Santander  
Universidades**



En Santander nos esforzamos cada día para conectar personas, empresas y universidades, ayudándolas a avanzar y prosperar. Ponemos nuestro progreso al servicio de la sociedad, caminando hacia un futuro más inclusivo, con **más opciones de formarse y encontrar un buen trabajo**, con instituciones educativas mejor preparadas y con empresas más sólidas y competitivas.

Porque creemos en un progreso que transforme el mundo de manera sencilla, personal y justa nos enfocamos en **tres pilares clave**:

- **EDUCACIÓN (BECAS)**  
*100% de las Universidades del país, públicas y privadas, mantienen acuerdos de colaboración con Banco Santander*
- **EMPLEABILIDAD**  
*3.846 personas ayudadas a través de los programas de empleabilidad en 2024*
- **EMPRENDIMIENTO UNIVERSITARIO**  
*22 proyectos emprendedores, startups / scaleups y pymes respaldadas por Banco Santander y conectados con herramientas, recursos y aliados clave*

	2023	2024
Personas ayudadas	3.542	4.452
Personas ayudadas mediante becas otorgadas a través de acuerdo con universidades	602	584
Empresas ayudadas para promover el emprendimiento	10	22
Convenios con instituciones	11	13
Programas en funcionamiento	25	22

**77 MM UYU** invertidos para fomentar la educación, el emprendimiento y la inclusión laboral (+14% vs 2023)



## Alianzas para apoyar la educación superior [GRI 3-3]

- Universidad Católica de Uruguay (UCU)
- Universidad ORT de Uruguay (ORT)
- Universidad de Montevideo (UM)
- Universidad de la Empresa (UDE)
- Universidad Claeh
- Universidad Tecnológica (UTEC)
- Universidad del Trabajo del Uruguay (UTU)
- Universidad de la República del Uruguay
  - Facultad de Arquitectura
  - Facultad de Derecho
  - Facultad de Ciencias Económicas
  - Facultad de Odontología
  - Facultade de Veterinaria



### Desafío 2024

- Personas ayudadas a través de programas y contenido Santander Open Academy Corporativo limitado (becas y cursos con plaza) e ilimitado (cursos ilimitados, ebooks, audiolibros, podcasts, vídeos)
- Crecer la actividad de nuestras plataformas para audiencias más amplias

### Estado

- **CUMPLIDO** > durante 2024 se alcanzaron 1.319 personas
- **CUMPLIDO** > alcanzamos 37.184 registros únicos durante 2024, alcanzando un total de 97.909 personas uruguayas registradas en [www.santanderopenacademy.com](http://www.santanderopenacademy.com)



## Educación superior [GRI 413-1]

Desde Santander Universidades ofrecemos becas de inclusión, estudio e intercambio a estudiantes y docentes e investigadores de las universidades con las que tenemos convenio:

**Apoyo económico:** durante 2024, 4.452 estudiantes de las Universidades Privadas de Uruguay -UCU, ORT, UM, UDE, ACJ y Claeh- cuentan con el apoyo económico de Banco Santander.  
**(+13% vs 2023)**

### Becas universitarias:

- En la **Facultad de Odontología**, durante 2023, 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**, durante 2023, compramos 70 laptops para ofrecer en préstamo por la duración de su carrera.
- Destacamos el **Programa Becas Santander Experiencia Internacional** que realizamos con la Facultad de Derecho de Udelar para que los mejores expedientes académicos realicen un curso intensivo en España. 25 y 19 estudiantes participaron de esta experiencia durante las ediciones 2023 y 2024 del programa, respectivamente.

[+ Información](#)

NOVEDAD 2024:

### Junto con UTEC lanzamos el Programa Ciudadanía Digital de forma online

Este programa se diseñó para ciudadanos uruguayos o extranjeros con residencia en Uruguay que desean **fortalecer sus habilidades digitales** para afrontar los desafíos contemporáneos.

Se trata de una iniciativa inclusiva que admite a personas con o sin experiencia tecnológica, con bachillerato completo, y que dio prioridad a la participación de mujeres y a aquellos que residen en el interior del país, con la aspiración de ampliar el acceso a la formación y al desarrollo de habilidades digitales esenciales. Este programa prepara a las personas para navegar con confianza y responsabilidad en el entorno digital actual, promoviendo la **interacción ética, el uso efectivo de la tecnología y la protección de la privacidad**.

**637 personas participaron del programa, quienes otorgaron una alta calificación a su contenido y ejecución.**



# Empleabilidad

[GRI 3-3; 413-1; 203-2]

Con nuestro apoyo, las Universidades uruguayas ofrecen a su alumnado formación para fomentar la empleabilidad, una habilidad que en Uruguay no es ofrecida a nivel secundario, lo que destaca la importancia de esta oportunidad.

**En 2024 alcanzamos a 3.846 personas a través de cursos, talleres y programas electivos y obligatorios.**

## SANTANDER OPEN ACADEMY

A través de Santander Open Academy publicamos cursos, de acceso directo y con plazas limitadas, así como programas de becas para fomentar la empleabilidad de las personas. Les aportamos las herramientas necesarias para que puedan encontrar su primer trabajo, mejorar el que tienen o cambiar de carrera profesional.

