

**BBVA** Bancomer

# Informe Anual 2018



**Creando Oportunidades**

# Índice

## 02 Presentación del Informe Anual 2018

Acerca de este informe	03
Carta del Presidente del Consejo de Administración	05
Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	07

## 09 Perfil del Grupo

Banca Responsable	11
Nuestro modelo de negocio: "¡Experiencia wow!"	12
Gobierno corporativo	24
Impacto económico	30

## 34 Grupos de interés y análisis de materialidad

Grupos de interés	35
Análisis de materialidad	36
Pacto Mundial y ODS	38

## 40 Experiencia responsable con el cliente

Experiencia Única	41
Transformación digital	48
Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
Protección de datos personales	54

## 56 Medio ambiente: finanzas sustentables y desempeño ambiental

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	57
Bonos verdes	59
Plan Global de Ecoeficiencia	60

## 66 Proveedores y compras responsables

Modelo de aprovisionamiento	66
-----------------------------	----

## 70 Inversión en la comunidad

Inclusión Financiera	71
Programas sociales	75
Comunidad	76

## 81 Compromiso responsable con el colaborador

Equipo BBVA Bancomer	82
Formación y desarrollo de talento	87
Prestaciones y Beneficios	90
Salud y seguridad laboral	92
Diversidad, inclusión y equidad	94

## 97 Manejo de reputación

Sistema de cumplimiento	98
Programa de integridad	98
Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas	100

## 101 Anexos

Premios y reconocimientos	102
Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones	103
Índice de Contenidos GRI	104
Informe de Revisión Independiente	110
Glosario	114
Equivalencias	115

## 116 Estados Financieros Consolidados

# Presentación del Informe Anual 2018

## Transparencia y compromiso

El presente reporte es el **doceavo Informe Anual de BBVA Bancomer** que abarca temas de **sostenibilidad y responsabilidad corporativa**. En 2008, publicó su primer Informe Anual de Sustentabilidad con base en la metodología GRI y en 2009 se desarrolló el primer análisis de materialidad y grupos de interés. Con este reporte, el Banco espera compartir con todos los grupos de interés su compromiso con cada uno de ellos y su contribución en busca de un futuro sostenible.

# Acerca de este informe

GRI 102-46, 102-49, 102-50 y 102-54

El Informe Anual 2018 contiene las iniciativas, actividades y resultados de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. La información reportada abarca el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2018. La información presentada incluye temas en los ámbitos económico, social y medioambiental alineados a la estrategia de Banca Responsable de BBVA Bancomer. El reporte se encuentra disponible para consulta en la página de Internet de BBVA Bancomer (<https://investors.bancomer.com/>).

## Cobertura

A menos que se exprese lo contrario, el Informe Anual abarca las siguientes empresas que conforman al Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.:

- BBVA Bancomer, S.A.
- Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Servicios Administrativos, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Operadora, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V.
- Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Seguros Salud, S.A. de C.V.
- Pensiones BBVA Bancomer, S.A. de C.V.

## Contenido

Para la recopilación y consolidación de la información del ejercicio 2018 y objetivos para 2019, se realizaron entrevistas y cuestionarios a los responsables de cada área para reunir la información más relevante de 2018 así como documentar los objetivos para próximos años.

Las áreas encargadas de la elaboración del Informe Anual son la Dirección de Relación con Inversionistas y la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

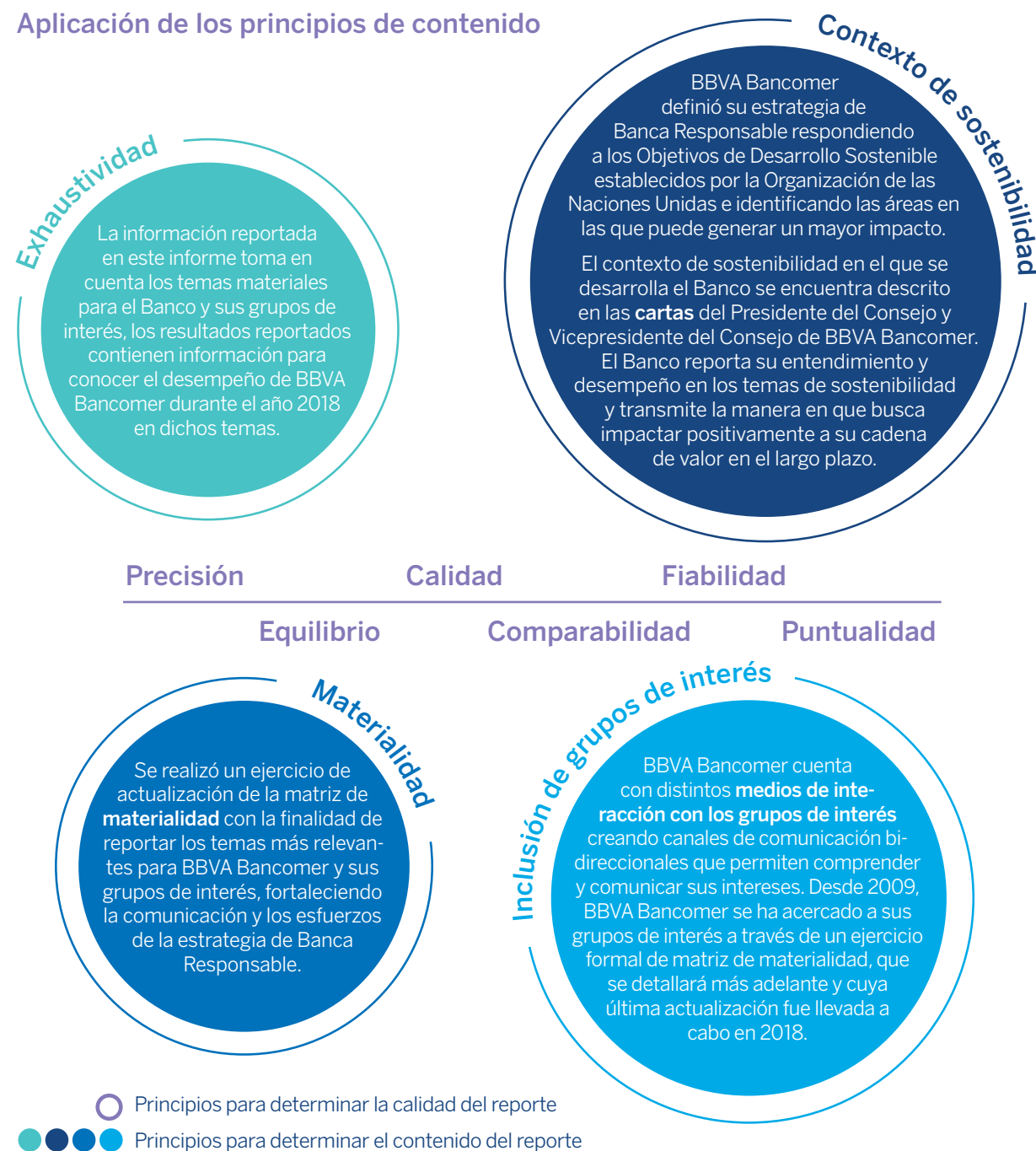
## Estándares utilizados en la elaboración del Informe

### Global Reporting Initiative

Este es el décimo primer Informe Anual que sigue el marco del reporte del *Global Reporting Initiative* (GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

El Informe Anual 2018 fue elaborado de conformidad con los siguientes principios de elaboración de informes GRI:

### Aplicación de los principios de contenido



## Reporte Integrado <IR>

Como parte del compromiso BBVA Bancomer con la mejora continua en el fortalecimiento de los reportes, este año decidió llevar a cabo un primer ejercicio al elaborar este informe bajo las directrices de un Reporte Integrado. El Informe Anual presenta la estrategia de BBVA Bancomer bajo el nombre de Banca Responsable, la cual busca crear valor a corto, mediano y largo plazo en aspectos sociales, ambientales y económicos, generando un crecimiento sostenible de la organización y las comunidades donde opera.

BBVA Bancomer se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para presentar este Informe Anual como una Comunicación sobre el Progreso (CoP, por sus siglas en inglés) en un nivel avanzado.

## Objetivos del Desarrollo Sostenible y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Normas AA1000

Se utilizó el conjunto de normas AA1000 del *Institute for Social and Ethical Accountability* para cumplir con los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

El Informe Anual de BBVA Bancomer 2018 fue **revisado de forma independiente** por la firma KPMG. Asimismo, cuenta con el servicio de GRI Content Index, cuyo propósito es asegurar que el Índice de Contenidos GRI esté en línea con los *GRI Standards*.

## Revisión Independiente



# Carta del Presidente del Consejo de Administración

GRI 102-14 y 102-15

## Distinguidos accionistas:

Ser el banco líder en nuestro país nos compromete a redoblar esfuerzos año con año para seguir desarrollando nuestro negocio exitosamente y cumplir con las responsabilidades que tenemos con nuestros clientes y accionistas; supone, además, continuar aportando a un futuro sustentable que nos permita afrontar los nuevos retos sociales, económicos y ambientales de manera oportuna y eficaz. 2018 fue nuevamente un año de grandes retos y de grandes logros, de cambios y de nuevas realidades para el país, para el sistema financiero y para BBVA Bancomer.

El sistema bancario mantuvo su proceso de expansión: la cartera de crédito total del sistema cerró el año con una tasa de crecimiento de 9.3%, similar a la de 2017, aunque por componentes del crédito se observaron comportamientos diferenciados. En el financiamiento destinado a los hogares se observó una ligera desaceleración con respecto al año previo, en línea con un menor crecimiento del crédito al consumo (6.8% vs 8.5% en 2017), aunque relativamente compensado por una mayor expansión en el crédito a vivienda (9.9% vs 8.4%). La morosidad de la cartera se mantuvo en niveles bajos en ambos segmentos, al registrar índices de 4.4% y 2.6%, respectivamente. Finalmente, el crédito a empresas y gobierno mantuvo el mismo crecimiento que el año anterior (9.9%), con un índice de cartera vencida igualmente estable en 1.3%.

BBVA Bancomer **logró aumentar su dinamismo, al crecer a una tasa de 7.9%**, mayor a la que registró en 2017 con 5.7%.

Es de notar el comportamiento de BBVA Bancomer, pues mientras el sistema creció a la misma tasa que el año previo, el banco logró aumentar su dinamismo, al crecer a una tasa mayor a la que registró en 2017 (7.9% vs 5.7%). Además, a diferencia de lo observado en el sistema, BBVA Bancomer mantuvo o mejoró su dinamismo en todos sus componentes de crédito y con índices de cartera vencida menores.



Un ejemplo de ello es el crédito a hogares, que cerró el año con un crecimiento de 6.4%, mayor al 5.7% observado en 2017, y un índice de cartera vencida de 3.1%, menor al 3.6% observado en el sistema. En el crédito a empresas y gobierno el dinamismo fue aún mayor, al pasar de un crecimiento de 5.6% al cierre de 2017 a 9.1% en 2018 y un índice de cartera vencida de 1.2%. En BBVA Bancomer contamos con mecanismos de evaluación de riesgos a la altura de los mejores del mundo, lo cual permite que logremos estos crecimientos sanos de nuestra cartera de crédito.

El gran desempeño registrado en 2018 -aún más notable dada la complicada coyuntura política y económica, nacional e internacional, en el que tuvo lugar- habrá de contribuir a fortalecer las capacidades del banco para llevar a cabo los cambios que demandará la sociedad y el entorno económico en los próximos años.

BBVA Bancomer ha adoptado el modelo de Banca Responsable, un enfoque innovador para alcanzar nuestro propósito de *“poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”* a través de seis pilares diseñados para gestionar responsablemente el impacto que tienen nuestras actividades en la sociedad: potencializar la experiencia única del cliente, promover mecanismos de financiamiento sostenible, mantener los programas de impacto en la comunidad (destacando especialmente los esfuerzos en materia de inclusión financiera), mejorar la reputación a través del fortalecimiento de las relaciones con nuestros grupos de interés, generar un compromiso responsable con nuestro equipo de trabajo y sumarnos a la estrategia y reconocimiento de distintas iniciativas para mantenernos como empresa líder en el sector.

**En BBVA Bancomer adoptamos el modelo de Banca Responsable, un enfoque innovador para alcanzar nuestro propósito de “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”.**

Creemos que la banca tiene un importante papel que jugar en la promoción del desarrollo sustentable y en el combate al cambio climático a través de la movilización de recursos para proveer soluciones innovadoras que contribuyan a lograr una economía más verde y eficiente. Uno de los retos que nos hemos impuesto a nivel global es movilizar a 2025 cien mil millones de euros para combatir el cambio climático y aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Adicionalmente, BBVA continúa con la implementación de su tercer Plan Global de Ecoeficiencia, que tiene como meta posicionarse en el año 2020 entre las entidades líderes a escala mundial en la materia, con metas como la reducción de un 5% en el consumo eléctrico y un 8% del CO<sub>2</sub> emitido, así como la disminución del consumo de agua, de papel y en la generación de residuos. Los invitamos a conocer las acciones de BBVA, nuestro avance en 2018 y los objetivos trazados para 2019 para colaborar al cumplimiento de los Objetivos Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En México, donde BBVA Bancomer se ha distinguido por sus esfuerzos en materia de sustentabilidad -adhiriéndose desde 2003 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y obteniendo por 18ª ocasión el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable-, durante 2018 logramos la exitosa colocación del primer Bono Verde de un banco privado en México, por un monto de siete mil millones de pesos.

En 2018 logramos la exitosa colocación del **primer Bono Verde de un banco privado en México**, por un monto de \$7,000 millones de pesos.

Luego de los sismos de 2017 emprendimos, en colaboración con nuestros aliados, una campaña de reconstrucción de escuelas que en 2018 nos permitió entregar nueve planteles para beneficio de cuatro mil alumnos. Para 2019, nuestra meta es entregar 25 escuelas reconstruidas, beneficiando a más de dieciséis mil alumnos.

BBVA Bancomer ha destinado más de cuatro mil ochocientos millones de pesos para el fomento a la educación y cultura en el país. Desde 2002 la Fundación BBVA Bancomer ha otorgado 278 mil becas para estudiantes de secundaria, preparatoria y universidad, apoyando el desarrollo de jóvenes talentos mexicanos.

Por otra parte, el programa de Educación Financiera BBVA Bancomer cumple 10 años de ayudar a las personas a entender y utilizar adecuadamente los productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida. Lo anterior, mediante una oferta completamente gratuita que en 2018 atendió a más de 30 mil personas mediante talleres presenciales; a más de 20 mil beneficiarios de programas sociales federales con cápsulas de educación financiera; a más de 17 mil personas a través del servicio social de jóvenes estudiantes mediante convenios con sus universidades; a medio millón de niños entre 4 y 12 años mediante actividades lúdicas, y a través de la estrategia de digitalización se integraron propuestas de valor a 64 productos únicos como apps y productos digitales.

Por último y como reflejo de nuestro compromiso con el país, me enorgullece poder señalar que a partir de 2019 Bancomer duplicará su aportación para la Fundación BBVA Bancomer lo que nos permitirá seguir contribuyendo de una manera todavía más importante al desarrollo incluyente del país.

Así, en el entorno de incertidumbre por la economía global, de creciente competencia en los mercados financieros y de una sociedad cada más exigente y participativa, estoy convencido que las fortalezas que hasta el día de hoy nos han permitido ser el banco líder del país, son las mismas que harán posible que sigamos siéndolo y aún más, que nos permitirán incrementar nuestra propuesta de valor en todos los segmentos, para beneficio de nuestros clientes, accionistas y del país.

Atentamente,

**Jaime Serra Puche**

**Presidente del Consejo de Administración  
Grupo Financiero BBVA Bancomer**

# Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

GRI 102-14, 102-15 y 413-1

## Evolución del Negocio, Ejercicio 2018

El 2018 fue un año de grandes retos y desafíos en el entorno, con situaciones, tanto internas como externas, que generaron periodos de volatilidad en el país.

En este contexto, Grupo Financiero BBVA Bancomer S.A. de C.V. (GFBB) refrendó su compromiso con México, impulsando la inversión, la creación de empleos y el bienestar de las familias mexicanas a través del fomento al ahorro y el crédito, logrando un resultado extraordinario, con crecimientos importantes en todas las líneas de negocio.

La cartera vigente cerró el año con un saldo superior a los 1.1 billones de pesos, esto significó un incremento de 85 mil mdp respecto al ejercicio 2017, siendo el crecimiento más alto del mercado, reafirmando la posición de liderazgo del Grupo, al ubicarse con una participación de mercado de 22.4%, de acuerdo con información pública de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Dentro de esta cartera, el financiamiento a las actividades productivas (Corporativos, Empresas y PyMEs) alcanzó un saldo de 658,507 mdp. El crédito destinado a las empresas fue el que mostró el mayor dinamismo en el año, con un crecimiento anual del 10%.

**El crédito destinado a las empresas fue el que mostró el mayor dinamismo en el año,** con un crecimiento anual del 10%.

El financiamiento a los individuos y las familias de México, a través de los créditos al consumo (TdC, personales, nómina, auto) y a la vivienda, llegó a un monto de 483,667 mdp, creciendo 7% respecto al año previo. Destacar que, en 2018 se otorgaron 32 mil créditos hipotecarios, destinando un monto de 40 mil mdp lo que significó una colocación histórica para el banco.

El crecimiento del crédito ha ido acompañado de sólidos indicadores de calidad de riesgo. Al cierre de 2018, el índice de cartera vencida se ubicó en 2.0%, la prima de riesgo mejoró, al pasar de 3.2% en diciembre 2017, a 2.9% en diciembre de este año. Por su parte, el índice de cobertura cerró en 137.0%.





Los recursos de los clientes, administrados por el banco, alcanzaron un monto de 1.6 billones de pesos, incluida la captación a la vista, plazo, títulos de crédito emitidos, cuenta global de captación sin movimientos y activos gestionados en fondos de inversión.

El fomento al ahorro es una prioridad para BBVA Bancomer y esto se refleja en el crecimiento de la captación a plazo, que tuvo una variación anual de 11% respecto a 2017. Además, los activos gestionados en fondos de inversión cerraron 2018 con un monto superior a los 400 mil mdp, manteniendo a BBVA Bancomer como una de las gestoras de fondos más grandes del mercado mexicano con una participación de 19%, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).

Los mayores volúmenes de actividad de crédito y captación de recursos permitieron alcanzar un margen financiero de 132,650 mdp equivalentes a un crecimiento anual de 8.2%.

En el resultado destaca el nivel de inversión, que creció en 10% vs. el año anterior, superando los 5 mil mdp. Esta inversión fue destinada principalmente a la renovación tecnológica y al mantenimiento de la más grande infraestructura del sistema bancario.

No obstante el crecimiento de la actividad y los altos niveles de inversión, GFBB se mantiene como la institución más eficiente del sistema financiero mexicano, con una relación de gastos entre ingresos de 37.2%.

GFBB se mantiene como **la institución más eficiente del sistema financiero mexicano**, con una relación de gastos entre ingresos de 37.2%.

Todo lo anterior hizo posible una utilidad neta de 52,638 mdp, que significó una variación anual de 15.4%. Este resultado se da con una sólida base de capital y con indicadores que cumplen holgadamente los mínimos regulatorios (ICAP 15.3%).

Además del excelente desempeño financiero, 2018 fue un año de grandes hitos en la estrategia del Grupo.

Desde hace unos años GFBB se fijó como una prioridad estratégica ser la mejor experiencia del cliente y, en 2018, se siguió avanzando por ese camino haciendo más eficiente la interacción del cliente con el banco en todos los puntos de contacto.

Se transformó el modelo de atención en las sucursales del banco, privilegiando la asesoría; en el IVR se implementó el portal de voz y la 'Solución de Primer Contacto' para cargos no reconocidos por los clientes; en el autoservicio (ATM's y Practicajas) se hizo un rediseño de la navegación y se implementaron nuevas funcionalidades, como el depósito de cheques.

Esta evolución en la oferta física, se complementa con una innovadora oferta digital, que ha logrado posicionar al Grupo como el líder de la transformación digital de la banca, poniendo al banco, literalmente, en las manos de los clientes.

Cada vez son más los clientes que usan los beneficios de la banca digital / móvil. En 2018, los clientes digitales del GFBB llegaron a 7.2 millones, 36% más que 2017 y, los clientes que usan la banca móvil, incrementaron en 49% respecto al año previo, llegando a 6.5 millones.

En 2018, **los clientes digitales del GFBB llegaron a 7.2 millones**, 36% más que el año anterior.

Los clientes perciben estos cambios y, nuevamente, han colocado al banco como el líder en el Índice de Recomendación Neta (IReNe). Además, se sigue posicionando como una institución atractiva para nuevos clientes, muestra de ello son las solicitudes de portabilidad de nómina en donde 64 de cada 100 nominahabientes que deciden cambiarse de banco lo hacen a GFBB.

Con estos resultados, GFBB reafirma su liderazgo en uno de los sectores clave del país, y asume, con acciones concretas, la responsabilidad que tiene como un actor protagonista en el crecimiento y desarrollo de México.

A través de la Fundación BBVA Bancomer, ha encontrado en la educación, el mejor medio para apoyar a México; de 2002 a 2018 ha otorgado 278 mil becas, beneficiando a 108 mil becarios a concluir sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad, para lo cual ha destinado más de 4,800 mdp.

Además, después de los sismos de 2017, se sumó a la emergencia para apoyar a las escuelas afectadas, aportando un capital semilla de 180 mdp e invitando al ecosistema del GFBB (clientes, colaboradores y aliados) a unirse, con lo que la suma creció a 350 mdp. Con ello, el banco reconstruirá / rehabilitará 25 escuelas, beneficiando a más de 16 mil alumnos con instalaciones más seguras y mejor equipadas.

Grupo Financiero BBVA Bancomer está convencido que aún falta mucho por hacer y es por ello que ha decidido incrementar el donativo anual a la Fundación a partir de 2019, pasando de 400 mdp a 1,000 mdp al año para potenciar el programa de becas y continuar con la rehabilitación de escuelas que lo requieran. Esto permitirá que, en los siguientes cinco años, se logre un impacto similar a lo realizado en los últimos 16 años. La convicción del GFBB es ser el gran aliado para lograr un México incluyente, el mejor México para todos.

Para concluir, quiero agradecer el esfuerzo y profunda dedicación del gran equipo de colaboradores del Grupo Financiero BBVA Bancomer que día con día construye este banco, no hay duda que son nuestra gran ventaja competitiva. Gracias, también, a nuestros clientes por su lealtad y preferencia, seguiremos en esa búsqueda constante por seguir mejorando su experiencia y, finalmente, gracias a los miembros de nuestro Consejo de Administración, que aportan su experiencia y mejores consejos para seguir fortaleciendo a nuestra Institución, 2018 ha sido un gran año pero, estoy seguro, que los mejores años están por venir.

BBVA Bancomer, Creando Oportunidades

**Eduardo Osuna Osuna**  
Vicepresidente del Consejo de Administración y  
Director General de BBVA Bancomer

# Perfil del Grupo

## Motor de oportunidades

Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) es una **subsidiaria de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria**, uno de los grupos financieros líderes en Europa.

GFBB es una institución financiera privada de propósito múltiple organizada bajo las leyes mexicanas y que **proporciona una amplia variedad de productos y servicios bancarios**, de casa de bolsa, seguros, de manejo de fondos de inversión, así como otros servicios financieros.

# Perfil del Grupo

GRI 102-1, 102-2, 102-5, 102-6, 102-7, 102-16 y 102-45

La principal subsidiaria de GFBB es BBVA Bancomer y, actualmente, es el banco líder en el sistema financiero mexicano en términos de activos, cartera y depósitos.

BBVA Bancomer tiene presencia en toda la República Mexicana. Atiende a sus clientes a través de una amplia red de sucursales y otros canales de distribución como cajeros automáticos, corresponsales bancarios, terminales punto de venta, Internet, teléfono celular, entre otros. Adicionalmente, cuenta con ejecutivos especializados que brindan servicio diferenciado y personalizado tanto a clientes particulares como empresariales y entidades de gobierno.

BBVA Bancomer es el **banco líder en el sistema financiero mexicano.**

## Aspiración, propósito y valores

### Nuestra Aspiración

Afianzar la relación con el cliente

- Ayudando a nuestros clientes a tomar las mejores decisiones financieras proporcionando asesoramiento relevante.
- Proporcionando las mejores soluciones que generen confianza: claras, sencillas, transparentes y con condiciones justas.
- A través de una experiencia fácil y conveniente: autónomamente (DIY), mediante canales digitales o la interacción humana.

Redefiniendo nuestra propuesta de valor centrada en las necesidades reales de nuestros clientes.

### Nuestro Propósito

“Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”, que se resume en el lema “Creando Oportunidades”. Queremos ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos vitales; queremos ser más que un banco un motor de oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas.

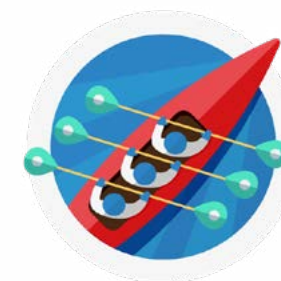
### Nuestros Valores



El cliente es lo primero



Pensamos en grande



Somos un equipo

### Prioridades estratégicas



La mejor experiencia del cliente



Impulsar las ventas digitales



Nuevos métodos de negocio



Optimizar la asignación de capital



Mejorar el nivel de eficiencia



El mejor equipo



Responsabilidad social

# Banca Responsable

BBVA Bancomer se suma, con su estrategia de Banca Responsable, a dar respuesta a los retos en materia de sostenibilidad a los que se enfrenta el sector financiero a nivel global.

Bajo los seis principios de Banca Responsable<sup>1</sup> de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), BBVA Bancomer ha desarrollado seis pilares estratégicos que conducen al Banco a aportar a la creación de un futuro sostenible.



El Informe Anual se encuentra estructurado con base en estos seis pilares estratégicos.

## Compromisos de BBVA Bancomer



### Con nuestros clientes

- › Colocar a nuestros clientes en el centro de nuestras actividades.
- › Que el área de Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) y capacidad financiera generen mejores decisiones y mejoren la salud financiera de las personas.
- › Desarrollar productos y servicios con alto impacto social y ambiental.
- › Promover la inclusión financiera.



### Otros compromisos

- › Con nuestros inversionistas.
- › Con nuestros proveedores.
- › Transparencia.
- › Con los Derechos Humanos.



### Con nuestros colaboradores

- › Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades.
- › Fomentar el balance trabajo-familia.
- › Garantizar salud y seguridad.
- › Promover una cultura de compromiso social.



### Con la sociedad

- › Apoyar el desarrollo de comunidades a través de programas sociales.
- › Definir e implementar una estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible.
- › Participar en iniciativas que promuevan buenas prácticas.

<sup>1</sup>Para conocer más sobre los seis Principios de Banca Responsable del UNEP FI puede consultar la liga: <http://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>



# Nuestro modelo de negocio: “Experiencia iwow!”

Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) es un grupo de talla mundial que ofrece una amplia gama de servicios que van desde créditos simples hasta productos estructurados a nivel internacional.

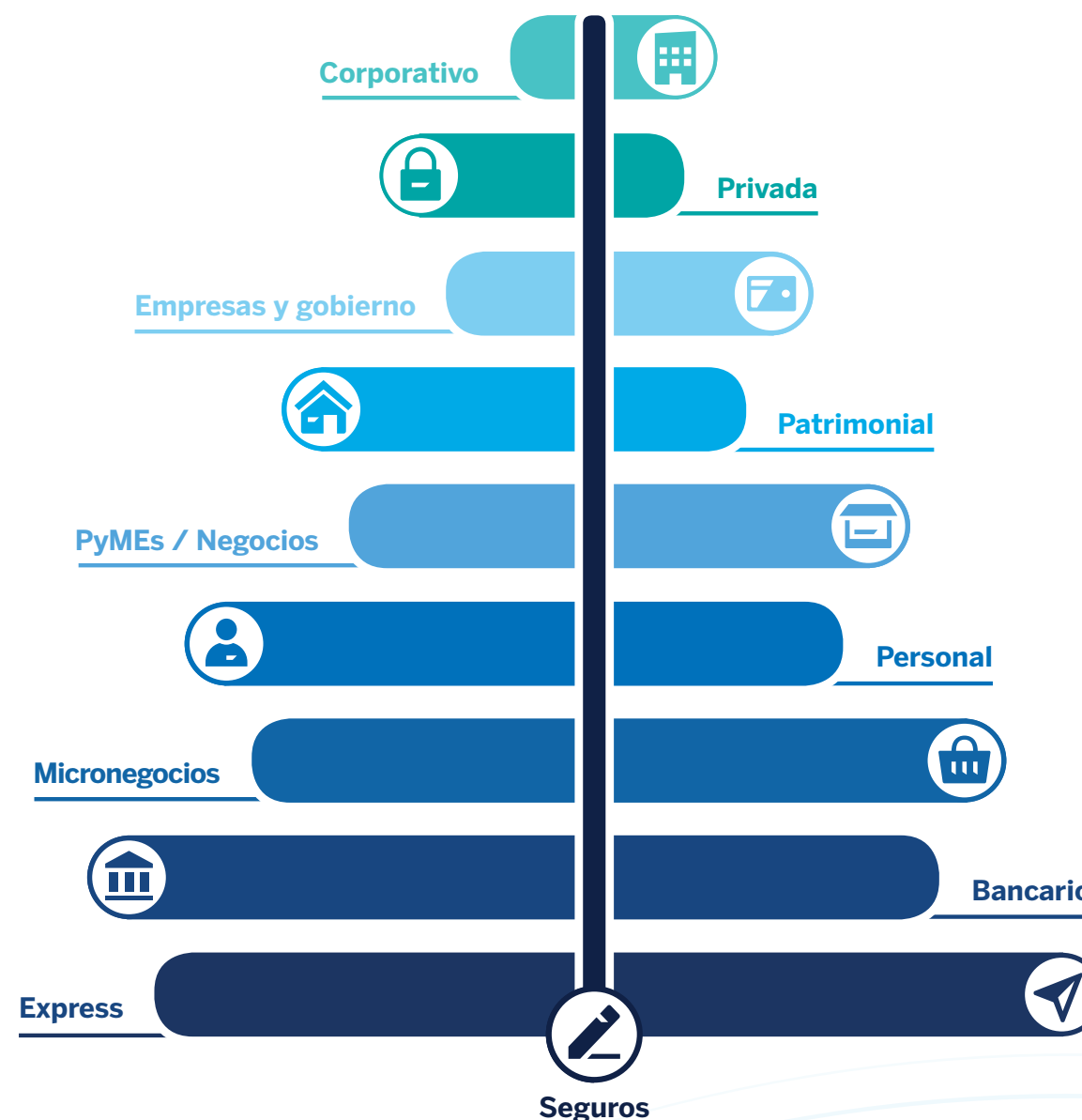
La principal subsidiaria de GFBB es el banco, BBVA Bancomer, una institución bancaria universal que atiende de manera diferenciada a sus clientes con productos y servicios especializados. El Banco es consciente de que gran parte del éxito como institución depende de la satisfacción de los clientes. Por esta razón, se transforma constantemente para lograr ofrecer los mejores servicios de banca en México y mantener una relación de largo plazo con los clientes.

**El modelo de negocio de BBVA Bancomer** le permite crear oportunidades y consolidar su liderazgo en México

El modelo de negocio se basa en atender de manera especial y personalizada a cada uno de los segmentos de clientes, a través de redes de ejecutivos especializados que permiten brindar un servicio de calidad. El modelo también está sustentado en una red de distribución eficiente y de gran capilaridad, clave para dar acceso fácil y seguro a los servicios financieros. Y, por último, es un modelo de negocio que apuesta por la tecnología de manera decidida y que le permite acometer importantes inversiones en proyectos de transformación e innovación.

Este modelo ha permitido demostrar la recurrencia en los resultados y la fortaleza de BBVA Bancomer a través de un desempeño diferencial caracterizado por una clara filosofía de control de riesgo y con el objetivo de mantener una rentabilidad de largo plazo.

Con ello, BBVA Bancomer consolida su posición de liderazgo en México para hacer frente al crecimiento futuro.



## Unidades de Negocio

BBVA Bancomer es un banco en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia del cliente y la oferta de productos. Una de las principales líneas del modelo de negocio es la segmentación de clientes para poder brindar una atención especializada a cada uno de ellos. Las Unidades de Negocio están organizadas de la siguiente manera:

Red Comercial, que atiende a todos los segmentos de individuos a través de la red de sucursales. Desarrollo de Negocios que incluye el negocio de seguros –negocio transversal a la Red Comercial–, el cual apoya a BBVA Bancomer a mantenerse a la vanguardia como el banco de referencia.

La Banca de Empresas y Gobierno atiende a los segmentos de empresas medianas, entidades de gobierno, promotores de vivienda y distribuidores del sector automovilístico.

La Banca Corporativa y de Inversión (CIB) es una unidad de negocio transversal que integra los negocios mayoristas del Grupo BBVA. A través de esta unidad se atiende a clientes globales como inversores institucionales y grandes corporativos, ofreciéndoles una amplia gama de productos de inversión. Forma parte de esta unidad el área de Mercados Globales, que junto con la Casa de Bolsa ofrecen productos sofisticados a individuos y empresas.

A las Unidades de Negocio, las acompañan las Unidades de Apoyo que tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.



### Red Comercial

Es la dirección encargada de gestionar toda la Red de Sucursales, en donde se atiende a los segmentos de individuos, empezando por la *ultra-high net-worth* (UHN), banca privada, banca patrimonial, banca personal, hasta el segmento bancario y express. A través de la red de sucursales también se atiende a las micro y pequeñas empresas.

Al cierre de 2018, la Red Comercial contaba con 1,796 sucursales para atender a más de 17 millones de clientes (individuos). Asimismo, para crear la mejor experiencia, BBVA Bancomer ha rediseñado la estructura de las sucursales, con patios de autoservicio más amplios. Lo anterior con el objetivo de mejorar el flujo dentro de todas las sucursales, impulsar el autoservicio de operaciones de bajo valor, incrementar la productividad dentro de las sucursales y que, a través de los nuevos cajeros automáticos y practicajas, los clientes puedan también tener acceso a créditos de consumo en un solo clic o hacer depósitos y pagos en efectivo. Esto no sólo ayuda a impulsar las ventas, sino que también permite a los clientes contar con un mejor servicio, lo que se refleja en el Índice de Recomendación Neta, que nos ubica en la primera posición dentro del mercado abierto.

Al cierre de 2018, la Red Comercial contaba con **1,796 sucursales para atender a más de 17 millones de clientes.**



## Desarrollo de Negocios

Es el área transversal a la Red de Sucursales que ha sido diseñada para desarrollar nuevos negocios, tecnologías y canales para garantizar que BBVA Bancomer siga siendo el líder del mercado y ubicarse a la vanguardia como el banco de referencia. Dentro de esta dirección se ha integrado el Negocio de Seguros, mismo que ha sido una parte integral en todo el circuito de ventas de la cartera de crédito.

Uno de los principales objetivos de esta unidad es aumentar el valor de la base de clientes, generando así una mayor vinculación que a la vez se vea reflejada en una mayor lealtad de los clientes. En este sentido, consideramos que el mejor indicador son las cuentas nómina y en el tema de portabilidad, BBVA Bancomer ha podido darse cuenta que, no sólo es bien percibido por los clientes, sino que también se ha posicionado como un banco atractivo para los nuevos. En 2018, el 64% de las personas que tomó la decisión de cambiar su nómina de banco, lo hizo hacia BBVA Bancomer, y lo más relevante es que el 69% de ellos lo hizo de manera digital.

Por ello, el enfoque que hemos puesto en canales digitales ha permitido el impulso de las ventas y ha sido un gran apoyo en la post-venta. Cabe destacar que cerramos el año con 7.2 millones de clientes digitales, que representa 36% más que el año pasado, mientras que en clientes móviles finalizamos 2018 con 6.5 millones, un 46% mayor a 2017.

En 2018, el **64%** de las personas que tomó la decisión de cambiar su nómina de banco, lo hizo hacia **BBVA Bancomer**; el 69% de ellos lo hizo de manera digital.



## Banca de Empresas y Gobierno

Para atender al segmento de empresas BBVA Bancomer cuenta con una red de 102 oficinas.

La cartera de crédito a empresas alcanzó 258,825 millones de pesos al 31 de diciembre de 2018 y representa aproximadamente el 39% de la cartera total de créditos comerciales. Hemos mantenido la calidad de esta cartera y al 31 de diciembre de 2018, el índice de morosidad fue del 1.5%.

