

# Informe Anual 2012



# Índice

## Perfil del Grupo

Modelo de Negocio	05
Misión y Visión	06
Eventos Relevantes	07
Estructura Corporativa	08
Liderazgo	09
Presencia	10
Información Relevante	11
Informe del Presidente del Consejo de Administración	13
Informe del Director General	16

## Información Financiera

BBVA Bancomer, comprometido con México	20
Resumen de Operaciones	21
Banca Comercial	21
Unidad de Crédito al Consumo	22
Banca de Empresas y Gobierno	22
Corporate & Investment Banking	23
Asset Management	24
Seguros BBVA Bancomer	24
Campañas Publicitarias	25
Finanzas	26
Riesgos y Recuperación de Crédito	26
Conocimiento del Cliente e Innovación	27
Sistemas y Operaciones	27
Auditoría Interna	28
Análisis y Discusión de Resultados	29
Comité Directivo BBVA Bancomer	32
Consejo de Administración	33
Estados Financieros Auditados	34

## Información de Responsabilidad Corporativa

Principios, Políticas y Grupos de Interés	36
Principios, Políticas y Gobierno de la RC	36
Sistema de Gestión de la RRC y Focos Estratégicos	39

## 04

Estándares de Conducta y Otros Compromisos	42
Grupos de Interés	45
Impacto de BBVA Bancomer en la sociedad	47
Educación Financiera	48
Adelante con tu futuro	48
Inclusión Financiera	50
Bancarización	50
Fundación Microfinanzas BBVA	51
Banca Responsable	52
Orientación al Cliente	52
Finanzas Responsables	60
Gestión Responsable de los Recursos Humanos	63
Compras Responsables	73
Gestión Ambiental	75
Compromiso con la Sociedad	82
Emprendimiento Social	82
La Fundación BBVA Bancomer	83
Centros Educativos y Productivos Bancomer	84
Fomento Cultural	84
Bancomer en la Educación	85
Programas de Desarrollo Social	86
Celebramos 80 años de crecer contigo y con México	87

## Anexos 88

Premios, Avances y Objetivos	88
Criterios y Estándares de la Información	88
Datos de Contacto	89
Glosario	90

## 35

# Perfil del Grupo

Perfil del Grupo	04
Estructura Corporativa	08
Liderazgo	09
Presencia	10
Información relevante	11
Informe del Presidente del Consejo de Administración	13
Informe del Director General	16

# Perfil del Grupo

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

BBVA Bancomer mantiene una sólida posición de liderazgo en el mercado mexicano. Ofrece variedad de productos y servicios financieros a través de la red de sucursales más grande del país y otros canales de distribución como cajeros automáticos, corresponsales bancarios, terminales punto de venta, internet, teléfono celular, entre otros. Adicionalmente, contamos con ejecutivos especializados que brindan servicio diferenciado y personalizado tanto a clientes particulares como empresariales.

## Datos básicos:

Empleados: 38,853

Clientes: 20'029,000

Sucursales: 1,797

Cajeros automáticos: 7,733

Corresponsales bancarios: 20,879

Terminales Punto de Venta: 125,252

Concepto	Monto (mdp)	Participación de Mercado (%)	Posición
Activos Totales	1,264,545	21.0	1
Cartera Vigente	637,690	23.8	1
Captación Tradicional	672,270	22.5	1

Fuente: CNBV

BBVA Bancomer cuenta con cuatro pilares que nos distinguen:

1. **Modelo diferencial**, con posición de liderazgo en el mercado local.
2. **Modelo de negocio centrado en el cliente**, con canales de distribución eficientes y seguros, utilizando la más alta tecnología.
3. **Modelo de gestión** caracterizado por dos principios: prudencia y anticipación.
4. **Modelo de gobierno corporativo** inspirado en la integridad y transparencia.

BBVA Bancomer trabaja por un mejor futuro para las personas, ofreciendo a los clientes una relación de beneficio mutuo y soluciones integrales.



# Modelo de Negocio

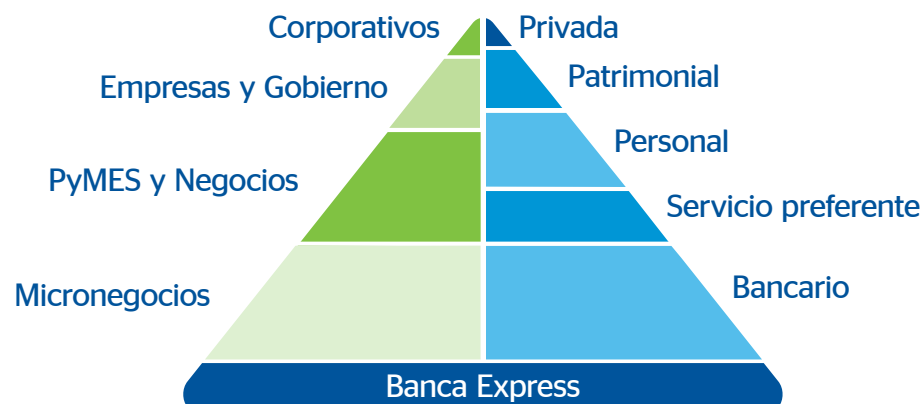
El modelo de negocio de BBVA Bancomer consiste en un modelo de banca universal centrado en el cliente basado en la diferenciación con productos y servicios especializados.

Trabajamos para mantener una relación de largo plazo con nuestros clientes. Por ello, ofrecemos atención personalizada a cada uno de nuestros segmentos a través de una red de ejecutivos especializados que nos permite brindar un servicio de calidad.

El modelo de negocio también está basado 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.

Todo ello, nos posiciona en un excelente punto de partida para afrontar con éxito los retos futuros.



# Misión y Visión

## Nuestra Misión

- Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos y servicios de calidad.
- Aportar el máximo valor posible a nuestros grupos de interés. A nuestros colaboradores, les proporcionamos las mejores condiciones para su desarrollo integral.
- Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas.
- Apoyar el bienestar social con proyectos como la educación, emprendimiento social, investigación y cultura, como una resultante de la actividad del negocio.

## Nuestra Visión

Trabajamos por un futuro mejor para las personas.

Esta visión será siempre relevante y es una guía permanente en todo lo que hacemos. Por ello, regimos nuestro actuar diario en los siguientes principios corporativos:

- El cliente como el centro del negocio.
- El trabajo en equipo como clave para generar valor.
- Estilo de dirección que genera entusiasmo.
- Conducta ética, integridad personal y profesional como forma de entender y de dirigir los negocios.
- Innovación como motor de progreso.
- Responsabilidad social corporativa como parte intrínseca del “desarrollo”.

# Eventos Relevantes

## Nueva Estructura Organizacional:

BBVA Bancomer cambia su estructura organizacional para crear una organización más sencilla, orientada a la ágil generación de soluciones y resultados hacia el cliente, asumiendo la responsabilidad desde la alta dirección, promoviendo la eficiencia y rentabilidad del negocio.

A partir de octubre 2012, el Ing. Vicente Rodero forma parte del Comité de Dirección bajo la figura de Director General de BBVA Bancomer y del Consejo de Administración con la posición de Vicepresidente. El Lic. Luis Robles toma la posición de Presidente del Consejo de Administración.

## Venta de Afore Bancomer:

En noviembre de 2012 se acordó la venta de la Afore BBVA Bancomer a la Afore XXI Banorte. Dicha operación se formalizó a principios del 2013 tras recibir las autorizaciones de la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y de la Comisión Federal de Competencia (COFECO).

## BBVA Bancomer es un banco comprometido con México:

En 2013, BBVA Bancomer anuncia la inversión más grande en la historia del sistema financiero mexicano: US \$3,500 millones entre 2013 y 2016. Es una inversión sin precedentes que apoya decididamente la transformación que se lleva a cabo hoy en México.

La mayor parte de la inversión se destinará al beneficio de los clientes con el cambio y renovación de todas las sucursales BBVA Bancomer hacia el modelo de atención especializada. También se invertirá en el desarrollo de nueva tecnología, canales de distribución, infraestructura y plataformas operativas. Otra parte de la inversión, se destinará a la terminación de la construcción de las nuevas sedes corporativas en la Ciudad de México y el Estado de México.

# Estructura Corporativa



# Liderazgo

(Participación de Mercado)

<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Sucursales</p> <p><b>14.5%</b></p>	<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Activos Totales</p> <p><b>21.0%</b></p>	<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Crédito Total</p> <p><b>23.8%</b></p>	<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Consumo</p> <p><b>29.2%</b></p>	<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Crédito Auto</p> <p><b>51.2%</b></p>
<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Hipotecas</p> <p><b>32.9%</b></p>	<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Captación Tradicional</p> <p><b>22.5%</b></p>	<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Captación Vista</p> <p><b>26.5%</b></p>	<p><b>2do Lugar</b></p> <p>Fondos de Inversión</p> <p><b>21.7%</b></p>	<p><b>1er Lugar</b></p> <p>Bancaseguros</p> <p><b>30.2%</b></p>

Fuentes: CNBV, AMIS, AMIB y AHM

Crédito Total: Cartera Vigente Total.

Consumo: Incluye cartera de consumo y tarjeta de crédito.

Hipotecas: Número de hipotecas nuevas.

Captación Tradicional: Incluye depósitos de exigibilidad inmediata, plazo y títulos de crédito emitidos.

Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión.



# Presencia

## República Mexicana

1,797 oficinas

28,367 empleados

7,733 cajeros automáticos

# Información Relevante

## Indicadores Generales de la Banca Múltiple Mexicana

	Dic. 2010	Dic. 2011	Dic. 2012
<b>Total Instituciones Banca Múltiple</b>	41	42	43
<b>Sucursales</b>	11,281	11,498	12,407
<b>Empleados</b>	133,615	152,526	186,967
<b>Activos totales de la Banca (mdp)</b>	5'215,553	5'824,690	6'021,408
<b>PIB constante (mdp)</b>	35'308,073	36'680,742	38'120,262
<b>% del PIB</b>	14.8%	15.9%	15.8%
<b>Cartera total bruta de la Banca (mdp)</b>	2'142,776	2'471,938	2'746,434
<b>% del PIB</b>	6.1%	6.7%	7.2%
<b>Captación total (mdp)</b>	2'533,327	2'759,971	2'984,044

Fuente: CNBV, Banxico

## Relevancia de BBVA Bancomer en la Economía Mexicana

	Dic. 2010	Dic. 2011	Dic. 2012
<b>Activos Totales (mdp)</b>	1'098,162	1'222,914	1'263,545
<b>Participación de Activo Total</b>	21.0%	20.9%	20.9%
<b>Capacitación Tradicional / Activo Total</b>	56.2%	52.8%	53.2%

Fuente: CNBV

Información de BBVA Bancomer que incluye SOFOLES hipotecarias

**Valor Económico Añadido (EVA) por Grupos de Interés**

	Dic. 2010	Dic. 2011	Dic. 2012
<b>Dividendos</b>	16,209	18,633	19,399
<b>Gastos de personal</b>	13,920	14,765	16,006
<b>Gastos por intereses</b>	28,370	30,832	32,741
<b>Gastos administración y operación</b>	11,531	12,527	13,360
<b>Impuestos</b>	8,804	8,558	9,007
<b>Contribuciones a la comunidad: recursos destinados</b>	78,834	85,315	90,513
<b>Valor económico generado y distribuido</b>			
<b>Valor económico generado</b>	90,861	95,218	101,892
<b>Margen de intermediación</b>	66,049	70,266	77,333
<b>Comisiones netas</b>	17,848	17,444	18,299
<b>Otros ingresos ordinarios</b>	6,964	7,508	6,260
<b>Valor económico distribuido</b>	54,569	58,541	63,057
<b>Dividendos</b>	16,209	18,633	19,399
<b>Gastos generales de administración</b>	15,636	16,585	18,645
<b>Impuestos</b>	8,804	8,558	9,007
<b>Gastos de personal</b>	13,920	14,765	16,006
<b>Valor económico retenido</b>	37,198	36,677	38,835
<b>EPRC - amortizaciones</b>	18,219	18,208	20,022
<b>Reservas</b>	18,979	18,469	18,813

\*Cifras en millones de pesos con información de Grupo Financiero BBVA Bancomer



# Informe del Presidente del Consejo de Administración

## A nuestros accionistas:

Es muy grato saludarlos y dirigirme a ustedes por primera vez en mi carácter de Presidente del Consejo de Administración de BBVA Bancomer, en particular cuando el 2012 fue un año de grandes logros para nuestra Institución. Un especial agradecimiento a todos nuestros clientes por la confianza en nuestros productos y servicios. También una calurosa felicitación a todo el personal del Grupo que incansablemente trabajó para alcanzar las metas propuestas y, en especial y muy merecidamente, al talentoso equipo directivo encabezado por nuestro nuevo Director General Vicente Rodero.

El 2012 fue un año de muy buenos resultados para nuestra actividad en el país. Nos mantenemos en los hechos como la institución bancaria líder del sector, con la más amplia infraestructura, el mayor número de clientes y la que más presta a todos los segmentos de la sociedad: familias, empresas y sector público.

Con gran satisfacción me permito comentarles que al cierre de 2012, BBVA Bancomer completo 32 meses consecutivos de crecimiento del crédito, logrando saldos de cartera superiores en términos reales en todos los rubros a los existentes antes de la crisis del

2008, que afectó con gran severidad a la economía mexicana, con una caída del PIB similar a la observada en 1995. De esta forma está más que superada la crisis de esos años. De cada 4 pesos de crédito nuevo en el país, uno fue colocado por BBVA Bancomer, lo que ratifica su posición como el principal oferente de crédito en México. De esta forma, 50 centavos de cada peso fueron destinados a los hogares mediante créditos al consumo y a la vivienda en tanto, que la otra mitad se dirigió a las empresas y a las entidades gubernamentales. Se ha otorgado crédito de manera dinámica, pero responsable, lo que ubica a la década del 2002 al 2012 no solo como uno de las más dinámicas, sino sanas y sostenibles en el otorgamiento de crédito en la historia del país.

Por su parte, la captación tradicional y a través de fondos de inversión en BBVA Bancomer también ha sido muy activa en estos años; se han ampliado la diversidad de productos logrando una oferta más atractiva, con mejores rendimientos, con perfil más internacional, lo que ha permitido obtener diversos reconocimientos por el desempeño e innovación a favor de nuestros clientes. En síntesis, 2012 representó un año de culminación de esfuerzos realizados en varios años y muestra el mejor momento y compromiso con México de BBVA Bancomer al mantenerse como una institución sólida, solvente y cumpliendo cabalmente en sus actividades de crédito, captación e intermediación financiera.

La actividad bancaria y financiera descrita con anterioridad se ha desarrollado de manera muy positiva gracias al comprobado entorno de estabilidad macroeconómica, en un claro contraste al entorno global de alta incertidumbre y bajo crecimiento económico. Es importante mencionar que unas finanzas públicas sanas y también una banca sólida y bien capitalizada, en un contexto de transición democrática ordenada, son ya importantes activos de México que aportan certidumbre y confianza para los inversionistas en todos los ámbitos del país.

No obstante, los avances se deben consolidar y aprovechar las oportunidades de los nuevos tiempos en el país. Es por todos nosotros conocido que México requiere de un mayor crecimiento económico para brindar más oportunidades de desarrollo y bienestar a la población, lo que hace indispensable no solo mantener la estabilidad descrita, sino lograr una economía más eficiente, dinámica y flexible. En este sentido, nuestra perspectiva para la economía mexicana es positiva. La discusión responsable de las reformas tras la firma del Pacto por México nos permiten pensar que existen las condiciones para que el país avance hacia una nueva dinámica, pasando de reformas mínimas hacia reformas más profundas que otorguen en el mediano plazo mayores ritmos de crecimiento y en consecuencia mejores niveles de bienestar. En este sentido, los próximos 10 años podrían convertirse en la mejor década de crecimiento para México desde los 80's.

A su vez, 2012 fue un año de importantes hitos para BBVA Bancomer, entre los que destaca haber cumplido 80 años de trabajo permanente por México. Este compromiso con el país se reforzó en 2012 con la exitosa conclusión del plan estratégico de responsabilidad social corporativa para el periodo 2010-2012. En este periodo reforzamos los dos pilares de nuestra estrategia. En primer lugar, hemos avanzado significativamente en ampliar la inclusión financiera en los últimos seis años, incorporando un elevado número de clientes a través de una amplia gama de productos y servicios apoyados en diferentes plataformas: corresponsales bancarios, telefonía móvil, internet, terminales de punto de venta e innovadores cajeros automáticos que facilitan el acceso a los servicios financieros. Ciertamente, la tecnología y la innovación son para BBVA Bancomer palancas de progreso. Un medio que seguiremos aprovechando al máximo para hacer más fácil la vida de nuestros clientes y ofrecerles el mejor servicio. En segundo lugar, sigue destacando nuestro compromiso con la sociedad, a través del apoyo a la educación que materializamos a través de becas a jóvenes de alto rendimiento con el programa "por los que se quedan" para las familias de los migrantes. Hemos completado ya el apoyo a tres



generaciones de estudiantes de educación secundaria desde el inicio del programa en 2006, sumando así aproximadamente 31 mil niños y niñas que han recibido las becas de integración de la Fundación BBVA Bancomer. Por otro lado también son muy destacadas nuestras actividades de educación financiera, en donde hemos ampliado el alcance de nuestros talleres de formación a través del programa “adelante con tu futuro” y en el cual el número de participantes suma ya más de un millón y medio desde que inicio el programa en 2008. Adicionalmente, este año iniciamos “Momentun Project” un importante programa de emprendimiento social para personas con capacidades diferentes.

En 2012 también concluimos el Plan de ecoeficiencia 2008-2012, el cual puso en marcha diversas iniciativas a favor del medio ambiente a efecto de crear un entorno de concientización entre nuestros empleados y clientes, para el ahorro de papel, agua y energía, que se ha traducido ya en una reducción significativa de nuestros impactos ambientales directos. Estas acciones dan vida a nuestro respaldo al Pacto Mundial por el Medio Ambiente de las Naciones Unidas al cual BBVA Bancomer se adhirió en 2003, y a la vez nos permiten avanzar en nuestra visión como institución: “trabajar por un futuro mejor para las personas”.

Hacia adelante, 2013 se percibe ya como un año muy promisorio para la economía mexicana y en BBVA Bancomer queremos estar listos para financiar el crecimiento nacional al máximo de nuestras capacidades y por ello, tendremos importantes inversiones que nos permitirán contribuir de mejor manera en esta nueva etapa de desarrollo del país, al brindar cada día más y mejores productos y servicios a nuestros clientes. En síntesis, este es el momento para invertir y en BBVA Bancomer estamos comprometidos con México.