En 2023, **32.226 personas uruguayas** se registraron en la plataforma [www.santanderopenacademy.com](http://www.santanderopenacademy.com) y accedieron a becas de idioma inglés, de excel, habilidades digitales, etc.

A su vez, 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.

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

Para eso, durante 2023 implementamos dos programas propios: *Full Stack Developer*, junto a la Universidad Tecnológica, y becas de inglés, junto al British Council.





## SANTANDER X AWARD

Este certamen se ha convertido en un hito importante en el calendario del emprendedurismo del país, ya que reconoce y potencia los **mejores proyectos y startups** del año a nivel local.

Durante 2024 se presentaron **más de 56 iniciativas emprendedoras** al llamado que se abrió en Julio en la plataforma [www.santanderx.com](http://www.santanderx.com), 34 en la Categoría University y 22 en la de Startups. A la etapa de evaluación se sumó el equipo de Oxentia Foundation, perteneciente a *Oxford University Innovation*.

A su vez, presentamos una nueva categoría que otorgó una **mención especial a la mejor PYME del país**. De esta forma, durante 2024 ayudamos a 24 proyectos emprendedores (ganadores + finalistas).

Con Santander X apoyamos a proyectos emprendedores, startups, scaleups y PYMEs a generar oportunidades, consolidarse y crecer a través de formación, asesoramiento y otros recursos necesarios para avanzar y escalar sus negocios.





# Inversión y apoyo a la sociedad [GRI 3-3; 413-1]

**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.**

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

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.**

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:



**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 nuestras comunidades



### TELETÓN [Conocelos](#)

Más del 50% de nuestros colaboradores participaron de las jornadas de recaudación, muchos en familia forjando una cultura solidaria.

Por quinto año consecutivo somos la empresa que mayor recaudación logró en todo el país superando los **11 millones de pesos**.

### FUNDACIÓN ASTUR [Conocelos](#)

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.

A su vez, realizamos **jornadas de educación financiera** con los asistentes al centro CREA con foco en la ciber seguridad para que puedan tener una actividad digital segura.

### EL PALOMAR [Conocelos](#)

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.

A su vez, El Palomar ha sido un socio fundamental para implementar nuestra estrategia de accesibilidad e inclusión para lograr ser un banco cada vez más accesible, tanto para nuestros empleados como nuestros clientes.





## Promovemos una educación de calidad



### LOS PINOS CENTRO EDUCATIVO Conocelos

En 2023 apoyamos nuevamente al Centro Educativo Los Pinos, colegio ubicado en Casavalle, Montevideo, en su proyecto deportivo.

### REPAPEL Conocelos

En 2024 fuimos **una de las 10 empresas que más papel donó** a esta organización 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.

2023: **20.900 kg de papel donado** (+2.485 kg vs 2022)

2024: **13.080 kg de papel donado**

### FUNDACIÓN PEREZ SCREMINI Conocelos



En 2023 nos convertimos en el **Banco de la Fundación Perez Scremini**, fundación que trabaja por la cura del cáncer infantil en Uruguay.

Esta fundación tiene a su cargo el Servicio Hemato Oncológico Pediátrico del Hospital Pereira Rossell. Además de apoyar económicamente a la fundación, realizamos **diversas actividades de voluntariado** para compartir con los valientes, tanto en su hospital de día como en internación.

En 2024 tuvimos dos campañas muy importantes:

• **Día mundial del cáncer infantil:** en el marco de esta efeméride que se celebra todos los 15 de febrero, lanzamos una campaña de socios, para que nuestros clientes puedan asociar un débito automático mensual para apoyar a los más de 1.400 niños y adolescentes que luchan contra esta enfermedad año a año.

**+1.600 clientes apoyaron esta iniciativa logrando así un importante aporte a la fundación.**

• **Rifa 1+1:** apoyamos la famosa donando tres autos 0 km como principales premios. Además, invitamos a todos nuestros clientes y empleados a comprar rifas

**En total vendimos más de 10.000 rifas entre nuestros clientes y empleados.**



# Gobernanza empresarial

Gobierno corporativo →

Digitalización e innovación →

Ciberseguridad, protección de datos y prevención del fraude →

Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos →

Cultura, conducta y comportamiento ético →



# Gobierno corporativo

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

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

## Estructura de gobierno [GRI 2-9; 2-12; 2-13]

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



1. Comité de Dirección
2. Comité de Banca Comercial Retail
3. Comité de Banca Comercial Empresa
4. Comité Ejecutivo de Riesgos
5. Comité de Riesgo Operacional\*
6. Comité de Control de Riesgos
7. Comité de Cumplimiento y Conducta
8. Comité de *Financial Crime Compliance* (FCC)
9. Comité *Asset & Liability Committee* (ALCO)
10. Comité de Capital
11. Comité de Gestión de Situaciones Especiales
12. Comité de Tecnología & Operaciones y Ciberseguridad\*\*
13. Comité de Ejecutivo del Dato y la Información
14. Comité de Capital Humano
15. Comité de Experiencia al Cliente
16. Foro de Banca Responsable
17. Comité de Costos
18. Comité de Contabilidad
19. Comité de Gobierno Interno
20. Comité Ejecutivo de Marketing y Comunicación

\* Desde agosto 2024 pasó a ser Foro de Riesgo Operacional.