Los clientes que corresponden al segmento de empresas también son una importante fuente de depósitos, ya que utilizan principalmente productos de ahorro y administración de efectivo. BBVA Bancomer ofrece una amplia gama de productos diseñados para satisfacer las necesidades de sus clientes en términos de administración de efectivo y soluciones de cobranza. Algunos de sus productos más populares son: Tesorería Integral Bancomer, que proporciona un funcionamiento más fácil y rápido de las transacciones financieras de nuestros clientes mediante la instalación de software de alta tecnología a través de nuestro sitio web; y Multipagos, que es un software que ha optimizado el proceso de recolección.

La cartera de crédito a empresas alcanzó **258,825 millones de pesos** al 31 de diciembre de 2018 y representa **aproximadamente el 39% de la cartera total** de créditos comerciales.



## Desarrolladores de vivienda

En este segmento, principalmente se otorgan créditos puente para fines de construcción. Al 31 de diciembre de 2018, la cartera de préstamos a desarrolladores de vivienda totalizó 17,453 millones de pesos, equivalente a un crecimiento anual de 5.5%. Durante 2018, BBVA Bancomer ha otorgado créditos para financiar la construcción de 22,379 proyectos de vivienda.



## Consumer Finance

Dentro de la Banca Mayorista y de Inversión se ubica la unidad denominada *Consumer Finance*, creada exclusivamente para la atención y ciclo de venta del segmento automotriz, incluido el crédito para la distribución y compra de vehículos. Esta es una unidad que también permite a BBVA Bancomer satisfacer completamente todo tipo de requisitos y necesidades financieras de los concesionarios de automóviles (agencias).

En cuanto a los consumidores finales, al cierre del año 2018, los préstamos para automóviles alcanzaron 47,914 millones de pesos, lo que significa un crecimiento anual de 9.9% y durante el año se otorgaron 124,643 préstamos para automóviles.



## Entidades gubernamentales

BBVA Bancomer cuenta con 31 oficinas especializadas para la atención del segmento que atiende y ofrece productos y servicios especializados al Gobierno Federal, a los Estados y Municipios de México y a todas las entidades de Gobierno.

Entre la amplia gama de productos para este segmento, se podrían mencionar algunos como la nómina para empleados gubernamentales, cuentas corrientes y soluciones de recaudación de impuestos para Estados y Municipios. Asimismo, contamos con productos como "Multi Pagos" y "CIE en línea", para la recaudación de impuestos. Al 31 de diciembre de 2018, la cartera de préstamos al gobierno alcanzó 80,928 millones de pesos y representa el 12% del total de la cartera de préstamos comerciales.



## Banca Corporativa

Para los clientes corporativos e institucionales BBVA Bancomer ofrece, entre otros, productos y servicios de préstamos, fusiones y adquisiciones, transacciones de mercados (acciones y renta fija), administración de efectivo, banca electrónica y productos de inversión.

**El crédito al segmento de Banca Corporativa** representa el 20% de la cartera total y el 16% de la captación bancaria.

BBVA Bancomer cuenta con una base de clientes de más de 460 Grupos compuestos por empresas multinacionales ubicadas en México y clientes institucionales. El crédito a este segmento representa el 20% de la cartera total y el 16% de la captación bancaria.

Día con día esta unidad se esfuerza constantemente para servir mejor a los clientes, a través del desarrollo de nuevos productos adaptados a sus necesidades. Sólo por mencionar un par de ejemplos de los productos con los que cuenta BBVA Bancomer para este segmento de clientes, existen:



### Bancomer Net Cash

Una solución global de banca electrónica que permite ejecutar de manera eficiente y segura todas sus transacciones bancarias a través de una plataforma accesible de forma remota y en cualquier momento.



### Bancomer Web Trader

Un sistema simple que permite a los inversores operar acciones en línea y en tiempo real y que también les ofrece información de mercado, análisis, noticias y aplicaciones que pueden personalizarse para respaldar la toma de decisiones de nuestros clientes.



## Mercados Globales

La unidad de Mercados Globales, en conjunto con la Casa de Bolsa, ofrecen productos y servicios más sofisticados tanto a individuos como a empresas tales como colocaciones y emisiones de deuda y de capital, financiamiento estructurado, entre otros.

BBVA Bancomer se ha posicionado desde julio de 2012 en el primer lugar de los Formadores de Mercado de SHCP y Banco de México. Como formador, BBVA Bancomer tiene el compromiso de participar de manera activa en el mercado de valores gubernamentales a tasa fija; así como presentar posturas a precios competitivos en las subastas primarias de estos valores y cotizar precios de compra y de venta en el mercado secundario para brindar liquidez a precios competitivos para nuestros clientes y el mercado cambiario.

Desde el área de Global Markets, BBVA Bancomer ofrece a los clientes servicios de originación, estructuración, distribución y gestión del riesgo de productos de mercados.



**Tipos de interés (Rates) y divisas (FX):** BBVA Bancomer es líder en los mercados de tipos de interés y divisas. Ofrecemos servicio las 24 horas en las principales divisas, tanto en contado como en derivados, en los mercados emergentes, América, Europa y Asia. En FX, BBVA Bancomer ocupa el primer sitio con el 25% del negocio con contrapartidas domésticas, en un mercado de 3.1 billones de dólares anuales. Con contrapartidas internacionales, también ocupa el primer lugar, en un mercado que tuvo en 2018 transacciones con un valor de 3.8 billones de dólares anuales, con una participación de mercado de 21%.



**Equity:** Colocaciones primarias y secundarias, productos derivados y estructurados, cuya rentabilidad puede ligarse a índices bursátiles o precios de acciones, colocaciones privadas y trading sobre carteras y operativa de bloques.



**Crédito:** Servicios integrados para la venta, intermediación, análisis y originación a emisores en las principales divisas internacionales, en contado y derivados.



# Unidades de Apoyo

Para lograr todo el positivo desempeño dentro de las Unidades de Negocio, éstas han sido continuamente apoyadas por las Unidades de Apoyo con el objetivo de mantener la adecuada recurrencia en el negocio y gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.

Las Unidades de Apoyo asisten a las Unidades de Negocio para **lograr un desempeño positivo y mantener la adecuada recurrencia en el negocio y una gestión integral** hacia un crecimiento continuo.



## Auditoría Interna

Es el área encargada de mantener la integridad que nos caracteriza como institución financiera y que busca el apoyo continuo en temas de Control Interno. Dentro de esta unidad de negocio continuamente se gestionan acciones de seguimiento, monitoreo y prevención para la adecuada evolución del negocio en términos de procesos de cara al cliente, como para procesos internos.



## Servicios Jurídico

Para mantener la transparencia, durante el 2018 el área de Servicios Jurídicos ha brindado soporte para el claro entendimiento y cabal cumplimiento de los constantes cambios en la regulación bancaria. Asimismo, es el frente en las reclamaciones y demandas de los clientes hacia la institución para siempre buscar la mejor opción para ambas partes y mantener así el nivel de satisfacción.



## Finanzas

Es el área encargada de diversas funciones entre las que podemos mencionar el monitoreo al desempeño financiero de la institución, la relación con los inversionistas, analistas y accionistas, el control del gasto, la gestión del capital y la liquidez, entre muchas otras. En BBVA Bancomer hemos logrado mantener el índice de capital por encima de los niveles mínimos requeridos por la regulación mexicana, así como holgados niveles de liquidez para seguir creciendo. En este sentido, el índice de capital total se ubicó en 15.3% al cierre del año, mientras que el CCL (el indicador de liquidez de corto plazo implementado por los nuevos requerimientos de Basilea III) fue de 145.90%.

Asimismo, durante el 2018 se registró una sólida cuenta de resultados basada en la recurrencia de los ingresos, el control del gasto y la adecuada gestión del riesgo.



## Riesgos

La adecuada gestión del riesgo se ve reflejada en sanos y estables indicadores de calidad crediticia. En este sentido, BBVA Bancomer se ha caracterizado por ser una institución cauta, que se anticipa a los riesgos. Esto se puede ver reflejado en una mejora del índice de cartera vencida que disminuyó 11 puntos base (pb), que pasó de 2.1% en diciembre de 2017 a 2.0% en diciembre de 2018. Asimismo, la prima de riesgo mejora al pasar de 3.2% en diciembre 2017 a 2.9% en diciembre de este año. Por su parte, el índice de cobertura se ubica en 137.0% al cierre de 2018.



## Engineering

Por el lado de los servicios, el área de Engineering brinda soporte a todas las operaciones del banco en términos de sistemas y plataformas tecnológicas. Ello también ha permitido a BBVA Bancomer posicionarse como el banco de referencia en el país en términos de Banca Digital. Cerramos el año con 7.2 millones de clientes digitales, que representa 36% más que el año pasado; mientras que los clientes móviles han crecido un 46% para situarse en 6.5 millones de clientes.



## Talento y Cultura

El gran resultado de BBVA Bancomer no sería posible sin el gran equipo con el que cuenta la institución, un equipo de personas capaces y motivadas. En el área de Talento y Cultura constantemente se busca la atracción, desarrollo y retención de la fuerza laboral. Manteniendo una cultura corporativa basada en valores y en el total equilibrio entre el desarrollo profesional y personal.

Estos logros también han generado una extraordinaria calidad de venta y un excelente ambiente de trabajo. En 2017 evolucionamos la métrica para medir la percepción de los colaboradores, dejamos de emplear *Great Place to Work* y adoptamos la encuesta Gallup.

Adicionalmente, BBVA Bancomer recibió por segundo año el Premio Wellness 2018, otorgado por el WWPC, por su trabajo de mejora continua en temas de salud. Este año, mejoró la posición en el ranking en comparación con 2017.

En BBVA Bancomer nos seguimos transformando para crear las mejores oportunidades en el mercado.



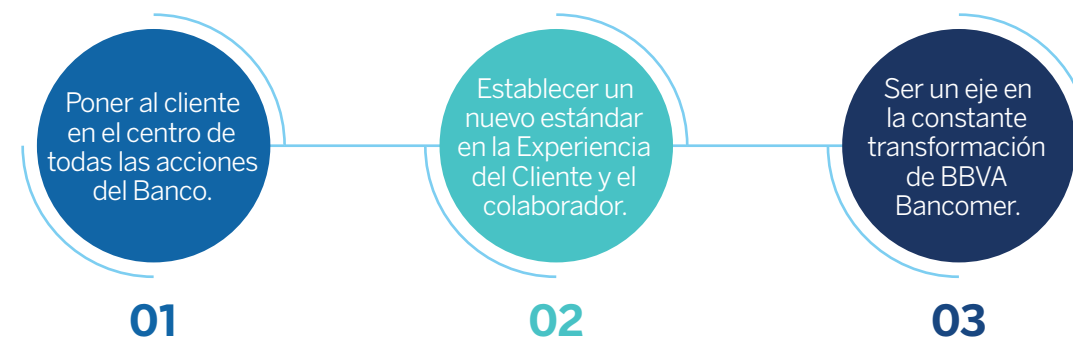
## Experiencia Única

Satisfacer las necesidades de los clientes es un pilar indispensable en la evolución de BBVA Bancomer.

En 2018, con la intención de alinear las necesidades del cliente con los valores del Grupo, el área de Experiencia Única se elevó a nivel de Dirección General para trabajar en la nueva transformación de la Experiencia del Cliente.

Durante ese mismo año se implementaron más de 30 Modelos de Experiencia Única en diferentes áreas del Banco, teniendo como resultado un mayor compromiso por parte de los colaboradores para brindar atención y servicios extraordinarios que permiten **tener una mejor percepción de la marca con clientes más satisfechos; ubicando a BBVA Bancomer como líder en atención a Clientes. Siendo el 1er lugar en el Índice de Recomendación Neta**, métrica que se utiliza para evaluar la satisfacción de los clientes.

La misión de Experiencia Única radica en:



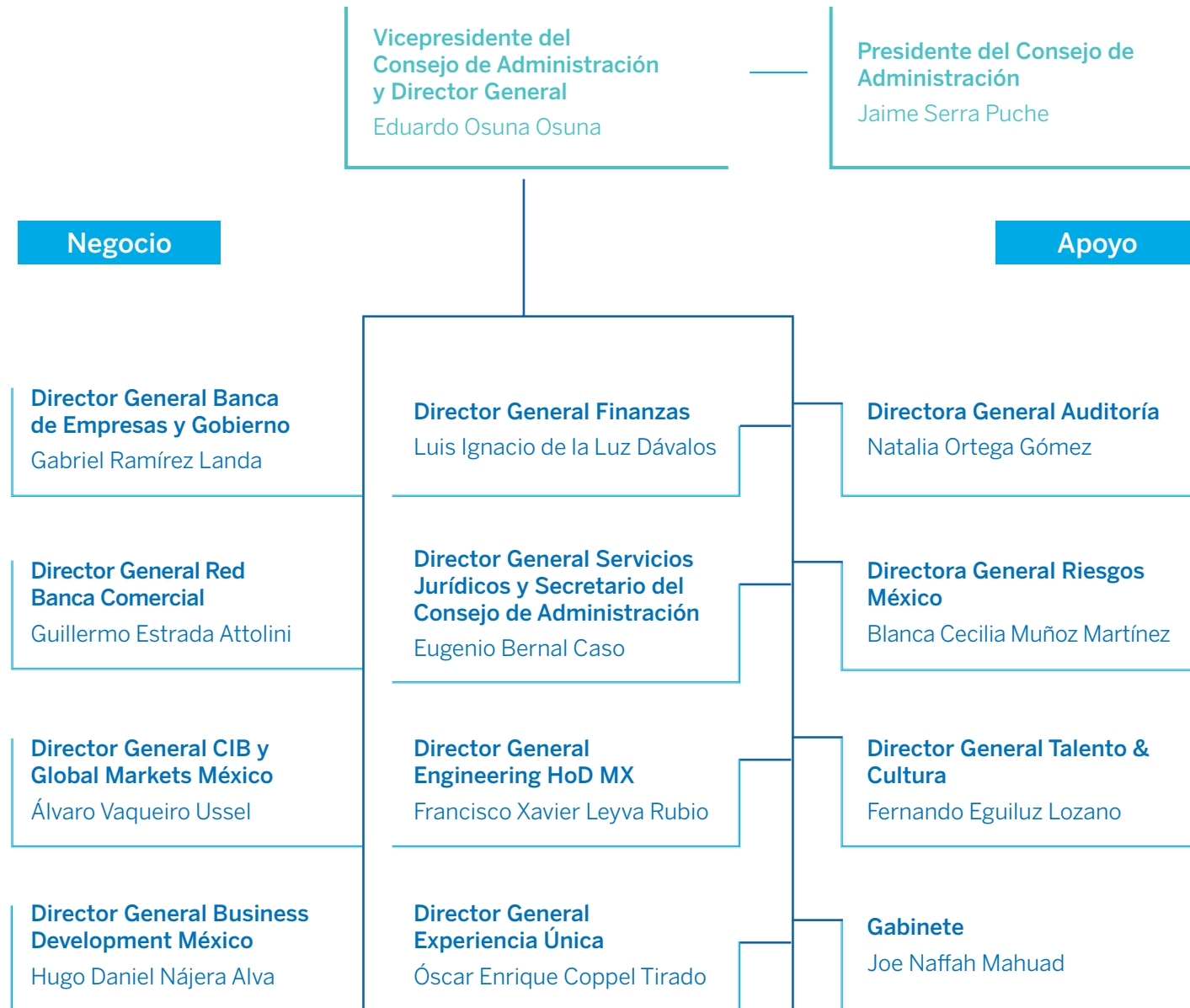
Experiencia Única es lograr la excelencia en el servicio al cliente y sorprenderlo constantemente. Es la manera en la que los colaboradores de BBVA Bancomer desarrollan productos y servicios que mantengan la experiencia del cliente: La Experiencia Única somos y la hacemos todos.



# Estructura directiva

GRI 102-18

## Comité de Dirección



# Integración del Consejo de Administración

1. Andrés Alejandro Aymes Blanchet\*
2. Alberto Bailleres González
3. Fernando Gerardo Chico Pardo
4. Arturo Manuel Fernández Pérez\*
5. Eduardo Javier Garza Fernández
6. Armando Garza Sada
7. José Francisco Gil Díaz\*
8. Francisco González Rodríguez
9. Ricardo Guajardo Touché\*
10. Fernando Gutiérrez Junquera
11. Eduardo Osuna Osuna (Vicepresidente y Director General)
12. Alejandro Ramírez Magaña
13. Vicente María Rodero Rodero
14. Jorge Sáenz-Azcunaga Carranza
15. Carlos Salazar Lomelín\*
16. Jaime Serra Puche\* (Presidente)
17. Carlos Torres Vila

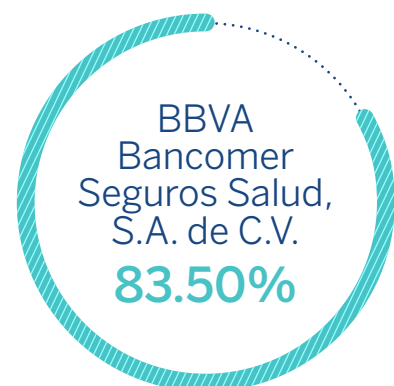
\*Consejeros independientes

Secretario: Eugenio Bernal Caso  
 Pro secretario: Alfredo Aguirre Cárdenas  
 Comisario propietario: José Manuel Canal Hernando  
 Comisario suplente: Alejandro de Alba Mora

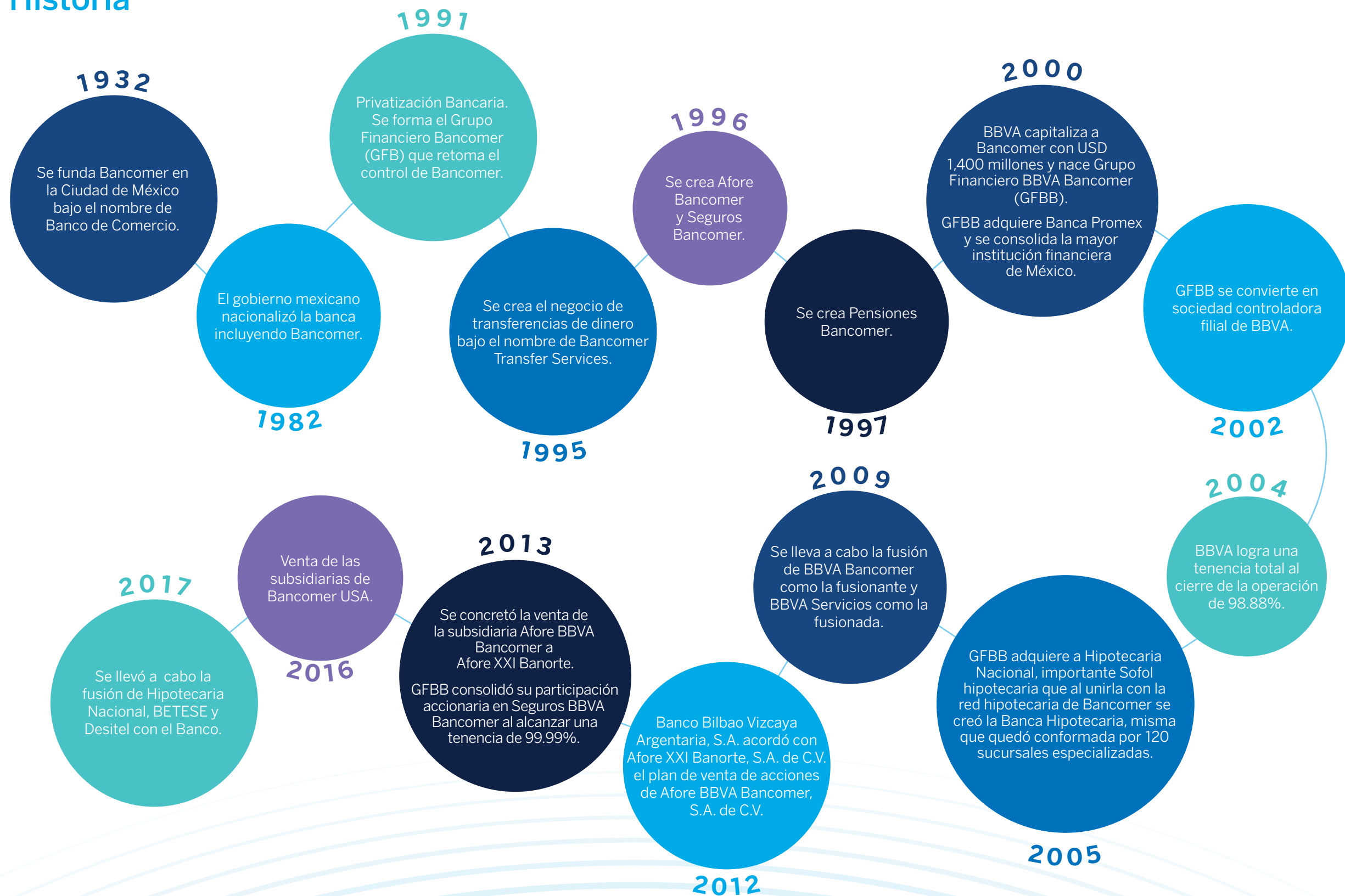
Integración al 31 de diciembre de 2018.

# Estructura corporativa

Al 31 de diciembre de 2018



# Historia

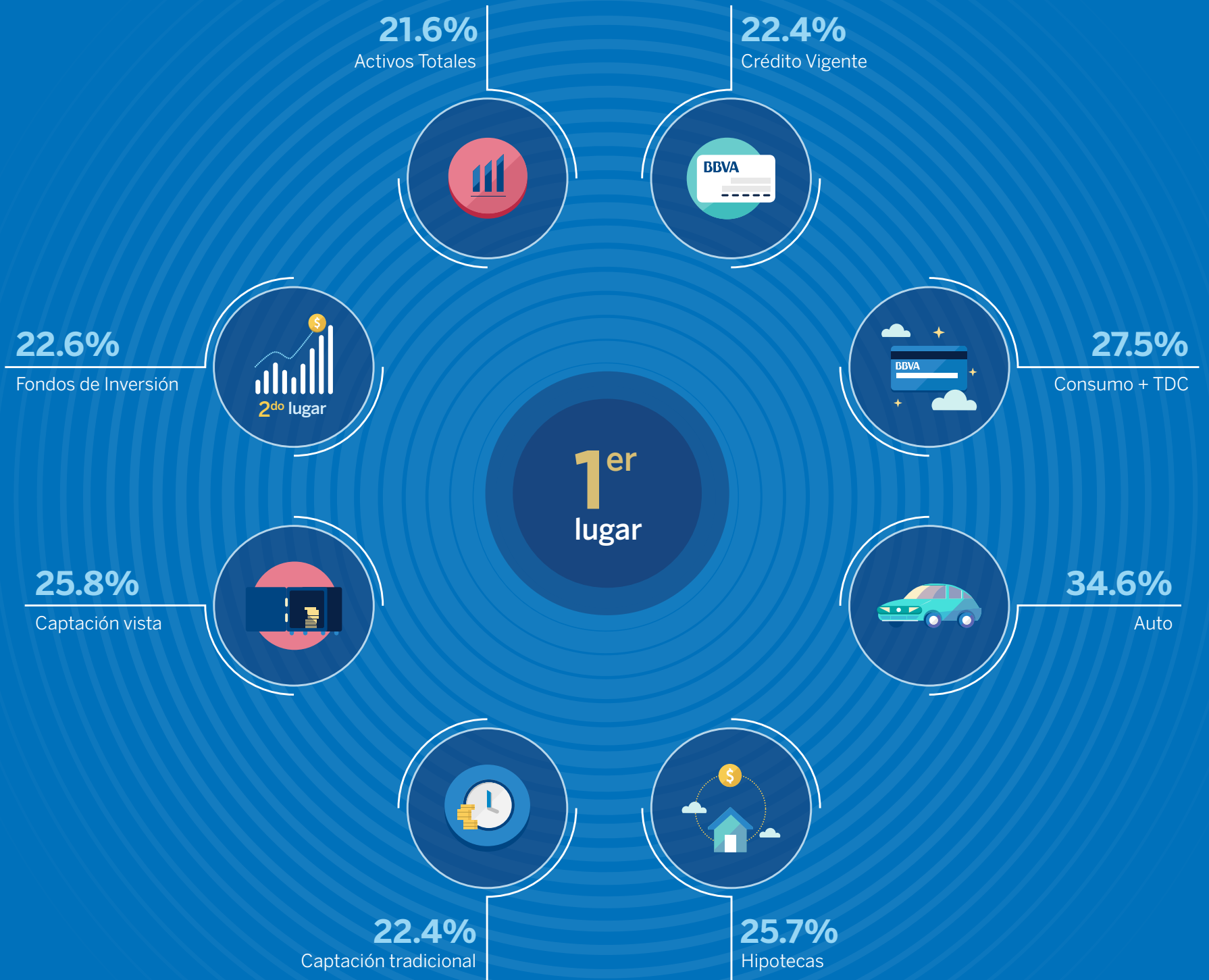


# Liderazgo

## Infraestructura



## Actividad comercial



Fuentes: CNBV, AMIB.  
 Información CNBV: Banco con sofo.  
 Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades.  
 Información a diciembre de 2018.

# Banca Responsable

1<sup>er</sup> lugar dentro del listado de las **empresas con mayor responsabilidad social en México** en 2018 de la revista Expansión.

18 años de ser una **Empresa Socialmente Responsable (ESR)**.

Desde 2002, se han destinado **más de \$4,800 mdp en becas**.

Más de **\$5 mil millones de pesos** invertidos en proyectos de acuerdo con los **Principios de Ecuador**.

Reducción de cerca de **28 mil toneladas de CO<sub>2</sub>** equivalente gracias al uso de energías limpias en 2018.

Reducción a **8 días** en promedio para la **resolución de reclamaciones**.

BBVA Bancomer continuó siendo el **Banco número uno en México en satisfacción del cliente**.

BBVA Bancomer es el **primer banco en México** en sumar la **IA a través de WhatsApp**.

Emisión del **Bono verde** por **\$7 mil millones de pesos**.

**9,900 árboles plantados** en 8 estados del país.

**17 actividades de voluntariado** a nivel nacional.

Campaña institucional **#hazlocorrecto**.

Reducción del **número de denuncias** en un **15%**.

**32,546 participantes** formados en **Prevención de Lavado de Dinero**.

**\$231 mdp** invertidos en **formación para los colaboradores**.

**1,890,425 horas de formación** impartidas a colaboradores.

- Experiencia responsable con el cliente
- Finanzas Sustentables
- Inversión en la comunidad
- Gestión de la reputación
- Compromiso responsable con el colaborador

# Presencia

GRI 102-4, 102-6 y 102-7

Estados	Sucursales	Cajeros
Aguascalientes	20	161
Baja California	59	424
Baja California Sur	21	138
Campeche	13	113
Chiapas	36	252
Chihuahua	62	443
Ciudad de México	286	2,027
Coahuila	39	359
Colima	13	74
Durango	20	145
Estado de México	178	1,382
Guanajuato	85	495
Guerrero	36	208
Hidalgo	34	245
Jalisco	196	1,062
Michoacán	87	475
Morelos	29	182
Nayarit	22	140
Nuevo León	101	641
Oaxaca	25	192
Puebla	67	440
Querétaro	31	248
Quintana Roo	26	249
San Luis Potosí	32	190
Sinaloa	39	258
Sonora	51	380
Tabasco	33	227
Tamaulipas	47	344
Tlaxcala	11	87
Veracruz	83	589
Yucatán	27	177
Zacatecas	23	130
<b>Total</b>	<b>1,832</b>	<b>12,610</b>
Agencias	1	
<b>Total Institución</b>	<b>1,833</b>	



Cifras en miles de pesos.  
Grupo Financiero BBVA Bancomer.  
Cifras a diciembre 2018.



# Gobierno corporativo

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-35 y 102-36

**El sistema de gobierno corporativo de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer es una pieza clave en la integridad corporativa y de un funcionamiento ético y eficiente de la organización. Está conformado por un conjunto de principios, normas y elementos que gestionan las relaciones entre la sociedad, la dirección del Banco, los accionistas y otros grupos de interés.**

El sistema de gobierno cuenta con los siguientes principios en concordancia con el Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA:

1. Una adecuada composición de sus órganos de gobierno.
2. Una clara distribución de funciones entre el Consejo de Administración y sus Comités, así como entre éstos y la Alta Dirección.
3. Un sólido proceso de toma de decisiones y un robusto modelo informacional.
4. Un completo sistema de seguimiento, supervisión y control de la gestión de la Entidad.

El Consejo de Administración es el órgano encargado de la administración de la Institución, cuyos integrantes son designados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas es la encargada de evaluar el desempeño del Consejo a través de la aprobación del Informe Anual del Consejo, los estados financieros dictaminados, así como su ratificación como miembros del Consejo.

El Consejo es responsable de aprobar objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito, los cuales deberán ser congruentes, compatibles y complementarios a los establecidos para la Administración Integral de Riesgos.

El Consejo designa a los Comités y, en su caso, a los funcionarios de la Institución responsables de elaborar los objetivos, lineamientos y políticas antes citados. Dicho órgano conoce y, en su caso, aprueba, a propuesta del Comité de Auditoría, los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación.

## Integración del Consejo de Administración

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas de BBVA Bancomer es el órgano social facultado para llevar a cabo la designación de las personas que se desempeñarán como miembros del Consejo de Administración de la Institución.

A su vez, los miembros del Consejo de Administración tienen la facultad, conforme a la legislación y a los estatutos sociales de BBVA Bancomer, de designar a las personas que integrarán los distintos Comités.

En adición a lo anterior, el proceso para la selección y designación de los miembros del Consejo de Administración se encuentra establecido en la legislación aplicable y en los estatutos sociales de BBVA Bancomer.



## Perfil de consejeros propietarios

### Jaime Serra Puche\* Presidente

**Edad:** 68 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 11 años.

- Socio Fundador y Director de SAI Consultores, S.C.
- PhD en Economía por Yale University.

### Eduardo Osuna Osuna Vicepresidente

**Edad:** 49 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 3 años.

- Director General de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- MBA por el IPADE.

### Francisco González Rodríguez

**Edad:** 75 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 18 años.

- Asesor independiente.
- Presidente de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., hasta el 20 diciembre de 2018.
- Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid.

### Carlos Torres Vila

**Edad:** 52 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 2 años.

- Presidente Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
- Maestría en Administración por el MIT.

### Vicente María Rodero Rodero

**Edad:** 61 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 6 años.

- Asesor independiente.
- Ingeniero Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Bilbao.

### Carlos Vicente Salazar Lomelin\*

**Edad:** 67 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 13 años.

- Asesor Independiente.
- Presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
- MBA por el ITESM, Posgrados por el IPADE y por instituciones en el extranjero.

### Alberto Bailleres González

**Edad:** 87 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 27 años.

- Presidente Ejecutivo y Presidente del Consejo de Grupo BAL.
- Licenciatura en Economía por el ITAM.

### Ricardo Guajardo Touché\*

**Edad:** 70 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 27 años.

- Asesor Independiente.
- MBA por la Universidad de California Berkeley.

### Jorge Saenz-Azcunaga Carranza

**Edad:** 48 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 2 años.

- Country Monitoring Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
- Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto.

Integración al 31 de diciembre de 2018.  
\* Consejeros independientes.

## Consejeros Suplentes

### Andrés Alejandro Aymes Blanchet\*

**Edad:** 78 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 18 años.

- Asesor Independiente.
- Socio Fundador de Aymes y Asociados.
- MBA en IPADE.

### Fernando Gerardo Chico Pardo

**Edad:** 66 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 9 años.

- Presidente y Director General de PROMECAP, S.C.
- MBA Universidad de Northwestern en Chicago.

### Arturo Manuel Fernández Pérez\*

**Edad:** 65 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 24 años.

- Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- PhD en Economía Chicago University.

### Fernando Gutiérrez Junquera

**Edad:** 62 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 5 años.

- Asesor Independiente
- Adjunto al Presidente de BBVA hasta el 31 de diciembre de 2018.
- Doctor en la Carrera de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid.

### Eduardo Javier Garza Fernández

**Edad:** 70 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** Menor a 1 año.

- Presidente del Consejo de Administración de Grupo Frisa.
- Ingeniero Civil por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

### Armando Garza Sada

**Edad:** 61 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** menor a 1 año.

- Presidente Grupo Alfa y Nematik.
- MBA Universidad de Stanford.

### Alejandro Ramírez Magaña

**Edad:** 48 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 5 años.

- Director General de Cinépolis de México, S.A. de C.V.
- Maestrías de Negocios, en Desarrollo Económico, y en Administración de Empresas por Harvard y Oxford.

### José Francisco Gil Díaz\*

**Edad:** 75 años.  
**Antigüedad en el Consejo:** 8 años.

- Presidente Grupo Avanzia.
- PhD en Economía Chicago University.

Integración al 31 de diciembre de 2018.  
 \* Consejeros independientes.

## Sesiones del Consejo

Se llevan a cabo por lo menos trimestralmente y de manera adicional, cuando sea convocado por el Presidente o por el Secretario o Prosecretario, o por lo menos una cuarta parte de los consejeros, o por uno de los Comisarios de la Institución. Para que la sesión esté legalmente instalada, se deberá contar con la asistencia mínima del 51% de los miembros, de los cuales por lo menos uno deberá ser independiente.

En 2018, se llevaron a cabo cinco sesiones del Consejo de Administración de BBVA Bancomer, las cuales se celebraron en las siguientes fechas:

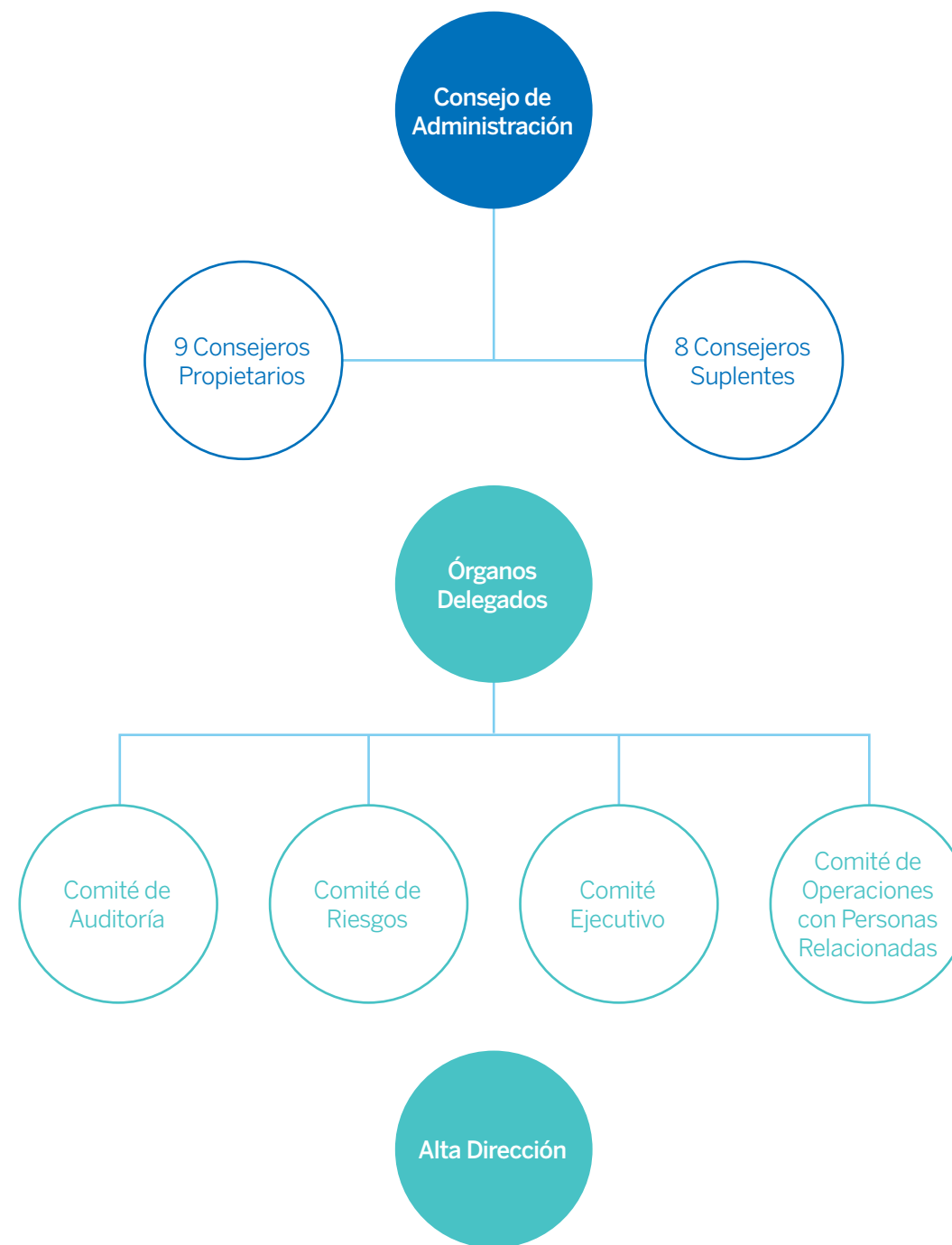


## Remuneración

Por su asistencia a cada sesión del Consejo de Administración de BBVA Bancomer, los consejeros de la Sociedad reciben la cantidad resultante de multiplicar el precio de dos monedas de cincuenta pesos oro, de las denominadas "Centenario" por 1.53846, como remuneración por el desempeño de sus funciones.