**Adelante,**

**Luis Robles Miaja**  
**Presidente del Consejo de Administración**



## Informe del Director General

Un entorno macroeconómico estable y diferenciador para México respecto a otras geografías, ha permitido una positiva evolución de los resultados y de la actividad bancaria de BBVA Bancomer durante el año 2012.

El otorgamiento de crédito y la captación de depósitos del público siguieron avanzando durante el 2012, período en que continuó la inversión para el fortalecimiento de nuestra infraestructura, tecnología e innovación así como en la construcción de lo que serán nuestras nuevas sedes corporativas.

La cartera de crédito cerró el año en 642,171 millones de pesos (mdp), equivalente a un incremento anual del 5%. El crédito para las familias, que incluye los préstamos al consumo, tarjetas de crédito e hipotecas, muestra un incremento anual del 8% para situarse en 316,962 millones de pesos al 31 de diciembre. La cartera de consumo y tarjeta de crédito mostró un crecimiento de 13% respecto al año previo, reflejando un elevado nivel de actividad comercial al colocarse más de un millón de préstamos al consumo, esto es, créditos nómina, auto y personales, así como cerca de dos millones de nuevas tarjetas de crédito.

El financiamiento a la vivienda, cerró el año con un saldo de 150,882 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 4% y se colocaron más de 28,300 hipotecas lo que permitió mantener el liderazgo en el segmento, al otorgar una de cada tres nuevas hipotecas en el sector privado.

El crédito comercial, que incluye corporativos, empresas medianas, PYMEs, entidades financieras y gobierno, alcanzó un saldo de 325,209 mdp. Ha sobresalido la evolución del financiamiento para las PYMEs que aumentó 26% anual al conceder más de 43,000 nuevos créditos, apoyado en un modelo de negocio especializado y con el respaldo de las Garantías Nafin. Esta intensa actividad permitió que BBVA Bancomer fuera merecedora, una vez más, del galardón "Pyme 2012", otorgado por la Secretaría de Economía.

En créditos empresariales, destacó la evolución del financiamiento otorgado a través de nuestra Banca de Empresas cuyo crecimiento anual se ubicó en 12%, incorporando a más de 1,300 empresas a nuestra base de acreditados para alcanzar un total de 8,900 empresas con crédito.

Durante el 2012, BBVA Bancomer acompañó a sus clientes corporativos en sus emisiones a través de una elevada participación en colocaciones de deuda en los mercados de capitales, manteniendo el liderazgo con una participación de mercado de 25% al cierre de 2012, según *Dealogic*.

Los préstamos al gobierno han culminado el 2012 con un saldo de 87,120 mdp, un decremento anual de 5%, derivado de una comparativa especialmente elevada al cierre del año 2011.

La composición de la cartera de crédito mantuvo adecuada diversificación, sin modificaciones significativas respecto al cierre del año 2011. El crédito comercial representó el 51%, seguido por el crédito al consumo y tarjetas de crédito con el 26% y finalmente, vivienda con el 23%.

La evolución del crédito vino acompañado de estables indicadores de calidad crediticia. Al cierre de 2012, el índice de cartera vencida se ubicó en 3.3%, y el índice de cobertura en 129%. Por su parte, la prima de riesgo (el costo total de otorgar crédito) se mantuvo en 3.4%. Todo ello confirma una estrategia de otorgamiento de crédito prudente y con control de la calidad.

La captación, esto es, depósitos a la vista, plazo, títulos de crédito emitidos y sociedades de inversión, se ubicó en 971,762 mdp, un incremento de 5% anual. Los depósitos a la vista alcanzaron los 471,975 mdp al cierre del año, 8% superiores a los del 2011. Los recursos a plazo han concluido el 2012 con una reducción anual del 8%, debido a la decisión de ofrecer productos de mayor valor a nuestros clientes, por lo que dicha evolución ha sido compensada por el incremento en los activos administrados por las sociedades de inversión (+7% anual) y por el desempeño en otros productos de captación como reportos e instrumentos de renta fija. Ha sido la vista el mayor componente del pasivo, con lo que en el 2012 se logró mantener una rentable estructura de fondeo.

Los negocios no bancarios continuaron mostrando un positivo desempeño. Seguros Bancomer mantuvo una elevada actividad comercial que le permitió registrar una utilidad neta de 3,717 mdp un 20% mayor a la de hace un año, manteniéndose como líder en el segmento de bancaseguros.

Cabe recordar que hacia finales del año 2012 se acordó la venta de Afore Bancomer, misma que se formalizó el 9 de enero de 2013 por un monto total de US\$ 1,734 millones, tras las autorizaciones de la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y de la Comisión Federal de Competencia (COFECO).

BBVA Bancomer ha mantenido un sólido y elevado índice de capitalización que se ubicó en 15.8% al cierre del ejercicio, por encima del mínimo requerido por la regulación. La activa e independiente gestión del capital se vio reflejada en la exitosa colocación de notas de capital complementario por US\$ 1,500 millones a un plazo de 10 años, en los mercados internacionales. Esto demuestra la confianza de los inversionistas en el crecimiento y buen desempeño del banco y del país.

En 2012, BBVA Bancomer ha seguido gestionando activamente los niveles de liquidez que dan soporte al crecimiento demandado por nuestra clientela.

La evolución de la actividad comercial y una buena gestión del riesgo, ha permitido que al cierre del año, el Grupo Financiero BBVA Bancomer mantuviera un elevado y estable nivel de ingresos recurrentes.

El margen financiero ascendió a 77,333 mdp, un 10.1% por encima del año 2011, mientras que el ingreso por comisiones ha cerrado el ejercicio con un repunte anual del 4.9% derivado de un mayor nivel de transacciones con tarjetas de crédito y débito y por el crecimiento de los activos gestionados en las sociedades de inversión.

El gasto se ubicó en 42,856 mdp, creciendo a una tasa anual del 9.4%, derivado de la inversión que hemos estado realizando en los últimos años.

Todo ello ha permitido un elevado nivel de utilidades en el Grupo Financiero BBVA Bancomer que se ubicó en 28,123 mdp.

En el año 2012 continuamos invirtiendo y mantuvimos nuestro modelo de negocio diferenciado para atender a nuestra amplia base de clientes que alcanzó los 20 millones. Se diseñaron nuevos productos utilizando la tecnología como la "Cuenta Express" que alcanzó 1.8 millones de clientes y "Dinero Móvil" cuyo servicio permite a los clientes realizar envíos de dinero a cualquier parte de la República Mexicana a través de nuestro portal de internet, cajeros automáticos o teléfonos celulares. En 2012 nuestros socios corresponsales bancarios superaron los 20,000 puntos de venta a través de los cuales se pueden realizar transacciones permitiendo una extensión del horario de servicio bancario.

En materia de responsabilidad corporativa, nos sentimos satisfechos ya que a lo largo de los tres años de nuestro plan estratégico que estamos concluyendo, hemos logrado importantes avances en los cuatro ejes: educación financiera, inclusión financiera, banca responsable y compromiso con la sociedad.

El 2013 se perfila como un año de transición y cambios; comienza una nueva etapa para BBVA Bancomer. Se han realizado cambios importantes en la estructura del Comité Directivo de la Institución así como en la organización de la red de oficinas en nuestro territorio nacional. Estas modificaciones nos permitirán dar frente a un mercado y un entorno cambiante y retador; con ellos estaremos aún más posicionados para seguir creciendo en México, un país que ofrece oportunidades significativas.

Como ejemplo de nuestro continuo compromiso con el país, en el 2013 BBVA Bancomer seguirá invirtiendo para mejorar nuestro servicio al cliente y ofrecer las mejores soluciones y productos financieros especializados.

Quiero agradecer la continua y profunda dedicación de cada uno de los colaboradores del Grupo Financiero BBVA Bancomer; la preferencia de nuestros clientes y, a los miembros de nuestro Consejo de Administración, su dedicada actuación para seguir fortaleciendo nuestra Institución.

**Adelante y lo mejor está por venir,**

**Vicente Rodero Rodero**  
**Director General**

# Información Financiera

BBVA Bancomer, comprometido con México	20
Resumen de Operaciones	21
Análisis y Discusión de Resultados	29
Comité Directivo	32
Consejo de Administración	33
Estados Financieros Auditados	34



# BBVA Bancomer, comprometido con México

BBVA Bancomer ha centrado toda la atención en su mayor fortaleza: Una amplia base de clientes. Por ello, se ha destinado la mayor parte de la inversión realizada y a realizar en beneficio de los clientes. Buscando potenciar el conocimiento de los mismo para seguir ofreciendo productos y servicios especializados con atención personalizada y distribución diferenciada.

Trabajamos para ofrecer el mejor servicio con los más altos estándares de calidad que permitan lograr una buena experiencia con el banco y mantener la preferencia de los clientes.

Adicionalmente, se ha desarrollado una forma diferente de relación, a través de un modelo de distribución multicanal que permita acceder a los servicios financieros de manera fácil, segura y eficiente.

# Resumen de Operaciones

## Banca Comercial

Esta unidad presta servicio a siete de los diez segmentos que conforman nuestra base de clientes. Para ello cuenta con una amplia red de distribución en la que se ha puesto exitosamente a prueba el nuevo modelo de atención consistente en la renovación de toda la sucursal con atención diferenciada y especializada por segmento.

Al cierre del 2012, las 7 oficinas en las que se ha implementó este nuevo modelo han mostrado positivos resultados en términos de rentabilidad, vinculación, productividad y mejora de la percepción del servicio del cliente. Cabe destacar que se instaló la nueva imagen en más de 700 sucursales a lo largo de toda la República.

Aunado a este nuevo modelo de atención diferenciado por segmento, durante 2012 se lanzaron diversos productos especializados como: la venta de notas estructuradas para los clientes del segmento Privado y Patrimonial, en línea con la estrategia de ofrecer productos de mayor valor a los clientes. Para estos segmentos, también se ofrecen préstamos pre-aprobados de consumo, tarjetas de crédito e hipotecario, lo que ha contribuido al avance del crédito en estos portafolios. Por su parte, Asset Management BBVA Bancomer, en alianza estratégica con BlackRock, lanzó el fondo B+RVUSA, el primero y único de su categoría en México. Este fondo invierte en instrumentos de renta variable, sobre todo en acciones internacionales y permite ampliar la gama de fondos destinados a los clientes de la banca privada.

Para nuestros clientes del segmento Personal, se amplió el número de banqueros, permitiendo ofrecer atención y productos diferenciados tales

como el fondo de inversión "DIVER-C", con la opción de invertir en un fondo conformado por varios fondos. También se han otorgado créditos al consumo para este segmento, con diferenciación de precio, a través de Bancomer.com.

La intensa actividad crediticia dentro del segmento de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs), permitió que BBVA Bancomer fuera reconocido con el galardón "Pyme 2012" por ser la institución bancaria que mayor crédito otorga tanto a PyMEs como a emprendedores. Para este segmento también se lanzó el exitoso programa de "Membresías PyME", que busca impulsar soluciones de valor agregado para la gestión eficiente del efectivo por parte de los negocios, tales como administración de nóminas, fondos de inversión y pago de impuestos, entre otros. Esta iniciativa logró captar 100,000 clientes durante 2012.

Con el objetivo de incrementar la penetración de servicios financieros en la población, se ha desarrollado un nuevo segmento de clientes denominado Express. Para el que se han desarrollado diversos productos de fácil y rápido acceso, tales como la "Cuenta Express", la primera cuenta móvil en México ligada al teléfono celular del cliente. Además, se intensificó la promoción de la nueva red de corresponsales bancarios, lo que ha permitido la continua ampliación de los puntos de venta alcanzando más de 20,000 tiendas inscritas al cierre del 2012.

La continua innovación en diversos canales de distribución se ve reflejada en el lanzamiento de "Dinero Móvil BBVA Bancomer", servicio de envío de dinero a cualquier parte de la República Mexicana a través de Bancomer.com, cajero automático o teléfono celular. El receptor del depósito recibe un mensaje de texto al celular con una clave para disponer del efectivo a través de los cajeros automáticos de la red de BBVA Bancomer sin necesidad de tener una tarjeta de débito o una cuenta bancaria.

# Unidad de Crédito al Consumo

Esta unidad gestiona los créditos al consumo y tarjetas de crédito, una de las carteras de mayor crecimiento durante 2012.

A este impulso han contribuido los canales alternos a la sucursal y los créditos pre-aprobados a través de la red de distribución multicanal.

En este sentido, se otorgaron más de 80,000 créditos pre-aprobados a través de los cajeros automáticos de BBVA Bancomer y el porcentaje de préstamos colocados a través de canales alternos a la red alcanzó un 9% al cierre del 2012.

En consumo, al cierre del año se colocaron más de 929,000 préstamos (excluyendo auto), sobresaliendo el buen desempeño de los créditos nómina. Por su parte, la positiva alianza con las casas de automotrices contribuyó al aumento del crédito de auto. En este sentido, a finales de 2012 se otorgaron más de 90,000 créditos de este tipo.

Las diversas promociones lanzadas a través nuestros socios comerciales para incentivar el uso de la tarjeta de crédito permitieron que la facturación por compras creciera un 14% en términos anuales.

La positiva gestión en este portafolio permitió que BBVA Bancomer mantenga el liderazgo tanto en consumo como en tarjetas de crédito.

# Banca de Empresas y Gobierno

Esta unidad cuenta con oficinas especializadas para atender a cada uno de sus segmentos de clientes: 87 sucursales para empresas, 36 sucursales para gobierno y 14 sucursales para desarrolladores de vivienda.

El segmento de empresas cuenta con 40,949 clientes, un 12% más que en 2011. Durante 2012, se otorgaron créditos a 1,344 clientes que no contaban con uno. Con ello, el total de clientes con crédito avanzó a 8,899, lo que representa un 22% de la base total de clientes de esta unidad. Se ha seguido apoyando a los clientes con diversas soluciones para que su operativa sea mucho más fácil y rápida. Al cierre del año, el 66% de los grupos atendidos por esta banca están vinculados con 5 ó más productos de BBVA Bancomer.

La cartera de desarrolladores de vivienda ha rediseñado su estrategia y modelo de atención, incorporando nuevos procesos de admisión y seguimiento para mantener la calidad del portafolio.

El segmento de gobierno ha experimentado un constante crecimiento de clientes a lo largo de 2012. Al cierre del año alcanzó los 3,232, lo que representa el 58% de todas las dependencias del gobierno de México. La innovación y amplia gama de servicios ofrecidos, como pagos de nómina para empleados públicos y soluciones de recaudación de impuestos para estados y municipios, ha permitido que cuenten con uno de los más altos índices de vinculación del banco.

Por lo que respecta al negocio de arrendamiento financiero, con la compra de FacilLeasing en 2011 se ha logrado fortalecer esta actividad. Asimismo, se amplió la oferta de productos incluyendo no solo arrendamiento para autos sino también arrendamiento especializado (aviones, barcos), para equipamiento y flotas.

# Corporate & Investment Banking

Esta unidad ha implementado un sólido modelo de negocio que le ha dotado de una gran capacidad para generar resultados recurrentes y crear valor de forma sostenible.

Se especializa en la gestión de clientes corporativos y globales, a los que ofrece productos de valor añadido de banca de inversión y *cash management*.

C&IB cuenta con tres grandes líneas de actividad:

- *Client Coverage*, que gestiona la relación del Grupo BBVA con las grandes corporaciones de carácter global.
- *Global Markets*, proveedor de soluciones de inversión y gestión del riesgo para clientes corporativos e institucionales.
- *Transactional Banking*, que brinda productos y servicios de captación de fondos competitivos e innovadores.

Su modelo de negocio ha demostrado ser eficiente incluso en entornos financieros complejos, tal y como se puede ver reflejado en el mantenimiento del liderazgo de la unidad en diversos segmentos del mercado como: colocaciones de bonos de deuda (cuota del 28% según *Dealogic*), notas estructuradas (cuota del 37% según Valmer) y tipos de cambio y divisas (cuota del 21% según Banxico).

Durante 2012, C&IB participó en operaciones internacionales (*cross-border*) relevantes, incluyendo las salidas a Bolsa de Cemex en Colombia, FibraHotel y Alsea, así como en diversas operaciones de financiamiento de comercio exterior con Cemex, Ebramex, IBM y América Móvil.

En términos comerciales, se ha fortalecido la oferta de productos de cobro con nuevas soluciones como: "CIE Interbancario", que permite a los clientes corporativos ampliar los puntos de cobro de sus recibos a las redes de otros bancos, siendo BBVA Bancomer el consolidador del cobro, y "Cobranza Referenciada CIE", que posibilita recibir pagos con tarjetas de crédito, incluso a meses sin intereses.

# Asset Management

La administradora de fondos de inversión mantiene una positiva evolución con crecimiento de doble dígito a lo largo del año.

Asset Management mantiene la más amplia gama de productos en México con un desempeño extraordinario tanto en fondos de deuda, como en fondos de renta variable.

Esta unidad mantiene una adecuada gestión de sus activos administrados y busca día con día mejorar el servicio al cliente.

Adicionalmente, compete en el mercado global por su amplia diversidad de fondos manejados, lo que le ha permitido ser galardonada con dos mandatos internacionales de mucha importancia: El mandato de deuda soberana Latam y el mandato variable Latam exBrasil.

# Seguros BBVA Bancomer

Seguros BBVA Bancomer mantiene un constante y positivo desempeño financiero.

Durante 2012, la amplia gama de productos del negocio de seguros (ILP, VidaSegura, HogarSeguro, Auto y Transacción Segura) registró un crecimiento anual de 10% en la emisión acumulada de primas, lo que aunado a una baja siniestralidad permitió alcanzar una utilidad neta de 3,717 millones de pesos (mdp), equivalente a un crecimiento anual de 20%.

Esta evolución permitió mantener el liderazgo en el segmento de Bancaseguros, con una participación de mercado de 32% de acuerdo con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Por su parte, nuestra ya famosa campaña masiva anual de Auto registró resultados históricos durante los dos meses de su lanzamiento al colocar más de 45,000 pólizas iniciales (vs 42,000 en 2011) con una prima emitida de 229 mdp (vs 216 mdp en 2011). Adicionalmente, el producto "Auto Alerta" ya cuenta con más de 5,000 activaciones, aplicación mediante la cual los clientes pueden reportar siniestros a través de un sistema de geolocalización en su teléfono celular.



# Campañas Publicitarias

Vida Bancomer



Libretón



Dinero móvil



Creditón



Fondo Nómina



Quincena del Ahorro



Quincena del Ahorro



80 Años



Libretón



Fin de Año

# Finanzas

La activa gestión del Balance permitió mantener adecuados niveles de liquidez y capital para la correcta operación del banco.

Asimismo, se logró conservar una baja sensibilidad del margen financiero ante movimientos en las tasas de interés, en un entorno de mercado complejo y volátil.