\*\* Desde agosto 2024, se fusionaron los siguientes Comités: Comité de T&O y el Comité de Ciberseguridad.



## Directorio [GRI 2-9; 2-11; 2-12; 2-13; 2-15]

**La gestión de la estrategia está delegada en los diferentes comités ejecutivos.** 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 su alineación con los objetivos del Banco.

Los temas ambientales, sociales y de gobernanza son tratados en la Mesa y Foro 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.

El Directorio es el máximo órgano de Gobierno y como tal es responsable de aprobar los temas estratégicos para la organización y las políticas que los norman. Seguimos los más altos estándares en gobierno corporativo. Durante 2023, el Directorio estuvo integrado por siete miembros (tres son directores independientes y cuatro son directores no independientes, de los cuales solo uno es ejecutivo).

Directorio	Rol	Participantes
Dolores Storace <sup>1</sup>	Presidenta	Directora
Germanuela de Abreu <sup>2</sup>	Vicepresidenta	Directora nominada por el Grupo
Ana Gatti <sup>3</sup>	Directora	Directora independiente
Gustavo Trelles Azurica	Director	Director ejecutivo
Mario Amelotti <sup>4</sup>	Director	Director independiente
Ricardo Bartel	Director	Director nominado por el Grupo
Miguel Mata	Director	Director nominado por el Grupo

*1 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.*

*2 Alexandra Brandao dejó su cargo de vicepresidenta del Directorio con fecha 30 de junio de 2024. A la fecha se ha designado a Germanuela de Abreu como nueva Vicepresidenta del Directorio, estando pendiente la no objeción del Regulador para que tome posesión de su cargo.*

*3 Presidenta de la Comisión de Auditoría.*

*4 Presidente de la Comisión de Riesgos del Directorio.*



## Composición del Directorio [GRI 202-2; 405-1]



## Competencia del Directorio [GRI 2-17; 2-18]

A través de la **“Matriz de Competencias”** evaluamos las capacidades y aptitudes del Directorio con el objetivo de identificar nuevas necesidades del Órgano de Administración y favorecer así su formación y oportunidades de mejora en su integración. Anualmente revisamos la matriz de competencias buscando identificar necesidades para mantener una composición equilibrada. Durante el ejercicio 2024 y 2023, el funcionamiento del Directorio fue acorde a las necesidades que se han planteado y su actual composición resulta equilibrada.

Destacamos la participación de directores independientes no ejecutivos y ejecutivos con perfiles diversos de riesgos y auditoría, experiencia internacional y en transformación, favoreciendo de esta forma a la diversidad de género, geográfica, de experiencias y de habilidades.

## Designación y selección [GRI 2-10]

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.

**Un equipo capacitado.** Todos los años realizamos capacitaciones dirigidas a los miembros del Directorio, para brindarles conocimientos que le permitan ejercer de mejor forma sus funciones. Durante 2024, hubo 6 capacitaciones, cuya temática principalmente estaba orientada en difundir el modelo global del Grupo.



## Comité de Dirección

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

### Dirección

Country Head - CEO  
 Riesgos  
 Finanzas  
 Capital Humano, Experiencia de Clientes y Banca Responsable  
 Comercial Retail  
 Comercial Banca Empresa  
 Controller & Estrategia  
 T&O  
 Auditoria

### Nombre

Gustavo Trelles Azurica  
 Santiago Nemiña  
 Gonzalo Bava  
 Carmen Farina  
  
 Aníbal Gonzalez  
 Esteban Gherardi  
 Juan Sondon  
 Delfina Martínez  
 Olivier Martinez