## Estructura de Gobierno Corporativo de BBVA Bancomer, S.A.



## Sesiones de seguimiento de la Alta Dirección en Responsabilidad y Reputación Corporativas

El Director General se involucra de forma directa en la evaluación y seguimiento de los avances y estrategias de los proyectos en Responsabilidad Corporativa y las actividades de Reputación generadas al interior y exterior del Banco. Estas evaluaciones por parte de la Alta Dirección y la Presidencia, apoyan al Grupo Financiero BBVA Bancomer a identificar y gestionar riesgos económicos, ambientales y sociales que pudieran materializarse.

Algunos de los proyectos y actividades revisados en 2018 durante este periodo fueron los siguientes:

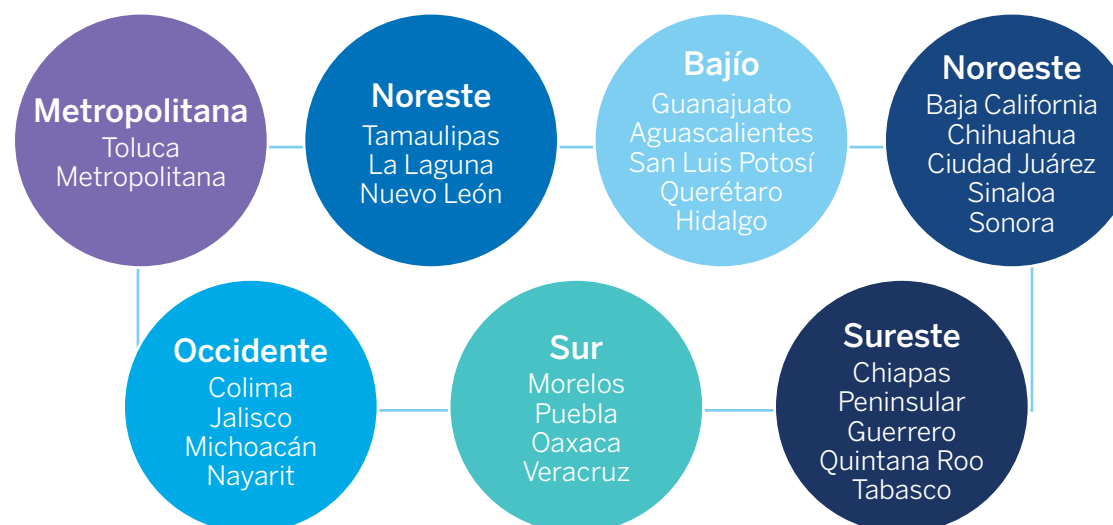
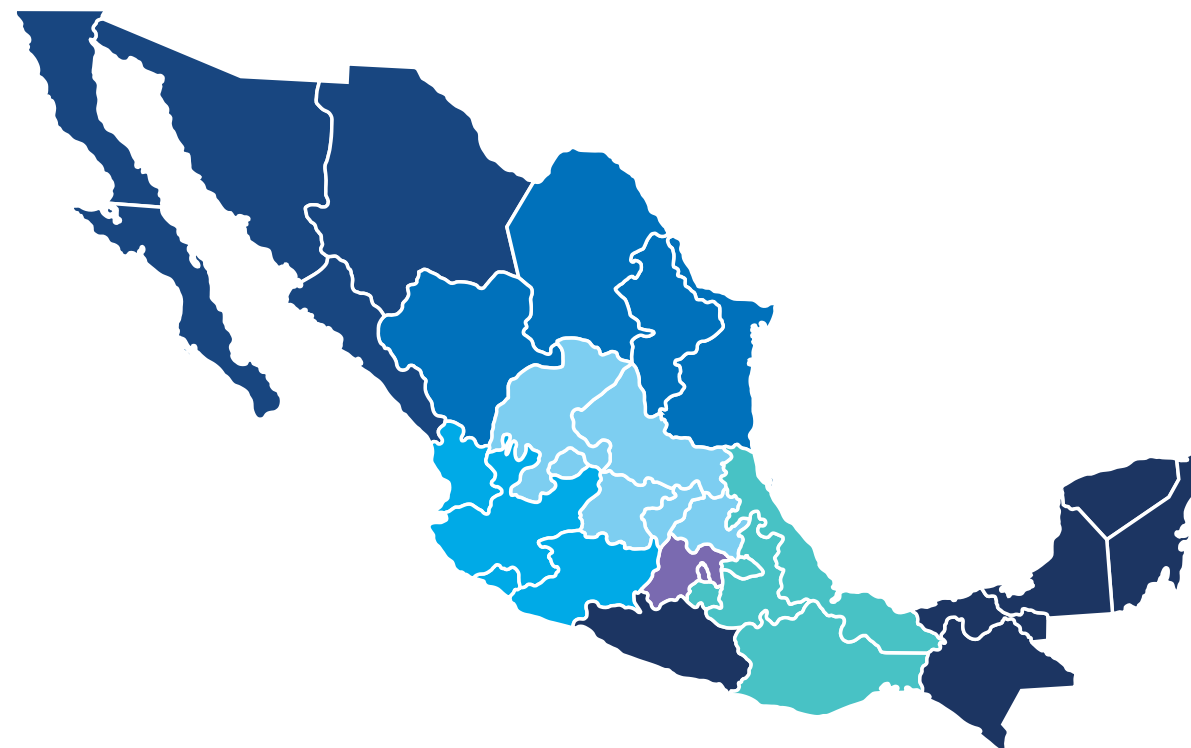
- BBVA Momentum Project
- Programa de reforestación
- Voluntariado corporativo
- Mejora urbana

Podrá encontrar mayor información en el capítulo de **Inversión en la comunidad** del presente Informe Anual.



## Consejos regionales

Desde su origen, los Consejos Regionales han sido uno de los pilares fundamentales del desarrollo del Grupo Financiero BBVA Bancomer. Esto se debe a que han estado conformados por empresarios con una alta calidad moral y de liderazgo en cada región, quienes se han encargado de promover a la Institución de manera activa y permanente.



Uno de los principales objetivos de los Consejos Regionales es servir como foros de:

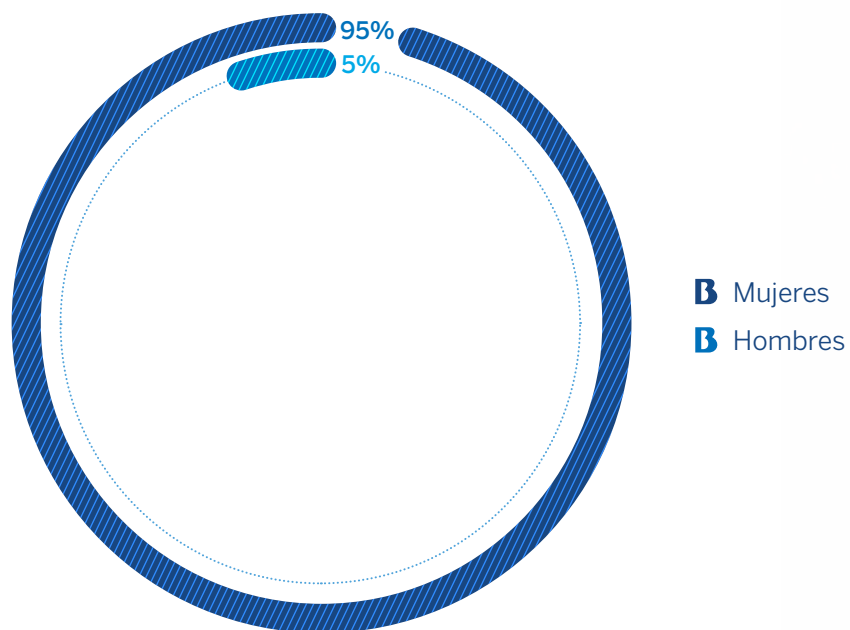
- Retroalimentación sobre la actividad de la banca y los niveles de servicio.
- Referenciación de negocios.
- Vinculación de los funcionarios de BBVA Bancomer ante la comunidad y autoridades locales.
- Retroalimentación sobre la cultura de negocios locales.
- Vinculación y participación activa con la Fundación BBVA Bancomer.

Asimismo, cada Consejo sigue la siguiente estructura:

- Lo integran como mínimo 10 miembros y un máximo de 25, en función del tamaño de su región.
- El Secretario o Coordinador del Consejo es el funcionario de BBVA Bancomer designado para coordinar el Consejo de cada región.
- La figura de Honorario aplica sólo para Presidentes y Vicepresidentes cuando cumplen los 70 años.

## 578 consejeros regionales en total.

### Composición de los Consejos Regionales por género



### Calendario 2018 de los consejeros regionales

#### Reuniones de Presidentes

- 1º de febrero
- 2 de mayo
- 5 de septiembre

#### Juntas locales

- Del 6 de febrero al 9 de marzo
- Del 10 de septiembre al 12 de octubre

#### Juntas regionales

- Sur
- Sureste
- Noreste
- Metropolitano
- Bajío
- Occidente

# Impacto económico

GRI 103-1, 103-2, 103-3 y 201-1

Grupo Financiero BBVA Bancomer es un participante clave para el desarrollo económico de México. Desde hace ya muchos años, GFBB ha demostrado el compromiso que tiene con los ahorradores mexicanos al captar sus recursos de manera segura y eficiente, hacerlos crecer y administrarlos adecuadamente. Asimismo, ofrece alternativas y soluciones personalizadas para las personas y empresas que buscan diferentes formas de financiamiento.

Este capítulo contiene las cifras que demuestran la recurrencia en los resultados y la fortaleza de BBVA Bancomer. Esto se ha logrado a través de un desempeño diferencial caracterizado por una clara filosofía de control de riesgo y con el objetivo de mantener una rentabilidad de largo plazo.

GFBB reconoce la importancia que tiene facilitar el acceso a los servicios financieros. Es por ello que detrás del resultado económico está toda una estrategia impulsada por canales digitales que ponen al alcance de las personas productos y servicios financieros diseñados especialmente para crear oportunidades y apoyar el bienestar de la población.

GFBB ayuda a las personas a tomar las mejores decisiones financieras para tener un impacto positivo en la sociedad. Tiene el objetivo de convertirse en una herramienta de apoyo para el logro de metas y dejar de ser percibidos como sólo una institución bancaria.

**GFBB ayuda a las personas a tomar las mejores decisiones financieras** para tener un impacto positivo en la sociedad.

## Análisis y discusión de la evolución del negocio

Grupo Financiero BBVA Bancomer, saldos puntuales en millones de pesos.

### Evolución de la Actividad Comercial

Al cierre de diciembre de 2018, la cartera vigente alcanzó 1,142,173 mdp, equivalente a un incremento anual de 8.0%. Esta positiva evolución no sólo permite a BBVA Bancomer posicionarse como líder en el mercado con una participación de 22% al cierre de diciembre de 2018, sino que también ha sido el Banco con el mayor aumento en saldo de cartera de crédito en los últimos doce meses de acuerdo con la información pública de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

### Cartera Vigente



Fuente: Estados Financieros de GFBB.

La cartera comercial registra una tasa de crecimiento anual de 8.9%, para alcanzar un saldo de 658,507 mdp. Dentro de este portafolio, el mayor dinamismo se observa dentro de los préstamos a la actividad empresarial –que incluyen corporativos, empresas medianas, promotores y PyMEs–, que aumentaron 10.1% en los últimos doce meses.

**+8.0%**  
(mmp y var % anual)

### Cartera Comercial\*



\* Incluye créditos puente.  
Fuente: Estados Financieros de GFBB.

**+8.9%**  
(mmp y var % anual)



Al cierre del año, se registran ingresos adicionales derivado de pagos extraordinarios, como el aguinaldo; esto se ve reflejado en la evolución de la cartera de consumo y tarjeta de crédito, la cual registra un aumento anual de 6.1%, alcanzando un saldo de 275,090 mdp. El financiamiento al consumo, que incluye los préstamos de nómina, personales y de auto, es el que más impulsa este portafolio con un saldo 9.0% superior al del año previo para cerrar el año con un saldo de 167,997 mdp. Por su parte, la tarjeta de crédito cierra 2018 con un saldo de 107,093 mdp, equivalente a un crecimiento de 1.7% anual.

### Cartera Consumo + TDC



**+6.1%**  
(mmp y var % anual)

Fuente: Estados Financieros de GFBB.

El financiamiento a la vivienda se ubicó en 208,577 mdp al cierre de diciembre de 2018, creciendo 7.6% respecto al mismo periodo del año anterior. Asimismo, BBVA Bancomer se mantiene como líder en el financiamiento hipotecario al otorgar una de cada cuatro nuevas hipotecas dentro del sector privado, de acuerdo con información pública de la CNBV.

En diciembre de 2018, la captación bancaria (vista y plazo) crece 3.3% en el año. Al incluir los títulos de crédito emitidos y la cuenta global de captación sin movimientos, la captación tradicional alcanza 1,195,889 mdp, equivalente a un incremento de 3.2% por el año. Los depósitos de exigibilidad inmediata (vista) muestran un crecimiento de 3.5% anual, para cerrar diciembre de 2018 con un saldo de 864,477 mdp. Por su parte, el plazo del público muestra un crecimiento de 11.4% con respecto al cierre de diciembre de 2017. Se mantiene una rentable mezcla de fondeo con un mayor peso relativo de los recursos a la vista.

Los activos gestionados en fondos de inversión cierran en diciembre de 2018 en 400,342 mdp; esto significa un aumento anual de 3.0%. Así, BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Grupo Financiero BBVA Bancomer, se mantiene como una de las gestoras de fondos de inversión más grandes del mercado con una participación de 19%, de acuerdo con la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) a diciembre de 2018. Por su parte, la captación global alcanza los 1.6 billones de pesos, equivalente a un crecimiento anual de 3.2%

### Captación Bancaria (vista + plazo\*)



**+5.0%**  
(mmp y var % anual)

\* Plazo del público en general.  
Fuente: Estados Financieros de GFBB.



## Evolución de los Resultados

Durante 2018, el margen financiero se ubicó en 132,650 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 8.2%. Este crecimiento se ha visto impulsado por mayores volúmenes de crédito y captación. Las estimaciones preventivas disminuyeron 2.7% derivado por un buen comportamiento de la cartera de crédito. Con ello, el margen financiero ajustado por riesgos crediticios alcanzó un monto de 100,340 mdp en diciembre de 2018, siendo 12.2% mayor al del año previo.

Esta evolución permite a GFBB mantener elevados indicadores de rentabilidad, con un margen de interés neto (MIN) que se ubicó en 6.0%, mientras que el MIN ajustado por riesgos crediticios se ubicó en 4.9% en diciembre de 2018.

Las comisiones registran un aumento anual del 8.8%, situándose al cierre de diciembre de 2018 en 27,010 mdp. En el detalle, las que muestran mayor dinamismo son las comisiones relacionadas con la gestión y volumen de los fondos de inversión, seguidas por las comisiones bancarias. Las comisiones relacionadas con las tarjetas de crédito y débito crecieron 6% contra año anterior, debido a un mayor volumen de transacciones con estos productos.

Esta **evolución en los resultados** permitió a GFBB **mantener elevados indicadores de rentabilidad** al cierre de 2018.

### Margen Financiero



Fuente: Estados Financieros de GFBB.

El resultado por intermediación registra una disminución anual de 15.7% en el acumulado a diciembre de 2018, influenciado por los instrumentos financieros derivados y por las inversiones en valores del resultado por compraventa.

En otros ingresos (egresos) de la operación se tuvo una comparativa positiva contra diciembre de 2017, principalmente por la plusvalía derivada de la venta de un inmueble en el segundo trimestre de 2018.

El gasto registra un crecimiento anual de 6.5%, impulsado principalmente por un mayor gasto de salarios dado el ajuste inflacionario al sueldo del personal.

Adicionalmente, el continuo ejercicio de la inversión se ha visto reflejado en el robustecimiento de la infraestructura bancaria. Al cierre de 2018, se cuenta con una red de 1,833 oficinas y 12,610 cajeros automáticos para atender a toda la base de clientes.

No obstante, la favorable evolución de los ingresos ha permitido a GFBB consolidar su posición como una de las instituciones más eficientes del sistema financiero, con un índice de eficiencia, medido como gastos entre ingresos, de 37.2% al cierre de diciembre de 2018.

La utilidad neta alcanzó 52,638 mdp al finalizar 2018, un crecimiento de 15.4% (7,035 mdp).

### Resultado Neto



Fuente: Estados Financieros de GFBB.

Indicadores (%)	GFBB	Mercado*
Rendimiento sobre capital (ROE)	25.4	16.1
Margen de Interés Neto (MIN)	6.0	5.1
Índice de Eficiencia	37.2	49.8
Índice de Morosidad	2.0	2.1

\* Mercado de cinco Grupos a diciembre 2018 (Citibanamex, Santander, Banorte, HSBC y Scotiabank).  
Fuente: Reporte Trimestral de Grupos Financieros.

## Información relevante

### Indicadores generales de la Banca Múltiple Mexicana

Cifras en millones de pesos	Dic-16	Dic-17	Dic-18
Total Instituciones Banca Múltiple	47	48	50
Sucursales	12,522	12,744	12,755
Empleados	230,319	240,667	254,880
Activos totales de la Banca (mp)	8,667,759	9,023,185	9,566,513
PIB constante (mp)	18,476,233	18,749,848	18,389,170
% del PIB	46.9%	48.1%	52.0%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	4,339,096	4,745,891	5,185,153
% del PIB	23.5%	25.3%	28.2%
Captación tradicional (mp)	4,526,559	5,005,013	5,367,203

Fuente: CNBV, Banco de México.

## Relevancia de Grupo Financiero BBVA Bancomer en la economía mexicana

	Dic-16	Dic-17	Dic-18
Activos Totales (mp)	2,075,106	2,168,837	2,267,466
Participación de Activo Total	23.9%	24.0%	23.7%
Captación Tradicional (mp)	1,031,407	1,158,700	1,195,889
Captación Tradicional / Activo Total	49.7%	53.4%	52.7%

Captación Tradicional: Vista, Plazo, Títulos de crédito emitidos y Cuenta global de captación sin movimientos.  
Fuente: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

## Valor Económico Añadido (EVA) por grupo de interés

	Dic-16	Dic-17	Dic-18
Gastos de personal	21,201	22,080	23,835
Gastos por intereses	34,633	54,361	64,745
Gastos administración y operación	15,622	16,078	16,983
Impuestos	13,572	16,568	20,243
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	85,028	109,087	125,806

## Valor económico generado y distribuido

	Dic-16	Dic-17	Dic-18
Valor económico generado	141,841	154,775	167,523
Margen financiero	113,335	122,627	132,650
Comisiones netas	22,666	24,826	27,010
Otros ingresos ordinarios <sup>(1)</sup>	5,840	7,322	7,863
Valor económico distribuido	88,399	104,883	109,537
Dividendos	23,531	34,586	31,922
Gastos generales de administración <sup>(2)</sup>	30,095	31,649	33,537
Impuestos	13,572	16,568	20,243
Gastos de personal	21,201	22,080	23,835
Valor económico retenido	53,442	49,892	57,986
Estimaciones Preventivas para Riesgo Crediticio	32,434	33,207	32,310
Reservas	21,008	16,685	25,676

Fuente: Grupo Financiero BBVA Bancomer.



# Grupos de interés y análisis de materialidad

## Contribución al desarrollo

BBVA Bancomer ha incluido en este Informe Anual los aspectos materiales en términos económicos, ambientales y sociales, los cuales se establecieron a partir de los temas clave para el Banco y la opinión de sus grupos de interés. Las acciones de estos grupos pueden impactar en la capacidad del Banco para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

# Grupos de interés y canales de diálogo

GRI 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44 y 102-47

## Grupo de interés

BBVA Bancomer ha identificado sus grupos de interés con base en los criterios establecidos por la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard<sup>2</sup>:

Inclusividad

Materialidad

Capacidad de respuesta

BBVA Bancomer trabaja constantemente con los siguientes grupos de interés:

Grupo de interés	Canales de diálogo	Área responsable
 <b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asamblea de accionistas</li> <li>■ Informe Anual</li> <li>■ Información financiera trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información a inversionistas (<a href="https://www.bancomer.com/nuestrom/informacion-inversionistas.jsp">https://www.bancomer.com/nuestrom/informacion-inversionistas.jsp</a>)</li> </ul>
 <b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sucursales</li> <li>■ Línea Bancomer (<a href="https://www.bancomer.com/personas/linea-bancomer.jsp">https://www.bancomer.com/personas/linea-bancomer.jsp</a>)</li> <li>■ Página web (<a href="http://www.bancomer.com">www.bancomer.com</a>)</li> <li>■ Medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros)</li> <li>■ Encuesta de satisfacción</li> <li>■ Redes sociales</li> <li>■ Estudios de opinión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banca mayorista y de inversión</li> <li>• Desarrollo de negocio</li> <li>• Red comercial</li> </ul>
 <b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Somos BBVA Bancomer</li> <li>■ Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores)</li> <li>■ Encuesta de clima laboral</li> <li>■ Estudio de reputación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento y Cultura</li> <li>• Responsabilidad y reputación corporativa</li> </ul>
 <b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Portal electrónico Adquira (<a href="http://www.suppliers.bbva.com">www.suppliers.bbva.com</a>)</li> <li>■ Buzón de quejas y sugerencias (<a href="mailto:noconformidadesproveedoresmexico.mx@bbva.com">noconformidadesproveedoresmexico.mx@bbva.com</a>)</li> <li>■ Correo electrónico</li> <li>■ Encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras</li> </ul>
 <b>Reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comités</li> <li>■ Foros</li> <li>■ Reuniones</li> <li>■ Comunicados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento y Cultura</li> <li>• Responsabilidad y reputación corporativa</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> </ul>
 <b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Página web Fundación BBVA Bancomer <a href="http://www.fundacionbbvabancomer.org">www.fundacionbbvabancomer.org</a></li> <li>■ Redes sociales</li> <li>■ Estudios de opinión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación BBVA Bancomer</li> <li>• Calidad</li> <li>• Responsabilidad y reputación corporativa</li> </ul>

### Frecuencia

Diaria

Semanal

Mensual

Trimestral

Anual

Bienal

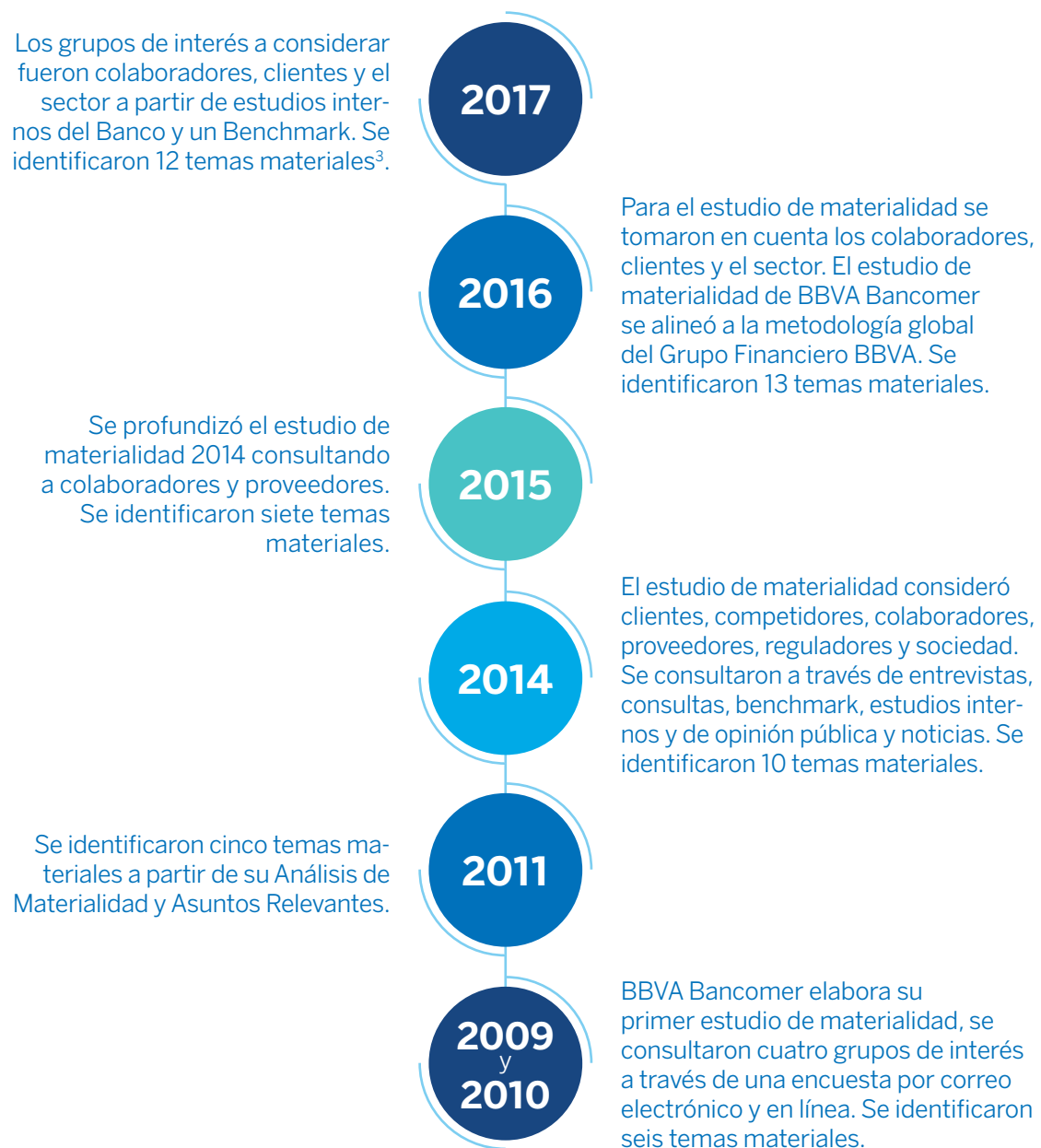
Periódica

<sup>2</sup> Ver glosario. Para mayor información sobre el proceso de selección de grupos de interés consulte el Informe Anual de Bancomer 2009 y el Informe Anual 2010.

# Materialidad

La materialidad es una herramienta que contribuye a priorizar y facilitar la toma de decisiones, enfocarse en temas relevantes para su mejora e identificar la información útil para el negocio y sus grupos de interés. Como parte de la mejora continua, BBVA Bancomer realiza esfuerzos constantes para su actualización.

## Trayectoria de BBVA Bancomer en materialidad



## Metodología

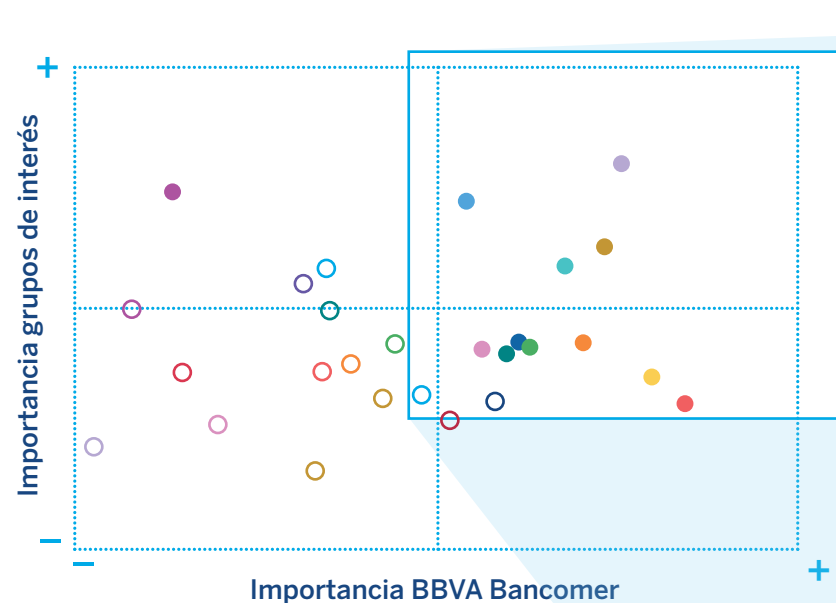
En el ejercicio de materialidad 2017 se consideraron los colaboradores, clientes y el sector para la obtención de los temas relevantes. Para el ejercicio 2018, BBVA Bancomer decidió acercarse a otros grupos de interés (proveedores y líderes de opinión), con el fin de fortalecer su comunicación con ellos.

La actualización de materialidad de BBVA Bancomer se llevó a cabo a través de la siguiente metodología:



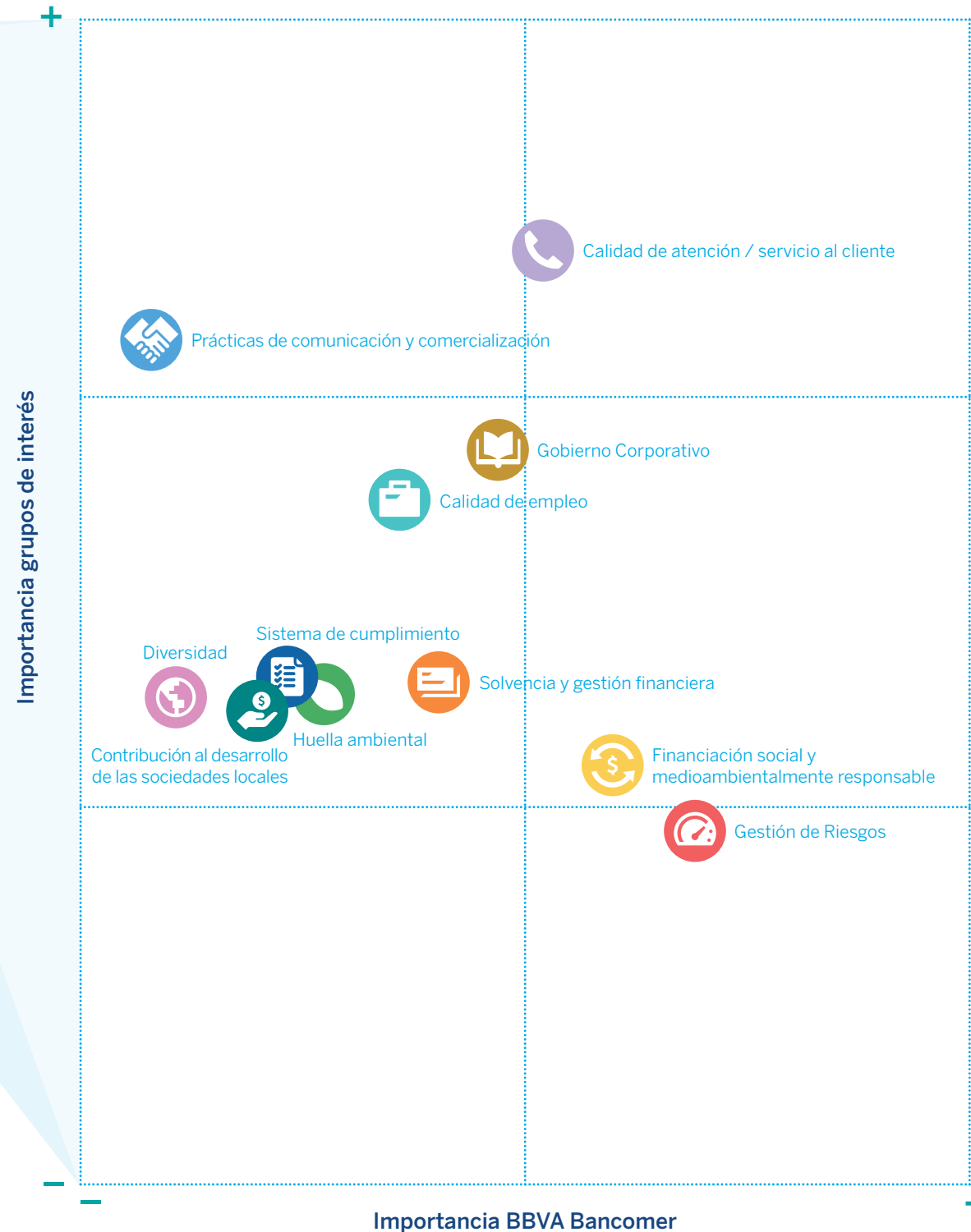
<sup>3</sup>Para revisar la materialidad 2017 y su metodología, ingrese a la siguiente liga: ([https://portal.bancomer.com/bancainversiones/informe\\_2017.html](https://portal.bancomer.com/bancainversiones/informe_2017.html))

## Matriz de Materialidad



### Top 12 temas relevantes

No.	Temas materiales BBVA Bancomer 2018	Contenido GRI-Standard
1	☎ Calidad de atención / servicio al cliente	GRI 102-40 a 102-44
2	📖 Gobierno Corporativo	GRI 102-18 a 102-39
3	🤝 Prácticas de comunicación y comercialización (incluida transparencia)	GRI 417
4	👜 Calidad del empleo	GRI 401 y GRI 402
5	🚨 Gestión de riesgos	GRI 102-14 y 102-16
6	🔄 Financiación social y medioambientalmente responsable	FS7, FS8 y FS11
7	📄 Solvencia y gestión financiera	N/A
8	🌿 Huella ambiental	GRI 305
9	👤 Productos con buena relación calidad / precio	GRI 417
10	📋 Sistema de cumplimiento	GRI 205 y GRI 417
11	👉 Contribución al desarrollo de las sociedades locales	GRI 413
12	👥 Diversidad	GRI 405



## Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fueron establecidos para enfrentar los desafíos universales de la humanidad, proteger el medio ambiente y resolver los problemas socioeconómicos. Los ODS están compuestos por 17 objetivos y 169 metas específicas que la sociedad internacional debe cumplir para el año 2030.

A partir del compromiso que BBVA Bancomer tiene el Banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su adhesión al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas desde 2004. BBVA Bancomer, así como en la búsqueda de la mejor forma de vincular los ODS con los temas materiales y la estrategia de negocio, en este año, la institución ha realizado este un primer ejercicio de identificación, importancia y madurez que tienen las actividades del Banco a favor de alcanzar las metas para el año 2030.

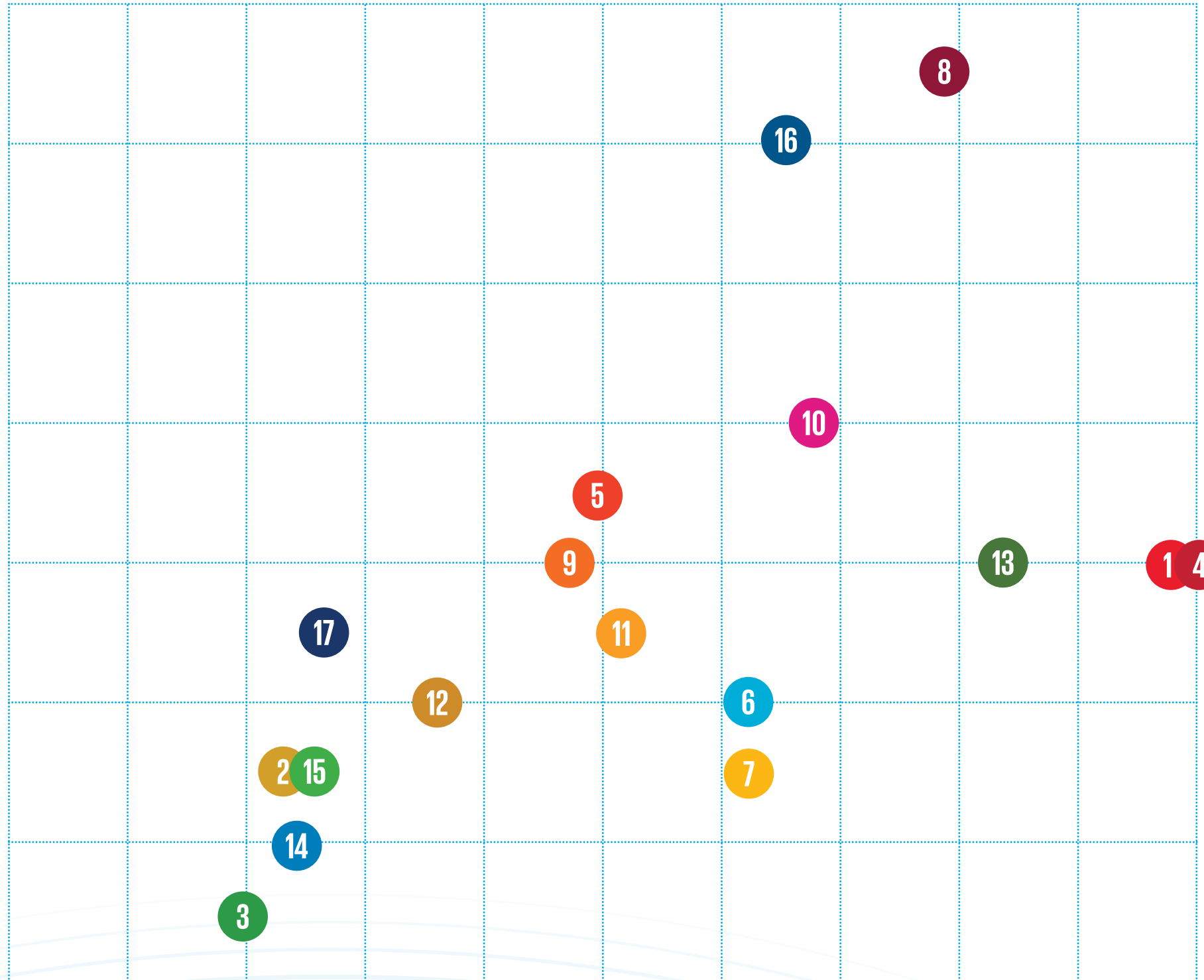
En 2018, **BBVA Bancomer** identificó su contribución hacia el logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas.