Durante el 2012 se colocaron dos exitosas emisiones de capital complementario por un monto total de US\$ 1,500 millones a un plazo de 10 años en los mercados internacionales. La oferta alcanzó una demanda 3 veces superior al importe emitido, demostrando la confianza de los inversionistas en el crecimiento y buen desempeño de BBVA Bancomer y del país.

Cabe destacar que BBVA Bancomer contribuyó decididamente en los procesos de discusión sobre la adaptación de los nuevos requerimientos de capital de Basilea III en México. De la misma manera, ha liderado las propuestas del sector para los requerimientos de liquidez, mostrando buenos resultados.

Por su parte, se han implementado diversas iniciativas para fortalecer el Control Interno dentro de la institución. Derivado del éxito obtenido con el proyecto "Atlas" en Cartera Comercial, durante 2012 se lanzó el proyecto "Atlas" para Tarjeta de Crédito con el objetivo de alinear la operativa de tarjeta de crédito con los procesos del negocio y con calidad. Asimismo, para mantener un ambiente de trabajo transparente se implementó la impartición de talleres de integridad, con el propósito de preservar la integridad corporativa e impulsar la capacidad para identificar, jerarquizar y resolver conflictos éticos.

# Riesgos y Recuperación de Crédito

El amplio conocimiento de nuestros clientes y la robusta plataforma de riesgos nos han permitido diseñar diversas propuestas de acceso a servicios financieros de manera más rápida, segura y fácil a los productos que ofrece BBVA Bancomer.

Durante 2012, se enviaron ofertas a través del modelo de pre-aprobación de crédito tanto para clientes de la actividad empresarial como clientes particulares en productos de tarjeta de crédito, consumo, PyMEs e hipotecario, que permite canalizar las ofertas a los clientes de mejor comportamiento crediticio y asimismo mantener la calidad en la cartera de crédito.

También se inició el piloto de cobranza con Visión Cliente, incluyendo el financiamiento a través de tarjeta de crédito, de consumo, para PyMEs e hipotecario. Se determinaron diferentes grupos de monitoreo en función a la combinación de productos en impago y a su nivel de riesgo para la ejecución de la cobranza. Adicionalmente, se autorizó el marco de riesgos para Estados, que impulsa el negocio con los gobiernos estatales.

Cabe destacar que se implementaron iniciativas de mejora para el cálculo de capital económico por ajuste al valor libre de riesgo (CVA). Asimismo, se validó la certificación de los parámetros de riesgos de la cartera de tarjeta de crédito y los modelos de scoring internos.

Todo lo anterior, ha permitido mantener una adecuada gestión de la calidad de la cartera manteniendo estables indicadores de riesgos al cierre del año.

## Conocimiento del Cliente e Innovación

BBVA Bancomer está en una continua búsqueda de mejora de herramientas y procesos que permitan ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Por ello, gran parte de la inversión realizada durante 2012 en tecnología fue destinada a las diversas plataformas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio. Como ejemplo podemos mencionar el nuevo front de los ejecutivos en las sucursales que les permite tener una visión integral del cliente para generar ofertas de mayor valor agregado y adecuadas a las necesidades de cada cliente.

En cuanto a la calidad, se construyeron nuevos indicadores de servicio para Recursos Humanos, así como la elaboración de una base de datos de aclaraciones de clientes que permite establecer nuevas estrategias y rediseñar las existentes con el objetivo de ofrecer una mejor experiencia de los clientes y usuarios de servicio financieros con BBVA Bancomer.

Asimismo, se implementaron Planes de Calidad para cada una de las unidades de negocio y se crearon nuevos modelos de minería de datos para crear oportunidades comerciales con base al comportamiento y necesidades de los clientes.

## Sistemas y Operaciones

La clara apuesta de BBVA Bancomer a la vanguardia tecnológica se ve reflejada en el importante esfuerzo de Sistemas y Operaciones de brindar soluciones que incrementen la actividad comercial de las Unidades de Negocio, apalancadas en dos conceptos: Innovación y Sencillez. Ofrecer productos en plataformas multicanales y reducir dramáticamente los tiempos de atención en las sucursales y línea Bancomer, para lograr diferenciarnos de la competencia por nuestra calidad y servicio.

Después de evaluar la fase piloto del nuevo modelo de atención en las primeras 7 sucursales, se considerando métricas claves de desempeño para mejorar la percepción del servicio a los clientes, incrementar la vinculación y migrar transacciones a canales de autoservicio de transacciones operadas en ventanilla, se toma la decisión de iniciar el proceso de expansión de este modelo a todas nuestras sucursales.

Para seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes con BBVA Bancomer, hemos logrado realizar procesos más eficientes dentro de las sucursales y reducir significativamente los tiempos de contratación.

Para dar soporte a la expansión de Seguros BBVA Bancomer fue implantada la nueva plataforma tecnológica de seguros denominada "Clipert", plataforma que permite una distribución de productos y servicios multicanal, multiplicando las formas de contacto con sus clientes y prospectos, posibilitando la comercialización de un mayor número de productos.

# Auditoría Interna

Como se ha venido realizando en los últimos años, bajo la metodología corporativa y atendiendo a las líneas estratégicas del Banco, Auditoría Interna definió un plan de trabajo para cubrir los procesos y áreas más relevantes, teniendo como principal objetivo aportar valor a las Unidades de Negocio y apoyar los esfuerzos en materia de control interno y gestión de los riesgos.

Uno de los aspectos que requirió mayores recursos fue la cartera de crédito, en la que a través de revisiones a los sectores más vulnerables, brindamos una visión de su situación actual así como de su nivel de riesgo. Destacando las revisiones realizadas a los sectores de Entretenimiento, Construcción e Infraestructura y la originación de crédito de Estados y Municipios, donde realizamos recomendaciones que contribuirán a mejorar los controles y mediciones asociados a los mismos. Continuamos dedicando importantes esfuerzos a la revisión de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de crédito, tanto en los segmentos mayoristas y minoristas, recomendando mejoras que fortalecerán el control interno y la seguridad de estos procesos.

Asimismo, se mantuvo la atención en los aspectos de seguridad informática, la infraestructura tecnológica y la revisión de las principales aplicaciones que soportan el negocio. Dentro de ello, realizamos una revisión a las herramientas de seguridad en los Cajeros Automáticos, evaluando los controles existentes que garantizan la confidencialidad e integridad de los datos de clientes que se procesan y se registran, donde hemos emitido recomendaciones que contribuirán a mejorar los ambientes de seguridad y control de éstos procesos.

Un eje fundamental del trabajo de Auditoría en los últimos años ha sido el seguimiento a la implantación de las recomendaciones y asegurar que mejora la situación del control en las distintas Unidades auditadas. En ese sentido, durante 2012 Auditoría Interna continuó impulsando de manera significativa la atención de las recomendaciones y el oportuno cumplimiento de las acciones comprometidas, lo que ha redundado en un mejor ambiente de control de los negocios y procesos relevantes.

# Análisis y Discusión de Resultados

## Cifras bajo estándares de contabilidad local de Grupo Financiero BBVA Bancomer del ejercicio 2012

Al cierre del año, el total de crédito otorgado alcanzó un saldo de 642,171 millones de pesos (mdp), 31,955 mdp o un 5.2% más que el 2011. Este crecimiento estuvo impulsado, principalmente, por los créditos para las familias (consumo, tarjetas de crédito e hipotecas) que muestran un crecimiento anual de 8.4%.

Por rubros, la cartera comercial que incluye préstamos a empresas, entidades financieras y gubernamentales, alcanzó un saldo de 325,209 mdp, 2.3% mayor al registrado en 2011. Esta evolución se explica por el crecimiento de 5.1% anual de la actividad empresarial, dentro de esta cartera, los clientes corporativos mostraron una sustitución de crédito por deuda bursátil. Por su parte, los préstamos a entidades gubernamentales alcanzaron los 87,120 mdp.

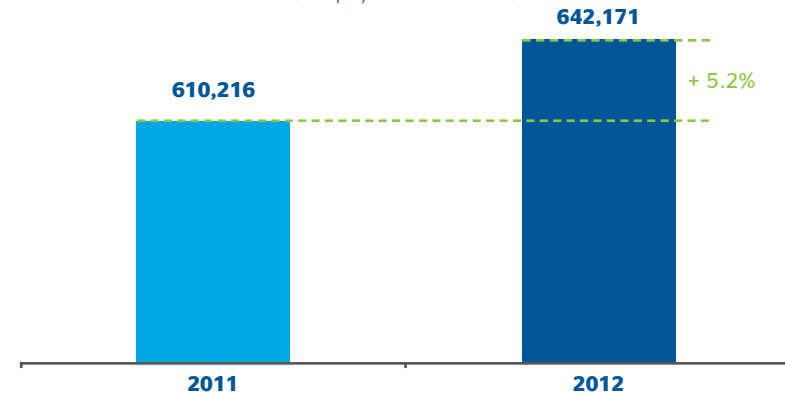
El crédito al consumo y las tarjetas de crédito registran un importe de 166,080 mdp, equivalente a un incremento anual de 13.3%. Cabe mencionar que durante el ejercicio se colocaron más de un millón de préstamos al consumo, los cuales incluyen créditos nómina, auto y personales. Por su parte, la facturación por compras con tarjetas de crédito conserva una positiva evolución, con un aumento anual de 14.1%.

En el financiamiento para adquisición de vivienda, se tuvo un incremento del 3.6%, para alcanzar los 150,882 mdp. Durante 2012 se otorgaron más de 28,300 hipotecas nuevas y BBVA Bancomer mantiene el liderazgo en el sector privado, al dar una de cada tres nuevas hipotecas concedidas por bancos y sofoles.

Respecto a la captación tradicional, que incluye depósitos de exigibilidad inmediata, plazo y títulos de crédito, el saldo alcanzado al cierre del año es de 671,171 mdp, un 4.0% mayor que el 2011. Esta evolución se explica por el crecimiento de los depósitos de exigibilidad inmediata en 7.9% anual, alcanzando un saldo de 471,975 mdp gracias a un buen desempeño de los clientes de la banca comercial. Mientras que los depósitos a plazo muestra una disminución

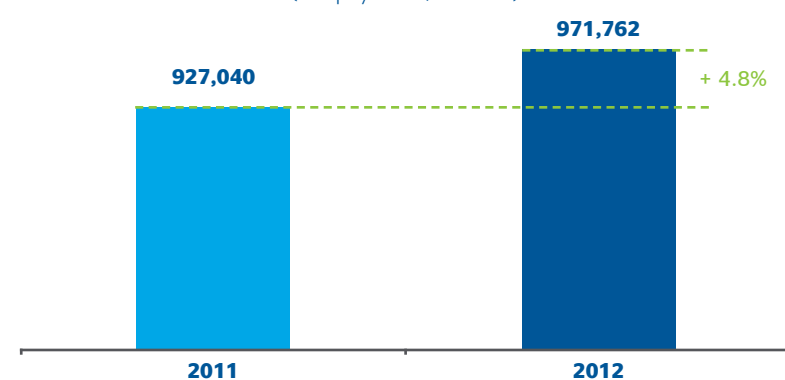
### Crédito Total

(mdp y var % anual)



### Captación Total

(mdp y var % anual)



de 7.6% debido a la estrategia de ofrecer productos de mayor valor a nuestros clientes. Los títulos de crédito emitidos cierran el año en 56,537 mdp, con un incremento anual del 5.6%.

En cuanto a la captación total, que incluye la captación tradicional y los recursos fuera de balance, destacó la positiva evolución de las sociedades de inversión cuyos activos en administración se ubicaron en 300,591 mdp con un crecimiento de 6.7% comparado con el año previo.

## Margen Financiero

El margen financiero se ubicó en 77,333 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 10.1% impulsado por mayores volúmenes de crédito y captación, así como por una buena actividad en seguros. Por su parte, el margen financiero ajustado por riesgos crediticios se ubicó en 55,073 mdp, un 9.6% mayor al del 2011.

## Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios

Nuestra adecuada gestión de riesgos ha permitido contener la calidad de nuestra cartera crediticia a lo largo del año. La estimación preventiva para riesgos crediticios acompaña el crecimiento de la actividad y cierra el 2012 en 22,260 mdp.

## Comisiones y Tarifas

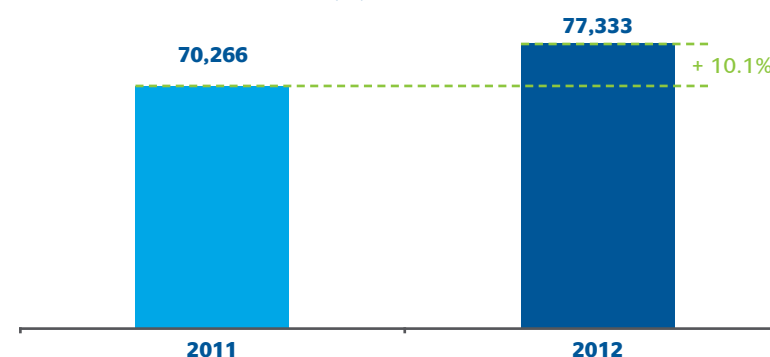
El ingreso neto por comisiones y tarifas al cierre del año fue de 18,299 mdp, lo que representó un aumento de 4.9% comparado con el 2011. Esta evolución estuvo impulsada por un mayor nivel de transacciones con tarjeta de débito y crédito, así como por la incorporación de un mayor número de clientes y el repunte de los activos en las sociedades de inversión.

## Intermediación

El resultado por intermediación se ubicó en 5,383 mdp, equivalente a una caída anual de 11.9% al comparar con elevados ingresos registrados en 2011.

### Margen Financiero

(mdp y var % anual)



## Gastos de Administración y Promoción

Los gastos de administración y promoción se ubicaron en 42,856 mdp, un aumento anual de 9.4%, que se explica por una continua inversión en tecnología e infraestructura. Al cierre del año, el número de cajeros automáticos alcanzaron las 7,733 unidades, mientras que las Terminales Punto de Venta (TPVs) se situaron en más de 125 mil unidades.

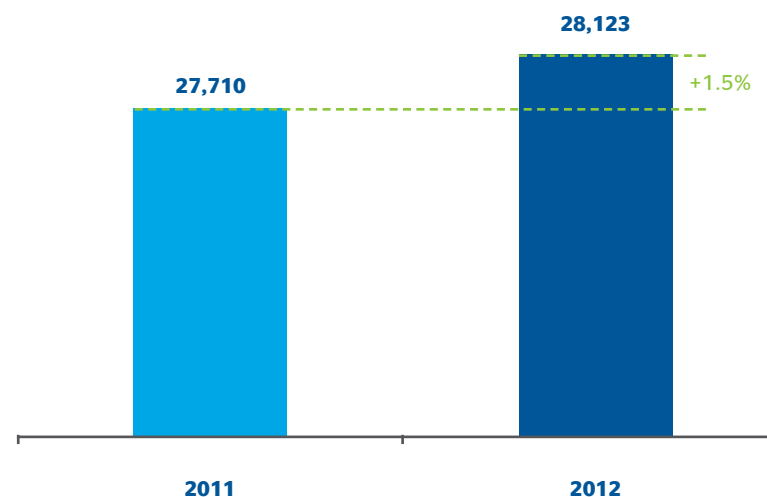
## Utilidad Neta

La utilidad neta se ubicó en 28,123 mdp, un crecimiento de 1.5% interanual. Este comportamiento se explicó principalmente por el crecimiento de los ingresos y una mayor inversión que apuesta al crecimiento y consolidación del posicionamiento del banco.

Rentabilidad %	BBVA Bancomer	Mercado*
Índice de Eficiencia	42.1	53.1
Índice de Rentabilidad	42.7	44.2
Rendimiento sobre Activos (ROA)	2.1	1.6
Rendimiento sobre Capital (ROE)	20.1	14.0
Índice de Capitalización	15.8	15.0

\* Mercado de 5 bancos (Banamex, Santander, Banorte, HSBC y Scotiabank).  
Fuente: Reporte Trimestral Grupos Financieros

## Utilidad Neta (mdp y var % anual)





# Comité Directivo BBVA Bancomer

Nombre	Cargo
1 Vicente Rodero Rodero	Vicepresidente y Director General
2 Luis Robles Miaja	Presidente del Consejo de Administración
3 Ramón Arroyo Ramos	Director General de Recursos Humanos
4 Javier Malagon Navas	Director General de Finanzas y Contraloría
5 Pablo Pastor Muñoz	Director General de Riesgos y Recuperación
6 José Fernando Pío Díaz Castañares	Director General de Servicios Jurídicos
7 Gerardo Flores Hinojosa	Director General de Desarrollo Comercial y Medios de Pagos
8 Agustín Eugenio Mendoza López	Director Comercial y Conocimiento del Cliente
9 Eduardo Osuna Osuna	Director General de Banca de Empresas, Gobierno e Hipotecaria
10 Héctor Paniagua Patiño	Director General de Transformación, Calidad y Desarrollo Corporativo
11 Sergio Salvador Sánchez	Director General de Sistemas y Operaciones
12 Fernando del Carre González	Director General de Auditoría Interna
13 Juan Pablo Ávila Palafox	Director General de Seguros
14 Oscar Coppel Tirado	Director General de Red Banca Comercial
15 Adrián Otero Rosiles	Director General de Banca Corporativa y de Inversión
16 Álvaro Vaqueiro Ussel	Director General de Mercados Globales



# Consejo de Administración

Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
1	Fernando Gerardo Chico Pardo*	1	Bárbara Garza Lagüera Gonda*
2	José Francisco Gil Díaz	2	Ignacio Deschamps González
3	Alberto Bailleres González	3	Arturo Manuel Fernández Pérez
4	Alejandro Burillo Azcárraga*	4	José Fernando de Almansa y Moreno-Barreda*
5	Luis Robles Miaja (PRESIDENTE)	5	Vicente María Rodero Rodero (VICEPRESIDENTE y DIRECTOR GENERAL)
6	Pablo Escandón Cusi*	6	Andrés Alejandro Aymes Blanchet*
7	José Antonio Fernández Carbajal	7	Carlos Salazar Lomelín
8	Ángel Cano Fernández	8	Manuel Castro Aladro
9	Francisco González Rodríguez	9	Fernando Gutiérrez Junquera
10	Ricardo Guajardo Touché*	10	Jaime Serra Puche*

\*Consejeros independientes

Secretario		Prosecretario	
José Fernando Pío Díaz Castañares		Alfredo Aguirre Cárdenas	
Comisario Propietario		Comisario Suplente	
José Manuel Canal Hernando		Ernesto González Dávila	

# Estados Financieros Auditados

Dar click para abrir los Estados Financieros Auditados



ir a PDF

# Información de Responsabilidad Corporativa

Principios, Políticas y Grupos de Interés	36
Educación Financiera	48
Inclusión Financiera	50
Banca Responsable	52
Compromiso con la Sociedad	82
Celebramos 80 años de crecer contigo y con México	87
Anexos	88

# Principios, Políticas y Grupos de Interés

Nuestro modelo de negocio se basa en la Rentabilidad Ajustada a Principios, lo cual implica situar a las personas en el centro del negocio para que la rentabilidad vaya de la mano del desarrollo social y la protección del medio ambiente.