## Composición del Comité de Dirección

### POR GÉNERO

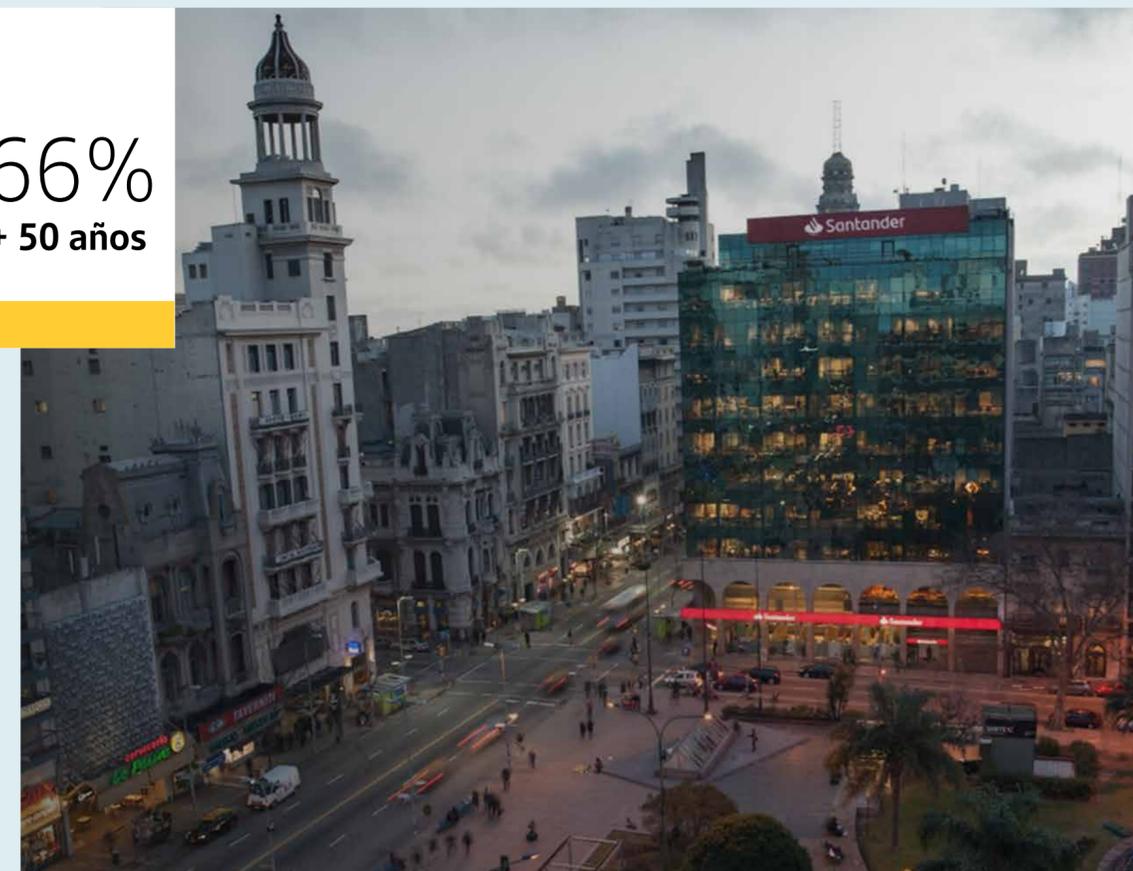
78% hombres | 22% mujeres

### POR NACIONALIDAD

56% uruguaya | 22% argentina | 22% española

### POR EDAD

33% entre 30 y 50 años | 66% + 50 años





# 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.

## Nueva Banca Digital

### Highlights de transformación en 2024: Impulso digital

#### JUNIO

Dimos un paso más hacia nuestra **simplificación digital**. Integramos la experiencia de usuario de la App Mi Tarjeta, que se discontinuó, a nuestra **App Móvil Plus**.

La App Mi Tarjeta se creó con foco en la **digitalización de clientes monoproductistas**, ofreciendo una experiencia intuitiva y visual y 3 diferenciales funcionales:

- Enrolamiento simple con últimos dígitos Tarjeta Crédito
- Bloqueo y desbloqueo tarjetas titulares y adicionales
- Aviso de viaje

#### JULIO

Ampliamos nuestra red de **Puntos de Atención Virtual** a cinco nuevas sucursales. Nuestros Puntos de Atención Virtual ya se encuentran disponibles en **19 sucursales**.

2.532 atenciones virtuales por mes

73 NPS CALIENTE (junio 2024)

20% atenciones de mostrador captadas por cabinas

49% operativas de mostrador disponibles en cabinas





## SEPTIEMBRE

- Integración de las cabinas de asistencia remota virtual con WhatsApp
- Lanzamiento de TOKE, nueva forma de compra en comercios con pagos QR (débito en cuenta).

**¡Santander es el primer emisor del ecosistema en tener desarrollado Toke para sus clientes!**

## NOVIEMBRE

- Presentamos la primera propuesta de **Centros de Atención Remota**, proyecto que procura llevar la **atención virtual** y la autogestión mediante automatismos fuera de las áreas de autoservicio de banco.
- Además, lanzamos la funcionalidad de **Biometría**, un enrolamiento integrado a nuestra App, que superó el 30% de enrolamiento en la primera semana.

## OCTUBRE

Seguimos avanzando hacia la **simplificación**, mejorando la **usabilidad** de nuestros canales digitales. Además de la incorporación de **Toke**, la nueva solución de mercado promovida por el Banco Central de Uruguay para pagos con QR, mejoramos nuestro menú de transferencias.

+8.000 clientes con Toke activo

+100 comercios habilitados

10 seg. Tiempo de transacción

## DICIEMBRE

- **Biometría:** habilitamos el enrolamiento y el proceso de 'recupero de llave digital' al 100% de los clientes.
- **Pagos digitales:** logramos **certificar VISA en Santander Token Manager**, para seguir avanzando en la implementación de Google Pay y Apple Pay.
- **Asistentes virtuales (WhatsApp):** Salida a producción con 3 soluciones para mejorar la experiencia del cliente y su conexión a los sistemas del Banco.
- **Ventas digitales:** Lanzamiento de iniciativas enfocadas en **activación de clientes digitales** y adquisición de cuentas Unipersonales/Pyme (+86% de contratados vs. setiembre 2024).