La siguiente matriz muestra la importancia de los ODS para BBVA Bancomer y cómo las actividades que el Banco realiza influyen en el cumplimiento de los ODS.



Importancia de los ODS



Impacto de BBVA Bancomer en los ODS



Experiencia

# Responsable con el Cliente

## Experiencia iwow!

BBVA Bancomer tiene el firme compromiso de crear **momentos especiales y una experiencia única** para sus clientes. Lo hace mediante la generación de **las mejores soluciones financieras, la excelencia en el servicio y la efectiva atención** de sus necesidades.

# Experiencia responsable con el cliente

BBVA Bancomer busca ofrecer a sus clientes las mejores soluciones bancarias, ayudarles a tomar las mejores soluciones financieras e impactar positivamente en su vida.

Esto significa ofrecer a los clientes un trato que se distinga por la sencillez, transparencia y rapidez, incrementando a su vez su empoderamiento y otorgando un asesoramiento personalizado.

Buscando cumplir con dicha prioridad, el Banco trabaja en fortalecer sus procesos de atención al cliente, remodelación de sucursales y educación financiera, cuidando en todo momento la seguridad, privacidad y protección de su información e integridad.



## Experiencia Única

Satisfacer las necesidades de los clientes es un pilar indispensable en la evolución de BBVA Bancomer.

En 2018, con la intención de alinear las necesidades del cliente con los valores del Grupo, el área de Experiencia Única se elevó a nivel de Dirección General, con la finalidad de trabajar en la nueva transformación de la Experiencia del Cliente.

Durante ese mismo año se implementaron más de 30 Modelos de Experiencia Única en diferentes áreas del Banco, teniendo como resultado un mayor compromiso por parte de los colaboradores para brindar atención y servicios extraordinarios que permiten tener una mejor percepción de la marca con clientes más satisfechos; ubicando a BBVA Bancomer como líder en atención a Clientes. Siendo el 1er lugar en el Índice de Recomendación Neta, métrica que se utiliza para evaluar la satisfacción de los clientes.

La misión de Experiencia Única radica en:



Poner al cliente en el centro de todas las acciones del Banco.



Establecer un nuevo estándar en la experiencia del cliente y el colaborador.



Ser un eje transversal en la constante transformación de BBVA Bancomer.

**Experiencia Única es lograr la excelencia en el servicio al cliente y sorprenderlo constantemente.** Es la manera en la que los colaboradores de BBVA Bancomer desarrollan productos y servicios que mantengan la experiencia del cliente: **La Experiencia Única somos y la hacemos todos.**

# Agile

BBVA Bancomer adoptó el método Agile en 2015 para fortalecer la Experiencia Única del cliente, responder a nuevos retos y continuar con el liderazgo que distingue al Banco. La metodología permite a los equipos trabajar y organizarse identificando hitos para alcanzar sus objetivos. No sólo permite desarrollar nuevos productos y servicios de calidad que respondan a las necesidades de los clientes cuyas prioridades cambian a una velocidad cada vez mayor, sino que se adopta en todas las áreas del Banco, para lograr una mayor agilidad y orientación a resultados en el día a día.

Con relación al año anterior, **la metodología Agile se diseminó en todas las áreas del Banco** a través de distintos esfuerzos.

## Centro de Excelencia Agile (CEA)

Para asegurar la sostenibilidad de la metodología Agile dentro del Banco, el CEA apoyó a implementar dos Squads: "Experiencia Única" y "Sembrando Agile" en donde los *coaches* conversan acerca de mejoras y facilitan talleres, foros y cursos para los colaboradores del Banco. El resultado fue la creación de:

- Clínicas de *coaching* en donde los colaboradores pueden asistir y consultar a los *coaches* para mejorar la implantación del marco de trabajo.
- Simulaciones: Aprender de Scrum o Kanban a través de dinámicas interactivas.
- Reta a tu *coach*: Diálogos con los *coaches* con el fin de identificar ideas innovadoras.
- Comunidad de interés: Los colaboradores asisten a este foro para compartir sus conocimientos o herramientas de su trabajo.
- Talleres de temas de comunicación efectiva, Kanban, programas, entre otros.

En 2018 se creó el Modelo de Madurez a partir del método SHU (aprender) – HA (crecer) – RI (trascender) basado en un arte marcial japonés que describe las etapas del aprendizaje. En el CEA se crearon las políticas adaptadas a BBVA Bancomer para cada nivel de madurez en los equipos, con esto se puede medir la adopción y comprensión del marco de trabajo.

La metodología Agile de BBVA Bancomer está compuesta por los siguientes elementos:

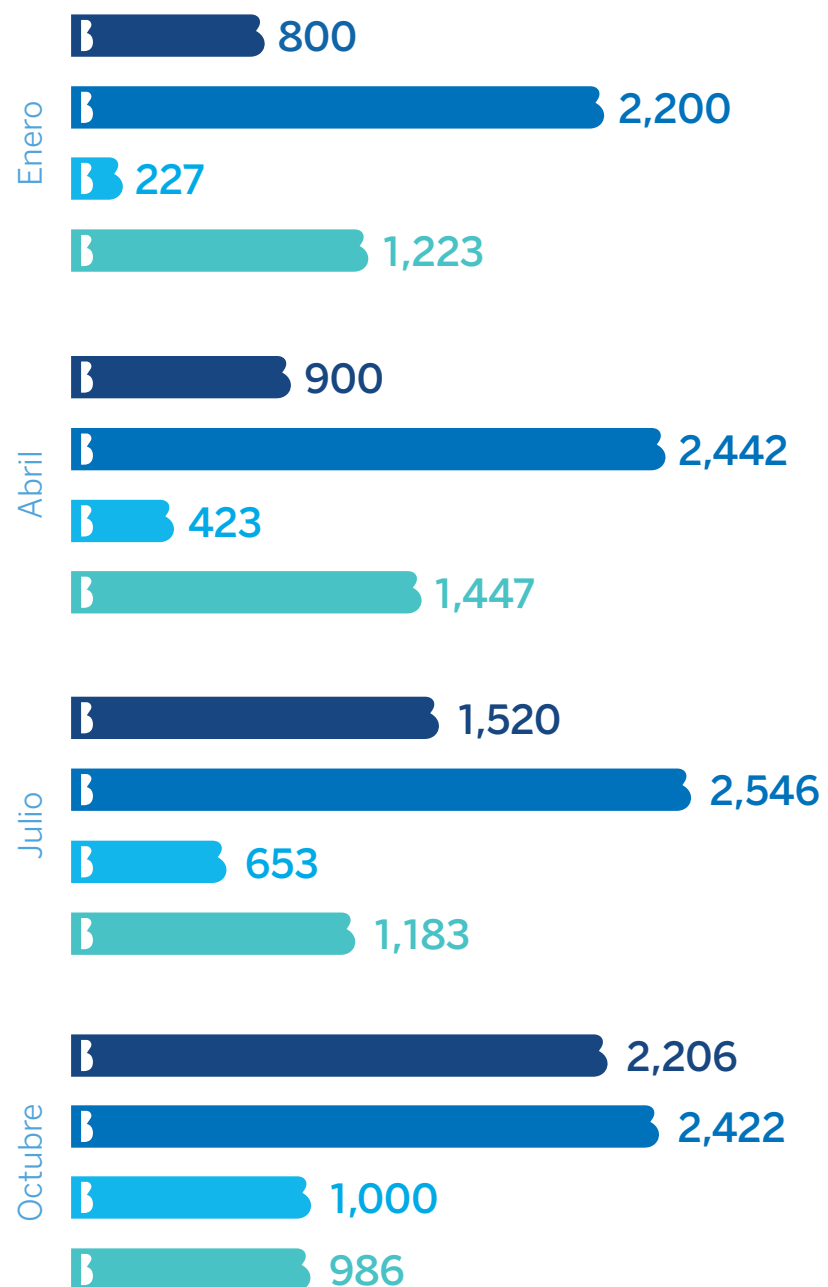
- SQUAD
- SCRUM
- PROGRAM
- PORTAFOLIO



## PI

Los PI son periodos de tres meses en donde los equipos Agile desarrollan sus proyectos y generan entregas de valor. A continuación, se muestra el total de participantes por cada PI desarrollado:

### Comparativa PI



#### Participantes

- B** 2017
- B** 2018

#### Proyectos Desarrollados

- B** 2017
- B** 2018

Uno de los éxitos en 2018, fue el desarrollo de *coaches* internos en cada Dirección General (DG) que apoyan la implementación de la metodología Agile en los distintos procesos de la organización. Las DG que ya se encuentran dentro de este proceso son: Desarrollo de Negocios, Finanzas, T&C, Auditoría y Banca de Empresas y Gobierno.

Adicional, a principios de 2018 los *coaches* del CEA se certificaron en el marco de trabajo Kanban, lo cual fortalece la comunicación de la metodología dentro del Banco.

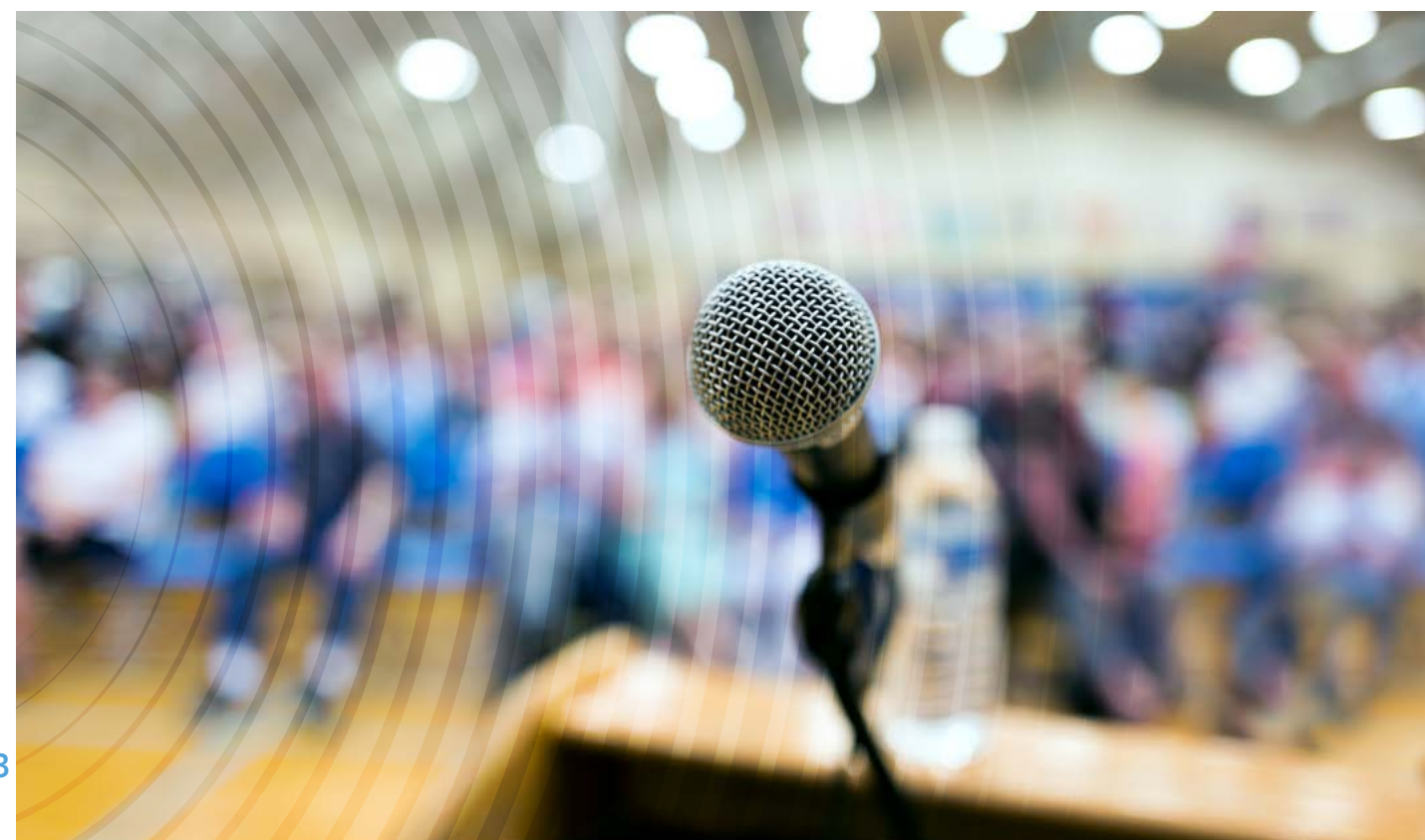
## Evento Ágiles México

En octubre de 2018 se llevó a cabo el evento de "Ágiles México", en donde BBVA fue el principal patrocinador. Los colaboradores del Banco encabezaron charlas basadas en experiencia, mejoras en las formas de trabajo y propuestas de innovación para la comunidad Agile.

Para conocer más sobre la metodología Agile en BBVA Bancomer ingrese a la siguiente página: <https://www.bbva.com/es/metodologia-agile-la-revolucion-las-formas-trabajo/>

### Objetivos 2019

- Aumentar la eficiencia en las áreas operativas de BBVA Bancomer a través de la implementación de Kanban.
- Implementar las comunidades de práctica como mecanismo de colaboración entre las distintas áreas.



## Calidad y servicio al cliente





El negocio de BBVA Bancomer está enfocado en el cliente y en ofrecerle productos y servicios que generen una Experiencia Única. El Banco tiene el objetivo de diferenciarse de toda su competencia para convertirse en líder en el tema de satisfacción de clientes.

Partiendo de sus valores, de la mano del modelo de Experiencia Única, la metodología Agile, y junto con la Transformación Digital, BBVA Bancomer cuenta con una estrategia clara: poner al cliente en el centro de todo lo que hace el Banco y tener un impacto positivo en la vida de las personas y de las empresas, es decir: "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

### Índice de recomendación mercado abierto

Parte de la estrategia del Banco es realizar estudios de la percepción de la marca y así lograr una mejor atención, productos y servicios para sus clientes. El resultado de toda la estrategia del Banco se ve reflejado en su posicionamiento en el índice de recomendación mercado abierto. En 2018, BBVA Bancomer continuó siendo el Banco número uno en México, posicionándose 4.2 puntos por encima de su competidor más cercano, realizando 12,000 encuestas entre BBVA Bancomer y sus principales competidores; de igual forma, el Banco es líder en transparencia y claridad de la información.

Se realizó un total de 11,135 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal	Número de encuestas	Puntos por encima del competidor más cercano
 Banca por teléfono	3,584	2.5
 Banca por Internet	2,208	4.3
 Banca móvil	2,208	6.4
 ATMs	3,135	9.9

**En todos los canales,**  
BBVA Bancomer se posicionó en  
**primer lugar contra la**  
**competencia** en 2018.

### Índice de recomendación del cliente

Busca conocer la percepción de los clientes de BBVA Bancomer respecto al servicio que reciben. Dicha medición se realiza a través de encuestas telefónicas, electrónicas y orgánicas -encuestas inmersas en cada aplicación-. A través de éstas se identifican tanto puntos fuertes como futuras áreas de oportunidad en:



Canales







Redes y segmentos



Productos y servicios

A partir del análisis de resultados, se trabaja con las áreas correspondientes para establecer planes de acción y mejoras. En 2018, 90% de las áreas de oportunidad identificadas contaron con un plan específico de acción.



### Volumen de encuestas que se realizan para Clientes Bancomer

Banca	Número de encuestas	Variación diciembre 2018 vs diciembre 2017
 Red comercial	586,872	Subió 2 puntos
 Banca patrimonial y privada	10,934	Subió 5 puntos
 Bancas de empresas y gobierno	4,187	Subió 8 puntos
 Negocio hipotecario	6,018	Mantiene su calificación
 Consumer finance	5,771	Mantiene su calificación

## Índice interno de recomendación al cliente

Así como los clientes evalúan al Banco, BBVA Bancomer evalúa a sus colaboradores. La evaluación consiste en encuestas perfiladas vía correo electrónico, que miden la percepción que tienen las Redes Comerciales respecto al servicio que reciben de sus proveedores internos para proporcionar el servicio al cliente.

En 2018 se realizaron cerca de 18 mil encuestas efectivas distribuidas de la siguiente forma:

Banca	Número de encuestas	Variación diciembre 2018 vs diciembre 2017
 Red comercial	15,235	Subió 3 puntos
 Banca patrimonial y privada	679	Bajó 5 puntos
 Bancas de empresas y gobierno	1,298	Mantiene su calificación
 Negocio hipotecario	553	Subió 9 puntos
 Consumer finance	201	Subió 10 puntos

### Objetivos 2019

- Mantener el primer lugar en el índice de satisfacción de mercado abierto.
- Encontrarse arriba del promedio de los siguientes dos competidores.



## Unidad Especializada de Atención a Clientes

GRI 417-2, 417-3 y 418-1

La Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) trabaja constantemente para mejorar la calidad del servicio, siempre buscando el bienestar de los clientes. Han implementado un nuevo modelo de gestión y calidad para asegurar que las reclamaciones presentadas sean atendidas lo antes posible y atacando de raíz los problemas que el cliente presenta. Las reclamaciones y quejas de los clientes son información indispensable para la mejora continua de BBVA Bancomer que le permiten encontrar áreas de oportunidad, mejorar la experiencia del cliente y asegurar su preferencia por el Banco. BBVA Bancomer se encuentra comprometido con generar un mayor esfuerzo en la gestión de quejas, reclamaciones e inconformidades que presenten los clientes.

El cliente puede presentar quejas y reclamaciones a través de:



Sucursales



Línea Bancomer



Página web: apartado de quejas y reclamaciones

Una vez levantado el reporte, el cliente recibe un dictamen por parte del área de aclaraciones del Banco. Si no se encuentra conforme a sus expectativas y continúa la inconformidad, puede buscar que la UNE analice nuevamente el caso y revise el dictamen previo; lo puede hacer de manera presencial en las oficinas corporativas, por correo electrónico o en el Call Center.

Datos de contacto UNE:



Página web: <https://www.bancomer.com/serviciocliente/quejas-reclamos.jsp>



Correo electrónico: [une@bbva.bancomer.com](mailto:une@bbva.bancomer.com)



Call center: 1998 8039  
Interior de la República: 01 800 112 2610



Oficinas Corporativas: 2 en Ciudad de México y 1 en Guadalajara.

### Reclamaciones directas del cliente ante UNE



**+0.28%**  
anual

### Reclamaciones ante la CONDUSEF



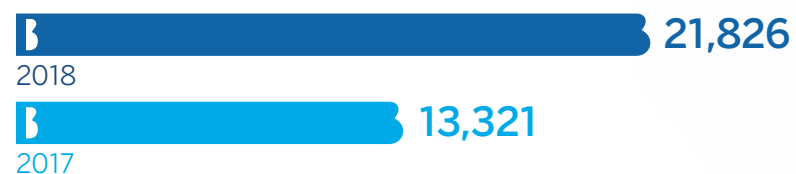
**-0.64%**  
anual

### Total de reclamaciones presentadas



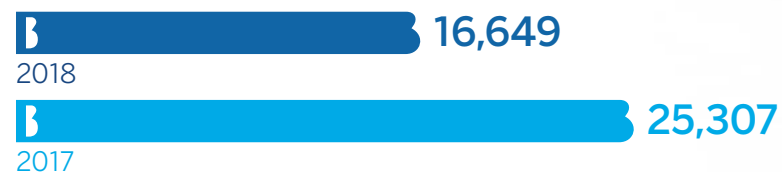
**-0.26%**  
anual

### Reclamaciones resueltas a favor del cliente



**+38.97%**  
anual

### Reclamaciones resueltas a favor del Banco



**-52.00%**  
anual

### Número promedio de días para resolver una aclaración



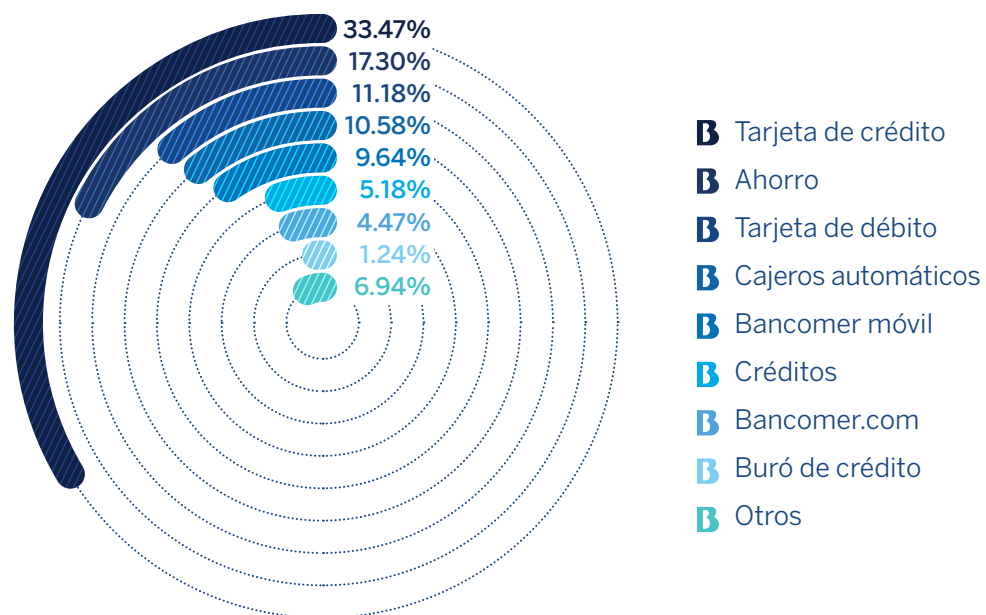
**-12.50%**  
anual

En 2018, BBVA Bancomer obtuvo el **mejor resultado histórico** en el Índice de **Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)\***, con una **calificación acumulada de 8.26**, cerrando el tercer trimestre de 2018 en el **primer lugar del G4**.




BBVA Bancomer obtuvo una **calificación histórica en el IDATU de Seguros** con una calificación de **8.51**, ubicando al Banco en el **tercer lugar del ranking de las aseguradoras** con más de 1,000 folios de reclamo al año.

\* Ver glosario.



### Total de reclamaciones por servicio y por producto 2018



Otras de las acciones destacadas en 2018 que contribuyeron al fortalecimiento de la experiencia del cliente incluyeron:

-  La creación de una mesa de trabajo para la revisión de casos.
-  Establecimiento del programa *First Contact Resolution* (FCR), que redujo el número de aclaraciones que van de una a otra instancia, logrando de esta manera una resolución de los casos en el primer acercamiento que los clientes tengan con el Banco.
-  Se inauguró una nueva oficina Corporativa en la ciudad de Guadalajara, la cual tiene como objetivo la atención a los clientes, adicional a la recepción de los casos escalados de la red y apoyar en los desistimientos de audiencias de conciliación. Los datos de cada oficina son los siguientes:

Oficina	Número de acercamientos
Polanco	1,795
Torre BBVA Bancomer	832
Guadalajara	625

-  Fortalecimiento y homologación de los criterios de análisis y revisión de los casos.
-  Creación de un área de vinculación con otros frentes internos para mejorar la atención al cliente.

Desarrollo de la **“célula de atención telefónica CONDUSEF”**: equipo conformado por personas capacitadas que dan **seguimiento puntual a las reclamaciones que llegan a CONDUSEF**, para lo cual mantienen comunicación constante entre el Banco y el cliente.

#### Objetivo 2019

Mejorar la posición en el IDATU Banco y Seguros.



# Transformación digital

De la mano con el modelo de Experiencia Única, el área de transformación digital se plantea nuevos retos para continuar impulsando a BBVA Bancomer como el mejor banco digital del país. A través del método Agile, el Banco desarrolla continuamente nuevas iniciativas para el lanzamiento de aplicaciones y soluciones digitales que faciliten las vidas de sus clientes.

Para descubrir un mundo de oportunidades con las aplicaciones móviles gratuitas de BBVA Bancomer ingrese a la siguiente página: <https://www.bancomer.com/personas/apps.html>

## Avance de las Apps lanzadas en 2016 y 2017

### BBVA Plan

Es una App de BBVA Bancomer que ayuda a los clientes a ahorrar de forma periódica y sin darse cuenta, permitiéndoles alcanzar sus metas de manera fácil y de forma totalmente personalizada, con la ventaja de recibir una recomendación de ahorro para llegar al objetivo que haya definido. Así el ahorrar se hace en forma dinámica.



142,000 metas\*



\$852 millones de pesos\*



\$5,992 pesos promedio de ahorro mensual\*

Esto representa un crecimiento del 111% en monto ahorrado y 41% en el número de metas de 2018 respecto al año anterior.

Acumulando desde el inicio de la app en diciembre de 2016:



243,000 metas.



\$1,255 millones de pesos ahorrados.



\$5,157 pesos promedio de ahorro.

### Apartados

Es una funcionalidad de Bcom y Bmóvil que facilita a los clientes del Banco el control de sus gastos. Esta herramienta busca que los clientes que reciben su sueldo a través del Banco puedan administrar de manera sencilla y efectiva sus ingresos. El cliente podrá personalizar estos "sobres electrónicos" según lo requiera, ya sea para el pago de su tarjeta de crédito, la colegiatura, la renta o el pago de servicios, al separar las diversas cantidades de su salario y cubrir los pagos cuando lo requiera. Y si en algún momento el cliente desea retirarlo, no importa la hora, el día, o el lugar en donde se encuentre, podrá reintegrar el apartado a su saldo disponible de manera inmediata para cubrir el pago que tenga en puerta con sólo pulsar el botón "Disponer".



1.7 millones de apartados\*



\$8,930 millones de pesos\*

Lo anterior representa un crecimiento de 5 veces en el número de apartados y 6 veces en el monto respecto a 2017. \* Cifras correspondientes a 2018.

## Salud Financiera (CheckUp)

Es una funcionalidad de Bmóvil que permite analizar la salud financiera de los usuarios. Se está trabajando dentro de la App BBVA en la integración de tips y explicaciones de "Why Health" que asesoran al cliente sobre cómo mejorar su salud financiera re balanceando temas de liquidez o deudas con productos de crédito, soluciones de ahorro, inversiones y seguros.

A través de cuatro estados, el cliente podrá tener un mejor panorama de sus finanzas:



Excelente



Saludable



Estable



Crítico

En 2018 **la funcionalidad CheckUp** fue consultada 4.8 millones de veces y, **desde su lanzamiento, ha sido consultada más de 8 millones de veces.**

## Hipoteca Digital

Aplicación disponible a través de Bcom y en la cual el cliente puede cotizar, calcular su capacidad de crédito y obtener un certificado de crédito para ejercer su hipoteca.

Se está trabajando en la nueva solución global de Global Home Experience con Valora para ofrecer una estimación del precio de la vivienda que desea adquirir el cliente



Durante 2018 se contrataron **822 hipotecas digitales.**

## Nuevas Apps lanzadas en 2018

### Global Home Experience

Una herramienta que ayuda a los clientes a buscar una casa en una determinada área con dos opciones de búsqueda, a través de un mapa o añadiendo una dirección determinada.

### App S.O.S. Seguros Bancomer

Es una nueva funcionalidad que permite a los clientes contratar un seguro de coche a través de la App de Banca Móvil en menos de tres minutos.



### IA Chatbot

En 2018, el Banco implementó su asistente virtual a través de inteligencia artificial (IA). BBVA Bancomer es el primer banco en México en sumar la IA a través de WhatsApp. El asistente facilita la interacción de los clientes y usuarios con el Banco y otorga respuesta a preguntas sobre localización de sucursales, dudas sobre apertura de cuentas, y sugerencias de uso de las soluciones digitales del Banco.

Tel: +52 1 55 5226 2663

### Link Card

Es una cuenta diseñada para jóvenes menores de 18 años. Se integran funcionalidades como BBVA Send, a través de la cual los padres pueden enviar dinero fácilmente.

## Portabilidad **nómina**

La portabilidad de nómina es el derecho que tienen los nominados de elegir el banco que más les convenga para recibir el depósito de su nómina.

BBVA Bancomer se mantiene como el banco número 1 en Portabilidad de Nómina, siendo 2018 el tercer año consecutivo con este logro, cerrando el año con 385,000 portabilidades.

Congruente con la transformación digital de BBVA Bancomer, los resultados digitales fueron destacados, teniendo el 70% de las portabilidades en canales digitales, casi el doble de lo conseguido el año anterior.

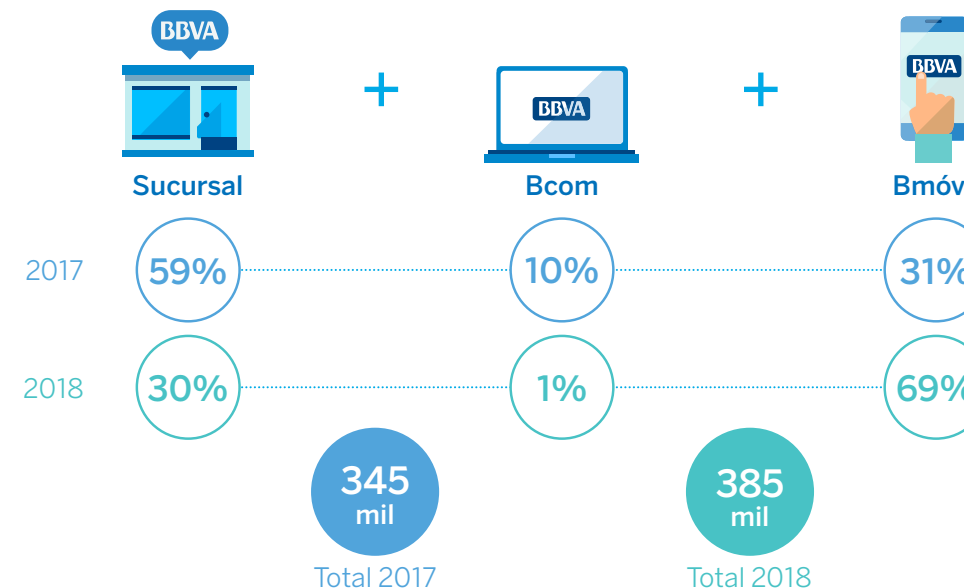
Las personas eligen a BBVA Bancomer para recibir su nómina gracias a los beneficios que ofrece, como:

- Tener a la mano la red más amplia de cajeros y sucursales.
- Disfrutar de la comodidad de Bancomer Móvil/ App BBVA México, BBVA Wallet, BBVA Send o BBVA Plan las 24 horas para administrar mejor su quincena.
- Acceso a tasas de crédito preferenciales.
- Seguro de vida por muerte accidental gratis.

Al cierre de 2018, BBVA Bancomer ocupó el 64% del mercado en portabilidades aceptadas. A pesar de que se observa una disminución en relación con el año anterior, el resultado del Banco continúa siendo contundente en comparación con sus competidores.

	2017	2018
Portabilidades aceptadas	76%	64%

### Nuevas nóminas en 2018



En 2018 se obtuvo un **índice de satisfacción del cliente en portabilidad de 90; 8 puntos por encima** del resultado en 2017.

### Campañas de portabilidad de nómina

BBVA Bancomer desarrolla campañas para comunicar a los clientes y no clientes el derecho que tienen los nominados de elegir el banco donde recibir su depósito de nómina.

Pensando en los clientes, BBVA Bancomer ha investigado y encontrado que las personas interesadas en realizar su cambio de nómina tienen dudas y miedos; en conocimiento de ello, recalca la comunicación en lo seguro y confiable que es la portabilidad de nómina.

#### Objetivo 2019

- Incrementar el porcentaje de portabilidades digitales que se realicen a través de los canales digitales.
- Mantener a BBVA Bancomer como el banco que más personas prefieren para recibir su nómina.
- Aumentar el número de nuevos clientes a través la portabilidad de nómina, valiéndose de innovaciones en contratación de cuenta.



## Redes sociales

Como parte de la visión de Experiencia Única, las redes sociales son un canal de comunicación importante entre BBVA Bancomer, los clientes y su comunidad. A través de ellas, el Banco puede crear una experiencia al cliente que se destaque de sus competidores con un enfoque de educación financiera. El año 2018 no fue la excepción en cuanto a logros en las redes sociales, entre los que resaltan:

- La creación de la cuenta en Instagram, con el propósito de generar una vinculación más única y personalizada con sus clientes. A partir de la posibilidad de generar "historias" en Instagram, el Banco ha tomado las letras "BBVA" como sus cuatro pilares principales para compartir las experiencias únicas de sus colaboradores y clientes:
  - › Behind the scenes
  - › Beyond success
  - › Vida y estilo
  - › Arquitectura
- Ser el primer banco en tener cuenta de WhatsApp certificada. Esta iniciativa cuenta con un asistente virtual para clientes y no clientes del Banco, el cual:
  - › Asesora acerca de productos y servicios, de forma inmediata desde WhatsApp (55 5226 2663) o Facebook Messenger ([www.facebook.com/BBVABancomer](http://www.facebook.com/BBVABancomer)), las 24 horas, todos los días.
  - › Ayuda a encontrar los cajeros y sucursales más cercanos.
  - › Da a conocer las promociones en los comercios cercanos.
- Durante 2018 se incrementó el nivel de servicio al 98%, esto es, 98 de cada 100 usuarios fueron atendidos en menos de 15 minutos. El promedio de respuesta fue de 8 minutos.

Existe total seguridad en el manejo de la información; desde WhatsApp, en Ver Contacto, se puede revisar el certificado de seguridad como una palomita verde. BBVA Bancomer NUNCA solicita información personal o bancaria por este medio.

### Total de seguidores desglosados por redes sociales



**Facebook**  
1,441,356 Fans



**Facebook**  
184,741 Seguidores



**LinkedIn**  
82,188 Seguidores



**YouTube**  
44,431 Suscriptores



**Instagram**  
9,763 Seguidores

Información al 2 de enero de 2019.

# Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

GRI 417-1, 417-2, 417-3, 103-1, 103-2 y 103-3

**BBVA Bancomer ha definido pautas que generan vínculos sólidos con sus clientes. Estas pautas aplican en distintos puntos de contacto con el cliente como: Documentos Comerciales, Web Pública, Aplicaciones y Servicio a Clientes.**

TCR es un proyecto que nace en el año 2014 y que promueve relaciones transparentes, claras y responsables entre BBVA Bancomer y sus clientes. Busca que los clientes vean a BBVA Bancomer como un banco transparente, que cuida de sus intereses y ayude a sus clientes a tomar decisiones informadas con la finalidad de crear una relación de confianza y atraer nuevos clientes.

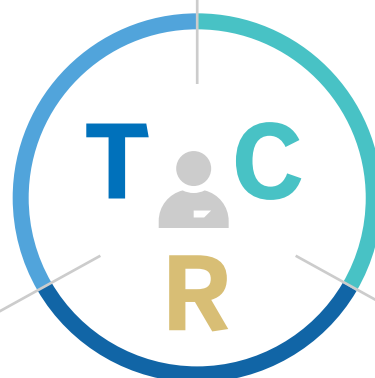
## Transparencia

- 01** Proporciona al cliente toda la información relevante.
- 02** Da la misma relevancia visual a las ventajas/beneficios y a los riesgos/costes/requisitos.
- 03** Asegura que el mensaje principal es válido para la mayor parte de la audiencia.
- 04** Ten en cuenta que la información relevante varía en función del perfil del cliente, del momento del proceso y del producto.
- 05** Utiliza el canal adecuado: el que te permita contar lo relevante.