Con los principios de BBVA Bancomer como principal referente, continuamos avanzando en acciones basadas en los pilares del Plan estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas para generar valor sostenible en el tiempo para nuestros grupos de interés.

## Principios, Políticas y Gobierno de la RC

En BBVA Bancomer, la responsabilidad social forma parte de los siete valores corporativos que se desprenden de una visión, “trabajamos por un futuro mejor para las personas”, y de los principios de integridad, prudencia y transparencia.

La Política de Responsabilidad Corporativa (RC) de BBVA Bancomer es una expresión de estos principios y su objetivo principal es definir e impulsar los comportamientos que le permiten **generar valor para todos sus grupos de interés** (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad en general) y para la empresa (en términos de valor reputacional y de negocio).



Dentro de los principales compromisos contenidos en la Política de RC están:

- Desarrollar en todo momento la actividad principal de forma excelente.
- Maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad así como minimizar los posibles impactos negativos.
- Crear «oportunidades sociales de negocio» que generen valor social y valor para BBVA Bancomer.
- Invertir en las sociedades donde el Grupo está presente mediante el apoyo a iniciativas, especialmente, las relacionadas con la educación.

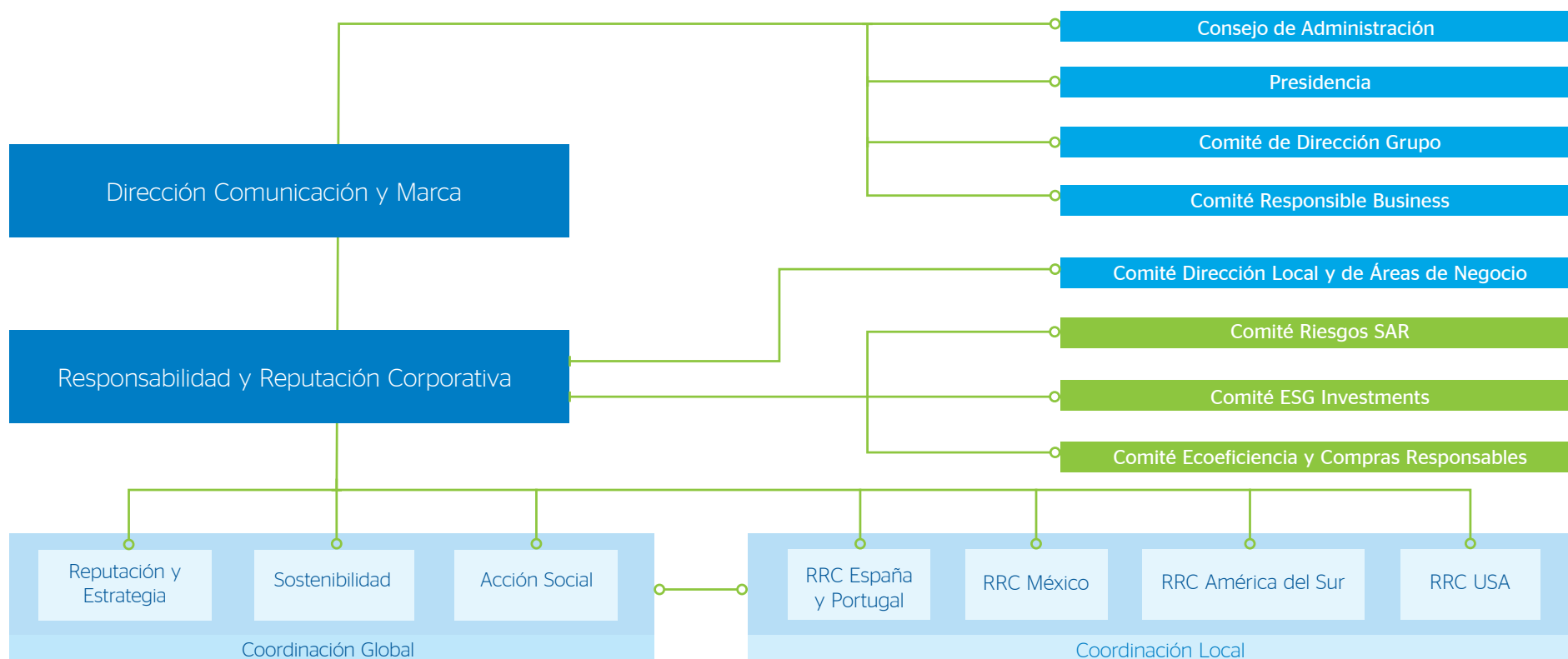
En 2012 el sistema de gobierno bajo el cual opera la Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) quedó configurado de la siguiente forma:

- Consejo de Administración del Grupo BBVA: es responsable de la aprobación y seguimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa.
- Comité de Dirección del Grupo BBVA, apoyado por el *Responsible Business Committee*: se encarga del impulso y el seguimiento de los programas de RRC a nivel global.

- Comité de RRC de BBVA Bancomer: su cometido consiste en el impulso y seguimiento de los programas de RRC a nivel local y en áreas de negocio concretas. Está presidido por el Presidente y Director General de BBVA Bancomer e integrado por 9 Directores Generales Adjuntos, 8 Directores de Área, con la Directora de RRC como coordinadora, y 3 Directores de RRC del Grupo BBVA.
- Comités operativos de carácter transversal: estos comités tienen la labor de implantar y ejecutar los programas de RRC. La secretaría de estos comités reside en el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas.
- Dirección de RRC de BBVA Bancomer: es responsable de la ejecución del plan estratégico, mediante la coordinación de las áreas de negocio involucradas.

El Comité de RRC de BBVA Bancomer sesiona cada tres meses para evaluar los avances y resultados de los principales proyectos que se están llevando a cabo en la materia.

## Sistema de Gobierno de la RRC de Grupo BBVA



# Sistema de Gestión de la RRC y Focos Estratégicos

Los cuatro ejes que conforman el Plan estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas son: la educación y la inclusión financiera, la banca responsable y el compromiso con la sociedad.

## Ejes del Plan Estratégico de RRC

### Educación Financiera

Adelante con tu futuro

### Inclusión Financiera

Plan de Bancarización

### Banca Responsable

Orientación al Cliente

Finanzas Responsables

Gestión Responsable de los Recursos Humanos

Compras Responsables

Gestión Ambiental

### Compromiso con la Sociedad

Fundación BBVA Bancomer

Emprendimiento Social

## Avances 2012

- Este año cerramos el ciclo de nuestro Plan estratégico 2010-2012, durante el cual nos dimos a la tarea de implementar pilotos de proyectos innovadores que se derivaron de un proceso de análisis tanto del entorno como del interior del negocio, así como de las expectativas de nuestros grupos de interés. Los tres principales logros obtenidos fueron:
  - Incorporamos la RC en el centro de negocio**, involucrando a la Dirección así como a las áreas clave.
  - Dimos un puntual seguimiento a 16 iniciativas desarrolladas por las distintas áreas de negocio.

## 3. Alcanzamos avances significativos en algunas de estas iniciativas:

Iniciativa de RC	Descripción	Avances a 2012
Apoyo mutualista	Apoyo a acreditados y vecinos que sean puntuales en los pagos de su crédito hipotecario con mejoras físicas y logísticas como alumbrado, casetas de vigilancia y reducción de mensualidades, entre otros.	Se creó una asociación civil cuyas primeras acciones fueron: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumbrado interno de los condominios.</li> <li>• Tapiado de viviendas vandalizadas.</li> <li>• Instalación de contenedores de basura metálicos.</li> <li>• Administración de la mejora mutualista.</li> </ul>
Clínica empresarial Fondo BBVA Bancomer-ITESM	Proyecto de enseñanza mediante un fideicomiso construido en 1999 para brindar a los estudiantes la oportunidad de desarrollar valores, actitudes, habilidades y conocimientos para la gestión de carteras de inversión bursátil y darles la oportunidad de incentivarlos a hacer investigación relevante para el desarrollo del campo de las inversiones.	Más de 370 alumnos han cursado la materia en distintos campos del Tec de Monterrey. En 2012 se unieron el campus Santa Fe y el campus Estado de México.
Inclusión de personas con discapacidad	Incorporación de personal a la plantilla de BBVA Bancomer con alguna discapacidad.	Se contrataron a 39 personas con discapacidad con el apoyo de 11 asociaciones civiles. Se llevaron a cabo 10 adecuaciones a las instalaciones para mejorar la accesibilidad. Se lanzó una campaña de sensibilización como parte del programa de diversidad.
Crediproveedores	Fomentar la cultura de pago oportuno y desarrollar proveedores, en especial a empresas pequeñas y medianas.	Terminamos la primera fase de implementación durante la cual se desarrolló y asesoró a 300 proveedores para sumarse a los 33 que ya se integraron al programa.

• Hemos trabajado en el nuevo Plan estratégico de RRC 2013-2015, el cual nace con la misión de integrar en los procesos de decisión clave de BBVA Bancomer el impacto en la vida de las personas que generamos con nuestra actividad financiera, con el fin de diferenciarnos y poner a la persona en el centro de nuestra actividad.

• Continuamos apoyando las siguientes iniciativas gremiales:

- El *Cuarto Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2012*, de la Asociación de Bancos de México (ABM).

- El grupo "Sustentabilidad", de UNEP-FI (*United Nations Environmental Program - Financial Institutions*), en apoyo al medio ambiente y a la incorporación de los Principios de Ecuador en los bancos mexicanos.

- La encuesta de sostenibilidad *Sustainalytics* del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

• Participamos en la Cumbre de Río+20, la conferencia de Naciones Unidas sobre desarrollo sostenible, con la publicación del caso del Fondo B+Educa en el documento "Principios para la inversión social: casos empresariales".

• Diseñamos una estrategia de comunicación que nos permitirá difundir de una manera más efectiva lo que está haciendo BBVA Bancomer en materia de sostenibilidad a todos nuestros grupos de interés, la cual comenzaremos a implementar en 2013 principalmente a través del portal [www.bancaparatodos.com](http://www.bancaparatodos.com)



## Sistema de gobierno corporativo

Contamos con un [Sistema de gobierno corporativo](#) en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales, adaptado a la realidad social y adecuado a las prácticas más avanzadas de los mercados en que desarrollamos nuestra actividad. Los principios y elementos que conforman el Sistema de gobierno corporativo de BBVA Bancomer se recogen en el Reglamento del Consejo de Administración, que regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus comisiones, así como los derechos y obligaciones de los consejeros que lo conforman.

El Consejo de Administración de BBVA Bancomer es plural, con un 40% de consejeros independientes, y constituye el órgano natural de representación, administración, gestión y vigilancia de la Sociedad y, según establece su reglamento propio, tiene reservadas las decisiones más relevantes que afectan a la Sociedad. Cuenta con cinco comisiones específicas: Comisión Delegada Permanente, una Comisión de Auditoría y Cumplimiento, una Comisión de Nombramientos, una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Riesgos.

# Estándares de Conducta y Otros Compromisos

## Código de Conducta

El Código de Conducta del Grupo Financiero BBVA Bancomer define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

Refleja públicamente el conjunto de los compromisos de BBVA Bancomer con sus grupos de interés directos: accionistas, clientes, empleados y proveedores y con las sociedades en las que se encuentra presente.

Los valores y principios éticos del [Código de Conducta](#) están en concordancia con la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, el *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*, y otros tratados de organismos internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Nuestro Código se basa en valores éticos fundamentales:

- Respeto a la dignidad y a los derechos que le son inherentes.
- Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad.
- Estricto cumplimiento de la legalidad.
- Objetividad profesional.

De acuerdo al Principio 10 del Pacto Mundial de lucha contra la corrupción, y en cumplimiento con las leyes relevantes en la materia, en BBVA Bancomer **trabajamos para combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.**

## Sistema de Cumplimiento

El *Código de Conducta* establece la Función de Cumplimiento como responsable de velar por la efectiva aplicación del Código y de las disposiciones legales aplicables a la operación del Grupo, así como la identificación de eventuales incumplimientos y la gestión apropiada de los riesgos que de ellos pudieran derivarse. Dentro de sus responsabilidades también está la de asesorar y formar al resto de empleados, así como la de ejecutar controles internos relativos a:

- La prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas.
- Las normas de conducta en los mercados de valores.
- La protección de datos de carácter personal.

Contamos con el proceso de *Actitud Responsable* para que los empleados contribuyan a preservar la integridad corporativa de la empresa al poner de manifiesto aquellas situaciones que consideren éticamente cuestionables o que pudieran derivar en algún incumplimiento de la legislación vigente. Por medio de este proceso se mide y da seguimiento a aquellos casos que se presenten. Los canales para realizar una denuncia son:

Correo interno: [Actitud Responsable](#)

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

Correo de voz: (55) 56214188 ó al 01800-001-0011

Intranet Corporativa: [No lo vamos a tolerar - Buzón BActitud](#)

Director de Disciplina, Directivos de Jurídico o Recursos Humanos:  
[actitud.responsable@grupobbva.com](mailto:actitud.responsable@grupobbva.com)

## Compromiso en Materia de Derechos Humanos

BBVA Bancomer **promueve el respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes en todas las relaciones que establece** con sus clientes, accionistas, proveedores y empleados y también con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

Este compromiso está plasmado en el documento [Compromiso de BBVA en Materia de Derechos Humanos](#), donde se detalla su ámbito de aplicación, los mecanismos que velan por el cumplimiento de los derechos humanos y la adopción de las medidas necesarias para resolver cualquier posible trasgresión.

## Otras Políticas y Normas de Áreas Funcionales

Además del Código de Conducta para los empleados, Grupo BBVA se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más importantes son:

- Reglamento interno de conducta en el ámbito de los valores.
- Estatuto de la Función de Cumplimiento.
- Estatuto del Consejero.
- Código ético para la selección del personal.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.
- Principios básicos de gestión del riesgos y Manual de políticas de gestión del riesgo.
- Norma de relación con personas entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías.
- Principios aplicables a los procesos de desinversión de bienes y equipos propiedad del Grupo BBVA mediante oferta a sus empleados.

## Avances 2012

- A través de los canales institucionales de *Actitud Responsable* recibimos 1,659 reportes, 40% más respecto a 2011, de los cuales:
  - Los casos de faltas de respeto a la dignidad de las personas fueron 162, 17% menores en comparación con el mismo periodo del 2011.
  - Los casos de fraude fueron 413, 14% más que en el año 2011.
- Entró en vigor la nueva Política de nexos familiares que ayudará a seguir manteniendo la transparencia de la empresa en cuanto a la relación que existe entre sus empleados y proveedores.
- Participamos en el 4° Foro de Ética y Cumplimiento, en el cual participaron 60 empresas con el fin de tener un espacio de intercambio profesional de las mejores prácticas en temas de ética y cumplimiento.
- Se llevaron a cabo actividades de formación tales como:
  - Campaña anual de reforzamiento del Código de Conducta llamada "Somos ejemplo de integridad".
  - Taller de integridad en los negocios a directivos y funcionarios, que en su primera fase contó con 493 participantes y se diseñó la estrategia para formar a los empleados en una "cultura de integridad" que iniciará su difusión en el año 2013.

## Cumplimientos Legales

Al 31 de diciembre de 2012, BBVA Bancomer no tenía registradas multas ni sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o con el suministro y el uso de productos y servicios que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. Tampoco se habían detectado demandas relacionadas con actitudes de discriminación o violación de los derechos humanos, o reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

## Compromisos y Acuerdos Internacionales

En BBVA Bancomer seguimos apoyando las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Principios de Ecuador.
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.

# Grupos de Interés

En BBVA Bancomer hemos identificado seis grupos de interés principales, con los cuales nos hemos fijado un compromiso que, a lo largo del tiempo que llevamos trabajando juntos, se ha traducido en una relación sólida, transparente y a largo plazo.

## GRUPOS DE INTERÉS DE BBVA BANCOMER Y COMPROMISOS CON CADA UNO



## Herramientas de Diálogo y Comunicación

Disponemos de diversas herramientas que nos permiten escuchar a nuestros grupos de interés y conocer de primera mano sus principales necesidades y expectativas en torno a la empresa.

Existen tres vías por medio de las cuales dialogamos con nuestros grupos de interés. La primera consiste en la relación cotidiana de las áreas de negocio y de apoyo con cada uno de los grupos y la evaluación periódica de nuestro desempeño. En este grupo se ubican herramientas como la encuesta de satisfacción a empleados, la encuesta de satisfacción a clientes y a proveedores. También en este grupo se encuentra la participación de las distintas áreas de la empresa en foros y asociaciones sectoriales y con los organismos reguladores.

La segunda está a cargo del área de Responsabilidad y Reputación Corporativas, la cual elabora informes periódicos, producto del análisis de la opinión pública y de las tendencias en sostenibilidad que obtiene de diversas fuentes tales como el Reprack y el GlobeScan, y de otros análisis especializados de [BBVA Research](#).

La tercera consiste en la información cualitativa que obtenemos por medio de las sesiones de diálogo directo que organiza el área de RRC junto con expertos en la materia, exclusivamente para conocer la percepción que tienen grupos de interés clave sobre el desempeño en responsabilidad social de BBVA Bancomer. Para ello utilizamos herramientas como *focus groups*, mesas redondas y paneles.

Contamos con diversos medios para comunicar y mantener actualizados a nuestros grupos de interés sobre los logros y novedades más importantes de BBVA Bancomer y de sus filiales, siendo el principal nuestro Informe Anual.

Dentro de nuestros canales de comunicación externa están las sucursales, la Línea Bancomer, el portal de internet y diversos medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros). En cuanto a comunicación interna tenemos el portal *Para ti de RRHH*, la revista electrónica interna de BBVA Bancomer y de Seguros Bancomer y la revista de comunicación interna *Conecta-T*.

## Asuntos Relevantes

La estrategia de responsabilidad corporativa de BBVA Bancomer se desprende de una serie de asuntos relevantes que han surgido de los procesos de consulta y diálogo que la empresa realiza con sus grupos de interés en torno a cuatro grandes ejes: educación financiera, inclusión financiera, banca responsable y compromiso con la sociedad.

En 2009 desarrollamos una metodología que nos permite consolidar la información obtenida de las distintas herramientas de diálogo, para así obtener los asuntos más relevantes para cada uno de nuestros grupos de interés. A esta investigación la denominamos *Análisis de Materialidad y Asuntos Relevantes* y contiene la metodología utilizada, las fuentes de información, la gráfica de asuntos materiales y el seguimiento que se le ha dado a cada uno de ellos. Hasta el momento hemos realizado tres de estos análisis y pueden ser consultados en los Informes de Responsabilidad Corporativa de BBVA Bancomer.