# 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: pieza fundamental del Santander Way [GRI 3-3; 418-1]

Contamos con un **Plan Director Anual de Ciberseguridad**, alineado con las mejores prácticas de la industria y que se ajusta según sea necesario ante la presencia de nuevas amenazas. Además, contamos con un **Comité de Tecnología & Operaciones y Ciberseguridad** que sesiona con frecuencia mensual. Sus objetivos son:



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* para colaboradores.



Promover líneas de acción que permitan un mejor control de Ciberseguridad, 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.



## Prevención y gestión del fraude [GRI 3-3]

Tenemos una agenda activa contra el fraude cibernético con procesos que monitorean, previenen y gestionan los casos.

### Monitorear:

- Monitoreo 24x7, por parte de nuestro proveedor externo (FISERV)
- Utilización y actualización de herramientas informáticas para el monitoreo, próximamente LYNX.

### Prevenir:

- Campañas de comunicación omnicanal: #LaFormaCorrecta, "Las ciberestafas no son tan evidentes", Día de la Internet Segura, etc.
- Capacitaciones continuas: tanto internas como externas, dirigidas a: clientes, colectivos vulnerables (fundaciones de adultos mayores y estudiantes) e internas (red de sucursales y Contact Centers)
- Protocolo de Fraudes, con actualizaciones recurrentes.
- Aprobación de Ley No. 20.327 – Tipificación de Ciberdelitos, con protocolo de actuación interinstitucional (actualmente en desarrollo)

### Gestionar:

- 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.





## 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. ¿De qué se trata? La formación anual se basa en nuestra política 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.

**Objetivo:** Educar a colaboradores sobre cómo identificar el phishing y reportar mensajes sospechosos.

Los 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.

## Nuestro avance en Ciberseguridad

### Logros 2024

- Desarrollamos la **Campaña Obvious password**, donde sustituimos el nombre "Santander", por \*\*\*\*\* en 10 sucursales, para concientizar a los clientes sobre el uso de contraseñas evidentes.
- **Mejoramos la seguridad de acceso de nuestros colaboradores al sistema** con la implementación del segundo factor de autenticación (2FA) en el acceso por VPN con autenticación mediante Microsoft EntraID.
- Desplegamos una plataforma de acceso remoto virtual (VDI) para el **acceso seguro de proveedores**.
- Implementación de **solución para protección de ataques** anti-Denegación de Servicio (DDoS).





### Desafío

- 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.

### Estado

● **En progreso.**

Alcanzamos los objetivos en los indicadores 2023-2024, y nos encontramos en proceso de cumplir los objetivos planteados para 2025.

● **Cumplido.**

Hacemos énfasis en la importancia del uso de los canales de comunicación oficiales, que comunicamos en nuestra web y en las comunicaciones vía mail

● **Cumplido.**

Realizamos la campaña "Tarot" que fue difundida en medios digitales (mail, redes sociales) y radio, donde se destacan consejos de ciberseguridad. [👉 Conocé más](#)  
También lanzamos el curso gratuito para clientes "**Cyber Heroes**", con el que buscamos que quienes nos elijen conozcan los riesgos a los que estamos expuestos y las medidas para tener una vida digital segura.



# Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos [GRI FS1]

**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.**

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)

### Interacciones con clientes

[GRI FS5]

Las Direcciones de Banca Comercial y de Riesgos realizan el análisis de riesgo socio ambiental de clientes acorde al sector, tamaño y complejidad, cuando:

- Se inicia una nueva relación crediticia
- Se realiza la revisión anual de clientes de crédito
- Hayan surgido noticias de eventos ambientales que pudieron afectarlos o involucrarlos.

Este análisis puede incluir la evaluación de los Principios de Ecuador.

### Detección y evaluación

[GRI FS2]

En caso de detectarse riesgos significativos, consultamos a expertos regionales o globales para comprender la situación y si se debe adoptar un plan de acción.

### Monitoreo de la implementación y el cumplimiento de los requisitos

[GRI FS3]

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]

Al actualizarse las políticas o procedimientos 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.



## Auditorías internas y externas [GRI FS9]

Participamos de auditorías que buscan evaluar si se han implementado las etapas del Proceso para la gestión de riesgos sociales y ambientales (RSA) antes presentado y si se cumplieron las normas que dicta el Grupo Santander y MIGA (*Multilateral Investment Guarantee Agency*)\*, que se van adaptando localmente.

- **Auditorías internas:** los criterios ASG y el riesgo climático son considerados en los procesos de Auditoría Interna, principalmente, en la elaboración anual del risk assessment y del Plan de Auditoría. Señalar que la integración del riesgo climático en los procesos comerciales y del área de Riesgos son objeto de revisión en las auditorías específicas de las carteras crediticias, así como se realizan auditorías específicas del área de Banca Responsable, para validar principalmente el modelo de gobierno establecido, los controles y procesos relacionados con la elaboración de la información No Financiera, monitoreo de los criterios ASG, así como supervisión de las principales iniciativas del Banco Santander en Uruguay, entre otros aspectos.