## Claridad

- 06** Emplea una buena estructura y utiliza elementos visuales para facilitar a comprensión y la navegación.
- 07** Vigila que los elementos gráficos den una imagen realista e intuitiva.
- 08** Utiliza un lenguaje claro y fácil de comprender.
- 09** Limita al máximo el uso de la letra pequeña (cuando la uses que sea clara).
- 10** Fomenta la accesibilidad. En piezas audiovisuales utiliza subtítulos e incorpora lo relevante.



## Responsabilidad

- 11** Cuida de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo.
- 12** Acompaña al cliente.
- 13** Promueve la salud financiera.
- 14** Da al cliente el control sobre su relación con el banco.
- 15** Haz un uso responsable de los datos personales del cliente.



## Fichas de producto TCR

Son documentos al alcance de la red de Banca Comercial que describen los productos y servicios que ofrece el Banco de manera breve y clara. Se presentan los datos teniendo en cuenta como centro al lector, permitiéndole conocer la información necesaria para tomar decisiones adecuadas. Contribuyendo al desarrollo de una Experiencia Única y a la transformación digital, TCR y el área de Educación Financiera trabajaron en conjunto para lanzar fichas en la página web del Banco con la misma estructura que las fichas de los productos. Estas pautas consideran la aplicación de lenguaje claro, estructura del contenido que permiten al cliente conocer los beneficios y los costos de cada producto. En esta nueva iniciativa se incorporaron conceptos de información financiera: <https://www.bancomer.com/personas/productos/tarjetas-de-credito/platinum.html>

Al cierre del año se implementaron 83 fichas de los distintos productos y servicios que se comercializan en la Banca Comercial.

## Contratos TCR

Esta iniciativa consiste en replantear los contratos actuales con los clientes y estructurarlos de una forma más intuitiva y con un lenguaje fácil de entender.

BBVA Bancomer ha implementado los principios TCR en un contrato para clientes.

## Indicadores TCR

Los indicadores miden la percepción del cliente con respecto a la transparencia y claridad de los productos y servicios de BBVA Bancomer en relación con sus competidores.

De los bancos mejor percibidos, **BBVA Bancomer obtuvo el primer lugar en satisfacción del cliente.**

### Objetivo 2019

Lograr que los clientes nos sigan percibiendo como el Banco más Transparente, Claro y Responsable.

# Protección de datos personales

## La protección de datos personales es un tema de importancia fundamental para BBVA Bancomer.

Para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que le son confiados, el Banco integra nuevas tecnologías y capacita a todos sus colaboradores en su manejo.

A través del área de Protección de Datos Personales (PDP), BBVA Bancomer atiende los derechos ARCO, evalúa los servicios y productos e implementa cursos de capacitación para sus colaboradores.

## Derechos ARCO

Son cuatro los derechos que tiene una persona para decidir sobre el uso de sus datos personales:

1. **Acceso:** Conocer los datos que BBVA Bancomer tiene registrados y asociados a su persona.
2. **Rectificación:** Realizar la actualización de los datos personales que BBVA Bancomer tiene registrados de su persona (sólo aplica para clientes).
3. **Cancelación:** Si desea eliminar los datos personales (no aplica para clientes activos de BBVA Bancomer).
4. **Oposición:** Suspender (bloquear) el uso de los datos personales para aquellos fines distintos a los originados por la contratación de los productos, por ejemplo: oferta de productos y envío de publicidad.

Para mayor información, visite la página: <https://www.bancomer.com/personas/derechos-arco.html#presenta-tus-documentos>

## Manual interno de datos personales

Se iniciaron los trabajos de actualización a la Normativa de Protección de Datos Personales derivado de la publicación del Nuevo Reglamento Europeo (GDPR).

## Curso de formación

A partir del último trimestre de 2018, se iniciaron los trabajos de actualización y mejora del curso de Protección de Datos Personales, mismo que aún se encuentra en proceso con el área de Formación y Disciplina.

La implementación de las mejoras en el curso quedará efectuada a partir del segundo semestre del ejercicio 2019.

## Campañas de concientización

En 2018 se llevaron a cabo 2 campañas en temas de Protección de Datos, con la finalidad de sensibilizar y concientizar a todo BBVA Bancomer sobre la importancia de la materia:

1. Día Internacional de Protección de Datos Personales 2018.
2. Segunda campaña de concientización de Protección de Datos Personales 2018 en BBVA Bancomer. En ella, se resalta principalmente la importancia de los datos personales de los clientes, usuarios, candidatos y colaboradores.

## Postales

La banca recibe constantemente señales de reforzamiento basadas en las áreas de oportunidad que el Banco identifica, a través de postales con mensajes puntuales a la Banca Comercial y Banca Patrimonial. En 2018 se llevaron a cabo publicaciones periódicas a través de todos los canales digitales utilizados por la red de sucursales (Banca Comercial y Banca Patrimonial), como son: Banca al Día, Red al Día, Wiki Red y CUC, con el fin de mantener actualizado y capacitado a todo el personal de las sucursales, quienes son el frente con los clientes.

## Buzón de Protección de Datos Personales (PDP)

A través del buzón de PDP, se da atención a todo tipo de quejas, comentarios y/o situaciones reportadas en temas de protección de datos, con la finalidad de orientar tanto a clientes y usuarios, como a los colaboradores: [protecciondedatospersonales.mx@bbva.com](mailto:protecciondedatospersonales.mx@bbva.com)

Para conocer el Aviso de Privacidad de BBVA Bancomer, ingrese a: <https://www.bancomer.com/personas/aviso-de-privacidad.html>

Para solicitar sus derechos ARCO y conocer el procedimiento a seguir: <https://www.bancomer.com/personas/derechos-arco.html#presenta-tus-documentos>



# Seguridad, privacidad y protección del cliente

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

La seguridad de los clientes es un tema prioritario y en el que BBVA Bancomer se encuentra en un esfuerzo constante para garantizar la protección y la tranquilidad que se merecen. A lo largo de 2018, se reforzó el área con herramientas y personal para monitorear y prevenir acontecimientos relacionados con la seguridad, privacidad y protección del cliente. Se continuó con la implementación de los siguientes programas:



## Controles en sucursales

Se implementó tecnología de biometría en las sucursales. El usuario valida a través de su huella digital las operaciones que quisiera realizar. Durante 2018, fue una iniciativa no obligatoria para los clientes de BBVA Bancomer. Sin embargo, se espera que en el año 2019 sea un requerimiento obligatorio y de normativa, por lo que BBVA Bancomer se encuentra listo y con las herramientas necesarias para cumplir con la legislación.



## Canales digitales

Se realizó una campaña para fomentar el uso de la aplicación Wallet. Se recomienda a los clientes utilizar la tarjeta digital para compras en Internet y evitar acciones que puedan generar afectación a su patrimonio.



## Cajeros (ATM)

Durante 2018 se continuó con la implementación de la estrategia de blindaje de ATM con el fin de proteger los cajeros remotos del Banco y del patrimonio de los clientes. A partir de la identificación de cajeros que presentan un riesgo considerable, además del NIP, solicitan el año de nacimiento para evitar el mal uso de las tarjetas de los clientes por parte de otras personas.



# Medio ambiente: finanzas sustentables y desempeño ambiental

## Responsabilidad con el entorno

El cambio climático es un desafío significativo y complejo que requiere una cooperación entre individuos, empresas y naciones. El papel de BBVA Bancomer en este contexto es crucial. Lo desempeña a través del **financiamiento de proyectos sustentables** y la **contribución a una economía baja en carbono** que fomente el desarrollo de las comunidades y que, a la vez, ayude al cuidado del entorno.

# Medio ambiente: finanzas sustentables y desempeño ambiental

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

México y BBVA Bancomer han demostrado su compromiso, poniendo en marcha diversas iniciativas, y generado un gran esfuerzo para cumplir con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030, como lo son:



**7** ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



**9** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



**12** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

El Banco reconoce el impacto que genera sobre el medio ambiente de manera directa e indirecta a través de sus operaciones y los servicios y productos que ofrece. En respuesta a la identificación de éstos ha implementado estrategias de medición, control y solución para reducir su impacto ambiental e, incluso, potencializar el impacto positivo a través de instrumentos financieros, alineándose a iniciativas globales tales como:

- Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).
- Principios de Ecuador.
- Principios de Inversión Responsable (PRI).
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact).
- *Carbon Disclosure Project*.

## Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

### Principios de Ecuador

GRI 102-11; FS7, FS8, FS11

Los Principios de Ecuador (EP, por sus siglas en inglés) son un marco de referencia que fue lanzado en 2003 para que las instituciones financieras puedan determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos. Se trata de un conjunto de estándares promovidos por el Banco Mundial para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en el financiamiento de proyectos y facilita la toma de decisiones responsables que aplica globalmente a todos los sectores de la industria.

“Los Principios de Ecuador son una referencia del sector financiero para **determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales** de los proyectos”.

Por ejemplo, la infraestructura de energía, transporte y servicios sociales, que impulsan el desarrollo económico y crean empleo, pueden tener impactos en el medio ambiente y en la sociedad. El compromiso de BBVA es gestionar la financiación de estos proyectos para reducir y evitar los impactos negativos y potenciar su valor económico, social y ambiental.

Todas las decisiones de financiación de proyectos se basan en el criterio de rentabilidad ajustada a principios. Situar a las personas en el centro del negocio implica atender las expectativas de los colectivos interesados en los proyectos y la demanda social de luchar contra el cambio climático y respetar los derechos humanos.

En línea con este compromiso, BBVA se adhirió en 2004 a los Principios de Ecuador (PE). Basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial, los PE son un conjunto de estándares para gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

Durante 2018, el Grupo BBVA ha contribuido a su desarrollo y difusión como miembro de los grupos de trabajo en los que participa. En este sentido, BBVA fue uno de los once signatarios de la carta enviada a la Asociación de Principios de Ecuador, en la que se le instaba a tomar medidas para reforzar los requisitos de debida diligencia ambiental y social en la financiación de proyectos. Así, durante la reunión anual de los PE, se ha tomado la decisión de empezar a elaborar la cuarta versión de los Principios para alinearlos con el Acuerdo de París, afrontar las complicaciones en la implementación de procesos de consulta y participación informadas, y conciliar las inconsistencias en los estándares utilizados para evaluar los riesgos ambientales y sociales en los proyectos.

El equipo de Finanzas Sostenibles y Riesgo Reputacional de Corporate & Investment Banking (CIB) asume las responsabilidades de análisis de los proyectos, representación del Banco ante los grupos de interés, rendición de cuentas ante la alta dirección y diseño e implantación del sistema de gestión, proponiendo la adopción de mejores prácticas y participando en la formación y comunicación de los aspectos relacionados con los PE.

En los procesos de análisis de riesgos y toma de decisiones, BBVA evalúa y toma en consideración aspectos no sólo financieros sino también sociales, ambientales y reputacionales. El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción a un proceso de debida diligencia ambiental y social que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C), que refleja el nivel de riesgo del proyecto.

La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permiten valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente que un equipo especializado de CIB se ocupa de monitorear.

Para garantizar la integridad en la aplicación de los PE en BBVA, su gestión se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones y se somete a controles periódicos por el departamento de Internal Audit.

Para BBVA Bancomer, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financia.

El Grupo ofrece información pública (<http://bancaresponsable.com/financiacion-responsable-proyectos/>) sobre la gestión ambiental y social de los proyectos financiados y asesorados por BBVA.

### Operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador en México firmados en 2018

Categoría	Sector de las operaciones	Importe financiado por BBVA Bancomer (mdp) (MXN)*
B	Bienes raíces	1,308.32
C	Bienes raíces	803.46
B	Petróleo y gas	481
B	Energías renovables (4 operaciones)	1,888.21
B	Infraestructura-transporte (2 operaciones de las cuales una corresponde a un bono)	502.26
B	Industria	870.05
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>5,853.3</b>

\*Con tipo de cambio de USD/MXN \$19.24 y EUR/MXN \$22.7.

#### 1 Revisión Inicial

- Elección del asesor independiente
- Categorización del proyecto

#### 2 Debida diligencia

- Revisión de la evaluación de impacto ambiental y social
- Informe de debida diligencia ambiental y social

#### 3 Aprobación

- Sanción del departamento de riesgo reputacional de CIB
- Inclusión de las condiciones en la aprobación del Comité de Riesgos

#### 4 Cierre financiero

- Preparación de un plan de acción
- Cláusulas ambientales y sociales en el contrato de financiación

#### 5 Seguimiento

- Informes de monitoreo del asesor independiente
- Informe de impacto ambiental y social del proyecto



“ La emisión del bono verde de BBVA Bancomer **marca un nuevo hito** en el Mercado de Valores Mexicano”.

- Jaime Ruiz Sacristán, Presidente del Consejo de Administración de la BMV.

Como parte de la estrategia de Banca Responsable de BBVA Bancomer, alineada a los ODS, se considera la utilización de instrumentos financieros para la gestión integral de riesgos y oportunidades en temas de cambio climático.

Uno de los elementos centrales de la estrategia es apoyar proyectos que contribuyan a la sustentabilidad global, proporcionando a los clientes soluciones innovadoras para financiar iniciativas que tengan impactos ambientales y sociales positivos.

El objetivo es fomentar una financiación sustentable, evaluar su impacto estratégico e impulsar las iniciativas de transformación de gestión que mejor respondan a los desafíos relacionados con el cambio climático y otras cuestiones sociales.

En abril de 2018, BBVA Holding emitió un marco para la emisión de bonos vinculados a los ODS, ya sean bonos verdes, sociales o de sustentabilidad.

Bajo estos lineamientos, los bonos emitidos por BBVA Bancomer buscan financiar empresas o proyectos en cinco áreas elegibles:



**Eficiencia energética**  
(incluidos los edificios que han recibido certificaciones medioambientales, como LEED o BREEAM)



**Energía renovable**



**Transporte sustentable**



**Gestión de residuos**



**Agua**

Si desea conocer más sobre el marco para la emisión de bonos vinculados a los ODS de BBVA, ingrese a la página: [https://shareholdersandinvestors.bbva.com/wp-content/uploads/2018/04/BBVA\\_Sustainable\\_Bonds\\_Framework-Presentation-25042018-1.pdf](https://shareholdersandinvestors.bbva.com/wp-content/uploads/2018/04/BBVA_Sustainable_Bonds_Framework-Presentation-25042018-1.pdf)

**BBVA Bancomer es el primer banco privado** en México en emitir, con éxito, **un bono verde.**

En 2018 BBVA Bancomer anunció la exitosa colocación de su primer bono verde con clave de pizarra BACOMER 18V, por un monto de \$3,500 millones de pesos. Asimismo, realizó una emisión adicional con clave de pizarra BACOMER 18 por el mismo monto, alcanzando un monto total de \$7,000 millones de pesos. Se concluyó que el 55% será destinado a proyectos de eficiencia energética, y el 45% restante a energías renovables (dos parques eólicos y un parque solar) en el país.

Si desea obtener más información sobre el bono verde de BBVA Bancomer, ingrese las siguientes notas:

- <https://www.bbva.com/es/bbva-bancomer-el-primer-banco-privado-en-mexico-en-emitir-exitosamente-un-bono-verde/>
- <https://www.bbva.com/es/bbva-bancomer-apoya-el-crecimiento-y-desarrollo-del-mercado-de-bonos-verdes-en-mexico/>

BBVA Bancomer contrató a Sustainalytics para revisar los proyectos nominados al bono verde y emitir una opinión sobre su alineación al marco para la emisión de bonos de Grupo BBVA y los Principios de los Bonos Verdes (“GBP”, por sus siglas en inglés).

Para revisar la carta emitida por Sustainalytics, ingrese al siguiente link: [https://www.sustainalytics.com/wp-content/uploads/2018/09/Green-Bond-SPO-BBVA-Bancomer\\_FINAL.pdf](https://www.sustainalytics.com/wp-content/uploads/2018/09/Green-Bond-SPO-BBVA-Bancomer_FINAL.pdf)

**Objetivo 2019**

Elaborar el reporte de los proyectos para evaluar su evolución y desempeño.



# Plan Global de Ecoeficiencia

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 y 305-7

Desde 2016, el Banco ha trabajado con el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) para disminuir la huella ambiental de BBVA Bancomer. Este plan establece objetivos globales a cumplir para el periodo 2016-2020, el cual busca posicionar a BBVA Bancomer como líder mundial de ecoeficiencia. Cada uno de los objetivos establecidos en el PGE cuenta con una estrategia para su cumplimiento y contribución a distintos ODS.

Consulta más información en el siguiente link: <https://shareholdersandinvestors.bbva.com/microsites/bbvain2017/asuntos-relevantes/finanzas-sostenibles/>



Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y saneamiento para todos.



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Puede consultar la política medioambiental de BBVA a través de la siguiente liga: (<https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2018/03/Compromiso-Medioambiental-BBVA.pdf>).



## Gestión ambiental y construcción sostenible

Como parte de la innovación ambiental de BBVA Bancomer, las instalaciones están adecuadas para reducir su impacto ambiental y, como resultado, éstas han obtenido distintas certificaciones. Con estas acciones, se busca combatir el cambio climático y contribuir al PGE.

El objetivo para 2018 en este aspecto, fue certificar las sedes corporativas con la versión del estándar ISO 14001:2015 y certificación LEED. La siguiente tabla indica las instalaciones de BBVA Bancomer y su avance en cuanto a certificaciones.

	Edificio	Edificios con certificación ISO 14001:2015	Edificios con Certificación LEED	Número de ocupantes en el edificio
1	Torre BBVA Bancomer	✓	✓	5,018
2	Parques BBVA Bancomer	✓	✓	4,105
3	CPD	✓		538
4	Tecnoparque	✓		548
5	Torre Murano		✓	3
6	Torre Danos (Toreo)		✓	3
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10,215</b>

### Objetivo 2020

29% de los ocupantes en inmuebles certificados ambientalmente.

## Energía y cambio climático

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 y 302-5

El cambio climático es un desafío significativo y complejo que requiere una cooperación entre individuos, empresas y naciones. El sector financiero tiene un papel importante que desempeñar para ayudar a la transición hacia una economía baja en carbono que sea ambiental y socialmente sustentable.

### Objetivos 2020

- 3% de reducción del consumo eléctrico por ocupante.
- 65% de la energía procedente de fuentes renovables.
- 56% de reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> por ocupante.

## Energía

Las fuentes de energía que consume BBVA Bancomer en sus instalaciones y, por motivo de sus operaciones, se dividen en consumo de energía eléctrica (la cual es suministrada por CFE y por una empresa privada que nos suministra de energía renovable eólica), consumo de gas LP, gas natural y de diésel.

	2016	2017	2018	Unidades
Total de consumo eléctrico	261,238	239,917	202,189	MWh
	940,456	863,701	727,880	GJ
Energía eléctrica consumida por ocupante	5.78	5.40	4.44	MWh/ocupante
Total de gas LP consumido	156,722	146,673	164,155	Litros
	3,758	3,805	4,284	GJ
Total de gas natural consumido	63,892	67,083	68,148	m <sup>3</sup>
	2,690	2,753	2,820	GJ
Total de diésel consumido	331,810	200,451	279,990	Litros
	12,096	7,086	10,631	GJ

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

- Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo Financiero BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2018.
- El número de colaboradores promedio en 2018 fue de 37,177 y el número promedio de externos fue de 8,355, dando un total de 45,532 ocupantes.
- Cifras al cierre de 2018.
- El dato anual del consumo de energía eléctrica de la Base de Inmuebles de BBVA Bancomer, no considera algunas ubicaciones que no forman parte del convenio de cobranza centralizada con CFE, de las cuales se desconoce su consumo energético, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
- Al cierre del 2018 BBVA Bancomer contaba con un total de 2,172 inmuebles. Sin embargo, sólo se contaba con 2,093 servicios de energía eléctrica. No se cuenta con documentación / información soporte para estimar el consumo de las instalaciones restantes, por lo que se identifica un porcentaje de consumo de energía eléctrica no cuantificado o estimado.

En 2018 se continuó con el programa "Enel Green Power" para proveer de energía eólica a la red de sucursales y sedes corporativas. Los resultados para 2018 fueron los siguientes:

Proyecto	2017	2018	Unidades
Consumo de electricidad por fuentes renovables	14,321	54,074	MWh
	51,556	194,666.4	GJ

\*El dato de consumo de electricidad por fuentes renovables de 2017 corresponde a partir del mes de septiembre.

La **reducción del consumo eléctrico en 2018** en comparación con 2017, equivale al **consumo doméstico promedio de más de 5 mil familias mexicanas** durante un año.

**Reducción de emisiones de más de 28 mil toneladas de CO<sub>2</sub>** equivalente gracias al uso de energías limpias en 2018.

## Iniciativas de eficiencia energética



### Edificios corporativos

- **Sistema Energy View:** Es un sistema de monitoreo de tele gestión para un uso eficiente de la energía eléctrica y el mantenimiento de un grado de climatización controlado. El sistema monitorea la temperatura y controla el aire acondicionado, haciendo apagados y encendidos remotos. Tiene como objetivo generar un ahorro energético y mantener un grado de climatización adecuado por medio de un sistema de monitoreo y gestión aplicado al control del Aire Acondicionado (HVAC) e Iluminación.

Energy View	Cantidad	Unidades
Avances 2018	30	Sucursales
Ahorro monetario	17,498,533	MXN
Ahorro energético	5,744,660	kWh

Incluye ahorro de demanda.

En 2018, con el proyecto Energy View se evitó la emisión de más de 3 mil toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes a la atmósfera.



- **Control de alumbrado:** Torre BBVA Bancomer y Parques Bancomer cuentan con un sistema de alumbrado inteligente que permite regular las luminarias de acuerdo al nivel de luminosidad en el exterior. Las luminarias se encienden a las 6:00 h y disminuyen su intensidad conforme transcurre el día hasta un 80% de su capacidad. A las 21:00 h, en ambos edificios, todos los pisos están programados para apagarse si no se detecta presencia de personas durante 5 minutos en un área de 50 m<sup>2</sup>.



### Sucursales

- **PACOM:** Es un sistema automático de apagado de luces dentro de las sucursales a través del sistema de alarmas de seguridad. Al momento en que se cierra la sucursal, y se enciende el sistema de alarma, el sistema PACOM entra en funcionamiento donde se apagan las luces que no son indispensables.

PACOM	2017	2018	Unidades
Avances	194	16	Sucursales
Ahorro monetario	\$3,196,341	\$8,639,318	MXN
Ahorro energético	2,239,893	5,598,086	kWh

En 2018, con el proyecto PACOM se evitó la emisión de cerca de 3 mil toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente a la atmósfera.

### Avances

- Implementación de 16 Sucursales con PACOM.
- Implementación del Sistema Energy View en 30 sucursales, obteniendo los siguientes resultados:
  - › Ahorro monetario: 17,498,533 pesos
  - › Ahorro energético: 5,744,660 kWh
  - › Ahorro de emisiones: 3,047 t de CO<sub>2</sub> equivalente

Como objetivos 2018 se establecieron la expansión de PACOM a 1,107 sucursales y la implementación de Energy View en 300 sucursales.

### Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 y 305-5

Debido a los efectos del cambio climático y el impacto que éste puede representar para la operación de BBVA Bancomer y su comunidad, se han establecido objetivos para reducir sus emisiones hasta en un 56% de toneladas de CO<sub>2</sub> por ocupante para el año 2020, mediante estrategias locales y globales.

## Total de emisiones generadas

	2016	2017	2018	Unidades
Total de CO <sub>2</sub> emitido	128,855	122,703	112,144	Toneladas
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (alcance 1)	1,314	881	1,161	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 2)	117,838	111,223	94,547	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 3)	9,686.15	10,599	16,436	Toneladas
Total de CO <sub>2</sub> por ocupante	2.87	2.76	2.46	Toneladas / ocupante

\*El cálculo del total de CO<sub>2</sub> emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (viajes en avión).

\*\*Para calcular las emisiones de alcance 2 se utilizaron los factores de conversión de la Agencia Internacional de Energía (AIE) y, para calcular las emisiones de alcance 1 y 3, se utilizaron los factores de conversión del *Department of Environment, Food and Rural Affairs* (DEFRA).

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo Financiero BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2018.
2. El número de colaboradores promedio en 2018 fue de 37,177 y el número promedio de externos fue de 8,355, dando un total de 45,532 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2018.
4. Cantidad de emisiones verificadas por KPMG España.

## Kilómetros de viajes en avión

	2016	2017	2018	Unidades
Tramos menores a 500 km	4,591,489	947,602	6,522,604	km
Tramos entre 500 y 1,600 km	22,056,761	16,826,091	26,068,301	km
Tramos mayores a 1,600 km	24,483,086	39,067,562	25,159,809	km
<b>Total</b>	<b>51,131,336</b>	<b>56,841,255</b>	<b>57,750,714</b>	<b>km</b>

La cantidad de viajes en avión no incluye aquéllos realizados fuera del convenio con el proveedor.

## Audiovisuales

Los medios audiovisuales representan una herramienta que permite la realización de juntas o conferencias, de manera remota, lo cual ayuda a disminuir costos, así como el impacto y las emisiones generadas por los traslados. Estos instrumentos aportan a la disminución del impacto ambiental del Banco.

WEBEX	2018
Sesiones convocadas	64,265
Conexiones realizadas	389,483

	2016	2017	2018
Videoconferencias	16,558	17,889	12,103
Salas equipadas con videoconferencias	178	165	175
Audioconferencias	21,552	20,656	14,575
Telepresencias	0	12	74

Alcance: Edificios centrales y oficinas del Banco.



# Agua

GRI 303-1 y 303-3

El agua es sin duda uno de los bienes más preciados. Los recursos hídricos constituyen una cuestión crítica para el futuro y la supervivencia del planeta, ya que la disponibilidad de agua potable se encuentra directamente amenazada por las consecuencias del cambio climático.

Consciente de esta realidad, BBVA Bancomer está apostando por una gestión integral y sostenible del agua en sus instalaciones. De esta manera, puso en marcha diversos programas y medidas de gestión que permiten optimizar y reducir el consumo. Asimismo, el Banco ha implementado mecanismos que permiten asegurar que el vertido de aguas generadas en sus instalaciones cumple con los estándares de calidad exigidos por la legislación.

## Objetivos 2020

- 3% de reducción del consumo de agua por ocupante.
- 11% de ocupantes en inmuebles con fuentes alternativas de suministro de agua.



	2016	2017	2018	Unidades
Total de agua consumida	624,359	731,840	471,435	m <sup>3</sup>
Agua consumida por ocupante	13.81	16.44	10.35	m <sup>3</sup> /ocupante

Alcance Grupo Financiero BBVA Bancomer.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo Financiero BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2018.
2. El número de colaboradores promedio en 2018 fue de 37,177 y el número promedio de externos fue de 8,355, dando un total de 45,532 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2018.
4. La cifra al cierre de 2018 contiene consumos de noviembre y diciembre con cifras estimadas debido a que a la fecha de la verificación continuaban recibiendo comprobantes de consumo por tratarse de información bimensual.
5. El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de BBVA Bancomer, no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce su consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble. Al cierre de 2018 BBVA Bancomer contaba con un total de 2,172 inmuebles. Sin embargo, del total de inmuebles, 136 cuentas incluyen el consumo de agua dentro de la cuota de mantenimiento y 205 son pagadas directamente por el propietario del inmueble, por lo que se identifica un porcentaje de consumo de agua no cuantificado o estimado.
6. Cambia la metodología de cálculo en relación al Reporte Anual 2017 para alinearse a directrices de BBVA Global.

**La disminución del consumo de agua en 2018 en comparación con 2017 es equivalente a llenar más de 100 albercas olímpicas.**

## Iniciativas de consumo de agua

### Edificios corporativos

Las sedes corporativas –Torre Bancomer, Parques Bancomer y el Centro de Procesamiento de Datos (CPD)– tienen la capacidad de reciclar el agua de lluvia y de aguas residuales.

El agua tratada se utiliza en sanitarios, torres de enfriamiento, espejos de agua y jardinería.

Se instalaron muebles y accesorios sanitarios de bajo consumo que permiten un ahorro del 20% en consumo de agua tratada.

En el año 2018 se ha generado un **total de 44,507 m<sup>3</sup> de agua tratada.**

### Sucursales

#### Pure Water / Cero Garrafrones

En todas las sucursales de BBVA Bancomer se tomó la decisión de cambiar los garrafrones de agua por filtros y fomentar la disminución de uso de botellas de plástico. Cada mes se realizan pruebas de potabilidad; en 2018 se instalaron 710 filtros de agua a nivel nacional para obtener un total de 2,198 filtros. Se ha eliminado el uso de garrafrones de agua de plástico.

# Papel y residuos

GRI 301-1 y 306-2

## Consumo de papel

El consumo de papel para el Banco es un insumo primordial, por lo que, con el fin de reducir su huella ambiental, ha implementado estrategias para la reducción del consumo y gestión del papel, como imprimir la menor cantidad de hojas innecesarias, así como buscar que todos sus proveedores de papel adopten prácticas de sustentabilidad.

### Objetivos 2020

- 23% de reducción del consumo de papel por ocupante.
- 29% de ocupantes en inmuebles con recogida selectiva de residuos.

	2016	2017	2018	Unidades
Total de papel consumido	1,769,841	2,480,687	1,662,173	kg
Total de papel consumido por ocupante	39.17	55.72	36.51	kg/ocupante

Alcance Grupo Financiero BBVA Bancomer.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo Financiero BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2018.
2. El número de colaboradores promedio en 2018 fue de 37,177 y el número promedio de externos fue de 8,355, dando un total de 45,532 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2018.
4. El total de papel que se reporta considera el papel bond y el papel con fines de marketing/ publicidad del banco. No incluye otros rubros de papel como por ejemplo: el papel usado en estados de cuenta, sobres de tarjeta de crédito, stickers (programas internos), entre otros.

**Reducción en el consumo de papel en 2018** equivalente a la prevención de la tala de cerca de 90 árboles adultos.

## Residuos

La gestión adecuada de los residuos es de vital importancia para BBVA Bancomer, se considera prioridad para el Banco la separación, contabilización, aprovechamiento y canalización adecuada de los mismos.

Los principales residuos generados por el Banco son los provenientes del papel y aparatos electrónicos, los cuales tienen un potencial alto de reciclaje y aprovechamiento posterior. BBVA Bancomer busca proveedores estratégicos para mejorar las opciones de reciclaje y así disminuir la huella ambiental del Banco.

## Residuos gestionados

	2016	2017	2018	Unidades
Residuos no peligrosos	954,115	954,115	1,137,588	kg
Residuos peligrosos	6,085	6,085	16,202	kg

Alcance Grupo Financiero BBVA Bancomer.

1. Cifras al cierre de 2018.
2. Sólo considera la generación de residuos peligrosos generados en las sedes de Reforma, Parques Polanco, CPD y Tecnoparque.
3. Residuos no peligrosos sólo considera residuos inorgánicos, orgánicos, papel, cartón, PET, aluminio, vidrio, especiales y tecnológicos.

## Extensión del compromiso

Durante 2018 el Banco buscó concientizar a sus colaboradores mediante campañas, boletines y diversos canales de comunicación para informar sobre temas de reciclaje, manejo de residuos, ahorro de agua y energía, entre otros. Con estas acciones busca la reducción de la huella ambiental manteniendo y extendiendo su compromiso con un mundo más sostenible.

### Objetivo 2020

Generar campañas de sensibilización a colaboradores y proveedores.

Adicional a las campañas de concientización se implementó un curso en línea por medio de Campus BBVA para los colaboradores, con la finalidad de informar y formar a todo el equipo en temas ambientales, ISO14001 y la política ambiental de BBVA.



# Proveedores y compras responsables

GRI 102-9

Extender la sostenibilidad y las mejores prácticas a través de su cadena de valor, es una parte fundamental de BBVA Bancomer para generar trabajo decente y un crecimiento económico. Sus proveedores, además de ser un valioso grupo de interés, son una parte fundamental en el modelo de negocio del Banco.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Las relaciones de BBVA Bancomer con sus proveedores se rigen por:

- El Código de Conducta aprobado en 2015.
- Código Ético de Proveedores.
- Política de Compras Responsables.
- Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

BBVA Bancomer cuenta con un Código Ético de Proveedores, en donde se establecen los principios y valores que deben prevalecer entre los proveedores con los que cualquier sociedad o entidad del Grupo BBVA se relaciona.

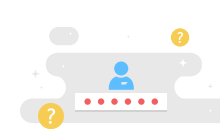


## Modelo de **aprovisionamiento**

El Grupo BBVA dispone de un Modelo Global de Procesos de Aprovisionamiento, común y homogéneo, de aplicación en todas las geografías en las que tiene presencia. Este Modelo cubre el circuito de aprovisionamiento *end-to-end*, desde la existencia del presupuesto anual aprobado, hasta el pago de facturas a proveedores. Y está soportado en una plataforma tecnológica única para todos los países.



Presupuestación



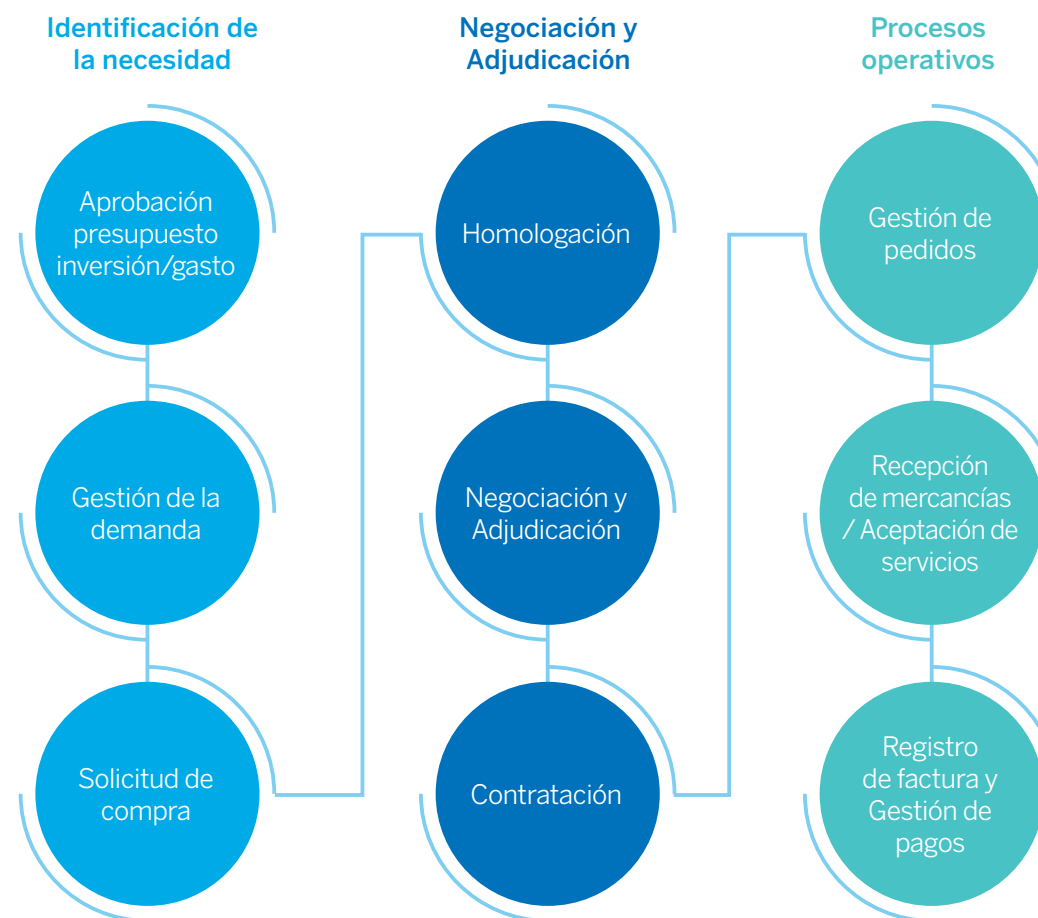
Gestión de necesidades



Gestión de la compra



Facturación y pago



Para saber más del Modelo de Aprovisionamiento visite: <https://suppliers.bbva.com/como-compra-bbva/>

En el rubro de homologación del Modelo de Aprovisionamiento se aplica a los proveedores un cuestionario relacionado con temas de responsabilidad social. Adicionalmente, durante 2018 se reforzó la metodología corporativa asociada a temas reputacionales, siendo un factor decisivo para evaluar a los proveedores.

**El 96.74% de los proveedores con actividad en 2018 son mexicanos**, el 1.28% son españoles, 1.18% de Estados Unidos y un 0.80% Otros.