## Avances 2012

- Después de tres años consecutivos realizando el análisis de materialidad, este año tomamos la decisión de hacerlo de manera bianual debido a dos razones. La primera, que los asuntos no varían de manera sustancial de un año a otro, tan solo su nivel de importancia se acrecenta o disminuye. La segunda, para tener tiempo suficiente a que se le de un adecuado seguimiento a los asuntos detectados de manera que sean integrados en la gestión de la empresa.
- Los asuntos relevantes que surgieron del [Análisis de materialidad 2011](#), y que siguen vigentes este año son: atención al cliente más personalizada, inclusión financiera focalizada, capacitación a empleados, mayor cobertura a la educación financiera y mejor comunicación de la RRC. A lo largo del informe reportamos los avances que hemos alcanzado en cada uno.
- Del análisis de opinión pública de 2012 destacaron cinco temas a los que los mexicanos otorgaron mayor importancia: inseguridad y delincuencia, desempleo, corrupción, contaminación y educación. Hacemos una mención especial de cómo estamos atendiendo estos asuntos dentro del informe.

# Impacto de BBVA Bancomer en la sociedad

Este año BBVA Bancomer ha avanzado en generar algunos indicadores nuevos que permitan una mejor medición del impacto social de la empresa.

Basándonos en los sistemas de escucha y diálogo con los grupos de interés, y atendiendo a la visión estratégica del Grupo BBVA, se ha iniciado un nuevo programa estratégico denominado “Balance Social” cuyo objetivo es **inventariar el impacto social y económico de BBVA en el desarrollo de las sociedades en las que tiene presencia**, impactos derivados tanto de los programas sociales que se vienen impulsando, como sobretodo de la actividad financiera principal.

Uno de los principales indicadores sobre el que hemos estado reportando es el del Valor Económico Añadido (EVA) desglosado por grupo de interés y el del Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (VEGDR), y se encuentra disponible en el apartado “Información relevante” de este informe.

## Indicadores de impacto social BBVA Bancomer 2012

Puestos de trabajo creados	3,294
Remesas pagadas por BBVA Bancomer <sup>(1)</sup>	56%
Número de microcréditos concedidos <sup>(2)</sup>	32,122
Número de PyMEs financiadas	110,069
Número de viviendas financiadas	32,911
Niños becados en programas de educación en México	19,910
Contribución fiscal <sup>(3)</sup>	42,969

(1) Porcentaje con relación a todas las remesas que se pagan en bancos mexicanos

(2) Créditos colocados acumulados al cierre de cada año

(3) Se incluyen los pagos por impuestos sobre sociedades, IVA tanto propio como recaudado de terceros, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF y por otros impuestos repercutidos por terceros, los pagos a la Seguridad Social, tanto por la cuota empresarial como la del trabajador, y los pagos realizados durante el ejercicio 2012 por litigios fiscales. En millones de pesos.

Alcance: BBVA Bancomer

# Educación Financiera

Desarrollar las habilidades que les permitan a las familias mexicanas utilizar los servicios financieros de manera responsable, y de esta manera incrementar su bienestar, es una de las prioridades de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa.

## *Adelante con tu futuro*

Son ya cinco años desde que iniciamos con *Adelante con tu futuro*, el programa de **educación financiera** de BBVA Bancomer y cuya misión es empoderar al público en **general con una competencia básica que les permita usar los servicios financieros a su favor**.

Clientes y no clientes han podido cursar de manera gratuita los cinco talleres básicos de finanzas personales más los dos módulos dirigidos a PyMEs en las 21 aulas fijas ubicadas en 14 de las principales ciudades del país. También tenemos disponibles 15 aulas móviles y 15 equipos móviles que se utilizan para llevar los talleres a las instalaciones de las empresas, así como a través del sitio [www.adelantecontufuturo.com.mx](http://www.adelantecontufuturo.com.mx)

Estamos muy satisfechos con los resultados obtenidos con este programa ya que nuestros análisis muestran una relación positiva entre la educación financiera y la mejora de la conducta de los participantes a nuestros talleres.

Iniciamos el proyecto **Valores de futuro, para desarrollar en los niños de primaria y secundaria valores asociados al manejo de dinero**, por medio de talleres prediseñados, que permiten lograr aprendizajes esperados en diferentes asignaturas del programa de estudios de educación básica en México. A la fecha hemos impartido más de 13,000 talleres a alumnos de escuelas públicas y privadas en diversos estados de la República Mexicana.

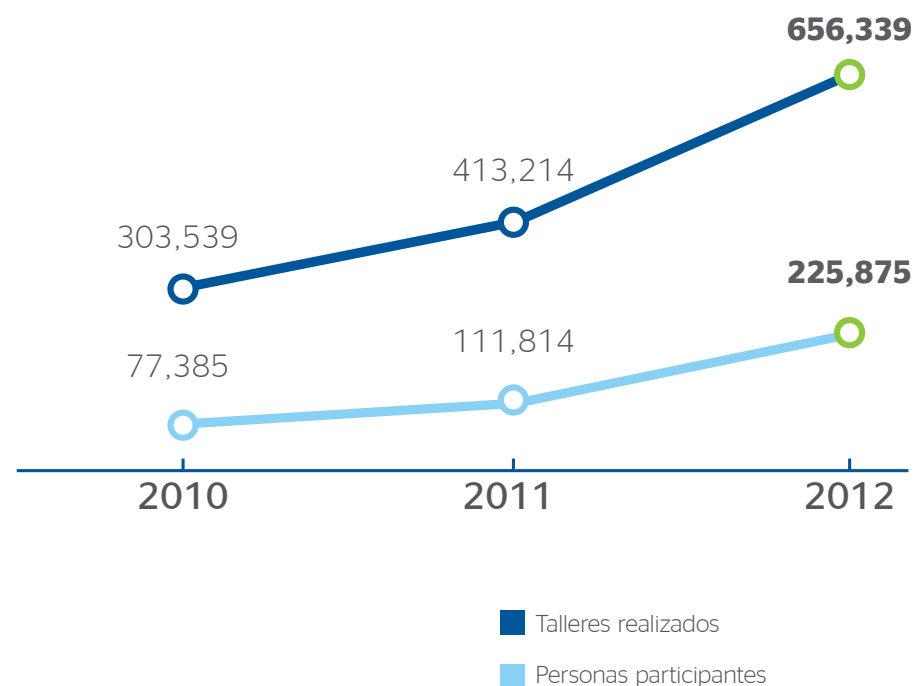
### Avances 2012

- Desde el lanzamiento de *Adelante con tu futuro* en el año 2008, se han impactado a más de 1'400,000 participantes de público en general, a través de distintos canales: 300,000 participantes de 815 empresas; 90,000 participantes de 20 universidades; se han generado más de 85'000,000 de impactos con algún tip de finanzas personales; y se han entregado talleres a empleados del Grupo Financiero BBVA Bancomer, con un alcance superior al 90%.
- **Incrementamos nuestra oferta educativa de finanzas personales con dos talleres nuevos: *Fondos de Inversión y Medios electrónicos bancarios*.** En esta etapa inicial, se han impartido más de 73,000 talleres del primero y se espera el mismo éxito para el taller de Medios electrónicos bancarios que inició operaciones a partir del 3 de diciembre.
- Seguimos participando en la Semana Nacional de la Educación Financiera organizada por la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (Condusef), donde nuestros expertos imparten conferencias e intercambian mejores experiencias.



- En el marco del mes de la educación financiera para negocios PyMEs, se presentaron los dos talleres desarrollados el año pasado para apoyar la creación y el crecimiento de los pequeños y medianos negocios de nuestro país: *Negocios PyMEs: el crédito* y *Negocios PyMEs: el flujo de efectivo*, de los cuales a la fecha se han impartido más de 18,000 y 8,000 respectivamente.
- Desarrollamos un nuevo formato de impartición de talleres a través de tecnología convencional no electrónica, tales como historietas, calculadoras pre-impresas y juegos didácticos, para abarcar a distintos sectores de la sociedad que no tienen acceso a la tecnología computacional y/o no cuentan con los conocimientos necesarios para su manejo. Esta oferta educativa ha impartido hasta esta fecha más de 120,000 talleres, creando además nuevas fuentes de trabajo para al menos 55 personas.
- Se han impartido 129,288 talleres de finanzas personales a los empleados del Grupo.
- Continuamos incrementando la conciencia sobre la importancia de la educación financiera entre la población en general con nuestra participación en eventos surgidos a partir de sinergias internas y externas con autoridades, universidades y otras empresas. Destaca la colaboración en actividades de educación financiera gremiales con instituciones como la ABM, la SEP, Condusef y el Banco de México.
- Hemos incrementado la interacción con nuestros participantes a través de nuestra plataforma digital, cerrando este año con más de 30,000 seguidores en nuestras redes sociales como twitter, facebook y youtube, lo que ha provocado más de 200,000 visitas durante este año al sitio [www.adelantecontufuturo.com.mx](http://www.adelantecontufuturo.com.mx) y que han contribuido de manera notable a la participación de talleres en línea.

Datos de participación del programa  
*Adelante con tu futuro*



# Inclusión Financiera

La inclusión financiera es uno de los cuatro ejes estratégicos de la Política de Responsabilidad Corporativa. Nuestro reto consiste en acercar los servicios financieros a los 21.2 millones de mexicanos que aún no tienen acceso a ellos.

## Bancarización

La estrategia de bancarización de BBVA Bancomer, que inició en 2007, busca facilitar el acceso de la población a los servicios financieros construyendo una oferta especial consistente en tres pilares fundamentales:

- Una cuenta de bajo costo.
- El fomento del uso de canales distintos a nuestras sucursales.
- La innovación en plataformas tecnológicas.

Con esto buscamos construir **una banca más cercana a la gente que mejore su calidad de vida y posibilite un crecimiento económico inclusivo en México.**

### Segmento express

Continuamos innovando para ofrecer a las personas que no se encuentran bancarizadas, en especial a las de bajos ingresos, **canales alternativos a las sucursales bancarias que sean de bajo costo, rápidos, seguros y accesibles** tales como: *Caja express* (corresponsales no bancarios) y *Bancomer móvil*, así como productos acordes al perfil de este segmento consistentes en *Cuenta express*, *Seguros express* y *Creditón express*.

Como parte de *Bancomer móvil*, lanzamos al mercado el servicio "Dinero móvil BBVA Bancomer", mediante el cual es posible enviar dinero a un tercero para que éste lo retire en un cajero automático BBVA Bancomer sin tarjeta y, por lo tanto, sin que dicho tercero sea cuentahabiente.

Mediante este servicio estamos acercando la infraestructura bancaria a la población no bancarizada, que se beneficia de la red de cajeros automáticos más grande de México (cerca de 8,000 dispositivos) distribuida por todo el país, que sumada a la alta penetración de la telefonía celular (más de 80 millones de líneas en un país de 120 millones de personas), ofrece una alternativa cómoda, rápida y sencilla para el envío de fondos.

Otro servicio innovador es el de *Celularízate*, que en alianza con Coca-Cola FEMSA, tiene como objetivo principal incluir financieramente a los pequeños establecimientos comerciales y a sus clientes desarrollando productos y procesos alternos a la operación en sucursal, enfocados a la reducción del uso de efectivo con los beneficios asociados en términos de seguridad y disminución de costos transaccionales.

*Celularízate* consiste en proveerle a los detallistas una aplicación que les permite ofrecer a sus clientes nuevas formas de pago, realizar pagos electrónicos a sus proveedores y habilitarlos para la venta de productos financieros y no financieros.

### Avances 2012

- Nuestro modelo está transformándose hacia una disminución de sucursales y cajeros automáticos para fomentar la utilización de otros medios más sencillos como corresponsales, banca móvil y practicajas.

- Con la *Cuenta express*, que permite convertir el celular en una cuenta bancaria de contratación inmediata, fácil uso, bajo costo y muy segura, alcanzamos este año 999,297 clientes.
- A través de la red de *Corresponsales no Bancarios* (CNB), donde nuestros clientes pueden realizar operaciones bancarias durante todo el año y fuera de los horarios de sucursales, se alcanzaron los 20,750 puntos de atención, lo que supone un incremento del 15% con respecto a 2011. Se realizaron un total de 31.9 millones de transacciones, un 59.5% más que en el año anterior. Se incorporaron a la red de CNB certificados a las Farmacias Guadalajara, 7 Eleven y Merco.
- BTS (*Bancomer Transfer Services*) procesó el 40% de las remesas electrónicas enviadas a México durante 2012, mientras que BBVA Bancomer pagó el 56% de las remesas electrónicas pagadas en bancos del país. Esta actividad supuso un total de 28 millones de transacciones por un volumen de \$10,377 millones de dólares.

## Fundación Microfinanzas BBVA

La Fundación está comprometida con, y trabaja para el éxito de sus clientes: los emprendedores en la base de la pirámide. En cuanto al perfil de los clientes de la Fundación, el 60% de los clientes que atiende son mujeres.

En el marco del compromiso de BBVA con la inclusión financiera, se creó en 2007 la [Fundación Microfinanzas BBVA](#), con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible de las personas más desfavorecidas de la sociedad, mediante las microfinanzas productivas.

La Fundación, cuyo ámbito de actuación es América Latina, tiene dos líneas de actividad. Una principal, la creación de una Red de Entidades Microfinancieras en la región, y otra complementaria, que es el desarrollo de iniciativas que contribuyan a transformar el sector microfinanciero, especialmente en el ámbito del fortalecimiento del buen gobierno corporativo y el capital humano, de manera filantrópica y abierta al sector.

Bancarización			
	2010	2011	2012
Número de clientes activos <sup>(1)</sup> (en millones)	16,3	18,1	20
Número de sucursales	1,985	1,791	1,770
Número de cajeros automáticos	6,760	7,608	7,424
Número de transacciones del Servicio de transferencias electrónicas (BTS)	15'684,366	16'572,396	16'040,372

(1) Cliente activo es aquel con saldos superiores a cero. Alcance:BBVA Bancomer

# Banca Responsable

La gestión socialmente responsable de BBVA Bancomer abarca desde el diseño de sus productos y la gestión de sus riesgos, hasta el poner al cliente en el centro del negocio, el uso eficiente de los recursos y mantenerse como una buena empresa para trabajar para sus empleados.

## Orientación al Cliente

### Calidad, Satisfacción y Atención

**Poner al cliente en el centro del negocio nos permite proporcionarle un servicio que cumpla con sus expectativas de mejorar la atención que le brindamos con un trato más personalizado.**

En la búsqueda constante por entender mejor las necesidades de los clientes, se realizaron profundas transformaciones en los sistemas de medición que nos permiten obtener información focalizada para aumentar nuestros índices de satisfacción.

Nuestros estudios arrojan que los clientes de BBVA Bancomer buscan seguridad, confiabilidad, transparencia, accesibilidad, inmediatez y sencillez. Por ello, diseñamos **un nuevo modelo para otorgar un servicio de calidad** que se basa en cinco comportamientos: amabilidad, asesoría correcta al cliente, congruencia, empatía y atención rápida.

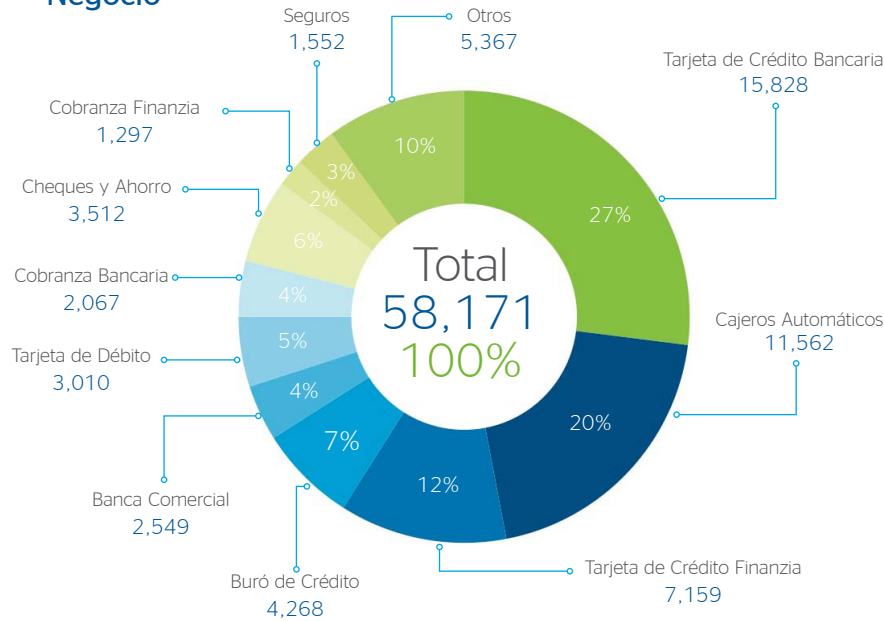
Una de las herramientas más relevantes en la apuesta por la mejora en la satisfacción del cliente ha sido la Unidad Especializada (*UNE Bancomer*), una figura independiente y con capacidad de resolución propia creada por BBVA Bancomer para que funja como defensor del cliente de la mano de Condusef. Cuando una queja o reclamación no fue resuelta por los canales tradicionales (sucursales, Línea Bancomer, bancomer.com, etc.) nuestro cliente puede acudir a la *UNE Bancomer* como una segunda Instancia.

### Avances 2012

- Para atender las necesidades de agilidad, rapidez y asesoría en venta, que expusieron nuestros clientes en las encuestas de satisfacción, se rediseñó un nuevo circuito que permite la contratación de tarjeta de crédito reduciendo el tiempo de espera de 40 a 7 minutos y con una mejor asesoría sobre su uso y beneficios. Esta simplificación de procesos y tiempo permitirá mejorar la calidad de la venta y el proceso de admisión del cliente.
- Para mejorar la atención al cliente implementamos medidas como la contratación de más ejecutivos de autoservicio que brindan asesoría a los clientes sobre cómo utilizar los dispositivos, una campaña de dos semanas para sustituir cerca de 2,500 dispositivos de autenticación y la eliminación de banners en el sistema interactivo de voz de la Línea Bancomer.
- Con las medidas anteriores logramos hacerle al cliente la vida más sencilla al disminuir tiempos de fila de sucursales, crearles auto dependencia y disminuir el tiempo de espera en llamadas, entre otros.