- **Auditorías externas:** en 2019 recibimos una auditoría presencial por parte de MIGA.

\* MIGA ofrece seguros contra riesgos políticos (garantías) y ayuda a garantizar que los proyectos cumplan con las que se consideran las mejores salvaguardias sociales y ambientales del mundo.



# 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.

### The Santander Way es nuestra manera de hacer negocios.

Es nuestra **misión** , nuestra **visión**  y nuestra **forma de trabajar**:

- **Sencilla:** ofrecemos servicios y productos accesibles.
- **Personal:** tratamos con personas y por eso, las tratamos de forma única. Les ofrecemos los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.
- **Justa:** promovemos la transparencia y cumplimos nuestras promesas. Enablamos buenas relaciones con los diversos grupos de interés porque entendemos que lo que es bueno para ellos lo es también para nosotros.

Para ser un banco Sencillo, Personal y Justo, establecimos **comportamientos corporativos\*** que se resumen en T.E.A.M.S. y guían cómo todos debemos de actuar y comportarnos:



\*Nuestro Código de Conducta se encuentra publicado en la intranet disponible para todas las personas que trabajan en Santander Uruguay; asimismo en la Web publica del Banco se encuentra disponible para proveedores y clientes. [Acceder al código de conducta](#) 



- **Think customer (pienso en mis clientes):** Cuido la relación con mis clientes y doy lo mejor de mí para conseguir su confianza y fidelidad.
- **Embrace Change (impulso el cambio):** Afronto nuevos desafíos y busco nuevas formas de hacer las cosas como una oportunidad para crecer.
- **Act Now (actúo con rapidez):** Tomo la iniciativa con responsabilidad. Gestiono los riesgos haciendo siempre las cosas de manera sencilla.
- **Move together (trabajo en equipo):** Promuevo la colaboración y trabajo junto a mis compañeros para alcanzar objetivos comunes.
- **Speak Up (hablo abiertamente):** Expreso mis ideas e inquietudes y escalo cualquier problema o riesgo para crear un entorno de respeto y confianza. Me siento cómodo recibiendo y dando feedback.

Además, tenemos una **forma propia de gestionar los riesgos, Risk Pro**, una gestión sólida, conjunta y atenta en la que colabora todo el equipo, desde el personal de las sucursales hasta el Directorio.

**The Santander Way es la piedra angular para crear un banco más responsable.** 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.



## Prevencción del Soborno y la Corrupción [GRI 205-1; 205-2]

Implementamos políticas corporativas sobre prevención del soborno y la corrupción que establecen:

- Los criterios, roles, responsabilidades y gobierno para cumplir con el programa de Prevención de la Corrupción del Grupo Santander (ABC\*).
- Los riesgos de corrupción y soborno que pueden afectarnos por la actividad de nuestros colaboradores con terceros o de terceros contratados, incluyendo la gestión de la relación con nuestros clientes.

Las Políticas implementadas tienen aplicación a diversos procesos:

- Proveedores e Intermediarios: Identificación y Registro, evaluación de Riesgos de ABC, Diligencia Debida, Contratación y revisión.
- Patrocinios y donaciones: Evaluación de idoneidad, Diligencia Debida, Aprobación/- Documentación.
- Contratación de colaboradores: Screening de listas y Adverse media a candidatos finales, Declaración de que el puesto de trabajo no ha sido creado a cambio de ventajas empresariales (conflicto de interés con clientes, proveedores, etc.), controles especiales para candidatos con calidad de Personas Políticamente Expuestas (PEP) o conexiones con PEP, Proceso de contratación, retribución e incentivos.

- Regalos e Invitaciones: Principios de actuación, Registro.
- Pagos a terceros: Proceso de compra, Contratación/acuerdos, Facturación/pagos.
- Operaciones de desarrollo corporativo: Evaluación riesgos de ABC, escalamiento de Gaps a Función Corporativa Financial Crime Compliance (FCC).

En general, las operaciones con posible riesgo de corrupción se encuentran vinculadas a Personas Políticamente Expuestas (PEPs). En virtud del riesgo de corrupción asociado a este tipo de clientes, Financial Crime Compliance (FCC) lleva a cabo la debida diligencia reforzada sobre estos clientes, así como también sobre las operaciones en las que estos intervienen.

*\*El incumplimiento de la normativa ABC internacional aplicable o los requisitos del programa ABC puede exponer al Grupo a importantes pérdidas de negocio, a un deterioro de su reputación o a responsabilidades civiles o penales. El Grupo está totalmente comprometido con el cumplimiento de la normativa ABC internacional y no tolerará incumplimientos de esta, incluyendo responsabilidades civiles o penales y acciones disciplinarias.*



Nuestra Política Anticorrupción fue aprobada en los siguientes órganos de Gobierno interno:

- Directorio
- Comisión de Riesgos del Directorio
- Comité de Control de Riesgos
- Comité de Cumplimiento & Conducta
- Comité de FCC

### Logros 2023

Desarrollamos el **Foro-Panel ASG Santander Uruguay** con el objetivo de darle gobierno a los productos Green y gestionar el riesgo de Green Washing.