Acorde con las mejores prácticas actuales de la industria, el Grupo Financiero BBVA apuesta por un modelo de relación digital con sus proveedores para la gestión integral del ciclo de aprovisionamiento a través de la plataforma Adquira, que está integrada con la tecnológica Global Procurement System (GPS).

La utilización de este portal es un elemento clave para el Grupo BBVA ya que contribuye a la mejora del control interno del gasto, su fácil trazabilidad, la transparencia de las operaciones y la agilidad y el cumplimiento en los plazos de pago a proveedores.

La plataforma tecnológica Global Procurement System (GPS) da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo BBVA, desde la aprobación del presupuesto hasta el registro y contabilización de las facturas.

## Homologación de proveedores

El proceso de homologación es una revisión que, por norma interna, es aplicable a los proveedores que prestan bienes y/o servicios a BBVA Bancomer con base en la siguiente segmentación:

1. El nivel de gasto anual del proveedor tomando como referencia la facturación con el proveedor y/o el importe de adjudicaciones realizadas o previstas.
2. El potencial impacto en el negocio que tienen los servicios y/o productos provistos por el proveedor.
3. En nuevas negociaciones entre proveedores y el Banco, cuya relación sea igual o mayor a dos años.

Los aspectos que se revisan dentro el proceso son:



Legal



Financiero



Fiscal



Laboral



Responsabilidad Social Empresarial (RSE)



Reputación



Técnico



Regulatorio



Control Interno

**Aumento de 115%** en el número de proveedores que entraron al proceso de homologación, en relación con el año 2017.

**Del total de proveedores** que entraron en el proceso de homologación durante 2017, **el 97% logró su homologación.**

Durante el año 2018, se recurrió a cinco organismos certificadores con la finalidad de realizar las revisiones a los proveedores y verificar el cumplimiento de los criterios de homologación que señala la normativa.

Homologación de proveedores	2015	2016	2017	2018
Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación	627	658	849	1,829**
Número de proveedores homologados	493	340	579	1,760
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	45%	44%	67%*	88%
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación	35	108	213	69
Número de proveedores que quedaron sin estado en el proceso de homologación	N/A	N/A	57	N/A
Número de proveedores homologados pero con un plan de remediación en el proceso de homologación	N/A	N/A	19	107
Total de proveedores activos a nivel Grupo BBVA Bancomer			6,136*	6,722

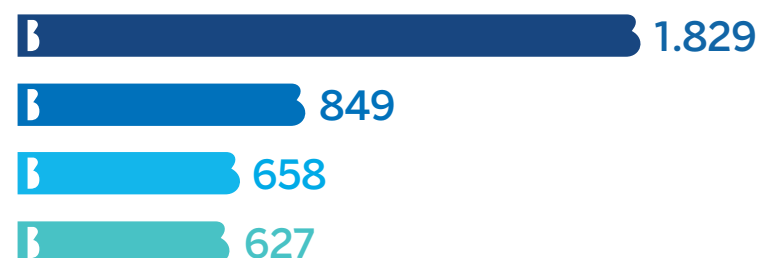
\*Cifras a noviembre 2018.

\*\*Incluye Número de proveedores homologados y número de proveedores que no han superado el proceso de homologación.



## Homologación de proveedores

### Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación



### Número de proveedores homologados



### Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación



El número de **proveedores que no superó el proceso de homologación disminuyó en 67%** en comparación con el año 2017.

**Incremento de 204%** en el número de **proveedores homologados** con respecto al resultado 2017.

## Encuesta de calidad de proveedores

En 2018 se obtuvo el resultado de la evaluación de calidad de proveedores realizada en el año 2017, la encuesta mide el grado de satisfacción de los proveedores y se realiza a nivel Grupo BBVA.

A partir de los resultados se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- BBVA Bancomer presenta medias elevadas con respecto al Grupo y a la evaluación de BBVA Bancomer 2015.
- Destacaron los bloques de “Visión General del Grupo BBVA” y “Comunicación y percepción del Departamento de Compras”.
- En “Visión General del Grupo BBVA”, se destacó la calificación obtenida en “Grupo BBVA es una empresa sobre la que tengo impresión”.
- En “Comunicación y percepción del Departamento de Compras”, se obtuvieron calificaciones positivas en el nivel de respeto profesional.

## Buzón para proveedores

Para denunciar una actuación o situación relacionada con BBVA que pueda ser contraria a las disposiciones legales aplicables o a los estándares del Código Ético de Proveedores, se cuenta con el siguiente correo: [canaldenuncia@bbva.com](mailto:canaldenuncia@bbva.com).

### Objetivos 2019

- Incrementar el número de proveedores a revisar y homologados en comparación con el año 2018.
- Incrementar el número de organismos certificadores utilizados para las revisiones.

Portal para proveedores <https://suppliers.bbva.com/compras-responsables/>  
Código de Conducta <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Codigo-de-conducta.pdf>  
Código Ético de proveedores <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Codigo-etico-de-proveedores.pdf>  
Política de Compras Responsables <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Politica-compras-responsable.pdf>  
Principios IPA relación con proveedores <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Principios-IPA-relacion-con-proveedores.pdf>



# Inversión en la **Comunidad**

## **Nuestro compromiso con México**

Grupo Financiero BBVA Bancomer es consciente de que su posición en la sociedad le brinda tanto oportunidades como responsabilidades, es decir, **hacer negocios** cumpliendo valores y prioridades estratégicas.

# Inversión en la comunidad

El Banco desarrolla proyectos financieros de alto impacto social, creando productos que impulsan programas sociales y la inclusión financiera de la sociedad, impactando de manera positiva en las comunidades en las que se opera. Así como con el objetivo de favorecer el desarrollo de habilidades financieras que permitan a la sociedad tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero y ser más consciente de los riesgos y oportunidades que existen.

## Inclusión Financiera

GRI FS13, FS14

El Banco se encuentra en una mejora continua de su estrategia de Inclusión Financiera para favorecer el desarrollo de la sociedad mexicana a través de programas de educación financiera y otros de índole social. Éstos aportan a que los usuarios puedan tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero, ser más conscientes de los riesgos y oportunidades que existen y, por consecuencia, contribuir a distintos ODS:



**1** FIN DE LA POBREZA

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducir la desigualdad en y entre los países.

BBVA Bancomer sigue fortaleciendo su modelo de negocio para promover la inclusión financiera, atendiendo a más de 5.9 millones de clientes activos de bajos ingresos (Segmento Express), los cuales representan aproximadamente el 30% de la base de clientes activos del Banco.

El modelo de inclusión financiera se basa en esquemas alternos a la sucursal bancaria como son las tecnologías digitales y los corresponsales bancarios enfocados en acercar a estos clientes soluciones y productos que faciliten sus operaciones financieras y mejorar su calidad de vida.

El modelo, en su aplicación en México está basado:



En la disminución de los costos de uso de las soluciones financieras.

- › BBVA Bancomer absorbe el costo de datos celulares correspondientes al uso de las APPs de BBVA Bancomer.
- › Disminuyendo los costos de traslado en caso de operaciones en efectivo a través de la más amplia red de corresponsales bancarios con presencia en 1,437 municipios, 2.5 veces los 557 cubiertos por su red de sucursales, participando en un 14% del total de las transacciones correspondientes a pago de TDC, abono a TDD y pago de servicios.
- › Ampliando el alcance de las operaciones con telefonía móvil, atendiendo las necesidades de pagos de servicios.
- › Ofreciendo la apertura remota de cuentas digitales que no cobran comisiones, impulsando el uso digital.



La profundización en la exploración y solución de las necesidades del segmento de inclusión financiera con:

- › La creación de soluciones digitales enfocadas en la aplicación de los hábitos de ahorro y administración financiera de los clientes.
- › El uso de Big Data y metodologías alternativas de evaluación de riesgos.
- › El análisis de pagos recurrentes como parámetros de evaluación.



Incrementar la RED de atención de los corresponsales bancarios.

- › Mayor número de sucursales.
- › Ampliar la gama de pago de servicios.

El modelo de inclusión financiera de BBVA Bancomer posibilita, entre otros beneficios, **la disminución de los costos de traslado en caso de operaciones en efectivo** a través de la más amplia red de corresponsales bancarios con **presencia en 1,437 municipios**, 2.5 veces los 557 cubiertos por su red de sucursales.



## Principales iniciativas

De acuerdo con los objetivos 2018, resaltan las siguientes actividades:

- En 2018 se colocó un monto de \$1,020 millones de pesos, siendo crédito al consumo (33%) y crédito de hipoteca (32%) los principales rubros<sup>4</sup>.
- La funcionalidad de apartar dinero de tu cuenta, llamada “Apartados”, alcanzó 147 mil apartados al cierre de 2018, con un saldo final de \$85 millones. Esta funcionalidad colabora a la creación de productos de crédito y fomento al ahorro<sup>5</sup>.
- Los créditos a corto plazo conocidos como “Adelanto de sueldo” los cuales se operan a través de cajeros automáticos y mensajes SMS, alcanzan un promedio mensual de 65 mil colocaciones<sup>6</sup>.
- Los seguros de vida, también operados a través de cajeros automáticos, alcanzaron 165 mil contrataciones al cierre de 2018<sup>7</sup>.
- La bancarización de los beneficiarios de los más de 10 millones de remesas familiares que se cobran en BBVA Bancomer ha seguido avanzando. El cobro mediante depósitos a cuenta pasó de 45% en 2017 a 51% en 2018<sup>8</sup>.

Durante 2018 se exploraron esquemas que permitan mejorar en el futuro la experiencia de cobro de los beneficiarios de remesas familiares; asimismo, se trabajó en soluciones que permitan a nuestros clientes mejorar la oportunidad en la recarga de disponibilidad de su servicio celular, contar con productos de crédito e inversión que se adecuen mejor a sus hábitos de gestión del dinero e incrementar la gama de pago de servicios de terceros que se tiene en los corresponsales bancarios.

<sup>4</sup>Datos recopilados de las tablas de campañas a diciembre de 2018.

<sup>5</sup>Información obtenida de la tabla de Apartados a diciembre de 2018.

<sup>6</sup>Información obtenida de la tabla de Créditos a diciembre de 2018.

<sup>7</sup>Datos obtenidos de las tablas de seguros a diciembre de 2018.

<sup>8</sup>Cifras obtenidas de BTS a octubre de 2018.



## Educación Financiera (EF)

La Educación Financiera (EF) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Banca Responsable de BBVA Bancomer. A través del Plan Global de Educación Financiera, el Banco promueve la adquisición de conocimientos y habilidades financieras contribuyendo al desarrollo de la sociedad. El objetivo de la Educación Financiera es permitir a la sociedad tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero y ser más consciente de los riesgos y oportunidades que existen.

Los grupos que son impactados por la estrategia de Educación Financiera son niños, jóvenes, adultos, clientes, no clientes y emprendedores, integrándose más a la parte de negocio. Para cada uno de ellos existe un enfoque específico de acercamiento.

EF trabaja con tres segmentos principalmente:



**Cultura financiera para preparar a niños y jóvenes para su futuro.**



**Educación Financiera para adultos.**



**Formación en finanzas y habilidades para los negocios de PyMEs.**

A través de estos tres alcances, EF busca impactar positivamente en el negocio, así como en el desarrollo y el futuro económico empresarial del país.

Alineados con la estrategia institucional encaminada hacia la transformación digital, EF enfoca sus iniciativas hacia el desarrollo de productos y contenidos digitales. Para ello, se tiene un mayor acercamiento y vinculación con las diferentes áreas de negocio, buscando que estos esfuerzos promuevan también el uso de las herramientas y productos digitales desarrollados por el Banco.

Como parte de la transformación digital del Banco, en 2018 el área de EF se reestructuró con la finalidad de agrupar sus programas en cuatro principales categorías:

- Modalidad presencial: sesiones impartidas por un facilitador.
- Modalidad digital: Educación Financiera en apps o productos digitales del Banco o a través del portal [www.educacionfinancierabancomer.com](http://www.educacionfinancierabancomer.com)
- Programas especiales: convenios con Universitarios o instituciones.
- Coaching: asesoría financiera vía telefónica.

## Programas

A partir de la nueva reestructuración del área, se estará trabajando en la medición de indicadores de impacto para conocer cambios en el comportamiento de los programas, junto con la transformación de aulas fijas a espacios digitales para mejorar la experiencia de los usuarios (beneficiarios).

- **Educación Financiera BBVA Bancomer - modalidad presencial y online:** Talleres presenciales entregados por un instructor ya sea en aula móvil, en espacio digital, en aula "tradicional" o vía online.

Para mayor información visite:

<https://www.educacionfinancierabancomer.com/EspaciosDigitales>

<https://www.educacionfinancierabancomer.com/Movil>

<https://www.educacionfinancierabancomer.com/talleres>

- **Educación Financiera BBVA Bancomer – modalidad coaching:** Consiste en orientaciones y *coaching* financiero vía telefónica.

Para mayor información visite:

<https://www.educacionfinancierabancomer.com/CoachingFinanciero>

- **Educación Financiera BBVA Bancomer – modalidad digital:** Esta modalidad se enfoca en soluciones para el cliente. Consiste en videos, infografías, tips, definiciones, consejos, ayudas, entre otros. La información se encuentra en las distintas Apps (como BBVA Wallet y BMóvil) que BBVA Bancomer tiene para sus clientes.

## Resultados

Educación Financiera BBVA Bancomer	Número de beneficiarios*	Número de participantes**	Número de talleres impartidos	Número de visitas Web
				1,030 talleres presenciales
Modalidad presencial	30,126	52,930	2,949	19,534 Simuladores
				19,136 Espacios Digitales
Modalidad <i>online</i>	1,990	3,943	3,943	11,665
Modalidad <i>coaching</i>	3,320	3,373	N / A	22,072

\*El beneficiario es quien participa en la actividad que se ofrece. En el caso de *online* es el que termina un taller.

\*\*Dado a que un beneficiario puede participar en más de un taller, se contabiliza el número total de participaciones que tiene el Programa. Ejemplo, si una persona participó en dos talleres: uno de ahorro y otro de crédito, se contabiliza un beneficiario y dos participaciones.

## Páginas web

Con el fin de mejorar el conocimiento en finanzas, BBVA Bancomer pone al alcance de niños, jóvenes, adultos y PyMEs los siguientes dos sitios:

1. <https://www.bancomer.com/>
  - › En el sitio se encuentra información de Educación Financiera en el portal principal del Banco.

**239,000 visitas y 77 notas/ artículos** durante 2018.

2. <https://www.educacionfinancierabancomer.com/>
  - › En el sitio se encuentran: tips, artículos, videos, calculadoras, simuladores, talleres gratuitos presenciales o en línea sobre ahorro, crédito y mucho más.

**1,073,543 visitas, 88 notas/ artículos y 1,089 suscripciones newsletter** durante 2018.

## Universidades

En alianza con diferentes universidades a nivel nacional, este programa busca que jóvenes que estudian una licenciatura hagan su servicio social impartiendo talleres de Educación Financiera.

**17,483 beneficiarios y 988 talleres presenciales** impartidos durante 2018.

## KidZania

Es un parque de atracciones en el que los niños se divierten mientras juegan a ser adultos. La estrategia del programa va dirigida a ellos a través de diferentes puestos de trabajo, se fomenta el desarrollo de capacidades y la educación financiera a través de actividades lúdicas.

**515,698 beneficiarios.**

Se considera únicamente a niños mayores de tres años. Adicionalmente, para cuantificar el total de personas, en Monterrey y Santa Fe se considera sólo la participación de "cambio de cheque", pues por mecánica del parque, la mayoría de niños debe pasar a esta actividad. En Cuicuilco, la actividad de "bomberos" es la que tiene más participaciones y al no contar con actividad de "cambio de cheque" es la que se considera para cuantificar las cifras.

## Liga Bancomer Sub 13

La Liga MX y BBVA Bancomer han impulsado la educación financiera en las selecciones sub 13, sub 15 y sub 17, enseñándole a los niños y jóvenes de todos los clubes la importancia de la formación financiera desde etapa temprana, dándoles herramientas para ser ahorradores consistentes, usuarios responsables del crédito e inversionistas prudentes.

**948** participantes.

## Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)

En octubre de 2018 se realizó este evento para jóvenes de 12 a 18 años en donde BBVA Bancomer participó y registró un total de 856 participantes. Dentro de las actividades que realizó el Banco se encuentran:

- Stands con simuladores de ahorro y TDC en pantallas digitales.
- Juegos de mesa digitales para niños con preguntas sobre el ahorro y las metas.
- Videowall "Levanta & Aprende", video sobre banca digital, tarjetas de crédito y fechas de pago.

**856** participantes en la SNEF.

## Semana Nacional del Emprendedor (SNE)

BBVA Bancomer fue parte de la SNE, la cual es considerada como el evento empresarial y de emprendimiento más importante de México. Del 10 al 14 de septiembre de 2018, el Banco organizó diversos talleres, charlas y stands informativos donde registró un total de 880 asistentes.

**880** participantes en la SNE.

## Game Jam

Durante el 12, 13 y 14 de octubre de 2018, BBVA Bancomer creó un espacio de trabajo, campamento, conectividad, alimentos y servicios necesarios para que 40 participantes pudieran desarrollar la mejor idea innovadora en 58 horas de trabajo continuo. El objetivo era crear una idea innovadora para el desarrollo del primer videojuego BBVA Bancomer, en el que los jóvenes puedan descubrir conceptos de Educación Financiera sobre la inversión y/o Tarjetas de crédito. El equipo ganador obtuvo un premio de \$100,000.00 M.N.

**40** participantes en Game Jam.

## Programas sociales

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

Durante los últimos 12 años, BBVA Bancomer ha trabajado mano a mano con el gobierno mexicano creando una sólida estrategia para distribuir los recursos de diversos programas sociales a los beneficiarios correspondientes a través de una amplia infraestructura, que permite una gran cobertura y con lineamientos que garantizan transparencia en el proceso.

La gestión de los programas sociales en BBVA Bancomer implica atender un alto volumen de personas que reciben recursos asignados por el gobierno federal, estatal y municipal. En estos programas, los beneficiarios reciben su apoyo social económico con abono a cuenta bancaria y el medio de disposición de recursos es por medio de tarjeta de débito asignada a dicha cuenta.

Los dos colectivos que BBVA Bancomer atiende y que tienen la mayor cantidad de beneficiarios de programas sociales, son la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA ahora SADER) –encargada de administrar recursos federales al desarrollo rural en México– y la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL ahora Secretaría del Bienestar) –responsable de la administración de apoyos federales a los Adultos Mayores de 65 años, seguido por el programa de apoyo a estudiantes de la Ciudad de México que cursan el bachillerato en instituciones públicas llamado “Prepa Sí”–.

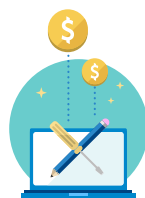


### Reposición por vencimiento de tarjetas de débito

Durante 2018 se continuó con la renovación de plásticos en zonas accesibles para los beneficiarios, con la finalidad de otorgarles el servicio sin que los beneficiarios tengan la necesidad de trasladarse a las ciudades o cabeceras municipales para realizar el cambio de su plástico.

Programa	# Plásticos renovados en 2018	Tasa de efectividad <sup>9</sup> (%)
SAGARPA	53,434	99%
SEDESOL	30,316	98%

<sup>9</sup>Se refiere a la renovación por vencimiento de tarjeta de débito, contrastada en sistema de la institución.



### Cápsulas de educación financiera para beneficiarios de programas sociales

Como un complemento importante de los programas, los beneficiarios tienen acceso a talleres de educación financiera donde se les proporciona información sobre ahorro, seguros de vida, entre otros.

Los temas que se ofrecen son:

- Ahorro
- Tarjeta de débito
- Seguro de vida
- Uso de canales digitales
- Uso seguro de canales digitales

En 2018 se realizaron **246 talleres a 20,291 beneficiarios.**

Con la finalidad de otorgar productos y servicios que generen beneficios positivos a los receptores de los recursos asignados por el gobierno, BBVA Bancomer busca incorporar más iniciativas que ayuden a llegar a dicho objetivo. Un claro ejemplo es la creación de plataformas digitales dirigidas a un grupo más joven para que tengan acceso a los beneficios que se les estén otorgando.

### Objetivo 2019

Los grandes beneficios y alcances de la era digital, en donde BBVA Bancomer es líder en innovación en el mercado financiero de nuestro país, sentará las bases para impulsar la digitalización de los programas sociales a partir de 2019, alineado a la estrategia de inclusión financiera del gobierno federal.



# Comunidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3 y 413-1

Los programas de BBVA Bancomer y de Fundación BBVA Bancomer enfocados en la comunidad son de índole educativa, cultural, social y medioambiental para promover una comunidad mexicana sostenible en donde se practiquen la paz y justicia. Los programas e iniciativas buscan fomentar la igualdad de género, una educación de calidad, poner fin a la pobreza en México, apoyar a las comunidades que más lo necesitan a través de programas de reforzamiento comunitario y cuidado del medio ambiente. BBVA Bancomer contribuye constantemente a la sociedad mexicana y al medio ambiente como parte de su estrategia de Banca Responsable y a su adhesión a los ODS.



**1** FIN DE LA POBREZA

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



**5** IGUALDAD DE GÉNERO

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



**15** VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.



**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

## Fundación BBVA Bancomer

Fundación BBVA Bancomer A.C., es responsable de dar vida a las iniciativas de acción social de BBVA Bancomer a través del apoyo a la educación, cultura e iniciativas de apoyo para desastres naturales.

En Fundación BBVA Bancomer la tarea es **impactar de manera positiva a la sociedad.**

## Inversión en programas sociales

En los últimos 12 años se han destinado más de 4,800 mdp en temas de Responsabilidad Social, en las líneas de acción de:

- Becas educativas
- Alianzas estratégicas y escuelas
- Fomento Cultural

A partir de 2019, **se duplicará la inversión para el fomento de la educación y cultura en México\***.



### Programa de Becas BBVA Bancomer

La educación es un factor fundamental para transformar vidas. Desde 2002, la Fundación BBVA Bancomer apoya a jóvenes con talento y necesidades económicas, ya que reconoce que la educación es el mejor vehículo para alcanzar el bienestar y la movilidad social. El programa tiene por objetivo apoyar de manera integral a los becarios a través de un acompañamiento en su proceso de educación y formación desde la secundaria hasta la universidad.

El programa de Becas de Fundación BBVA Bancomer ha crecido de manera progresiva a través de diferentes subprogramas de becas como son Becas de la Olimpiada del Conocimiento Infantil, Becas de Integración, Becas Adelante, y Adelante con tu Universidad, los cuales se agruparon a finales de 2018 en un solo programa de becas nacional.

El acompañamiento que la Fundación otorga a sus becarios incluye un programa de mentoría que vincula a los colaboradores del Banco como mentores sumando, a la fecha, más de 2,200 mentores. Además, se generan alianzas con distintas instituciones educativas (Universidades).

\* Incluye la inversión para Educación Financiera.

## Número de beneficiarios directos\*

Nombre de la Beca	Descripción	2018
Olimpiada del Conocimiento Infantil (OCI)	La Fundación reconoce el alto rendimiento académico y, en conjunto con la SEP, otorga una beca a jóvenes que obtienen los mejores resultados a nivel nacional en la OCI.	3,055
Becas de Integración Por Los Que Se Quedan	Apoyo a jóvenes mexicanos con familiares en situación migrante.	15,550
Becas Adelante	Tiene como objetivo que los jóvenes continúen su educación media superior.	11,973
Adelante con tu Universidad	Se enfoca en los estudiantes de mejor rendimiento de los programas anteriores para que puedan continuar con sus estudios universitarios.	1,737

\*El número de beneficiarios corresponde a los becarios activos a inicio de ciclo escolar 2018 – 2019.

En 16 años se han otorgado 278 mil becas. Con el incremento de la inversión esperado en próximos años, de cara a 2023 Fundación BBVA Bancomer habrá aportado más de 6 mil mdp adicionales y otorgado más de 500 mil becas de forma acumulada.

## Reconstrucción de escuelas

A raíz de los sismos de 2017, Fundación BBVA Bancomer comenzó a trabajar en la reconstrucción de escuelas con el proyecto “Escuela BBVA Bancomer”, buscando mejorar y reforzar la infraestructura escolar.

Los fondos utilizados para la reconstrucción provienen de un donativo conjunto de BBVA Bancomer con Grupo BBVA por 180 millones de pesos, los cuales funcionaron como capital semilla. Gracias a la aportación de clientes, consejeros, colaboradores, empresas y fundaciones este fondo ha incrementado. Hacia 2023, se busca beneficiar de manera directa a más de 31 mil alumnos en los primeros seis años.



## Fomento cultural

El área de Fomento Cultural busca enriquecer el patrimonio cultural de México a través del diseño y promoción de programas artísticos. Los programas buscan promocionar e impulsar al arte a través de distintos apoyos a los artistas y en alianza con diversas instituciones.

Los programas ofrecen diversos estímulos económicos, acompañamiento, apoyo para asistir a talleres, entre otros beneficios. Durante 2018 se continuó trabajando en Proyecto Bi, Museo de Arte Carrillo Gil y Hazlo en Cortometraje. Otras iniciativas de 2018 incluyeron el Programa de conservación y restauración de la Colección BBVA Bancomer (con 120 obras restauradas y 114 cambios de marco), el Laboratorio de inmersión en colaboración con la Secretaría de Cultura del Gobierno Federal para la producción y exhibición de piezas en realidad virtual y el apoyo a diversas exposiciones.

Para saber más de la Fundación BBVA Bancomer visite su página oficial:  
<https://www.fundacionbbvabancomer.org/>

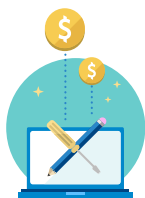
Hasta finales de 2018,  
**se han entregado 9 escuelas** y han sido beneficiados **más de 3,000 estudiantes\***.

**16 iniciativas** apoyadas por Proyecto Bi en 2018.

**10 artistas apoyados por el Programa Bancomer MACG** durante el periodo 2018-2020.

**49 beneficiarios** del Concurso Universitario “Hazlo en Cortometraje” en 2018.

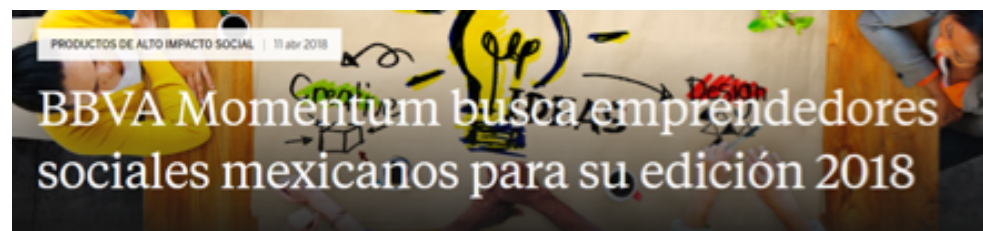
\* Cifras a finales de noviembre de 2018.



## BBVA Momentum

BBVA Momentum es el programa más grande de aceleración de emprendedores sociales y ambientales de México, apoyando al crecimiento, formación, mentoría, *networking*, visibilidad y financiamiento de proyectos que busquen resolver problemáticas sociales y medioambientales.

En 2018, BBVA Bancomer llevó la sexta edición de dicho programa, la cual tuvo una exitosa convocatoria reflejada en el incremento de solicitudes en comparación con el año anterior.



Para mayor información visitar:  
<https://www.bbva.com/es/bbva-momentum-busca-emprendedores-sociales-mexicanos-edicion-2018/>

En 2018, esta edición benefició por tercer año consecutivo a 100 emprendimientos sociales y medioambientales, de los cuales 20 participaron en el programa global de BBVA Momentum. Estos últimos recibieron formación *online* por parte del IE Business School, una de las más prestigiadas escuelas de negocios, en colaboración con la EGADE Business School. Durante cuatro meses, los emprendedores desarrollaron capacidades y habilidades enfocadas al escalamiento de sus negocios y a generar mayor impacto en las problemáticas sociales y medioambientales planteadas.

Los 80 emprendimientos restantes tuvieron acceso a formación *online* del Tecnológico de Monterrey, así como programas de aceleración otorgados por New Ventures.

Para mayor información visitar: <https://www.bbva.com/es/momentum-bbva-bancomer-impulsara-100-emprendimientos-sociales-2018/>

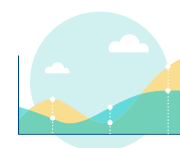
Para la sexta edición de BBVA Momentum,  
**se aprobaron más de 54 millones de pesos como financiamiento**  
 para los emprendedores.

A finales de 2018 se llevó a cabo el Social Investment Day en el auditorio de Torre Bancomer en la Ciudad de México, donde los 40 emprendimientos más destacados del programa (20 más que los presentados en 2017) presentaron sus planes de negocio ante funcionarios del Banco, invitados especiales y personalidades del emprendimiento en México.

Para mayor información, visita el canal de YouTube BBVA Momentum en la siguiente liga: <https://www.youtube.com/channel/UCn0oOvyQ4fg-fzqt3XwEOTg>

## Objetivos 2019

- Mantener el nivel de crecimiento y respuesta de la convocatoria.
- Fortalecer los contenidos de las capacitaciones.
- Fomentar la experiencia de cliente para los emprendedores que usan productos del Banco en su emprendimiento.



## Mejora urbana

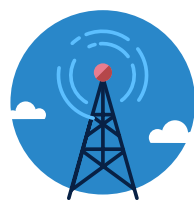
Mejora Urbana Bancomer es un programa que tiene como objetivo el lema de ser un buen vecino y mantener una vinculación con la comunidad en donde se ubica. Busca la recuperación de espacios y generación de actividades para las comunidades cercanas a las sedes corporativas.

En 2018 se realizaron diferentes actividades culturales, sociales, educativas (como clases de yoga, taller de fotografía, danza, cultivos hidropónicos, entre otros) y experiencias digitales.

BBVA Bancomer busca la participación de entidades externas al Banco (organizaciones de la sociedad civil, autoridades, comunidad y otras empresas) que deseen contribuir a la recuperación y mejora de espacios urbanos como lo es el proyecto "Sumando esfuerzos".

Para mayor información del proyecto, visitar la siguiente liga: <http://sumandoesfuerzos.mx>

Durante 2018, se registraron **13,242**  
**participantes dentro de las dos**  
**sedes** establecidas del proyecto.



## Mejora mutualista

Mejora mutualista de BBVA Bancomer lleva siete años siendo un claro ejemplo de las actividades de negocio responsable del Banco. Su misión es generar una recuperación social, financiera y del entorno urbano en zonas del país que han sido abandonadas o descuidadas.

El modelo nace a partir de la necesidad y responsabilidad social de BBVA Bancomer para generar un beneficio más a la comunidad, derivado de la falta de pago acelerada de los créditos hipotecarios y las devoluciones de las viviendas en ciertos fraccionamientos, que provocaron toda una espiral negativa en tres aspectos: deterioro del entorno urbano, deterioro financiero y descomposición del tejido social.

Al aplicar este programa de recuperación integral, se contactó a aquellas familias que estaban abandonando sus casas para ofrecerles un producto de solución a su crédito hipotecario, al mismo tiempo que reconstruyeron el tejido social a través de la organización vecinal, jornadas de limpieza, educación financiera y aplicación de métodos de prevención del delito entre otras acciones.

## Intervenciones 2018

Se llevaron a cabo actividades en siete fraccionamientos en Tijuana, Baja California:

- Santa Fe Quinta Sección
- Cañadas del Florido
- Residencial del Bosque
- Riberas del Bosque
- El Refugio
- Quintas Campestre El Refugio
- El Dorado

En los 7 fraccionamientos se favoreció a un total de **3,800 viviendas y 15,200 habitantes.**

## Recuperación de viviendas en Tijuana: antes-después

### Resultados



#### Rescate Social

52 comités vecinales conformados, capacitados y registrados en municipio, 34 comités infantiles, 557 talleres de educación financiera, 172 jornadas de limpieza en privadas y áreas comunes, 160 talleres de artes plásticas.



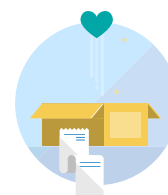
#### Rescate Financiero

Baja de cartera vencida del 26% al 22% y baja del aforo de vivienda del 104% al 82%. Baja el stock de viviendas en propiedad de 399 a 336.



#### Rescate del Entorno Urbano

Inversión BBVA Bancomer de \$1.6 millones de pesos beneficiando a 3,800 familias y los aliados estratégicos han aportado en especie \$35.2 millones de pesos principalmente en reparación de servicios públicos.



## Voluntariado

Durante 2018 el voluntariado se enfocó en tres tipos de actividades apoyando a diferentes sectores de la comunidad:



Voluntariado ambiental



Voluntariado de reconstrucción



Voluntariado gremial.

## Voluntariado ambiental

La jornada de voluntariado ambiental, enfocada en la reforestación, es muy esperada año con año por los colaboradores.

Alineados al interés del Banco de ser buen vecino, el 29 de septiembre se volvió a llevar a cabo, por segundo año, una actividad de reforestación en el Bosque de Chapultepec. Participaron 691 colaboradores voluntarios que habilitaron zonas floridas con 4,800 plantas locales de Chapultepec, como los son los agapandos clivias y acantos. De la misma forma, se llevaron a cabo actividades de pintura en los alrededores y des-compactación de tierra en el Bosque de Chapultepec. De igual forma, se realizó otra actividad de reforestación para preservar la zona natural protegida Desierto de los Leones que circunda la Ciudad de México, donde participaron 426 voluntarios y se plantaron 2,390 encinos.

Zona	Número de voluntarios
Bosque de Chapultepec	691
Desierto de los Leones	426
Total	1,117



Por tercer año, el Banco realizó actividades de reforestación en el interior del país, aumentando considerablemente la cantidad de ciudades, en comparación con 2017. Las ciudades en las que se realizaron actividades de reforestación fueron:

Ciudad	Número de voluntarios
Aguascalientes	93
Cancún	68
Cuernavaca	88
Estado de México	87
Mérida	91
Saltillo	134
San Luis Potosí	71
Zacatecas	135
Total	767

En total se plantaron 9,900 árboles y plantas arbustivas, entre las que se encuentran mezquites, pirules, huizaches, entre otras.

## Voluntariado de reconstrucción

El voluntariado de reconstrucción busca mejorar las condiciones en las que se encuentran las escuelas de algunas comunidades, favoreciendo la calidad las escuelas y brindando una estructura más segura para los niños.

Para el voluntariado de reconstrucción, se tuvo impacto positivo en tres estados de México: Morelos, Puebla y el Estado de México los días 7 y 8 de septiembre de 2018. Los tres estados tuvieron jornadas de trabajo en las que se tuvo una participación total de 197 voluntarios, quienes realizaron actividades como aplicación de pintura en escuelas, limpieza de jardines, plantación de flora en escuelas y espacios públicos.

## Voluntariado gremial

Por primera vez en 2018, se participó en el voluntariado gremial promocionado por la Asociación de Bancos de México (ABM), realizado entre el 18 y 27 de mayo en la que el Banco tuvo presencia en dos jornadas realizadas en Atlixco, Puebla con 46 voluntarios y en Tijuana, Baja California con 35 voluntarios. Teniendo una participación en conjunto de 81 voluntarios, donde llevaron a cabo actividades de limpieza en la comunidad y de convivencia.



Compromiso

# Responsable con el Colaborador

## El mejor equipo

Para BBVA Bancomer, construir una fuerza de trabajo diversa, inclusiva y apegada a los valores de la organización es esencial para la estrategia del negocio. Así como el Banco se preocupa por crear la mejor experiencia al cliente, también se enfoca en atraer, desarrollar, motivar y retener al mejor equipo.

# Compromiso responsable con el colaborador

BBVA Bancomer continúa impulsando el crecimiento profesional y personal de todos sus colaboradores, creando una renovada cultura laboral lista para satisfacer las crecientes necesidades de los clientes.

## Equipo BBVA Bancomer

### Colaboradores

GRI 102-7,102-8, 102-41,103-1, 103-2, 103-3 401-1, 401-3 y 405-1

BBVA Bancomer, año con año fortalece sus programas de formación, salud y seguridad, diversidad, inclusión, equidad de género y clima laboral con la finalidad de abarcar las necesidades de sus colaboradores, generar un ambiente inclusivo y contribuir al desarrollo profesional y personal de cada uno de ellos.



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Al cierre de 2018 la plantilla del Banco estaba conformada por 36,837 colaboradores de los cuales el 53% corresponde a mujeres. BBVA Bancomer cuenta con una plantilla en la cual el 75% de los colaboradores se encuentra entre los 25 y 45 años de edad.