- Las principales incidencias en productos y servicios en 2012 fueron:

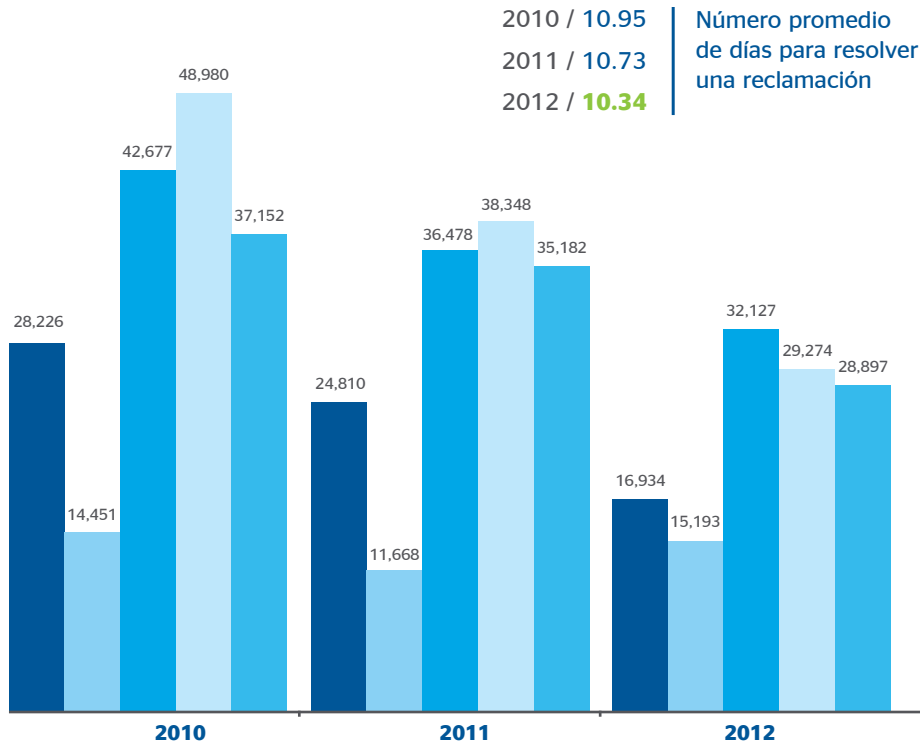
### Negocio



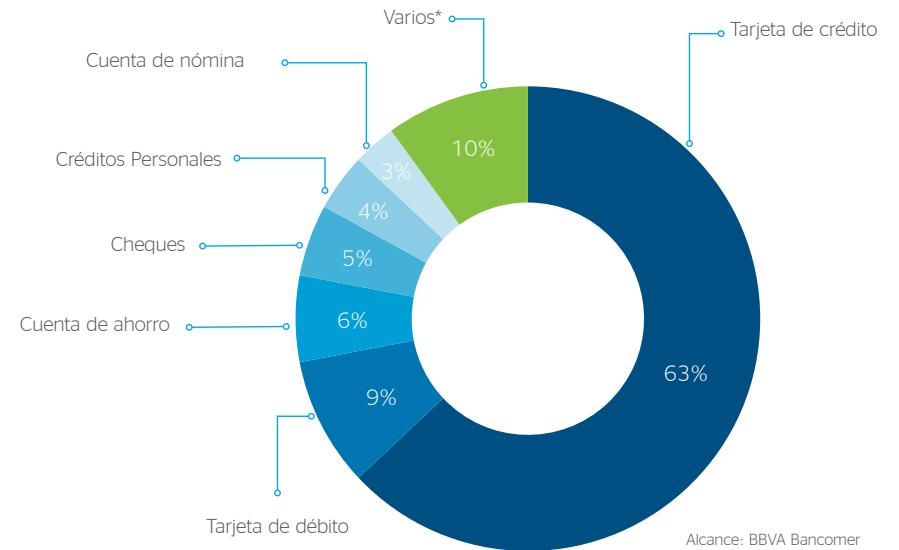
Alcance: BBVA Bancomer

- Los resultados de las reclamaciones ante la UNE se comparten a mayor detalle con los dueños de los procesos a fin de conocer bajo qué causas se reciben las solicitudes de manera que podamos corregirlas.
- La UNE sigue siendo un referente en cuanto a mejores prácticas frente a la Condusef, con quien continuamos trabajando en proyectos conjuntos en beneficio de los usuarios de la banca en México, tales como el sistema de gestión electrónica, gracias al cual ha logrado disminuir el tiempo promedio de atención de controversias de 53 días en el 2006 a 18 días en 2012; la gestión inmediata telefónica, que nos permite resolver en una sola llamada y sin papel, las inconformidades presentadas; y la audiencia de conciliación telefónica, para evitar que nuestros clientes se trasladen hasta la delegación.
- La UNE sigue participando en el programa de radio “No tires tu dinero”, por medio del cual el conductor invita a los clientes de bancos a exponer en vivo su problemática, para lo cual un representante del banco atiende en el momento la situación.

## Reclamaciones presentadas ante la UNE



## De las controversias presentadas ante Condusef



- Resueltas totalmente a favor del cliente
- Resueltas a favor del banco
- Total de reclamaciones presentadas (UNE)
- Reclamaciones internas (SAC)
- Número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria

(1) Información de enero a diciembre de 2012  
Alcance: BBVA Bancomer

## Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

En congruencia con el objetivo de hacerles la vida más sencilla a nuestros clientes, en BBVA Bancomer establecimos el compromiso para que toda la comunicación de nuestros productos y servicios en todos los puntos de contacto y relación con el cliente sea transparente, clara y responsable (TCR).

Este compromiso se recoge en el "Manual de comunicación TCR", el cual define los criterios básicos de actuación y las pautas de conducta necesarias, que se resume en 5: sencillez, transparencia, claridad, responsabilidad e integridad.

Esta nueva forma de comunicar en un lenguaje sencillo, amigable y de fácil entendimiento contribuirá a que los clientes tomen las mejores decisiones financieras.

### Publicidad Responsable

La información que proporcionamos a nuestros clientes es clara y transparente, tal y como lo exige la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Nuestra publicidad, contratos y estados de cuenta incluyen datos de fácil lectura y comprensión para que los usuarios tomen decisiones con el debido conocimiento.

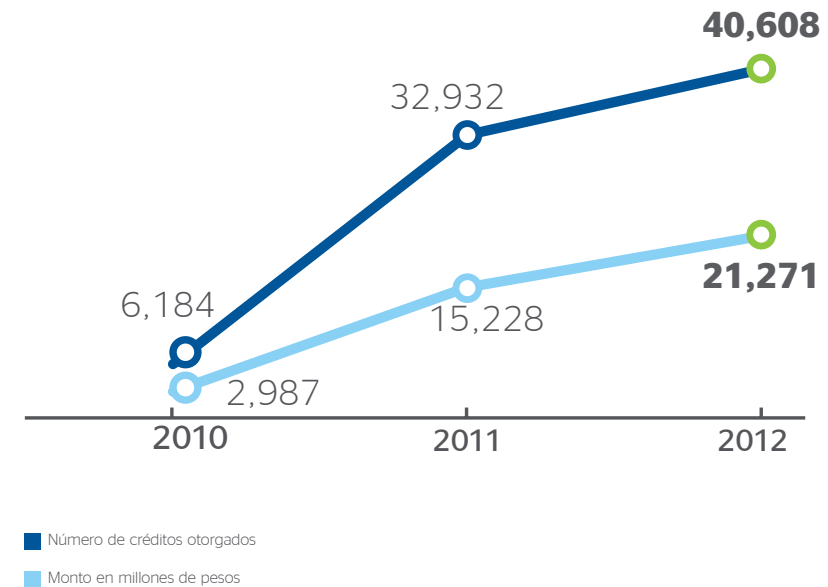
Continuamos trabajando por una comunicación comercial y publicidad responsables en colaboración con distintos organismos tales como la Asociación de Bancos de México (ABM), el Consejo Nacional de la Publicidad y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios y Servicios Financieros.

## Acceso al Crédito

Uno de los principales factores que limitan la obtención de créditos bancarios es la situación económica en general. En este contexto, BBVA Bancomer mantiene su compromiso por **apoyar a sus clientes y al sector productivo del país ofreciéndoles financiamiento adaptado a sus necesidades.**

### Avances 2012

#### Créditos otorgados a PyMEs



Créditos otorgados mayores a 2 millones de pesos. Alcance: BBVA Bancomer

- Otorgamos un 23% más de créditos a PyMEs que el año anterior y por un monto 40% mayor.
- Junto con el Gobierno Federal, apoyamos a las PyMEs a través de los siguientes programas:
  - Programa de emprendedores con la Secretaría de Economía- 66 créditos por \$22.8 mdp.
  - Programa de modernización integral "MicroNegocios a bancarizar" -219 créditos por \$27mdp.
  - Programas emergente de reactivación económica a Oaxaca, Chiapas, Tabasco, Sinaloa y Acapulco por sequías -380 créditos por 240 mdp.
  - Lanzamiento de crédito para PyMEs de menor antigüedad -111 clientes por \$47 mdp.
- Continuamos encauzando a la comunidad PyME a través del blog [www.yosoypyme.net/](http://www.yosoypyme.net/), una plataforma donde brindamos asesoría empresarial en colaboración con otras empresas y organizaciones afines.
- Este año hemos logrado incluir a más de 100,000 clientes a nuestro programa de membresías PyME, que busca impulsar soluciones de valor agregado para el eficiente manejo de efectivo de los negocios, tales como administración de nómina, fondos de inversión, pago de impuestos, entre otros.
- Por cuarta ocasión fuimos reconocidos con el Galardón PyME a la mejor institución bancaria para el fomento de las PyMEs y los emprendedores.



## Seguridad, Protección al Cliente y Continuidad del Negocio

Nuestra estrategia de seguridad contempla medidas para prevenir situaciones tales como fraudes en tarjetas bancarias y ciberdelitos, así como para reforzar la seguridad en sucursales y la protección de datos personales.

La inseguridad y la delincuencia se han convertido en temas de la más alta relevancia para los mexicanos. Para BBVA Bancomer es una prioridad por lo que **trabajamos en varios frentes para proteger la seguridad de los clientes y usuarios de nuestros servicios**, por un lado, y de nuestros empleados y el negocio, por el otro.

En casos de emergencia como catástrofes naturales, pandemias o conflictos sociales, hemos implementado un *Plan de Continuidad de Negocio* que nos permite tomar las medidas necesarias para que nuestra actividad no se vea afectada.

### Avances 2012

- La Dirección de Seguridad Institucional refrendó su certificación bajo la norma ISO 9001:2008 en los procesos de Protección civil, Seguridad bancaria y Prevención de fraudes y robos, entre otros.
- Iniciamos la renovación de la plataforma del sistema de alarmas para sucursales, la cual supone una innovación tecnológica para la gestión de la seguridad bancaria ya que incorpora nuevas funcionalidades para esta actividad y mejora su fiabilidad en la comunicación de los eventos que se presentan en la red de oficinas, en materia de seguridad.
- Desarrollamos un seguro de asalto, el cual brinda beneficios tales como la reposición del importe retirado de la cuenta de débito en caso de robo o asalto dentro de las 24 hrs. siguientes.

- Contamos con un servicio de diagnóstico y reacción en caso de correos sospechosos o fraudulentos a través de la cuenta CERT@bbva.com
- Continuamos con la campaña de comunicación interna ¡Sí, seguro! para dar a conocer a nuestros colaboradores la Ley Federal de Protección de Datos Personales (LFPDP) para su correcta aplicación.
- Se llevó a cabo la Semana de la Seguridad de la Información 2012 con actividades que ayuden a que nuestros empleados tengan un mejor cuidado de la información que manejan.

## Diseño responsable de productos y servicios

### *Paga bien, paga menos*

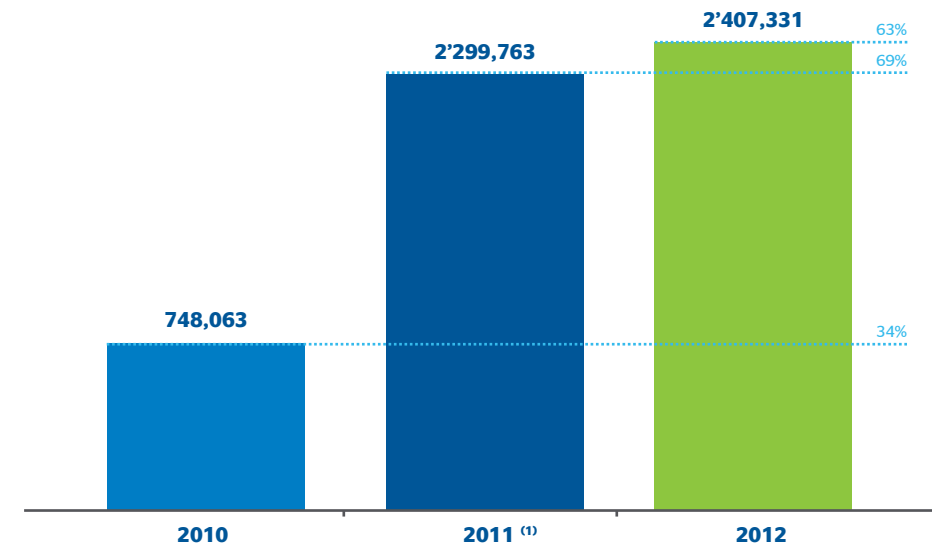
Continuamos premiando a los clientes que son puntuales en sus pagos de tarjeta de crédito con nuestro programa *Paga bien, paga menos (PbPm)*, mediante la disminución de su tasa de interés.

Desde su lanzamiento en 2009, hemos logrado importantes beneficios como el **empoderamiento de nuestros clientes para que utilicen el crédito a su favor**, poner en práctica los principios de salud crediticia de educación financiera y ofrecer tasas de interés competitivas.

### Avances 2012

- El 53% de los clientes de BBVA Bancomer que cuentan con una tarjeta de crédito están inscritos en este beneficio, 34% más que el año anterior.
- Durante el primer semestre de 2012, inscribimos a todos los clientes preaprobados al programa de manera automática, sin embargo, cambiamos la estrategia a partir de julio para que fuera el cliente quien llame a Línea Bancomer y se inscriba. De esta forma estamos asegurando que el cliente sea consciente de los atributos que le ofrece PbPm y sea un participante activo.

### *Paga bien, paga menos*



(1) Debido a cambios en el método de medición, las cifras de 2011 cambiaron a las reportadas en el informe anterior.  
Alcance: BBVA Bancomer

Número de clientes inscritos en el programa  
..... Porcentaje de las cuentas adheridas que disfrutaron de un decremento en el tipo de interés

## Fondo B+EDUCA

Nuestro fondo de inversión con causa, el Fondo *B+EDUCA*, es el primero en su estilo en México ya que además de obtener altos rendimientos, los inversionistas tiene la oportunidad de contribuir a la educación en México.

Por medio del *B+EDUCA* los inversionistas donan el 25% de los rendimientos obtenidos en el mes para becar a jóvenes con un alto nivel académico a través del programa de *Becas de Integración Por los que se quedan* de la Fundación Bancomer.

### Avances 2012

- Gracias al apoyo de 27,439 inversionistas responsables, recaudamos más de 60 millones de pesos, un 73% más que el año anterior.

	Fondo B+Educa		
	2010	2011	2012
Importe de los donativos	24'808,683	38'465,262.12	66'739,063
Operaciones	116,715	156,655	233,496
Inversionistas	15,410	17,844	27,439

Alcance: BBVA Bancomer

## Otros Productos y Servicios

Contamos con una extensa gama de productos y servicios diseñados con el fin de satisfacer las necesidades de sectores específicos, tales como:

- *Tarjeta IPN-Bancomer*: Lanzada el año pasado, a través de la tarjeta de crédito IPN-Bancomer aportamos el 2% de la facturación a la Fundación Politécnico con el fin de apoyar a la educación superior tecnológica en México. Con los recursos recaudados hasta la fecha se han apoyado proyectos como la instalación de aulas prefabricadas en diversos centros de estudios para atender la creciente demanda de alumnos y el apoyo al programa Factor de Transferencia "TRANSFERON" que invierte en la mejora de la infraestructura de los laboratorios, para una eficiente atención a los pacientes, entre otros.
- *Hipoteca Selecta*: Lanzamos este producto junto con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), el cual está dirigido a empleados del sector privado a los que se les ofrecen condiciones de financiación preferenciales.
- *Tarjeta bancaria para vales de despensa*: Es la primera tarjeta bancaria para vales de despensa que sustituye a los vales de papel y otorga ventajas a los clientes tales como la seguridad, la disminución de carga administrativa y una forma ágil de operar.
- *Ahorro voluntario*: Le permite a los clientes realizar aportaciones voluntarias para incrementar su saldo, con el fin de mejorar las condiciones de su pensión al final de su vida laboral o para realizar proyectos personales de corto, mediano y largo plazos.
- *Tarjeta de crédito Micronegocios*: Ofrece una línea de crédito para pequeños empresarios con características especiales, tales como 45 días de financiamiento sin intereses y líneas de crédito equivalentes a 15 días de venta del negocio.
- *Tarjeta Envíos de dinero*: Sustituye a la tarjeta Paisano a Paisano y ofrece canales alternativos de uso como la Banca Móvil, que alerta sobre la llegada de la remesa mediante un SMS para disponer del dinero inmediatamente.

# Finanzas responsables

El riesgo forma parte del negocio bancario; es un elemento inherente a esta actividad y su gestión supone un reto diario para las compañías del sector.

En el Grupo BBVA, es el Consejo de Administración y la Unidad Central de Riesgos del Grupo quien coordina nuestro sistema de gestión de riesgos; a escala nacional, la Dirección General de Riesgos y Recuperación de Crédito es la encargada de esta tarea. Así garantiza la gestión continua del riesgo en todos los aspectos del negocio y se posibilitan una respuesta y una detección ágiles y ponderadas frente a las posibles amenazas desde todos los ámbitos de la empresa.

## Integración de Variables ESG en la Gestión de Riesgos

ESG obedece al acrónimo inglés de ambiental, social y de gobierno corporativo. Mediante la integración de estas variables en la gestión del riesgo, BBVA Bancomer pretende mitigar los riesgos extrafinancieros que pudieran afectar al perfil crediticio de un prestatario o de un proyecto financiado y consecuentemente poner en peligro tanto el repago de la deuda como contravenir los principios corporativos de integridad, prudencia y transparencia. Se trata por tanto de considerar de una forma integral los impactos de los financiamientos de BBVA Bancomer en la sociedad.

Para integrar estos aspectos en el negocio se creó el Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales (SAR) presidido por el Director de Riesgos del Grupo BBVA. El Comité se reúne dos veces al año para impulsar y dar seguimiento a la gestión de los riesgos reputacionales clave y de las acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en la actividad de todo el Grupo.

## Principios de Ecuador

El Grupo BBVA se adhirió desde 2004 a los Principios de Ecuador (PE), un conjunto de estándares promovidos por el Banco Mundial, a través de su filial, la Corporación Financiera Internacional (CFI), para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en el financiamiento de proyectos.