### Logros 2024

Consolidamos los productos Green y gestionamos el riesgo de *Green Washing* realizando informes de opinión, desde el punto de vista de riesgo reputacional, previo a la aprobación de productos y/o operaciones.





# Índice de contenidos GRI

**Declaración de uso****GRI 1 usado****Estándares sectoriales GRI aplicables**

Santander Uruguay ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre enero y diciembre de 2023/24

GRI 1: Fundamentos 2021

Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión		
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación
<b>Contenidos generales</b>					
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizativos	3; 9; Nota 1			
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	3			
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3			
	2-4 Actualización de la información	Nota 2			
	2-5 Verificación externa	3			
	Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9; Nota 3			
	2-7 Empleados	54			
	2-8 Trabajadores que no son empleados		No procede	2-8 a, b y c	Nota 4
	Gobernanza				
2-9 Estructura de gobernanza y composición	68; 69; 70; 71; Nota 5				
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	70; Nota 6				
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	69				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Contenidos generales</b>						
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	27; 68; 69				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	68; 69				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	84				
	2-15 Conflictos de interés	69; Nota 7				
	2-16 Comunicación de inquietudes y críticas	Nota 8				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	70				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	70				
	2-19 Políticas de remuneración	Nota 9				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Nota 10				
	2-21 Ratio de compensación total anual		Restricciones de confidencialidad	2-21 a, b y c	Nota 11	
	<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4- 7				
	2-23 Compromisos y políticas	10; 21; 22; 80; 81				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	81				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Nota 12				
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 13					
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	23; 27; 42; 49					



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			N° del suplemento sectorial GRI
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Temas materiales</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	23-27				
	3-2 Lista de temas materiales	24				
<b>Digitalización e innovación</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	72; 73				
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	72; 73				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	72; 73				
<b>Cultura, conducta y comportamiento ético</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	80-83				
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	82; Nota 14				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	82; Nota 15				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nota 14				
<b>Solvencia y rentabilidad</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17				
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	12-17				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		No procede	201-3 a, b, c, d y e	Nota 16	



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			N° del suplemento sectorial GRI
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Educación y acceso a servicios financieros</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	46-48				
<b>Marketing y etiquetado. Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)</b>	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	46; 47				ex FS16
<b>Comunidades locales. Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)</b>	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo	56				FS13
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas en desventaja	56				FS14
<b>Desarrollo económico local</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	55-57				
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	55-57				
<b>Portfolio de productos. Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)</b>	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	56				FS6
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	55; 56				FS7



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			N° del suplemento sectorial GRI
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Propuesta de valor y bienestar del equipo</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	49-53				
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	51				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	52				
<b>Satisfacción y experiencia de clientes</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	41-45				
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 17				
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 17				
<b>Estándar propio</b>	Escucha activa - NPS por canal de atención	42; 45				
<b>Gobierno corporativo</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	68-71				
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	70; 71				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			N° del suplemento sectorial GRI
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Financiación sostenible</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	29-32				
<b>Portfolio de productos. Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	29				FS8
<b>Apoyo a la educación superior</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	59-63				
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	59; 61; 62				
<b>Ciberseguridad, protección de datos y prevención del fraude</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	74-77				
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	74; Nota 18				
<b>Cultura inclusiva</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	54				
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	54; 70; 71				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			N° del suplemento sectorial GRI
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Cultura inclusiva</b>						
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	54				
<b>Inversión y apoyo a la sociedad</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	64-66				
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	64-66				
<b>Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	78-79				
<b>Portfolio de productos. Suplemento sectorial para servicios financieros (G4)</b>	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	38; 78				ex FS1
	Procedimientos para la evaluación y detección de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	38; 78				ex FS2
	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de los clientes incluidos en acuerdos o transacciones	78				ex FS3
	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	79				ex FS4
	Interacciones con clientes/inversores/socios comerciales con respecto a riesgos y oportunidades ambientales y sociales	78				ex FS5



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			N° del suplemento sectorial GRI
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Integración de criterios ASG en la gestión de riesgos</b>						
<b>Auditoría. Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)</b>	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	79				ex FS9
<b>Riesgos y oportunidades del cambio climático</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	38-39				
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29; 38; 55				
<b>Portfolio de productos. Suplemento sectorial para servicios financieros (G4)</b>	Procedimientos para la evaluación y detección de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	38; 78				ex FS2
<b>Propiedad de activos. Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)</b>	Activos sujetos a análisis social o ambiental	29				ex FS11
<b>Huella ambiental</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	33-37				
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	34				



Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión			N° del suplemento sectorial GRI
			Motivo	Requerimientos omitidos	Explicación	
<b>Huella ambiental</b>						
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	35				
	302-4 Reducción del consumo energético	35				
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	34				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	34				
<b>Compras responsables</b>						
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	58				
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	58				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Información no disponible	308-2 a, b, c, d y e	Nota 19	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	58	Información no disponible	409-1 a y b	Nota 20	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	58	Información no disponible	414-1 a	Nota 19	



## Notas GRI

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

**Nota 2 | GRI 2-4:** Detallamos en notas al pie a lo largo del reporte aquellos casos en los cuales la re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual.