### Total de colaboradores 2018-2016



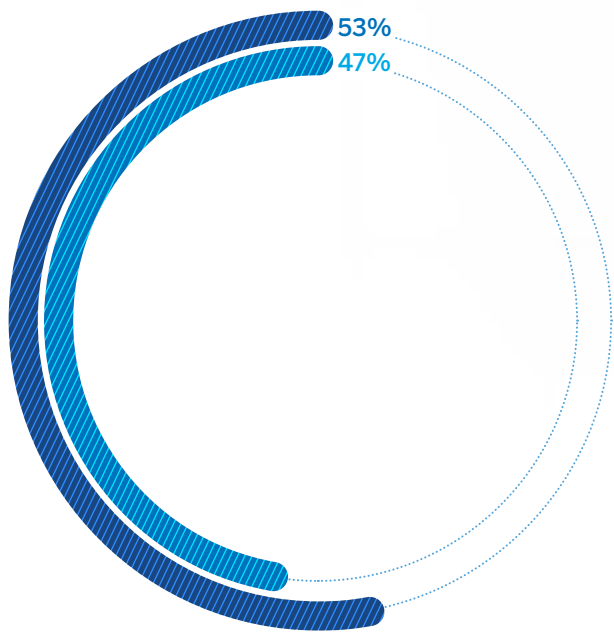
### Perfil de los colaboradores

Plantilla por edad y género	2016	2017	2018
<b>Género</b>			
Mujeres	20,433	20,171	19,565
Hombres	17,406	17,496	17,272
Total de colaboradores	37,839	37,667	36,837
<b>Edad</b>			
< 25	11%	10%	11%
25-45	74%	75%	75%
> 45	15%	15%	14%

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

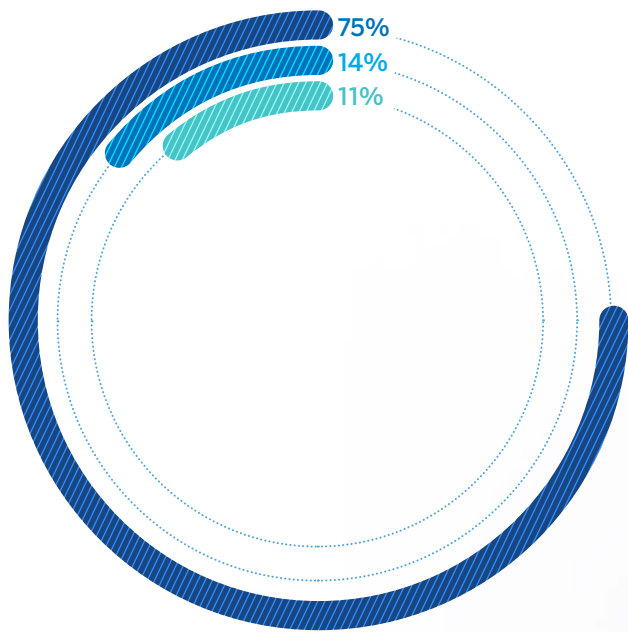


### Plantilla 2018 por género



- B** Mujeres
- B** Hombres

### Plantilla 2018 por edad



- B** <25
- B** 25-45
- B** >45



	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Plantilla por contrato y género</b>						
Contrato de planta	15,798	18,368	15,662	18,409	15,583	17,882
Contrato eventuales	1,744	1,908	1,816	1,747	1,689	1,683
<b>Plantilla por jornada y género</b>						
Jornada completa	17,328	19,804	17,306	19,737	17,253	19,551
Jornada parcial	214	472	172	419	19	14

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Categoría de colaboradores por género	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité dirección y directores corporativos	55	5	50	5	45	5
Directivos	184	35	145	31	131	29
Mandos medios	2,729	1,706	2,838	1,833	3,290	2,205
Especialistas	3,239	2,978	3,329	2,997	3,017	2,997
Fuerza ventas	6,126	6,174	5,937	5,903	5,743	6,050
Puestos base	5,227	9,381	5,197	9,402	5,046	8,299

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Colaboradores sindicalizados	2016	2017	2018
Hombres	4,186	4,051	4,533
Mujeres	7,894	7,863	7,704
Total	12,080	11,914	12,237

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Altas de colaboradores*</b>				
< 25	1,147	1,456	1,612	1,940
25-45	1,887	1,735	2,538	2,517
> 45	60	25	56	26
Total		6,310		8,689
<b>Bajas de colaboradores*</b>				
< 25	472	625	563	655
25-45	2,227	2,213	2,309	2,432
> 45	520	326	366	305
Total		6,383		6,630

GRI 102-48

\*Cambia la metodología de cálculo en relación al Reporte Anual 2017.

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Rotación por edad y género*	2017	2018
Hombres	19%	19%
Mujeres	16%	18%
0 a 25 años	31%	33%
25 a 45 años	17%	18%
Más de 45 años	13%	11%

GRI 102-48

\*Cambia la metodología de cálculo en relación al Reporte Anual 2017.

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Nivel de ausentismo	2016	2017	2018
Colaboradores	9,942	9,594	8,661
Días	172,449	192,875	177,759

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Niveles de reincorporación al trabajo tras baja por maternidad	2016	2017	2018
Bajas de maternidad	1,004	1,023	1,007
Número de bajas cubiertas	92	117	174
Número de mujeres reincorporadas	856	901	833

A la fecha, el Banco no cuenta con una base donde se capture o gestione el ausentismo por paternidad.

Alcance: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

## Atracción de talento

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

La atracción de nuevo talento es un pilar fundamental para:



Crear una experiencia única en los clientes de BBVA Bancomer



Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.



Continuar siendo el Banco líder en transformación digital.

BBVA Bancomer muestra el interés de estar cerca de los jóvenes y sus universidades para contribuir con su formación y ser la organización con la que vivan sus primeras experiencias laborales y desarrollen todo su talento.

## Vinculación universitaria

Durante 2018 se realizaron diversos esfuerzos con múltiples universidades del país, con el fin de posicionar a BBVA Bancomer como un empleador atractivo para las nuevas generaciones. Como parte de estos convenios, se implementaron diferentes acciones, como: Cátedras Universitarias, Job Shadow (un día con un Director), Embajadores y Ferias de Reclutamiento. Gracias a estas acciones el Banco logró incorporar más de 280 estudiantes en alguno de sus Programas de Talento Joven (Becarios, Trainees Jr., Graduates y Trainees Banca de Empresas).

## Programas de Talento Joven

### Programa de Becarios

Está dirigido principalmente a estudiantes del último año de la licenciatura. El programa busca jóvenes interesados en impulsar su desarrollo y adquirir experiencia profesional participando en un proyecto específico durante seis meses y cubriendo 30 horas a la semana.

### Programa de Trainees Jr.

Programa para recién egresados de licenciatura, durante su estancia cuentan con eventos de "exposure" con diferentes directivos y tienen un riguroso esquema de evaluaciones de desempeño que determina su permanencia en el Grupo.

### Programa Graduates

Dirigido a recién egresados de maestría. Con este programa el Banco busca incorporar, formar y retener a los mejores talentos para que en un futuro sean los próximos líderes.



## Summer Internship

Programa de verano dirigido a estudiantes de maestría para participar en un proyecto con el Banco durante 10 semanas para poner en práctica sus conocimientos.

## Programa Trainees Banca de Empresas

En este programa se busca fortalecer el equipo de trabajo, por lo que el Banco incorporó *trainees* al negocio para formarlos y capacitarlos durante todo un año antes de incorporarse como Ejecutivos de Venta.

## Programa BIT

Programa de tecnologías de la información (TI) que tiene una duración de 12 meses, los recién egresados de Ingeniería en Sistemas, Computación, Informática, Ciencias de la Computación, Software, podrán ir adquiriendo diferentes certificaciones como: Cloud, Oracle, Mobile, Agile, Python, HTML5, mismas que contribuirán en su crecimiento profesional.

## Programa Ingenium

Programa donde se busca un perfil analítico especializado para el área de riesgos, los profesionales seleccionados tienen un plan robusto de formación en España.

## Programa Data

Programa dirigido a jóvenes recién egresados de Actuaría, Matemáticas, Economía, Ingeniería en Computación que deseen convertirse en científicos de datos, que sepan programar en Python, Scala, Spark y HTML5.

## Reconocimientos

Gracias a los diversos esfuerzos que se han realizado con las universidades, durante 2018 el Banco logró el reconocimiento en dos de los estudios más grandes e importantes a nivel nacional, posicionándonos en el Top 10 de las empresas donde los jóvenes recién egresados aspiran ingresar a trabajar.

Las empresas que nos han dado dichos reconocimientos son Universum y CIA de Talentos.

## Universum

Es una empresa dedicada a ser socio estratégico de las marcas más importantes a nivel global para ayudarlas a construir una marca empleadora exitosa. Actualmente trabajan con más de 2,000 clientes que están dentro de las 500 Fortune Companies, adicional a esto llevan 25 años realizando estudios de mercado enfocados a recursos humanos.

Cada año aplican una encuesta para determinar quiénes son los mejores empleadores a nivel global; en México participan más de 139 instituciones educativas y más de 31,770 alumnos.

En 2018 BBVA Bancomer ha quedado dentro del top 5, siendo la única empresa del sector financiero en estar en el top 10 y ubicándose por arriba de importantes empresas de tecnología. (colocar hipervínculo: <https://www.bbva.com/es/bbva-bancomer-quinto-empleador-mas-atractivo-jovenes-segun-universum/>)

## Carrera de los Sueños

Compañía de Talentos es una empresa con más de 30 años de experiencia en selección y desarrollo de talento en América Latina, cuentan con presencia en Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Paraguay, Argentina, Brasil, Perú y México. Cada año Compañía de Talentos realiza una encuesta a jóvenes universitarios y recién egresados con el fin de obtener sus percepciones del mercado laboral, así como el top de compañías donde desearían trabajar.

En esta encuesta respondieron más de 132,680 personas en nueve países a nivel LATAM. En México respondieron 9,200 personas a nivel nacional y se encuestó a estudiantes y egresados de más de 180 instituciones.

Es la primera vez en 10 años que un banco o alguna empresa del sector financiero califica en el ranking. BBVA Bancomer fue reconocido por su innovación tecnológica y formas de trabajo.

## Iniciativas de atracción de talento

### Día BIT

Congreso dirigido a estudiantes de las carreras de ingeniería; se impartieron pláticas de temas tecnológicos, entre ellas: Transformación Digital, Artificial Intelligence y Sales force, entre otras.

### “Talent Pipeline Engineering y UX”

Es un proyecto en el que se busca identificar talento potencial de manera proactiva para crear carteras de candidatos a corto y mediano plazo. Participan países como Estados Unidos, Colombia, Perú, España y México. Existen metas de captación de candidatos mensuales y trimestrales.

### Comunidades de Expertos

BBVA Bancomer participa mensualmente en comunidades de expertos en tecnología; ha asistido a eventos y atraído a candidatos de esos nichos.

## Formación y desarrollo de talento

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3, 412-2

El área de Formación tiene el objetivo de impulsar una cultura de aprendizaje continuo en la que los profesionales tengan autonomía para diseñar su experiencia formativa y desarrollar nuevas capacidades. Esto, a través de una formación estratégica, planificada y de alto impacto que asegure que los colaboradores del Banco se desarrollan para desempeñar con éxito su rol y para que los clientes vivan una experiencia única.

BBVA Bancomer cuenta con cursos presenciales y *online* que apoyan a los líderes y colaboradores del Banco en aprender y fortalecer las habilidades que cada persona necesita para desarrollar su función/puesto, así como desarrollarse en las competencias de liderazgo y transformación digital.

### Estrategia de Formación

El 2018 significó un año de transformación para el área de Formación ya que implementó una nueva estrategia estructurada bajo ocho pilares cuya finalidad es desarrollar a cada colaborador de manera integral:

1. **Formación estratégica, planificada y de alto impacto.** Creación de un nuevo ecosistema de formación que impulse una cultura de aprendizaje continuo y colaborativo, asegurando la innovación a partir de tendencias y metodologías de aprendizaje.
2. **Formación en *skills*.** Desarrollo de habilidades culturales, transversales y de liderazgo.
3. **Formación para la transformación digital.** Incorporación de nuevas tendencias de conocimiento como Agile, Design Thinking, Behavioral Economics y Big Data.
4. **Formación Técnica.** Planes de desarrollo con contenidos dirigidos para asegurar éxito en el desempeño de cada rol y cursos regulatorios e institucionales.
5. **Onboarding.** Inducción a la Institución y al área de trabajo, que asegure una experiencia única al colaborador y le permita incorporarse productivamente a su función en el menor tiempo posible.
6. **Formación en Idiomas.** Oferta para el aprendizaje y práctica del idioma inglés.
7. **Universidad Bancomer.** Becas académicas para el desarrollo profesional de los colaboradores.
8. **Dashboard & KPIs.** Circuito que permite medir el impacto de la formación, analizar y crear acciones de mejora continua.





## Colaboradores formados

Durante 2018 se registró una inversión en programas de formación de 231.9 millones de pesos y un promedio de 52 horas de formación por colaborador, donde el 56% ha sido a través de la plataforma global CAMPUS BBVA.

	2016	2017	2018
Colaboradores formados	37,312	37,364	36,479
Porcentaje de colaboradores formados	98.6%	97.5 %	99%
Total de cursos en plataforma e-campus	N/A	2,173	2,725
Evaluación promedio	9	8.4	9.6
Inversión total en formación	\$139,747,208 MXN	\$161,834,353 MXN	\$231,954,778 MXN

### Horas de formación

Formación	2016	2017	2018
Horas de formación presencial	718,140	650,293	820,783
Horas de formación a través de e-campus	1,479,780	953,797	1,069,642
Total	2,197,920	1,604,090	1,890,425
Horas promedio por colaborador	59	37	52

### Horas de formación presencial

**820,783**

**650,293**

**718,140**

### Horas de formación a través de e-campus

**1,069,642**

**953,797**

**1,479,780**

**B** 2018

**B** 2017

**B** 2016

### Total

**1,890,425**

**1,604,090**

**2,197,920**

El decremento de los colaboradores formados y sus horas de formación del año 2016 a 2017 se debió a la nueva estrategia de formación. En el año 2018, ya con la estrategia implementada, se puede observar un incremento del 18% con respecto al año anterior.

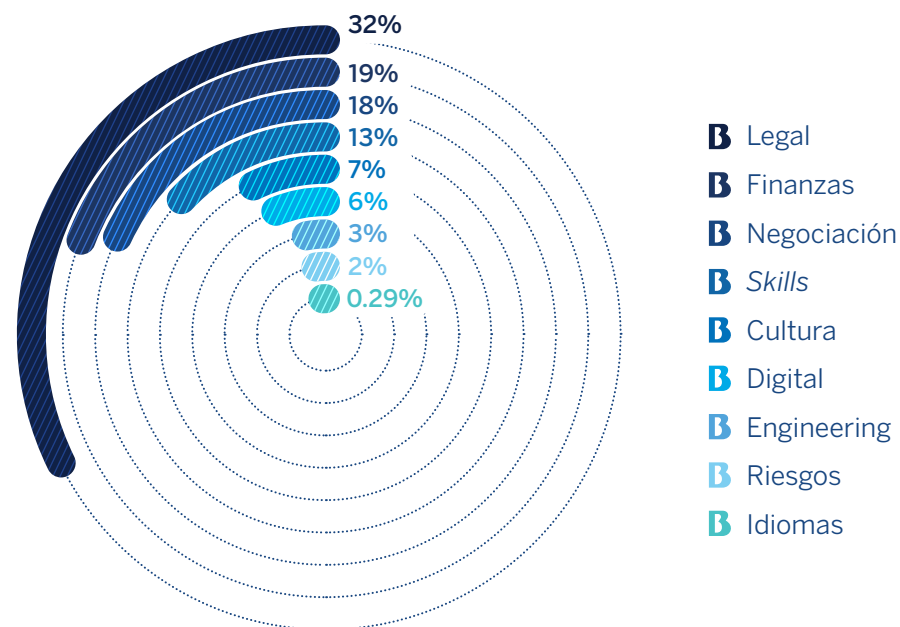
## Centros de formación

La formación presencial se imparte en toda la República Mexicana en los distintos Centros de Formación del Banco:

Centro de formación	Número de colaboradores formados 2017	Número de colaboradores formados 2018
Murano (Ciudad de México)	6,235	13,553
Toreo (Ciudad de México)	7,504	13,308
Guadalajara	988	657
Monterrey	578	325
Puebla	1,523	550
León	371	337
Tijuana	491	151
Mérida	183	629



### Horas de formación por categorías generales



**7,474 horas de formación**  
a los colaboradores **en derechos humanos** en 2018.

### Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

En 2018, el 89% de los colaboradores recibieron una evaluación de desempeño, el porcentaje restante de los colaboradores no fue elegible a una evaluación por antigüedad.

### Onboarding

El proceso de *onboarding* persigue acelerar el proceso de adaptación e integración de los colaboradores a la organización y/o a un nuevo puesto. Para desarrollarlos, contamos con los mejores programas, simuladores y formadores expertos, internos y externos al Banco, que se involucran para maximizar el desempeño y productividad de los colaboradores, en el menor tiempo posible.

A través del proceso de *onboarding* se asegura que todos los colaboradores tengan la preparación necesaria, desde el primer día, para brindar una experiencia única a nuestros clientes.

### Universidad BBVA Bancomer

Durante 2018 la Universidad Bancomer otorgó 474 becas distribuidas de la siguiente manera:

- 11 Bachillerato
- 108 Desarrollo
- 150 Licenciatura en Administración y Certif. Bancomer
- 192 Maestría en Administración de Negocios con Tecmilenio
- 9 Maestría Internacional en Finanzas
- 4 MBA

### Convenios con universidades

En 2018 se firmaron convenios integrales de colaboración con el Tecnológico de Monterrey y Tec Milenio que incluyen actividades de las áreas de: Formación, Educación financiera, Atracción de Talento y Fundación Bancomer.

También en este año, con universidad del Valle de México, se firma convenio para formación en: Bachillerato, Licenciatura y Posgrado.

### Formación en anticorrupción

	2018
Horas de formación	1,055

### Formación en seguridad de la información

**27,709 colaboradores** recibieron formación en **seguridad de la información** durante el año 2018.

	2017	2018
Horas de formación	4,729	190,317

### Formación en derechos humanos

	2017	2018
Horas de formación	1,932	7,474

## Tech University

Tech University es la iniciativa del área de Engineering, que impulsa la formación técnica especializada de sus profesionales, para asegurar la conversión de los equipos y llevarlos a liderar la transformación digital que BBVA Bancomer está implementando.

### Objetivos 2019

Sin duda 2019 será un año de grandes retos para el área de Formación, que plantea mejorar sus resultados a través de:

1. Impulsar el ecosistema de aprendizaje donde el colaborador sea el protagonista de su desarrollo, aportándole herramientas para planificar y estructurar la formación estratégica para su desarrollo.
2. Consolidar los programas de *skills*, conocimiento técnico e integración de habilidades de transformación digital.
3. Diseñar el *onboarding* a Direcciones Generales y otras áreas.
4. Generar una oferta innovadora y flexible en enseñanza del idioma inglés.
5. Robustecer la oferta académica en Universidad Bancomer.
6. Medir el impacto de Formación en los indicadores clave de desempeño de eficiencia de los Negocios.

LinkedIn otorgó en 2018 el premio  
**“Best Culture of Learning”** a BBVA.

## Prestaciones y beneficios a colaboradores

GRI 401-2

BBVA Bancomer cuenta con un apartado exclusivo en la red del Banco para sus colaboradores, en donde pueden consultar todas las prestaciones y beneficios que el Banco tiene para ellos.

También pueden acceder a ciertos beneficios al adquirir productos bancarios. Por ejemplo, en productos de crédito, de ahorro e inversión y otros, como tipo de cambio y/o tasas preferenciales.

Parte de la transformación digital del Banco también favorece a los colaboradores, ya que, a partir de la infraestructura tecnológica de BBVA Bancomer, se han desarrollado herramientas que ayudan a llevar las prestaciones y beneficios del Banco hasta los dispositivos electrónicos de todos sus colaboradores.

Al cierre del año 2018 la nueva plataforma “Promos BBVA Bancomer” junto con la App interna para colaboradores “B Promos”, contaron con un total de 491 convenios activos, 113 más con respecto a 2017, y destinados para hasta 35,000 colaboradores.

El total de convenios se encuentran clasificados en:

- 12 categorías (bienestar, viajes, entretenimiento, etc.)
- 9 colecciones fijas (productos Bancomer, feliz cumpleaños, etc.)
- 2 colecciones temporales (buen fin y Navidad)

Adicional a los convenios, para los colaboradores se tuvieron ventas especiales con beneficios de entre el 10% y el 50% de descuento, envíos gratis y códigos promocionales con diferentes marcas de renombre en México.

## Comunicados y ventas corporativas 2018

Durante 2018 se llevaron a cabo distintas iniciativas como:

- Ventas en línea temporales a nivel nacional y extensivo a familiares de los colaboradores con diferentes proveedores.
- Una rifa para los colaboradores a nivel nacional de una cortesía de tres noches y dos días con un acompañante en una prestigiosa cadena de hotel. Para participar solo fue necesario descargar la app de B Promos
- Entrega de revistas en las sedes de Torre BBVA Bancomer y Torres Parques Polanco para los colaboradores que descargaran la app con las asistentes de piso.
- Uso de medios internos para que los colaboradores conozcan las marcas que existen en Promos BBVA Bancomer.

## Equipamiento y beneficios en sedes corporativas

Dentro de las sedes corporativas (Torre BBVA Bancomer, Parques Polanco y en el Centro de Procesamiento de Datos), el Banco tiene distintos servicios de valor añadido, para cubrir algunas de las necesidades de los colaboradores y contribuir a mejorar la calidad de vida y estancia en las mismas, por ejemplo:



Centro de bienestar



Farmacia



Zona de regaderas



Zona de juegos



Comedores generales



Reparadora de calzado



Tintorería



Transporte corporativo

\*No todos los beneficios se ofrecen en todas las sedes.

## Compensaciones

BBVA Bancomer cuenta con una propuesta de valor que ofrece a sus colaboradores una Retribución Total considerada como un sistema retributivo avanzado, basado en la generación recíproca de valor para los colaboradores y para el Grupo, que atiende los siguientes principios:

- Crear valor a largo plazo.
- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.
- Atraer y retener a los mejores profesionales.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.
- Contar con referencias de mercado, a través de análisis realizados por compañías de reconocido prestigio y líderes en el sector de consultoría de compensación.
- Asegurar la transparencia en su política retributiva.
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género.

Es así como la Remuneración Total incluye:

La Remuneración Fija que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional de los colaboradores en el Grupo, fijándose una referencia salarial para cada función que refleja su valor para la Organización. Esta referencia salarial se define mediante el análisis de la equidad interna y externa en contraste con el mercado y con las mejores prácticas de pago para constituir la mejor empresa de México.

La Remuneración Variable constituye un elemento clave en la política retributiva del Banco, ya que retribuye la creación de valor en el Grupo a través de cada una de las unidades que configuran BBVA Bancomer, recompensando, en definitiva, las aportaciones individuales, de los equipos y la aportación de valor de todos ellos a los resultados recurrentes del Grupo.

## Prestaciones

Son beneficios complementarios que se otorgan a los colaboradores con la finalidad de mejorar su calidad de vida en todos los sentidos y que hacen que el Grupo se constituya como la mejor empresa para atraer y retener al mejor talento.

## Pensiones

BBVA Bancomer tiene un plan de pensiones complementario a la seguridad social el cual busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a su retiro.

## Clima laboral y compromiso

De manera anual, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social otorga el Distintivo “Empresa Familiarmente Responsable” y reconoce a las organizaciones que establecen buenas prácticas como parte de su cultura laboral. Dos de los centros de trabajo tienen este Distintivo: La Torre BBVA Bancomer y Parques BBVA Bancomer en la Ciudad de México. Entre las prácticas que distinguen a BBVA Bancomer se encuentran: las salas de lactancia, el centro de bienestar, comedores, servicio médico, horarios escalonados, transportes alternativos, entre otras.

La Torre BBVA Bancomer y Parques Polanco tienen el **Distintivo “Empresa Familiarmente Responsable”**, otorgado por la STPS.

## Salud y seguridad laboral

GRI 401-2

La seguridad y la salud de los trabajadores es de vital importancia para BBVA Bancomer, por lo que ha hecho compromisos para garantizar su calidad de vida, a través de un servicio médico y pólizas de gastos médicos mayores, con la finalidad de que todos sus colaboradores, cuenten con un respaldo médico confiable y pueda realizar todas sus actividades con la seguridad que merecen. Asimismo, el Banco cuenta con consultorios médicos en sus distintos edificios corporativos:

- **Torre Bancomer:** Piso 34
- **Parques Polanco:** Piso 14
- **TecnoParque:** Edificio B, 2do. Piso
- **CPD Lago Esmeralda:** Planta Baja

En el año 2018, se realizaron campañas de salud, las cuales benefician a los colaboradores con consultas médicas, análisis y estudios, así como la realización de programas de salud, actividades de capacitación, sensibilización e información.

A continuación, las campañas de salud realizadas en 2018:

Fecha	Campaña	Objetivo
17, 18 y 19 de julio de 2018	Salud Vascular	Realizar de forma no invasiva un diagnóstico de coágulos de sangre ubicados especialmente en las venas de las piernas, una condición que a menudo se denomina trombosis venosa profunda.
7, 8 y 9 de agosto de 2018	Salud Respiratoria	Detectar patologías respiratorias.
26, 27 y 28 de septiembre de 2018	Cardiometabólica	Evaluar y realizar un diagnóstico oportuno de altos niveles de lípidos y, con ello, reducir el riesgo cardiovascular y el riesgo de presentar una complicación aguda.
1 de octubre de 2018	Urología y ginecología	Integración de consultas de especialidad a módulos de atención.
11 al 31 de octubre de 2018	Campaña permanente de prevención oncológica (campaña a nacional)	Pláticas presenciales de sensibilización de cáncer de mama y cáncer de próstata en la Ciudad de México y seis territoriales en el interior de la República.  Seguimiento puntual a los casos positivos detectados en la campaña oncológica.

## Comunicados de salud

Por medio del sitio "Para mí", a partir del mes de octubre se creó un espacio destinado a la publicación de diversos temas relacionados a la salud a través de distintos canales de comunicación (tótems y pantry):

- Comunicado de sensibilización Campaña Oncológica (cáncer de mama y próstata).
- Campaña de difusión "piso a piso" para vacunación contra influenza.



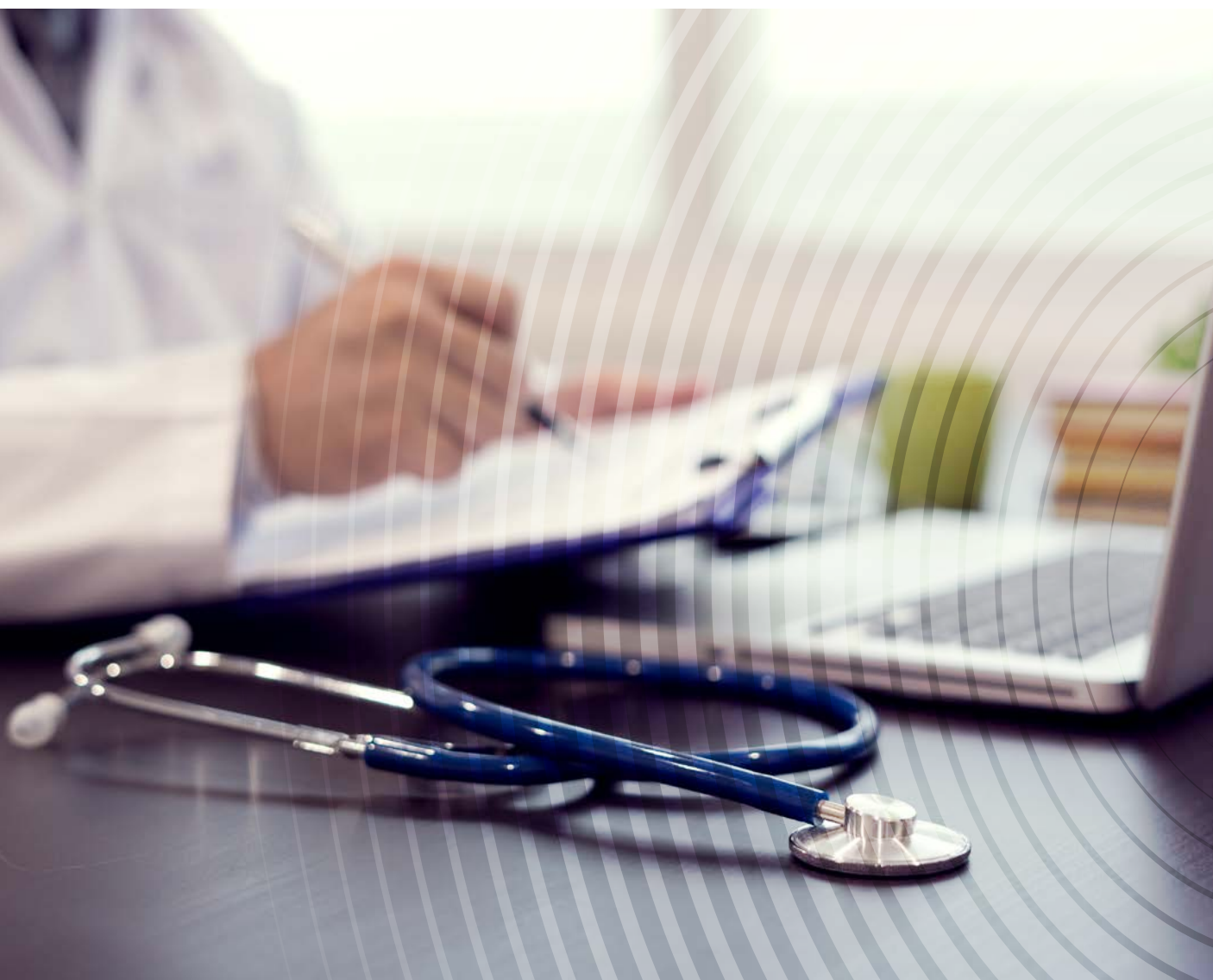
**Información de la importancia del chequeo médico**  
Recomendaciones para preservar y mantener tu salud



**Iniciativas para bajar de peso**  
Consejos para mantener un peso sano y preserva tu salud física y emocional



**Información de como puedo detectar el cáncer**  
Infórmate sobre como detectar oportunamente algunos tipos de cáncer en hombres y mujeres



## Programas de salud laboral realizados en 2018

### Campañas de vacunación

Como parte del programa de salud laboral del Banco, se realizaron campañas de vacunación para la influenza, osteoporosis e insuficiencia venosa, teniendo una participación de colaboradores de más del 200% en comparación con 2017.

- Ciudad de México: se aplicaron 3,077 dosis.
- Interior de la República (6 sedes): se aplicaron 651 dosis.

### Prueba PATIA

Del 30 de enero al 20 de marzo de 2018, esta prueba fue dirigida a los colaboradores de BBVA Bancomer y estuvo disponible en Puebla, León, Tijuana, Veracruz, Hermosillo, Mérida y Querétaro. La prueba PATIA identifica si presentan disposición genética a desarrollar diabetes. A las personas que tienen un riesgo alto se les otorga asesoría para mejorar su estilo de vida.

Se tomaron **1,556 muestras** realizadas a colaboradores en 2018.

### Programa a tu lado

Es el programa de acompañamiento a las personas a quienes se diagnosticó diabetes mediante la prueba de PATIA. El programa tiene como objetivo incentivar a los colaboradores a agendar citas médicas para informarse y generar conciencia de su salud. De igual forma, se les proporciona *coaching* y se mantiene contacto permanente con el paciente y con su familia.

### Salud visual

Se realizó un total de 414 estudios de visión para todos los colaboradores, 15% más estudios en comparación con el año 2017.

### Salas de lactancia

Durante 2018, se reglamentó el uso de las salas de lactancia para garantizar que todas las madres que tuvieran la necesidad de utilizarlas, tengan la opción y capacidad de hacerlo.

## Workplace Wellness Council-México (WWPC)

El Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (WWPC, por sus siglas en inglés) tiene como objetivo proveer innovación, mejores prácticas y liderazgo a las empresas en México para mejorar la salud del colaborador.

Como parte del compromiso de mejorar la salud de los colaboradores BBVA Bancomer, se creó un comité de Wellness. Éste lo integran 15 líderes del Banco. El comité sesiona de manera mensual y busca generar todas las iniciativas de bienestar, salud, espacios recreativos y seguridad laboral.

BBVA Bancomer recibió por segundo año el Premio Wellness 2018, otorgado por el WWPC, por su trabajo de mejora continua en temas de salud. Este año, mejoró la posición en el ranking en comparación con 2017.

## Objetivos 2019

- Hacer extensivo el programa de Nutrición en Sedes.
- Implementación del Programa Integral de Salud.

## Protección Civil

BBVA Bancomer cuenta con un área de Protección Civil, dedicada a fomentar la seguridad de la gente en todas sus instalaciones. El área se encuentra conformada por brigadistas en sucursales y edificios junto con personal externo

Las responsabilidades de Protección Civil tienen un alcance a nivel nacional, tanto en sucursales como en las oficinas corporativas. Todos los brigadistas de BBVA Bancomer cumplen con la capacitación legalmente exigida por las autoridades, ésta es impartida por un organismo certificado y consiste en cursos presenciales de tres horas en temas de: prevención y combate de incendios, primeros auxilios y evacuaciones.

## Actividades 2018

- Se realizaron 1,893 simulacros de sismos y de incendios en todas las instalaciones de BBVA Bancomer, con un total de 25,259 participantes.
- Difusión de información de protección y seguridad a todos los colaboradores a través de portales digitales y boletines.
- 9,807 horas de capacitación impartidas a colaboradores en materia de Protección Civil.



## Diversidad, inclusión y equidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3 y 405-1

BBVA Bancomer apoya iniciativas que estén a favor de la igualdad entre mujeres y hombres, basándose en el valor relativo del puesto y desempeño de la persona que lo ocupa, siempre buscando el mejor talento.

**Natalia Ortega** – DG Auditoría  
**Blanca Muñoz** – DG Riesgos México  
Fueron reconocidas dentro de las  
**“100 mujeres más poderosas  
de la revista Expansión 2018”**

### Women's Day

Evento exclusivo para mujeres universitarias, donde se invitó a estudiantes de las principales universidades para convivir con mujeres líderes de diferentes áreas del Banco, quienes compartieron sus testimonios y trayectoria en el Banco.

### Programa de maternidad-paternidad

GRI 401-3

Para apoyar la inclusión y equidad en el Banco se cuenta con el Programa de Maternidad-Paternidad, con el propósito de posicionar la importancia que BBVA Bancomer tiene en la vida de los colaboradores. Como parte de estos apoyos, se realiza un acompañamiento a la Maternidad y a la Paternidad de los colaboradores:

- Se envía la guía para los nuevos padres y madres.
- Entrega de un kit de regalo con una mochila, un transportador de leche materna, un cambiador y un descanso pies.
- Trato preferente en el comedor con mesas señalizadas para embarazadas.
- Estacionamiento preferencial para la madre.

### Personas con discapacidad (PcD)

Con el objetivo de impulsar la inclusión de PcD, BBVA Bancomer firma un acuerdo con la SEP para que cada año, jóvenes con discapacidad intelectual, realicen sus prácticas laborales en el Banco. En 2018 se incorporaron 13 jóvenes, de esta manera, BBVA Bancomer fue el escenario para que las personas con discapacidad realizaran de manera exitosa prácticas profesionales.

## Actividades para colaboradores

### Visita de familia y amigos

Para reforzar el orgullo de pertenencia, el Banco cuenta con programas que permiten involucrar a familiares y amigos, por ejemplo, visitas de familia y amigos a las sedes corporativas, durante los fines de semana de julio en la Torre BBVA Bancomer y Parques BBVA Bancomer. Los colaboradores son quienes guían a sus familiares y amigos para conocer las oficinas, los espacios más significativos y los servicios de valor que hacen de los lugares de BBVA Bancomer, zonas de trabajo confortables, adecuadas, seguras y eficientes, de esta manera se busca mostrar y compartir el compromiso del Banco con su gente y con sus familiares y amigos.

Durante el verano 2018, se tuvieron **más de 74,000 visitantes.**

### Emprendedores de verano

Emprendedores de verano está dirigido a los hijos de los colaboradores, jóvenes de entre 17 y 21 años de edad. El programa tiene una duración de dos semanas y opera de manera simultánea en seis ciudades de la República Mexicana. Durante el programa, los jóvenes asisten a las sedes corporativas, disfrutan de actividades educativas-formativas impartidas por el Tecnológico de Monterrey y conocen el lugar donde trabajan sus papás o mamás, conviven entre ellos formando un solo equipo. Este año participaron en el programa 198 hijos de colaboradores, 49% mujeres y 51% hombres.