Los PE se aplican a los financiamientos de nuevos proyectos de importe superior o igual a 10 millones de dólares, a la expansión de proyectos que generen impactos significativos y al asesoramiento en el financiamiento de proyectos. En BBVA Bancomer no tomamos en consideración el umbral mínimo, sino que **los aplicamos a operaciones de cualquier importe y cualquiera que sea el destino de aplicación de los fondos**: no sólo a nuevos proyectos o expansiones significativas sino también a construcción de proyectos, adquisición, refinanciación, etc.

El análisis de PE está incorporado en nuestros procesos internos de estructuración y aprobación de proyectos. Este proceso incluye una *due diligence* social y ambiental que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C) que, basada en los criterios de categorización de la CFI, refleja el nivel de riesgo ambiental y social del proyecto. Para la sanción de toda operación de financiamiento de proyectos, además de la categorización preliminar se exige que el expediente incorpore el dictamen de cumplimiento de PE revisado por la unidad responsable de su aprobación.

## Ecorating

Hemos diseñado la herramienta *Ecorating* que nos permite **valorar la cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva medioambiental**. Se asigna a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores: ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, entorno de la empresa susceptible de verse afectado de manera directa o indirecta por ésta, presión legislativa y fiscalización de aspectos medioambientales, por citar algunos de los más significativos.

*Ecorating* consiste en un cuestionario de 6 preguntas referentes a los siguientes aspectos:

- Permisos para el servicio de agua potable.
- Permisos o constancia de uso de suelo.
- Permisos para el suministro de electricidad.
- Permisos especiales (licencias) emitidos por el estado o municipio.
- Sanciones administrativas de tipo ambiental.
- Sistema de Gestión Ambiental (certificación ISO 14001).

## Avances 2012

- Siete funcionarios recibieron capacitación en el curso de ARAS (Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales).
- Financiamos tres proyectos bajo los Principios de Ecuador por un total de \$1,493.2 mdp: un parque eólico en Oaxaca, una terminal gasera en Salamanca y una carretera que va de Mitla al Istmo de Tehuantepec.

### Operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador en México 2012

Categoría <sup>(1)</sup>	Número de operaciones	Importe financiado por BBVA Bancomer (mdp)
<b>A</b>	1	73.2
<b>B</b>	2	1,420
<b>C</b>	0	0
<b>Total</b>	3	1,493.2

(1) - Categoría A: Proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto.

- Categoría B: Proyectos con un impacto negativo menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental.

- Categoría C: Proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Alcance: BBVA Bancomer

- El modelo de calificación de *Ecorating* ya se encuentra desarrollado y concluido así como la elaboración del manual de usuario y se tiene previsto liberarlo para su uso en el primer trimestre de 2013.

## Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento de Actividades Terroristas

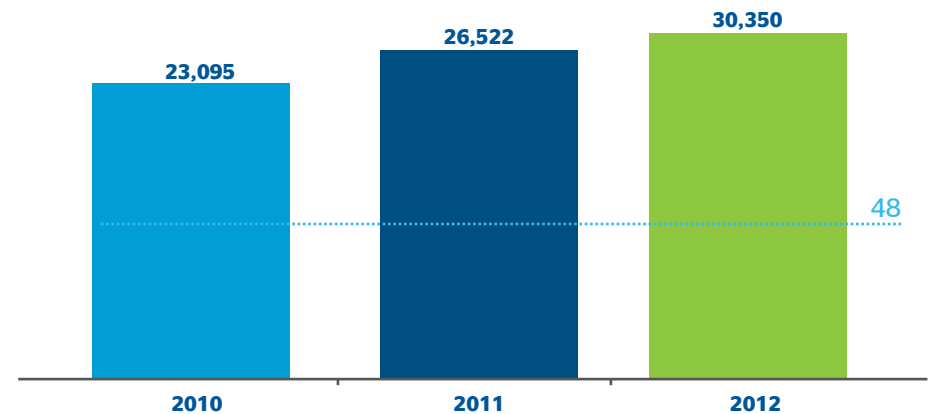
Debido al contexto actual de lucha contra el crimen organizado en México, sabemos que se requiere de una especial atención a la prevención de delitos, especialmente al de lavado de dinero.

Para BBVA Bancomer, evitar que sus productos y servicios se utilicen con finalidades delictivas es un requisito indispensable para preservar su integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona.

Para lograr este objetivo, hemos adoptado el Modelo Corporativo de Gestión del Riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales, el cual no sólo toma en consideración las regulaciones nacionales en materia de prevención de blanqueo, sino que también incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia, así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

### Avances 2012

- Dentro de las iniciativas que hemos implementado para prevenir estos delitos se encuentran: controles a los depósitos de dólares en efectivo; controles para el pago de envíos de dinero; formalización del acuerdo gremial para intercambio de información; controles para Sofomes y acuerdos con las autoridades para el reporte de operaciones.
- Para tener un mayor impacto en los cursos de prevención de lavado de dinero, este año los desglosamos en 6 categorías distintas de manera que se ajustara a las necesidades y al perfil de nuestros empleados.



Alcance: BBVA Bancomer

Participantes en actividades formativas en materia de prevención del lavado de dinero  
 ..... Personas especialistas en actividades de prevención del lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas

# Gestión Responsable de los Recursos Humanos

## Diversidad

El respetar la diversidad en todas sus formas como parte de nuestros valores corporativos y hacer patente con hechos estas conductas nos permite propiciar un ambiente donde las personas pueden desarrollar su talento y ser eficientes y productivos sin menoscabo de su calidad de vida.

## Perfil de nuestros empleados

Con más de 38,000 empleados y presencia en los 31 estados de la República Mexicana, BBVA Bancomer es una empresa que cuenta con un grupo de profesionales muy diverso. Siguiendo los principios laborales del Pacto Mundial y de la OIT, y bajo el liderazgo de la Dirección General de Recursos Humanos, nuestro objetivo es **atraer, retener y potenciar el talento de nuestros empleados siempre desde el respeto a la diferencia y la inclusión.**

### Plantilla por edad y género

	2010	2011	2012
<b>Edad</b>	<b>Porcentaje de empleados</b>		
◀ 25	18%	24%	17.5
25-45	69%	63%	69.2%
▶ 45	13%	13%	13.2%
<b>Sexo</b>	<b>Porcentaje de empleados</b>		
Hombres	52.2%	53.4%	54.5%
Mujeres	47.2%	46.6%	45.5%
<b>Total de empleados</b>	34,082	35,337	38,868

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

### Plantilla por contrato y jornada laboral 2012

	33,773 de planta		5,095 eventuales	
<b>Contrato</b>	18,317	15,456	2,865	2,230
	mujeres	hombres	mujeres	hombres
<b>Jornada Laboral</b>	37,905 jornada completa		963 jornada parcial	
	20,562	17,343	620	343
	mujeres	hombres	mujeres	hombres

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

## No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

En BBVA Bancomer favorecemos la aplicación efectiva del principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación para fomentar la diversidad y gestionarla como ventaja competitiva.

Como parte de nuestro plan “Diversidad de género” trabajamos en tres temas principales con ocho iniciativas corporativas:

- 1. Maternidad:** Evitar que el periodo de maternidad sea un impedimento para el desarrollo de la mujer en la empresa.
  - Cobertura de bajas de maternidad con personas de similar capacitación.
  - Modelo corporativo de tutorización para facilitar la reincorporación tras la maternidad.
  - Entrevista de seguimiento post maternidad a partir de los 9 meses tras la reincorporación.
- 2. Promoción y desarrollo:** Crear condiciones de equidad para permitir el desarrollo profesional de las mujeres.
  - Métricas de seguimiento del desarrollo profesional de la mujer en la empresa.
  - Potenciar la identificación y el desarrollo del talento de la mujer en la empresa.
  - Incorporación de la diversidad de género en la evaluación de la actuación de los responsables.

3. **Sensibilización:** Construir una cultura incluyente.

- Incorporación de los conceptos claves de diversidad en los programas de Formación en liderazgo que se imparten.
- Desarrollo de dos cursos globales en formato *e-learning* de sensibilización en diversidad, dirigidos a directivos y jefes de equipo y resto de empleados.

Contamos con 1,180 mujeres ocupando puestos en mandos medios y directivos, 12% más que el año anterior.

Categoría de empleados por género						
	2010		2011		2012	
	Número de empleados					
Cargo	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Comité de Dirección y Directores Corporativos</b>	63	1	62	5	60	5
<b>Directivos</b>	254	35	252	32	249	35
<b>Mandos Medios</b>	2,101	945	2,085	1,013	2,216	1,140
<b>Especialistas</b>	2,101	945	2,841	2,630	2,299	2,820
<b>Fuerza Ventas</b>	2,999	2,594	6,695	7,122	7,378	8,601
<b>Puestos base</b>	6,118	6,282	4,538	8,062	4,770	8,564

Alcance: Grupo BBVA Bancomer



## Avances 2012

- **Integramos a nuestro equipo a 11 personas con discapacidad intelectual y 8 con discapacidad motriz y auditiva.** Todo el proceso estuvo acompañado de pláticas de sensibilización para todos los equipos donde se integraron personas con capacidades diferentes (PCD) a fin de realizar una integración efectiva.
- Desarrollamos un proceso para incluir de manera efectiva a personas con discapacidad intelectual, buscando la actividad donde mejor pudieran aportar y un seguimiento cercano con un supervisor.
- Creamos un sitio en intranet orientado a ofrecer información, compartir conocimientos e intercambiar ideas relacionadas con la diversidad.
- Inauguramos una sala de lactancia en nuestro edificio corporativo como apoyo para las mamás trabajadoras que se encuentran en periodo de lactancia.
- Desarrollamos dos guías: la Guía para líderes y madres trabajadoras y la Guía de tutorización para todos los líderes del Grupo, las cuales brindan información sobre distintos aspectos de la maternidad.
- El área de Banca de Empresas y Gobierno (BEyG) cuenta con la certificación del Modelo de Equidad de Género MEG:2003, otorgada por el Instituto Nacional de las Mujeres.

## Selección, Remuneración y Desarrollo

El desempleo ocupa el segundo lugar entre los temas que más preocupan a los mexicanos. Para BBVA Bancomer es una gran responsabilidad continuar siendo una fuente de empleos estable y en continuo crecimiento.

En 2012 incorporamos a más de 3,500 personas a nuestro equipo de trabajo. Contamos con novedosas herramientas de selección tales como la bolsa de trabajo Apúntate y el sistema de *Job-posting*, los cuales aseguran el desarrollo del talento, la transparencia en los procesos y la igualdad de oportunidades. Cabe destacar que, no obstante que pertenecemos a una empresa global, el 93% de nuestros directivos son de nacionalidad mexicana.

El nivel retributivo dentro de BBVA Bancomer se determina tanto por el grado de responsabilidad que conlleva el puesto desempeñado como por la trayectoria profesional desarrollada por cada persona, con pleno respeto a la singularidad de cada empleado y sin discriminaciones de ninguna clase. Nuestros salarios promedio son un 50% superiores al salario mínimo general en el país y en el caso de la posición más representativa en la empresa por su número y actividad, que es la de cajero administrativo, su salario inicial estándar es 230% superior.

Rotación por edad y género			
	2010	2011	2012
<b>Hombres</b>	17.2%	27.7%	32.8%
<b>Mujeres</b>	17.1%	24.5%	31.6%
<b>0 a 25 años</b>	28.7%	40.2%	52.2%
<b>25 a 45 años</b>	14.7%	23.6%	27.6%
<b>Más de 45 años</b>	9.6%	18.9%	18.4%

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Nuestro sistema de administración de talento incluye un proceso de valoración de competencias que permite identificar las áreas de mejora de cada persona, su evolución respecto de años anteriores y definir conjuntamente con el superior jerárquico un plan de desarrollo individual. Además, la Política de Movilidad, lanzada el año pasado, le brinda la oportunidad a cualquier profesional interesado en postular su candidatura, impulsando así la movilidad del talento entre las distintas áreas, tanto a nivel local como internacional.

Altas empleados						
Núm. de empleados y % del total <sup>(1)</sup>	2010		2011		2012	
	F	M	F	M	F	M
< 25	240	176	3,153	2,435	4,074	3,154
25-45	152	163	2,325	2,393	4,217	3,374
< 45	9	16	195	278	443	341
<b>Total</b>	7,419		10,779		15,603	

(1) Se reportan altas reales. Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Bajas empleados						
Núm. de empleados <sup>(1)</sup>	2010		2011		2012	
	F	M	F	M	F	M
<25	66	95	1,687	1,472	2,578	2,030
25-45	155	164	2,665	2,809	3,457	3,095
<45	11	25	306	699	392	511
<b>Total</b>	570		9,638		12,063	

(1) Se reportan bajas reales. Alcance: Grupo BBVA Bancomer

## Formación

Nuestra inversión en formación en 2012 fue de \$134'473,392 la cual nos permitió aumentar las horas de formación por empleado de 63.1 a 65. Asimismo, apoyamos a 108 empleados interesados en concluir sus estudios o tomar algún curso de formación continua.

Dentro del plan de formación, este año pusimos especial énfasis en la **integración de contenidos en responsabilidad social** tales como la certificación de riesgos en la banca de empresas y gobierno, dirigida a ejecutivos y directores de oficina de la red, seis cursos de prevención de lavado de dinero segmentados por destinatario para los más de 35,000 empleados y la tercera edición del curso de educación financiera con la participación de 34,000 empleados.

También apoyamos en la mejora continua en calidad a través de capacitar y adiestrar en protocolos de atención de servicio y movilización de clientes en la sucursal, con programas dirigidos tanto a empleados de sucursales como a directores de la banca comercial.

Finalmente, incluimos en el programa de incorporación de talento, a estudiantes recién egresados o de poca experiencia laboral, con características especiales, limitaciones auditivas, visuales y/o motrices.

## Avances 2012

### Formación

Horas de Formación por canales			
	2010	2011 <sup>(1)</sup>	2012
Formación presencial	843,422	614,894	1'190,694
Formación a través de e-campus	1'090,269	1'730,179	1'241,729
<b>Total</b>	<b>1'933,691</b>	<b>2'316,632</b>	<b>2'432,423</b>
<b>Porcentaje de empleados formados</b>	<b>99%</b>	<b>96%</b>	<b>91%</b>
Formación			
	2010	2011	2012
<b>Inversión total en formación (pesos)</b>	113,000,000	135,485,280	134,473,392
<b>Inversión en formación por empleado (pesos)</b>	3,426	3,953	3,683
<b>Horas de formación por empleado</b>	58.6	63.1	65
<b>Evaluación de la satisfacción de la formación<sup>(1)</sup></b>	8.6	8.4	8.6
<b>Empleados que han recibido formación</b>	32,987	34,278	36,515

(1) Este año se presenta una variación en las cifras de 2011 ya que se reportan las cifras al cierre de diciembre de 2011, a diferencia del año pasado donde se reportaron las cifras al cierre de septiembre de 2011.

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

## Horas de formación por categoría de empleado 2012

Puesto	Núm. de participaciones	Núm. de horas
Cajero	78,852	550,557
Consultor	4,649	58,769
Director	25,095	280,821
Ejecutivos	77,807	897,470
Especialista	4,858	64,067
Gerente	3,796	48,119
JACs	17,208	125,552
Subdirector	2,567	36,389
Otros	41,337	370,678
<b>Total general</b>	<b>256,169</b>	<b>2'432,423</b>

Alcance: BBVA Bancomer

- Aumentamos las horas de formación por empleado de 63.1 en 2011 a 65 en 2012.
- El número de empleados que recibió formación se incrementó en un 6.5%.

## Condiciones Laborales

### Clima Laboral

Nuestra búsqueda por mantener un clima laboral sano nos lleva a emprender distintas iniciativas en tres líneas: incremento de la satisfacción, la motivación y el compromiso de los empleados. Para medir si estamos cumpliendo con este objetivo y encontrar áreas de mejora contamos con cuatro herramientas principales: la encuesta de clima laboral, el diagnóstico del *Great Place to Work* (GPTW), del Modelo de Equidad de Género (MEG:2003) y el índice de reputación interna *RepTrack*.

### Avances 2012

- BBVA Bancomer se colocó en el 16° lugar de la lista del Instituto GPTW (*Great Place to Work*) de las Mejores Empresas Para Trabajar en México con más de 5,000 empleados.
- En 2012 el índice de participación en la encuesta de clima organizacional fue de 82% del personal del Grupo habilitado para participar.
- Comenzamos con la implementación del piloto del proyecto *Nuevas Formas de Trabajo (NFT)* que promueve el trabajo remoto apoyado en las nuevas tecnologías, el cual nos permite: flexibilidad de horarios, gestión por objetivos, realizar funciones con movilidad y trabajar en equipo.
- En sucursales implementamos la figura de “*half time*” para dar la opción a empleados de laborar cuatro horas diarias, y la de “*part time*” para tres días a la semana.

## Libertad de Asociación: Representación Sindical y Resolución de Conflictos

El diálogo y la negociación colectiva son para BBVA Bancomer la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos, de conformidad con las regulaciones vigentes en México.

BBVA Bancomer cuenta con **el contrato colectivo de trabajo más completo del sistema financiero**, el cual define la relación laboral con el 37.8% de los empleados. Las instituciones bancarias en general se han caracterizado por ofrecer compensaciones y prestaciones muy por encima de las que la ley requiere. BBVA Bancomer no solamente no es la excepción, sino que también otorga condiciones más ventajosas que otras instituciones en el sector en algunos rubros.

Cada dos años se revisa con el Sindicato Nacional BBVA Bancomer de Empleados de los Servicios de la Banca y Crédito y Actividades Financieras relacionadas (SNAEBB), el Contrato Colectivo de Trabajo integralmente, donde se reformulan las cláusulas administrativas. El año pasado los acuerdos fueron mantener las prestaciones que se otorgan a los empleados, así como un incremento salarial del 4.1%.

28,367 empleados			
SINDICALIZADOS		NO SINDICALIZADOS	
HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
3,806	6,939	9,374	8,248
10,745		17,622	

Alcance: Empleados del banco únicamente

## Salud y Seguridad Laborales

Basados en la Política de Salud Laboral, en BBVA Bancomer tenemos el compromiso de brindar a nuestros empleados un ambiente sano y seguro para que realicen sus tareas bajo las mejores condiciones posibles.