**Nota 3 | 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 | GRI 2-9:** Durante 2024, el Directorio estuvo integrado por siete miembros (desde junio, luego de la renuncia de Alexandra Brandao, el directorio estuvo integrado por seis miembros), de los cuales tres son directores independientes, y los otros directores son no independientes, de los cuales solo uno es ejecutivo.

En cuanto a la composición y funcionamiento del Directorio del Banco Santander Uruguay se rige por los más altos estándares de Gobierno Corporativo, acorde a las necesidades surgidas, siendo la composición actual equilibrada. Santander cuenta con los más altos estándares en gobierno corporativo, con una excelente composición entre miembros.

Todos los directores están en sus cargos hace un tiempo considerable, que les permite tener conocimiento del Banco para poder ejercer efectivamente sus cargos, todo de conformidad con el Modelo de Gobierno Grupo – Subsidiarias.

Al momento de designar un nuevo director, como parte del análisis de la evaluación de idoneidad se evalúa la disponibilidad del director para ejercer su cargo con la responsabilidad que el cargo conlleva.

**Nota 6 | GRI 2-10:** En la nominación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno participa el accionista. De acuerdo con el Modelo de Gobierno Grupo – Subsidiarias, la diversidad de género es uno de los criterios que se tienen en cuenta. A su vez, uno de los miembros del Directorio es designado por el Grupo por mandato del accionista.

**Nota 7 | GRI 2-15:** De acuerdo con la Política de Conflicto de interés vigente en el Banco, un conflicto de interés se produce cuando una o más personas y/o entidades, y/o unidades o negocios tienen intereses que pueden menoscabar los intereses de clientes, incluidas sus preferencias de sostenibilidad y/o ser potencialmente adversos a los intereses de otra persona, entidad, unidad o negocio, así como cuando existe un deber de cuidado o confianza con respecto a terceros con intereses en la entidad. Asimismo, se puede producir cuando una situación o circunstancia pueda influir adversamente en el desempeño de los deberes y responsabilidades asignadas a una persona dentro del Banco Santander.

Esta política se aplica a los siguientes tipos de conflictos de interés, entre:

- El Banco y sus colaboradores
- Clientes
- El Banco y sus clientes
- Una filial y Banco Santander, S.A., como sociedad matriz
- Las entidades del Grupo Santander y los miembros de sus órganos de gestión
- Una filial y sus accionistas cualificados
- El Banco y terceros, principales socios comerciales y proveedores
- Las líneas y/o unidades de negocio dentro de Banco Santander
- Una filial y otra



**Nota 8 | GRI 2-16:** En las reuniones de Directorio se plantean las inquietudes críticas.

**Nota 9 | 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 10 | GRI 2-20:** La política de remuneración de directores es aprobada por el Comité de Remuneraciones del directorio, procurando ecuanimidad en el pago. Para determinar si el pago es acorde se tienen en cuenta encuestas de salario realizadas por consultoras externas.

**Nota 11 | Omisión del contenido GRI 2-21:** Por motivos de confidencialidad esta información no se publica.

**Nota 12 | GRI 2-26:** Estamos trabajando en la implementación de una herramienta que ofrezca una línea de denuncias abierta a clientes, proveedores, entre otros grupos de interés que estará disponible en 2025 en nuestra web.

**Nota 13 | GRI 2-27:** No tenemos conocimiento de multas o incumplimientos de leyes y reglamentos durante el periodo objeto del informe.

**Nota 14 | GRI 205-1 y 205-3:** No se han presentado para análisis operaciones específicas relacionadas a riesgos de corrupción.

**Nota 15 | GRI 205-2:** Las cláusulas anticorrupción que se establecen en las Políticas Corporativas se incluyen en los contratos con socios de negocios, proveedores de servicios.

**Nota 16 | 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 17 | GRI 417-2 y 417-3:** Durante 2024 no registramos este tipo de incumplimientos.

**Nota 18 | GRI 418-1:** Durante 2024 no tenemos registros de denuncias por violaciones de la privacidad ni datos de clientes.

**Nota 19 | Omisión de los contenidos GRI 308-2 y 414-2:** No contamos con esta información. Todavía no hemos evaluado a todos los proveedores del Banco en materia de ESG como para poder hacer este análisis.

**Nota 20 | Omisión del contenido GRI 409-1:** Actualmente no contamos con esta información, tampoco tuvimos alertas que nos indicaran que algo del estilo esté sucediendo.





### **Coordinación general**

La Dirección de Talento, Experiencia de Clientes y Banca Responsable valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. El Foro de Banca Responsable coordina y aprueba el Informe ASG anual.

### **Facilitadores externos**

Punto ESG | [www.puntoesg.com](http://www.puntoesg.com)

### **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.