- Guadalajara: 16
- Mérida: 6
- Monterrey: 18
- Puebla: 19
- Tijuana: 10
- Ciudad de México: 129

El programa Emprendedores de verano está planeado para ofrecer a los hijos / hijas de los colaboradores herramientas teóricas y prácticas para la creación de un anteproyecto productivo y/o de impacto social con viabilidad para su desarrollo.

El objetivo es darles herramientas que les permitan generar soluciones creativas a problemas de la vida diaria como en los proyectos que quieran emprender.

### Taller de Valores

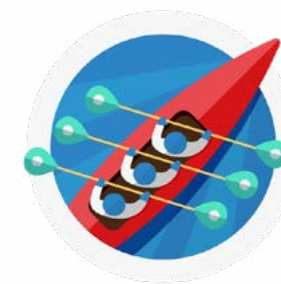
Uno de los objetivos 2018 de cultura corporativa de BBVA Bancomer fue el posicionamiento de los valores:



El cliente es lo primero



Pensamos en grande



Somos un equipo

El "Values Day" tuvo como objetivo conocer, interiorizar y vivir los valores. Los colaboradores participaron en diferentes actividades donde tuvieron que dar soluciones a los retos que afronta BBVA Bancomer para alcanzar sus objetivos de implantación de valores y transformación cultural. El evento se llevó a cabo durante una semana y en total participaron 10,659 colaboradores a nivel nacional.

### Ven a comer conmigo

El último viernes de cada mes, durante cinco meses, se llevó a cabo el programa "Ven a comer conmigo", dirigido a hijos de colaboradores de entre 4 y 16 años de edad. Se recibió a 347 hijos e hijas en los comedores corporativos de Torre BBVA Bancomer y Parques Polanco para que disfrutaran de una comida al lado de su papá o mamá, divirtiéndose en las áreas de esparcimiento y conociendo de cerca dónde trabajan y pasan el tiempo que no están juntos.

### Objetivos 2019

- Impulsar el tema de equidad de género, a través de iniciativas de apoyo a la maternidad y paternidad.
- Impulsar el tema de valores a través del Values Day segunda fase 2019.

### Actividades socioculturales y deportivas

El deporte es un pilar importante dentro de la cultura de BBVA Bancomer y de todos sus colaboradores. Es por eso que durante 2018 se llevaron a cabo diversas actividades a favor de la integración y salud de la comunidad del Banco.



## Juegos Bancarios

Por décimo año consecutivo, los colaboradores de BBVA Bancomer han destacado en natación, atletismo, baile, triatlón, boliche, básquetbol, fútbol entre otras, donde orgullosamente han obtenido medallas.

El Banco apoya a todos sus atletas otorgándoles uniformes, contratando entrenadores y proporcionando instalaciones adecuadas para sus entrenamientos. Sin embargo, y como parte de una cultura inclusiva, el Banco también apoya y fomenta una participación de hombres y mujeres (60H 40M), en donde orgullosamente las mujeres han destacado obteniendo un mayor número de medallas.

## Torneos internos

Para fomentar la integración de los colaboradores y familiares de BBVA Bancomer, durante 2018 se realizaron torneos internos de fútbol, voleibol, básquetbol y boliche alrededor de todo el país con cerca de 5,000 participantes.

## Carrera Vertical

El 4 de marzo de 2018 se realizó la primera carrera vertical en la Torre BBVA Bancomer, donde los 500 participantes más destacados del Circuito de Carreras BBVA Bancomer, tuvieron la oportunidad de participar en un evento dentro de la Torre Bancomer y decidieron tomar el reto de subir 1,300 escalones y 50 pisos en lo que ha sido considerada como la carrera vertical corporativa más grande del mundo, el tiempo más rápido fue de 7 minutos 38 segundos.



## Actividades culturales

- Festival artístico.
- Eventos especiales conmemorando el día del niño, día de las madres, día del padre, entre otros.
- Entrega de boletos de cine.
- Reconocimientos a la experiencia.

## Circuito de Carreras BBVA Bancomer

BBVA Bancomer impulsa con distintas iniciativas el llevar bienestar a más colaboradores y sus familias. Por ello, continúa con el Circuito de Carreras. Inicia en el mes de abril y dura todo el año, con el fin de motivar carreras locales, pasando por 15 ciudades de la República y conjuntando a casi 26 mil corredores. Así los corredores locales ganadores acuden a la Ciudad de México a correr la final.

## Premios

### Campeonato General de los Juegos Bancarios 2018, 10° campeonato obtenido de manera consecutiva.

Al cierre de 2018, el número de beneficiarios\* de las actividades socioculturales y deportivas alcanzó las siguientes cifras:

Actividad	Apoyos
Juegos bancarios CDMX	986
Festival artístico	300
Boletos de cine	7,002
Circuito de carreras	25,848
Diversificación geográfica	839
Carrera vertical	500
Torneos internos	4,945
Juegos bancarios regionales	571
Eventos especiales	12,600
Reconocimientos a la experiencia	5227
<b>Total</b>	<b>58,818</b>

\*La cifra de beneficiarios incluye a colaboradores, parejas e hijos.

## Objetivos 2019

- Mantener el Campeonato general de los Juegos Bancarios.
- Maximizar la comunicación con los Socios de negocio de Talento y Cultura (TCBP) Divisionales para atender a la mayor cantidad posible de colaboradores.



Manejo de

# Reputación

## Principios y valores éticos

El manejo adecuado de la reputación, estableciendo los controles necesarios para tener un comportamiento alineado a los valores y principios del Banco continua siendo de relevancia para la estrategia de BBVA Bancomer. Alcanzar y mantener una buena reputación empresarial es resultado de una política coherente y de una comunicación interna y externa eficiente.

# Manejo de reputación

Un factor importante a considerar entorno a la reputación de la empresa son los grupos de interés, que incluyen, entre otros, a los colaboradores, accionistas, proveedores. BBVA Bancomer es un agente relevante en su entorno al aplicar y transmitir las mejores prácticas de cumplimiento e integridad para generar un impacto positivo en la sociedad.



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

## Sistema de Cumplimiento

GRI 103-1, 103-2, y 103-3

El Sistema de Cumplimiento del Grupo constituye una de las bases en la que BBVA Bancomer afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético.

La función de Cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el *Bank for International Settlements* (BIS) y la normativa europea Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID, por sus siglas en inglés), continúa articulando su actividad en torno a la promoción de políticas y procedimientos, la difusión y formación en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de Cumplimiento, entendidos como los que afectan a las siguientes cuestiones:

- Conducta en los mercados
- Tratamiento de los conflictos de intereses
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Prevención de la corrupción

Pilares básicos del Sistema de Cumplimiento



En 2018 el Sistema de Cumplimiento se consolidó como un elemento eficaz para la prevención y mitigación de los riesgos de Cumplimiento en todas las áreas que abarca como Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Cumplimiento Mercado de Valores, Prácticas de Venta, Ética Corporativa, entre otras.

La aprobación de la Política Anticorrupción por el Consejo de Administración consolida el compromiso del Banco en el tema.

## Programa de integridad

GRI 102-16, 102-17, 205-1 y 205-2

### Comportamiento ético y Código de Conducta

El Código de Conducta de BBVA Bancomer, aprobado por el Consejo de Administración en 2015, impulsa estrictos principios y normas de conducta ética para todos los colaboradores y directivos del Banco. Éste es una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad.

El Código de Conducta de BBVA Bancomer está en consonancia con los principios de su sistema de gobierno corporativo, con la experiencia BBVA y con su cultura corporativa.

Se fundamenta en cuatro pilares éticos clave:

1. Respeto a la dignidad y a los derechos de la persona
2. Respeto a la igualdad de las personas y su diversidad
3. Estricto cumplimiento de la legalidad
4. Objetividad profesional

El Código de Conducta establece para todos los colaboradores estrictos estándares de comportamiento ético como una forma de entender y desarrollar las actividades de BBVA Bancomer, refrenda el compromiso para la apropiada salvaguarda de la información de sus clientes y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales.

### Formación en Código de Conducta

Se realizó una campaña durante el segundo semestre del año 2018 con el propósito de que el 100% de los colaboradores se formaran y adhirieran al Código de Conducta a través de un curso en línea corporativo. Éste tiene como objetivo reafirmar el comportamiento ético esperado de los colaboradores y reforzar el tema de cultura de denuncia.

Al 31 de diciembre de 2018, el 96% de los colaboradores había sido formado en el Código de Conducta.

## Iniciativas de difusión del Código de Conducta

En 2018 se realizaron estrategias de comunicación fomentando el adecuado estilo de liderazgo previniendo situaciones de abuso de autoridad. También se reforzó el uso del canal de denuncia y la prevención de conflictos de intereses. Todo bajo el paraguas de la campaña institucional de #Hazlocorrecto.

## Taller de integridad

En 2018 se realizaron talleres presenciales dirigidos principalmente a la Red Comercial. El taller consistía en abrir espacio para reflexionar sobre el significado de ser íntegro y como esto debe regir el comportamiento de todos en el Banco y las consecuencias que tiene el no serlo. Los contenidos de aprendizaje se desarrollan con videos y casos de estudio que hacen énfasis en las conductas más denunciadas en el Canal de Denuncia.

## Canal de Denuncia

El Canal de Denuncia es el sistema de reporte de BBVA Bancomer, el cual contribuye al proceso íntegro del sistema de cumplimiento. Se encuentra estructurado por diversos canales, que en conjunto, crean un medio eficaz para comunicar los incumplimientos del Código de Conducta que tanto los colaboradores, clientes, proveedores y compañeros identifican en el desarrollo de sus actividades.

### Canales



**Correo electrónico:**  
canaldenuncia.mexico.mx@bbva.com



**Teléfono:**  
(55) 5621-4188 o al 01-800-001-0011



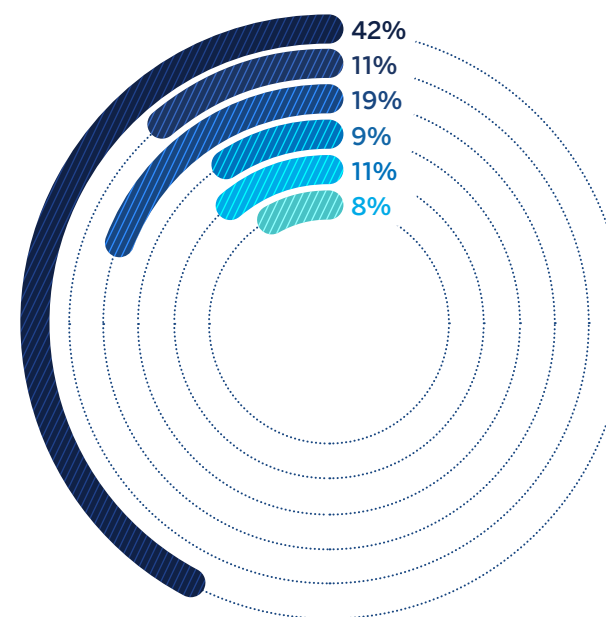
**Correo electrónico global:**  
canaldenuncia@bbva.com



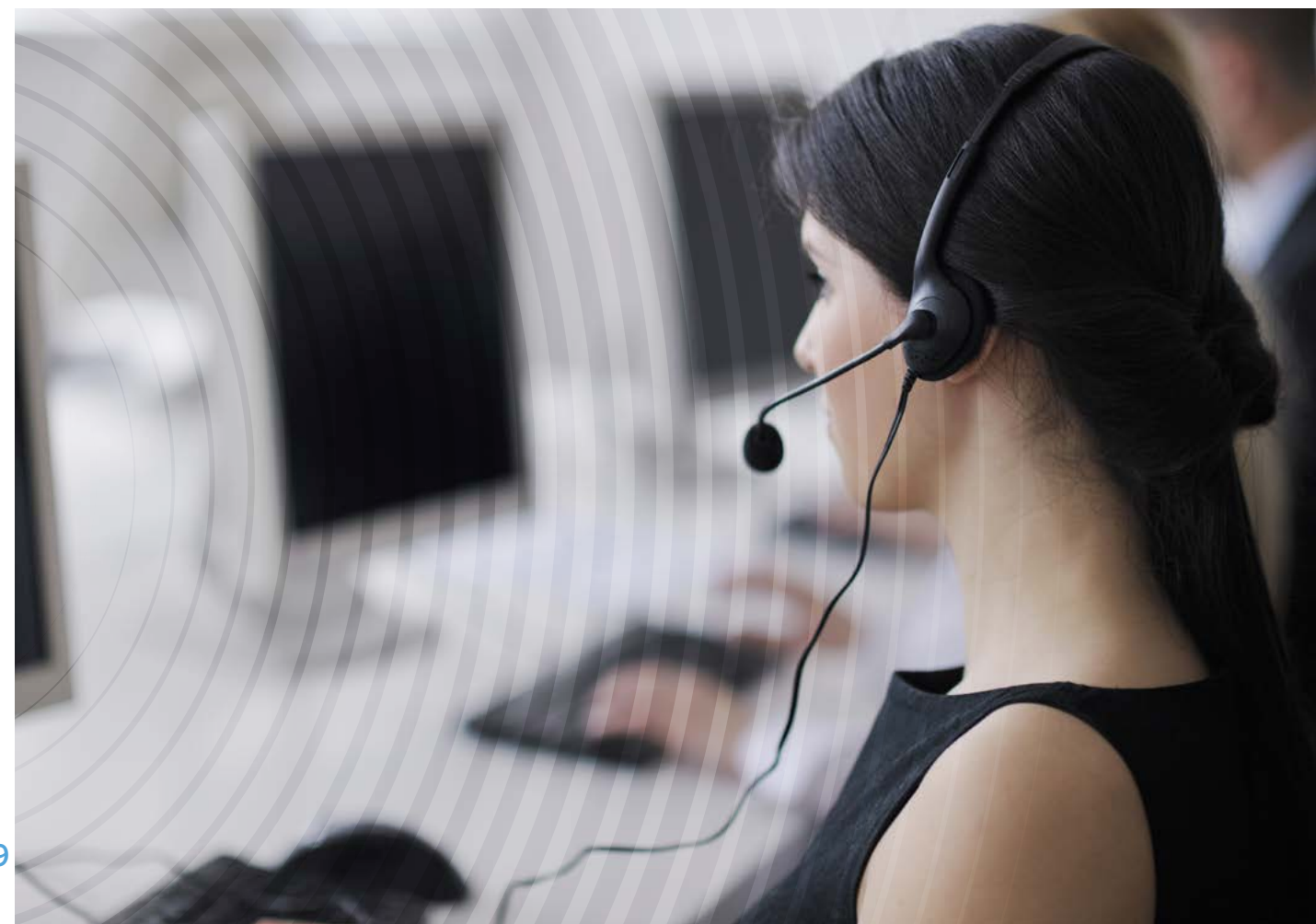
**Teléfono global:**  
(34) 9153 77222

**15% de reducción en el número de denuncias recibidas** en 2018, con respecto al año anterior, derivado de la implementación de acciones preventivas.

## Tipología del total de denuncias recibidas



- B** Estilo de gestión
- B** Tratamiento de conflicto de intereses
- B** Uso inadecuado de recursos
- B** Respeto
- B** Otras tipologías
- B** Otros conceptos



## Programa de anticorrupción

En diciembre de 2018 se aprobó la Política Anticorrupción por el Consejo de Administración, misma que se difundió entre el personal de BBVA Bancomer para su aplicación.

Se dio la difusión de la Política Anticorrupción en concordancia con la campaña institucional de #Hazlocorrecto a todos los colaboradores.

## Compromiso con los Derechos Humanos

Grupo BBVA del cual forma parte BBVA Bancomer, se encuentra comprometido con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, con el objetivo de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que se desarrolla su negocio. El respeto y cumplimiento de los derechos humanos contribuyen a lograr el propósito de BBVA Bancomer: "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

Grupo BBVA cuenta con un documento interno en el cual establece su compromiso con los derechos humanos, incorpora principios, políticas y procedimientos internos, con la finalidad de asegurar el respeto a los derechos humanos de sus colaboradores, clientes, proveedores y sociedad.

El compromiso y cumplimiento a los derechos humanos adoptado por BBVA Bancomer cumple con lo establecido en diversos lineamientos internacionales como lo son la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otros.

## Ranking de "Las 500 empresas frente a la corrupción" de la revista Expansión

En el ranking 2018 de la revista Expansión sobre las 500 empresas frente a la corrupción, el Banco obtuvo el primer lugar del sector financiero por segundo año consecutivo y el lugar 13 entre todos los sectores productivos. En comparación con 2017, BBVA Bancomer avanzó cinco posiciones, mejorando su calificación.

### Objetivo 2019

Para 2019 se busca que BBVA Bancomer sea reconocido entre los primeros cinco lugares del ranking de 500 empresas frente a la corrupción de la revista Expansión y continuar impulsando la aplicación y observancia de las políticas corporativas en materia de Anticorrupción y Competencia Económica.

## Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas

GRI 205-1, 205-2 y 205-3

BBVA Bancomer colabora y trabaja activamente en la prevención de lavado de dinero (PLD) y en la detección y combate de actividades terroristas (FT). Éstas dos actividades constituyen un objetivo prioritario que BBVA Bancomer asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que se desarrollan sus actividades.

Para lograr este objetivo, BBVA Bancomer ha asumido públicamente los siguientes compromisos:

- Colaborar activamente con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones en la lucha contra el narcotráfico, actividades terroristas y otras formas de crimen organizado.
- Establecer un conjunto de criterios corporativos orientados a prevenir el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva.
- Diseñar una estructura organizativa que disponga de los recursos necesarios para gestionar esta función y una clara asignación de responsabilidades.
- Crear un cuerpo normativo que determine las obligaciones para prevenir el lavado de dinero, con especial relevancia a las medidas de identificación y conocimiento del cliente (*Know Your Customer*).
- Implementar medidas de monitoreo de los clientes, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a las autoridades competentes.
- Ejecutar los planes de comunicación y formación de los colaboradores, mismos que son diseñados a nivel gremial por la Asociación de Bancos de México (ABM), en función del nivel de exposición de cada colectivo al riesgo del lavado de dinero y con el fin de dotar de las capacidades necesarias para cumplir con la normativa aplicable.

Los programas de capacitación y difusión contemplan, por lo menos, las siguientes características:

- La divulgación de las políticas de identificación y conocimiento del cliente, así como las de identificación de los usuarios, los criterios, medidas y procedimientos para el debido cumplimiento de las disposiciones.
- La difusión de las disposiciones y de sus modificaciones.
- La información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar operaciones que pudieran estar destinadas a favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Finalmente, los cursos se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos.

El detalle de los colaboradores que han recibido capacitación en los últimos tres años se encuentra en el siguiente cuadro:

	2016	2017	2018
Participantes en actividades formativas en materia de PLD	32,454	31,848	32,546
Personas especialistas en actividades PLD y FT	280	270	305
Plantilla de la Dirección de PLD y FT	136	140	184

# Anexos



# Anexos

## Premios y reconocimientos

Premio / Reconocimiento	Organización que otorgó premio / reconocimiento
<i>Best Culture of Learning</i>	LinkedIn
18° año consecutivo del Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) para BBVA Bancomer y 10° año consecutivo para Seguros Bancomer	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE)
Mejores Prácticas 2018 en dos categorías: alianzas intersectoriales y voluntariado corporativo	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
13 <sup>er</sup> lugar en el Ranking 500 empresas frente a la corrupción 2018 y 1 <sup>er</sup> lugar del sector financiero	Revista Expansión, Transparencia Mexicana y Mexicanos Contra la Corrupción e Impunidad
1 <sup>er</sup> y 2 <sup>do</sup> lugar en la categoría de servicios y productos financieros	Asociación Mexicana de Agencias de Publicidad: Effie Awards México
BBVA ganó en 6 de 8 categorías de los America Awards 2018 en donde BBVA Bancomer ganó en las siguientes dos categorías: <i>Best House</i> y <i>Best Performance</i> .	<i>Structured Retail Products (SRP)</i>
Mejor Banco Digital	Revista <i>World Finance: Digital Banking Awards</i>
Mejor Banco en México Mejor Banca de Inversión	Revista <i>Euromoney</i>
Mejor Banco de México en 2018	Revista <i>Global Finance: The Best Banks in Latin America</i>
Pensiones BBVA Bancomer: Premio Stevie Plata: mejor uso de la tecnología en atención al cliente en la industria de servicios financieros	<i>The International Business Awards (Stevie Awards)</i>
Premio a la Excelencia Internacional RIBA 2018 a la Torre BBVA Bancomer	<i>Royal Institute of British Architects</i>
Quinto empleador más atractivo para los jóvenes	Universum
Banco con mejor reputación en México por segundo año consecutivo	Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco)
1 <sup>er</sup> lugar dentro del listado de las empresas con mayor responsabilidad social en México en 2018	Revista Expansión
1 <sup>er</sup> lugar las más innovadoras 2018 (sector privado)	Netmedia y IT Masters Mag

# Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones

GRI 102-12 y 102-13

BBVA Bancomer continúa apoyando las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)\*.
- Principios de Ecuador\*.
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.

El Banco forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México (ABM).
- Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI).
- Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI).
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).
- Bolsa Mexicana de Valores (BMV).
- Cámara Nacional de la Industria de la Vivienda (CANADEVI).

\*Estas iniciativas se apoyan a nivel Grupo BBVA.



# Índice de contenidos GRI

GRI 102-55



GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
Fundamentos 2016		Fundamentos	Acerca de este informe	3
	102-1	Nombre de la organización	Grupo Financiero BBVA Bancomer	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil del Grupo	10
	102-3	Ubicación de la sede	BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer Torre BBVA Bancomer - Paseo de la Reforma # 510, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Presencia	23
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil del Grupo	10
	102-6	Mercados servidos	Perfil del Grupo y Presencia	10 y 23
	102-7	Tamaño de la organización	Perfil del Grupo, Presencia y Colaboradores	10, 23 y 82
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Colaboradores	82
	102-9	Cadena de suministro	Proveedores y compras responsables	66
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Principios de Ecuador	57
	102-12	Iniciativas externas	Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones	103
	102-13	Afiliación a asociaciones	Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones	103

GRI 102  
Contenidos  
Generales  
2016

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente del Consejo de Administración Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	5 y 7
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Presidente del Consejo de Administración Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	5 y 7
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Perfil del Grupo y Programa de integridad	10 y 98
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Programa de integridad	98
	102-18	Estructura de gobernanza	Estructura directiva y Gobierno corporativo	18 y 24
	102-19	Delegación de autoridad	Gobierno corporativo	24
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	24
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	24
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno corporativo	24
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	24
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo En el capítulo V, artículo vigésimo quinto de los estatutos sociales de BBVA Bancomer se establece el proceso de nombramiento de los consejeros.	24

GRI 102  
Contenidos  
Generales  
2016

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página	GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-25	Conflictos de intereses	El Consejo de Administración, aprueba, a propuesta del Director General de BBVA Bancomer, el Código de Conducta de la Institución, el cual previene posibles conflictos de interés entre sus colaboradores, así como Consejeros y Directores. Asimismo, dicho Código contiene los procedimientos a seguir en los diversos supuestos para evitar que se produzca una conducta contraria a los intereses de la institución.		GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El Consejo de Administración de la Sociedad, podrá establecer los mecanismos a seguir por parte de los directivos relevantes, para mantener informada a la Sociedad de la situación financiera, administrativa, operacional y jurídica de cada una de las entidades financieras y demás personas morales controladas por la Sociedad.	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobierno corporativo	24		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	En el sitio Web de Relación con Inversionistas se publican los resúmenes de las resoluciones tomadas en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas del Grupo Financiero BBVA Bancomer.	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	En el capítulo V, artículo vigésimo sexto de los estatutos sociales de BBVA Bancomer se establecen los requisitos para ser consejero.			102-35	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo	24
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	24		102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo	24
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	24		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No se involucra a los grupos de interés en este proceso.	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno corporativo	24		102-38	Ratio de compensación total anual	Problemas de confidencialidad. Por razones de seguridad, esta información es considerada confidencial.	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	24		102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Problemas de confidencialidad. Por razones de seguridad, esta información es considerada confidencial.	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección de Relación con Inversionistas y la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) son las encargadas de la elaboración y validación del Informe Anual.			102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	35
						102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Grupos de interés y análisis de materialidad	35
						102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	35

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	35
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Grupos de interés y análisis de materialidad	35
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Perfil del Grupo	10
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Acerca de este informe	3
	102-47	Lista de temas materiales	Grupos de interés y análisis de materialidad	35
	102-48	Reexpresión de la información	A menos que se exprese lo contrario dentro del texto, no existe diferencia en la información reportada.	64 y 84
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe	3
	102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe	3
	102-51	Fecha del último informe	El Informe Anual anterior se publicó en 2018	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	El ciclo de elaboración de informes es anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Irma B. Acosta Pedregal Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas Correo electrónico: ib.acosta@bbva.com	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Acerca de este informe	3
	102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	104
	102-56	Verificación externa	Informe de Revisión Independiente	110

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
<b>ASUNTOS MATERIALES</b>				
		<b>Calidad de atención / servicio al cliente</b>		<b>44</b>
		<b>Gobierno corporativo</b>	<b>Favor de referirse a los contenidos generales 102-18 al 102-24.</b>	
<b>Prácticas de comunicación y comercialización, y transparencia</b>				
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Unidad Especializada de Atención al Cliente Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	45 y 52
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Unidad Especializada de Atención al Cliente, Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	45 y 52
	<b>Calidad del Empleo</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Colaboradores	82
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Colaboradores	82
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Colaboradores	82
	GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Colaboradores

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI 401 Empleo 2016	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Prestaciones y beneficios a colaboradores Salud y seguridad laboral	90 y 92
	401-3	Permiso parental	Diversidad, inclusión y equidad	94
<b>Gestión de riesgos</b>		<b>Favor de referirse a los contenidos generales 102-18, 102-29, 102-30.</b>		
<b>Financiación social y medioambientalmente responsable</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Principios de Ecuador	57
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Principios de Ecuador	57
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Principios de Ecuador	57
G4 Sector de Servicios Financieros	FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	Principios de Ecuador	57
	FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	Principios de Ecuador Bonos verdes	57 y 59
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativo	Principios de Ecuador	57
<b>Solvencia y gestión financiera: reportado en Estados Financieros Auditados</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Impacto Económico	30
	103-2	Explicación del tema material y su Cobertura	Impacto Económico	30
	103-3	Explicación del tema material y su Cobertura	Impacto Económico	30

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI 201 Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Impacto Económico	30
<b>Huella ambiental</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Plan Global de Ecoeficiencia	60
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	301-2	Insumos reciclados utilizados	Información no disponible Esta información excede el alcance de la medición.	
	301-3	Productos utilizados y materiales de envasado	No procede Las operaciones de BBVA Bancomer no involucran la recuperación de productos y materiales de envasado.	
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	302-3	Intensidad energética	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	302-4	Reducción del consumo energético	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Plan Global de Ecoeficiencia	60
GRI 303 Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	Plan Global de Ecoeficiencia	60
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Información no disponible Esta información excede el alcance de la medición.	
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	Plan Global de Ecoeficiencia	64

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Plan Global de Ecoeficiencia Emisiones	60
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Plan Global de Ecoeficiencia Emisiones	60
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Plan Global de Ecoeficiencia Emisiones	60
GRI 305 Emisiones 2016	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Plan Global de Ecoeficiencia Emisiones	60
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Plan Global de Ecoeficiencia Emisiones	60
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No procede: Las operaciones realizadas por BBVA Bancomer no generan emisiones SAO significativas.	60
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones significativas al aire	No procede: Las operaciones realizadas por BBVA Bancomer no generan emisiones NO <sub>x</sub> y SO <sub>x</sub> significativas.	60
<b>Productos con buena relación calidad / precio</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
	103-2	Explicación del tema material y su Cobertura	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
	103-3	Explicación del tema material y su Cobertura	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
<b>Sistema de cumplimiento</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Sistema de cumplimiento	98
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sistema de cumplimiento	98

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sistema de cumplimiento	98
También refiérase a los contenidos generales 102-16 y 102-17.				
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Programa de integridad	98
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Programa de integridad	98
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas	100
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	52
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Unidad Especializada de Atención al Cliente Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	45 y 52
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Unidad Especializada de Atención al Cliente Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	45 y 52
<b>Contribución al desarrollo de las sociedades locales</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Programas sociales Comunidad	75 y 76
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Programas sociales Comunidad	75 y 76
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Programas sociales Comunidad	75 y 76
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Programas sociales Comunidad Fundación BBVA Bancomer	75 y 76

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que le son confiados, el Banco integra nuevas tecnologías y capacita a todos sus colaboradores en su manejo.	
<b>Diversidad</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Diversidad, inclusión y equidad	94
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Diversidad, inclusión y equidad	94
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Diversidad, inclusión y equidad	94
También refiérase al contenido general 102-8.				
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Colaboradores Diversidad, inclusión y equidad	82 y 94
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Se está trabajando en la consolidación de información.	
<b>OTROS TEMAS</b>				
<b>Inclusión Financiera</b>				
G4 Sector de Servicios Financieros	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Inclusión Financiera	71
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión Financiera	71
<b>Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas</b>				
GRI Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas	100
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas	100

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo / Respuesta directa	Página
GRI Anticorrupción 2016	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas	100
<b>Seguridad, privacidad y protección del cliente</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Seguridad, privacidad y protección del cliente	55
	103-2	Explicación del tema material y su Cobertura	Seguridad, privacidad y protección del cliente	55
	103-3	Explicación del tema material y su Cobertura	Seguridad, privacidad y protección del cliente	55
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Unidad Especializada de Atención a Clientes	45
<b>Atracción y desarrollo de talento</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Atracción de talento Formación y desarrollo de talento	85 y 87
	103-2	Explicación del tema material y su Cobertura	Atracción de talento Formación y desarrollo de talento	85 y 87
	103-3	Explicación del tema material y su Cobertura	Atracción de talento Formación y desarrollo de talento	85 y 87
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación y desarrollo de talento	87
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación y desarrollo de talento	87
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Formación y desarrollo de talento	87

# Informe de Revisión Independiente

GRI 102-56



KPMG Cárdenas Dosal, S.C.  
Manuel Ávila Camacho 176 P1,  
Reforma Social, Miguel Hidalgo,  
C.P. 11650, Ciudad de México.  
Teléfono: +01 (55) 5246 8300  
kpmg.com.mx



2

## Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”) (Información no Financiera)

A la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas  
Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.:

Hemos sido contratados por la Administración de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “BBVA Bancomer”) para reportar sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”) (Información no Financiera) preparados y presentados por la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer incluidos en el Informe Anual 2018 de BBVA Bancomer por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 (el “Informe Anual”), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los “Contenidos”), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

### Responsabilidades de la Administración

La Administración de BBVA Bancomer, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, es responsable de preparar la información sujeta a nuestra revisión, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios.

La Administración de BBVA Bancomer, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, también es responsable de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que BBVA Bancomer cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de BBVA Bancomer, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

### Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe Anual y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Anual por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C. (la “Firma”) aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en el Informe Anual y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en el Informe Anual, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de BBVA Bancomer sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe Anual.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por BBVA Bancomer en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.

(Continúa)

(Continúa)



3

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

#### **Criterios**

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

#### **Conclusión**

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer e incluidos en el Informe Anual de BBVA Bancomer por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

#### **Restricción de uso de nuestro informe**

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta de la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea BBVA Bancomer por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

(Continúa)



4

Nuestro informe es emitido para BBVA Bancomer, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C.

Jesús Luna Ortiz

Socio

Ciudad de México, a 15 de abril de 2019.





**Anexo A**

Descripción de los Contenidos objeto del trabajo de seguridad limitada:

GRI Standard	Contenido	Descripción
Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	Ubicación de la sede
	102-4	Ubicación de las operaciones
	102-5	Propiedad y forma jurídica
	102-6	Mercados servidos
	102-7	Tamaño de la organización
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución
	102-12	Iniciativas externas
	102-13	Afiliación a asociaciones
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	102-18	Estructura de gobernanza
	102-19	Delegación de autoridad
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	102-25	Conflictos de intereses
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas



**Anexo A**

	102-35	Políticas de remuneración
	102-36	Proceso para determinar la remuneración
	102-40	Lista de grupos de interés
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
	102-47	Lista de temas materiales
	102-48	Rexpresión de la información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes
	102-50	Periodo objeto del informe
	102-51	Fecha del último informe
	102-52	Ciclo de elaboración de informes
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
	102-55	Índice de contenidos GRI
102-56	Verificación externa	
<b>Asuntos Materiales</b>		
<b>Empleo</b>		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 401 Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-3	Permiso parental
<b>Formación y desarrollo de talento</b>		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
<b>Comunidades locales</b>		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 413 Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo



**Anexo A**

Prácticas de comunicación y comercialización, y transparencia		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 417 Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
Inclusión financiera		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
G4-Sector de Servicios Financieros	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas
Sector de servicios financieros – financiación social y ambiental		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
Financiación social y medioambien- talmente responsable	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativo
PLD / financiación de actividades terroristas		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 205 Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
Huella ambiental		
Materiales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 301 Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
Energía		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 302 Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización
	302-2	Consumo energético fuera de la organización
	302-3	Intensidad energética



**Anexo A**

	302-4	Reducción del consumo energético
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios
Agua		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 303 Agua	303-1	Extracción de agua por fuente
Emisiones		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 305 Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI

## Glosario

Concepto	Definición	Siglas
<i>Global Reporting Initiative</i>	Organización internacional independiente que creó el primer estándar para la elaboración de reportes de sustentabilidad.	GRI
<i>Integrated Report</i>	Los informes integrados son una evolución de los informes corporativos, con un enfoque en la concisión, la relevancia estratégica y la orientación futura. Los informes integrados hacen que el proceso sea más productivo, lo que se traduce en beneficios tangibles. <a href="http://integratedreporting.org/">http://integratedreporting.org/</a>	<IR>
<i>Norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard</i>	Esta norma guía a las organizaciones en entablar una relación con sus grupos de interés y asegurar su integración a la estrategia y operaciones del negocio. <a href="https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf">https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf</a>	
Principio norma AA1000: Inclusividad	Es la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica a la sustentabilidad. Una organización inclusiva acepta su rendición de cuentas a aquellos en los que tiene un impacto y que tienen un impacto en ella.	
Principio norma AA1000: Materialidad	Determina la relevancia y el significado de un tema de importancia para una organización y sus grupos de interés. Un tema material es un tema que influirá en las decisiones, las acciones y el desempeño de una organización o sus grupos de interés.	
Principio norma AA1000: Capacidad de respuesta	Es la respuesta de una organización a los problemas de los grupos de interés que afectan su desempeño en materia de sustentabilidad, y se realiza a través de decisiones, acciones y rendimiento, así como a través de la comunicación con los grupos de interés.	
<i>Net Promoter Score</i>	Mide la experiencia del cliente y predice el crecimiento del negocio. Esta métrica proporciona la medición central para los programas de gestión de la experiencia del cliente en todo el mundo.	NPS
Principios de Inversión Responsable	Iniciativa que busca lograr un sistema financiero global sostenible alentando la adopción de Principios, promoviendo la buena gobernanza, la integridad y la rendición de cuentas y conduciendo los obstáculos hacia un sistema y superando los obstáculos en dirección a un sistema financiero sostenible que se base en prácticas de mercado, estructuras y regulación.	PRI

Concepto	Definición	Siglas
<i>Pacto Mundial de las Naciones Unidas</i>	Programa desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas que busca transformar el mercado global, potenciando un sector privado sostenible y responsable sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.	
<i>Carbon Disclosure Project</i>	Organización que apoya a las empresas y ciudades a divulgar el impacto medioambiental de las grandes empresas.	CDP
<i>Objetivos de Desarrollo Sustentable</i>	Programa desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas que consiste en un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.	ODS
<i>Índice de Desempeño de Atención a Usuarios</i>	El IDATU es un indicador que mide CONDUSEF con el objetivo de comparar la eficiencia en el servicio y atención que brindan las instituciones financieras en el país.	IDATU

## Equivalencias

Unidad	Simbología	Equivalencia
1 kilowatt-hora	kWh	Consumo promedio de una laptop encendida por 20 horas
1 tonelada de CO <sub>2</sub> equivalente	t CO <sub>2</sub> eq	Promedio de captura de un árbol adulto en 2 años
1 metro cúbico	m <sup>3</sup>	1,000 litros
1 GigaJoule	GJ	Cantidad de energía consumida por 167 focos de 20W encendidos durante 8 horas consecutivas

**BBVA** Bancomer