### Avances 2012

- En el marco del programa *Reto Vitalidad*, lanzamos la herramienta “Cuestionario vida saludable” en conjunto con la Clínica Mayo que permite a nuestros empleados conocer sus fortalezas, hábitos y riesgos para la salud para generar un plan de acción personalizado.
- En el sitio *Vida Saludable* en intranet publicamos útiles consejos para que en BBVA Bancomer mantengamos una vida bien alimentada, ejercitada físicamente y con un chequeo constante.
- Ampliamos el beneficio del servicio médico a los hijos de los empleados que tienen entre 21 y 25 años de edad y que aún son dependientes económicamente.
- Impartimos una plática sobre menopausia y climaterio así como una plática sobre osteoporosis, a cargo de doctores expertos en la materia.
- Se llevó a cabo la Semana de Protección Civil 2012 en la cual contamos con la presencia de la Subdirectora de Concertación Sectorial de la Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

- Como cada año, los brigadistas de Protección Civil y el personal de Seguridad organizaron un simulacro de evacuación en el Centro Bancomer con el propósito de fomentar en el personal una cultura de autoprotección.
- Se llevaron a cabo campañas informativas para dar a conocer las acciones a realizar antes, durante y después de un fenómeno sísmico, huracán o inundación.

Tasa de ausentismo			
Año	2010	2011	2012
<b>Empleados</b>	5,141	6,365	<b>8,345</b>
<b>Días</b>	82,731	82,731	<b>100,792</b>

(1) Por un nuevo método de cálculo, las cifras de 2010 y 2011 varían con relación a lo reportado los dos años anteriores.  
Alcance: Grupo BBVA Bancomer

## Pasión por las Personas

A través del programa *Pasión por las personas*, llevamos a cabo iniciativas que se traducen en un elemento fundamental de la oferta de valor que BBVA Bancomer ofrece a sus colaboradores y familiares.

Nuestras iniciativas se engloban en tres programas principales:

- **Préstamos personales:** para vestido y calzado, consumo, automóvil, hipotecario, personal y casas comerciales. Contamos con la herramienta *Prestanet* que le permite al empleado simular diferentes escenarios en el manejo de sus préstamos.
- **Beneficios personales Bancomer:** membresías a programas de descuento, hoteles, impulso a vacaciones y reconocimientos por antigüedad.
- **Familia Bancomer:** Actividades deportivas, sociales y culturales para fomentar la integración y el bienestar familiar.

## Avances 2012

- Empleados usuarios del programa *Membresía BBVA Bancomer*: 92.2% de la plantilla total.
- **Número total de empleados favorecidos por el programa Beneficios personales: 117,843.**

- Actividades más destacadas emprendidas por *Familia Bancomer*:
  - *7ª Carrera Gente BBVA Bancomer*: 20,000 participantes y un monto recaudado de \$642,440 pesos para el programa de becas "Por los que se quedan".
  - Programa Emprendedores de verano: participación de 407 emprendedores en todo el país, de los cuales 147 fueron del D.F.
  - Actividades deportivas: 19 actividades deportivas con un total de 4,778 participantes en el área metropolitana entre empleados y familiares.
  - En los Juegos Bancarios participaron 164 deportistas de Grupo BBVA Bancomer obteniendo en su conjunto: 179 medallas de oro, 162 de plata y 116 de bronce.
  - Con 8 medallas de oro, 7 de plata y 4 de bronce, resultamos campeones en los Juegos Bancarios Culturales 2012.
  - Liga de fútbol profesional: en el verano, 15 niños tuvieron la oportunidad de participar en una clínica de fútbol en Barcelona, España.
  - Talleres culturales: dieciséis talleres de danza, fotografía y poesía, entre otros, con 1,150 participantes entre empleados y familiares.
  - Reconocimiento por antigüedad a 5,210 empleados.

## Voluntariado Corporativo

Facilitamos a los empleados que muestran interés por participar en proyectos sociales iniciativas en las que su conocimiento técnico y habilidades personales son especialmente valiosos.

Nuestro plan de voluntariado se desarrolla en el marco de los programas educativos que maneja Fundación BBVA Bancomer, principalmente las Becas de Integración “*Por los que se quedan*” y la Olimpiada del Conocimiento Infantil. Bajo la figura de “padrinos” y “madrinas”, los ejecutivos de las sucursales efectúan tutorías de apoyo a los alumnos becados por el banco.

## Avances 2012

- Con el programa de Becas de Integración “*Por los que se quedan*” tuvimos a 796 empleados como voluntarios.
- Con la Olimpiada del Conocimiento Infantil 1,088 empleados donaron su tiempo como voluntarios.
- Algunos de nuestros colaboradores hacen una aportación voluntaria por medio del descuento a su nómina para apoyar a Hogar y Futuro A.C., una institución que promueve la adopción legal y apoya que niños abandonados de 0 a 6 años cuenten con el resguardo y la calidez de un hogar, alimentación, atención médica y educación.



# Compras Responsables

La relación de BBVA Bancomer con sus proveedores está determinada por el *Código de Conducta* y se basa en el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad.

En BBVA Bancomer **aspiramos a que nuestros proveedores cumplan como mínimo nuestros propios estándares en materia social y medioambiental**, así como con la legislación vigente y los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## Política Global de Compras Responsables

En el 2012 fue aprobada la Política de Compras Responsables del Grupo BBVA, concebida con el fin de integrar aspectos sociales y medioambientales en todo el proceso de aprovisionamiento, así como el plan de medidas derivado de la misma cuya implantación se iniciará en el 2013.

En México, la Dirección de Compras ya está trabajando en las modificaciones locales de la [Política de Compras Responsables](#) para su aprobación y publicación.

## Sistema de Homologación de Proveedores

Seguimos avanzando en el proceso de homologación de nuestros proveedores, el cual consiste en validar aspectos financieros, operativos y de regulación, tales como el de Seguridad Social y la Ley Federal de Protección de Datos. Esto nos permite tener una mayor visión de la calidad financiera y operativa de los proveedores a fin de evaluar la continuidad de relación comercial con ellos.

Contamos con un organismo certificador, el cual se encarga de realizar auditorías anuales a los proveedores para verificar que cumplan con los criterios de la homologación.

Homologación de proveedores			
	2010	2011	2012
Número de proveedores	602	741	364 <sup>(1)</sup>
Número de proveedores homologados	111	126	250
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	32.44	86.30%	72.16%
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación	5	52	80
Número de negociaciones electrónicas	2,379	1,740	3,773

(1) Este número corresponde al total de proveedores gestionados en el programa de homologación en 2012, de ahí su variación con años anteriores donde se tomó el total de proveedores.

Alcance: BBVA Bancomer

## Herramientas de Gestión y Aprovisionamiento

Este año, el 66.2% de los requerimientos de BBVA Bancomer a proveedores se hizo a través de nuestra plataforma de comercio electrónico *Adquira*. Por medio de este sistema, se realizan solicitudes de oferta y pedidos automáticos, entre otras operaciones, en un marco eficiente y transparente que optimiza el proceso de negociación y mejora el servicio ofrecido al cliente interno, además de que fomenta la transparencia al ser totalmente auditable.

### Avances 2012

- El porcentaje de compras a proveedores homologados fue de 72%.
- En la encuesta de satisfacción que el Grupo BBVA lleva a cabo cada dos años entre los proveedores de seis países, obtuvimos la calificación más alta.
- Seguimos trabajando con proveedores locales, que representan el 97.60% del total, lo cual nos brinda la oportunidad de impulsar nuestra cadena de valor.

- Contamos con un nuevo medio de comunicación con los proveedores desde nuestra página de internet [bancomer.com](http://bancomer.com) que nos permite recibir peticiones de prospectos y comunicarnos directamente con nuestros proveedores existentes.
- Con el fin de mejorar en los productos y el servicio que nos brindan nuestros proveedores, hemos creado un buzón de quejas y sugerencias en la cuenta [noconformidadesproveedoresmexico@bbvabancomer.com](mailto:noconformidadesproveedoresmexico@bbvabancomer.com)

#### Encuesta de satisfacción a proveedores del Grupo BBVA 2010-2012

	País 1	País 2	País 3	México	País 4	País 5
Nivel de transparencia	4.60	4.42	4.57	4.61	4.43	4.48
Amabilidad en el trato	4.58	4.38	4.57	4.58	4.42	4.56
Respeto profesional	4.60	4.46	4.57	4.58	4.35	4.58
Conocimiento del mercado	4.32	4.09	4.19	4.41	4.07	4.21
Conocimiento del producto	4.21	4.04	3.94	4.26	3.98	4.13
Apoyo en la resolución de problemas	4.38	4.08	4.14	4.34	4.10	4.41

1: Nada satisfecho 5: Muy satisfecho

# Gestión Ambiental

El compromiso de BBVA Bancomer con el medio ambiente está plasmado en su Política Medioambiental, la cual es supervisada y actualizada por un comité de ecoeficiencia y compras responsables y que establece como principales objetivos mejorar la gestión de los riesgos medioambientales de sus operaciones financieras y de inversión, integrar las variables ambientales en el desarrollo de productos y servicios financieros e influenciar positivamente en el comportamiento ambiental de sus grupos de interés.

Además, la [Política Medioambiental](#) recoge los compromisos suscritos por el Grupo BBVA con algunas de las principales iniciativas internacionales en este campo: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), los Principios de Ecuador, los Principios para la Inversión Responsable y el *Carbon Disclosure Project*.

## Plan Global de Ecoeficiencia

Este año concluimos con nuestro Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) para el periodo 2008-2012. Durante estos cinco años hemos trabajado, bajo el seguimiento cuatrimestral de indicadores clave de la Dirección de Inmuebles, en iniciativas para alcanzar los siguientes objetivos en materia de reducción de impactos ambientales directos:

- Reducción del 20% de las emisiones de CO<sub>2</sub> (objetivo por empleado).
- Reducción del 10% del consumo de papel (objetivo por empleado).
- Reducción del 7% del consumo de agua (objetivo por empleado).
- Reducción del 2% del consumo de energía (objetivo por empleado).
- Incremento del 20% de los empleados en edificios ISO 14001.
- Obtención de la LEED oro en las nuevas sedes corporativas.

## Avances 2012

Emisiones de CO <sub>2</sub> :					
Emisiones atmosféricas (t)	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Total de CO<sub>2</sub> emitido (t)</b>	115,675	108,236	110,019	120,213	<b>132,666</b>
<b>Total de CO<sub>2</sub> por empleado (t)</b>	3.35	3.32	3.21	3.40	<b>3.41</b>
<b>Emisiones directas de CO<sub>2</sub> (t)</b>	2,386	2,695	2,284	1,580	<b>2,892</b>
<b>Emisiones indirectas CO<sub>2</sub> (t)</b>	113,288	105,541	107,735	117,053	<b>129,772</b>

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

(2) (t)=toneladas métricas

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Consumo de papel					
Papel (t)	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Total de papel consumido (t)</b>	1,959,301	-	-	-	1,821,9021
<b>Total de papel consumido por empleado (t)</b>	-	-	55	61	46
<b>Papel ecológico consumido (t)</b>	-	1,813,870	1,879,573	2,149,510	-

(1) Del 2009 al 2011 todo el papel consumido fue ecológico.

(2) (t)= toneladas métricas

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

- Nos vimos en la necesidad de cambiar nuevamente el papel ecológico por papel bond debido a daños presentados en las impresoras.
- La cantidad de papel consumido aumentó debido a que la nueva Ley de Transparencia nos exigió aumentar el tamaño de letra en nuestros contratos y otros documentos, así como incluir en el Contrato Marco toda nuestra cartera de productos.

Consumo de agua					
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Total de agua consumida (m<sup>3</sup>)</b>	928,188	885,881	722,111	616,145	604,493
<b>Agua consumida por empleado anualmente (m<sup>3</sup>)</b>	26.9	27.2	21.18	17.43	15.55

(1) (m<sup>3</sup>)=metros cúbicos

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

- Entre las iniciativas implementadas para reducir el consumo de agua se encuentran:
  - El cambio de fluxómetros en edificios corporativos
  - El aprovechamiento de lluvia para riego de jardines
  - La atención de fugas en los inmuebles.

## Consumo de energía

Consumo de energía	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Total de electricidad consumida<sup>(1)</sup></b>	202,416 Mw/h (727.2 MJ)	196,944.16 Mw/h (705.6 MJ)	195,894.48 Mw/h (702 MJ)	226,215.86 Mw/h (813 MJ)	225,668.68 Mw/h (812 MJ)
<b>Total de electricidad consumida por empleado</b>	5.86 Mw/h	3.11 Mw/h	2.94 Mw/h	3.29 Mw/h	3.19 Mw/h
<b>Total de gas natural consumido</b>	147.81 m <sup>3</sup> 5,278 MJ	125.38 m <sup>3</sup> 4,477 MJ	119.217 m <sup>3</sup> 4,257 MJ	113.86 m <sup>3</sup> 4,066 MJ	112.90 m <sup>3</sup> 4,032 MJ
<b>Total de diesel consumido (gasoil)</b>	472.91 m <sup>3</sup> 16,889 MJ	489.95 m <sup>3</sup> 17,498 MJ	452.470 m <sup>3</sup> 16,159 MJ	406.05 m <sup>3</sup> 14,501 MJ	425.45 m <sup>3</sup> 15,194 MJ

(1) La unidad de medida GJ se usó en el informe de 2008. Debido a la facilidad en la comprensión de datos para todos los lectores, se decidió cambiar a la unidad de medida MW/h en los informes de 2009 a 2012. Para hacer los datos de 2008 equiparables, se reexpresaron en las nuevas unidades.

(2) Mw/h=Megavatio por hora

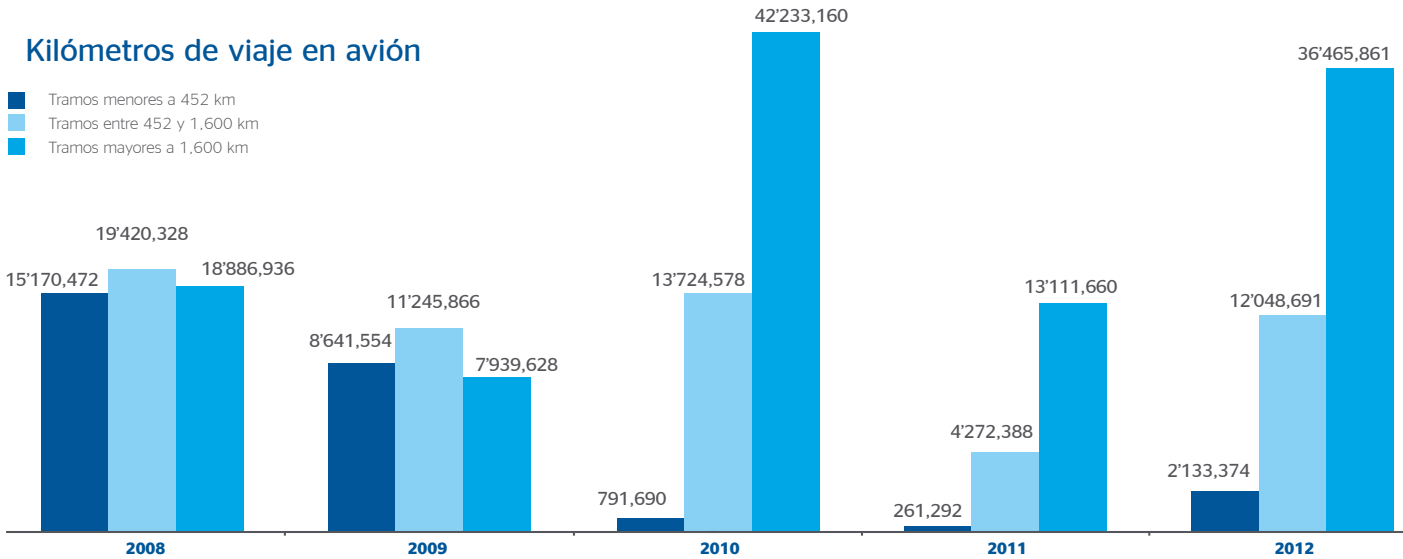
(3) MJ=Megajoule

(4) La electricidad consumida procede de fuentes no renovables  
Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

- Entre las medidas de ahorro de energía eléctrica en sucursales están: reordenamiento de gabinetes en iluminación existente, actualización de interruptores generales y alimentadores principales y alta intensidad lumínica en puntos clave.
- Como parte de la nueva identidad en sucursales, continuamos actualizando la tecnología en iluminación para contribuir al ahorro de energía.
- Nuestra nueva publicidad "lean", o con eficiencia energética, nos permite reducir el consumo eléctrico de un 82% por marquesina, lo cual significa el 15% en cada sucursal.
- Esta tecnología también nos permite una reducción en la emisión de calor en un 95%.

### Kilómetros de viaje en avión

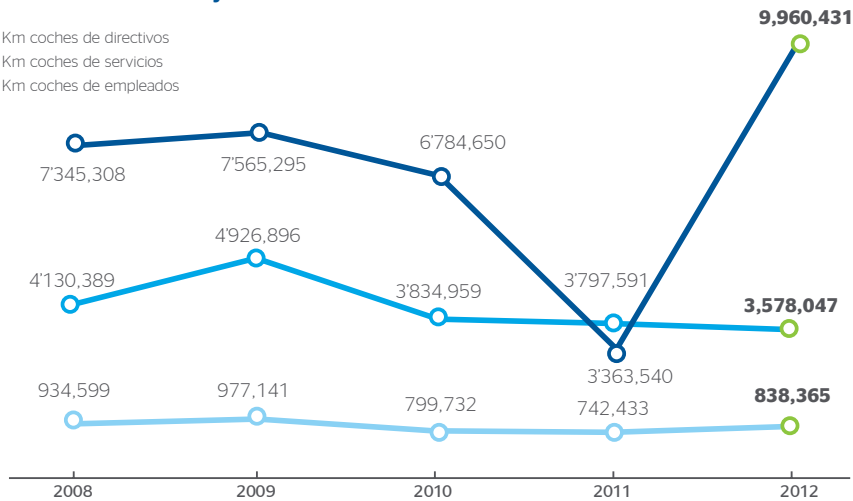
- Tramos menores a 452 km
- Tramos entre 452 y 1,600 km
- Tramos mayores a 1,600 km



Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

### Kilómetros de viaje en coche

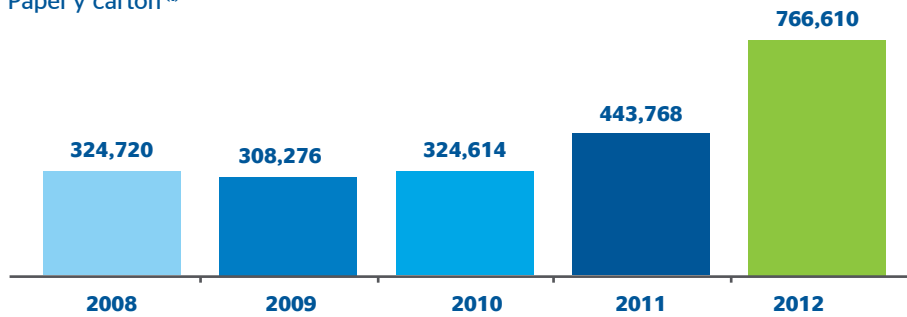
- Km coches de directivos
- Km coches de servicios
- Km coches de empleados



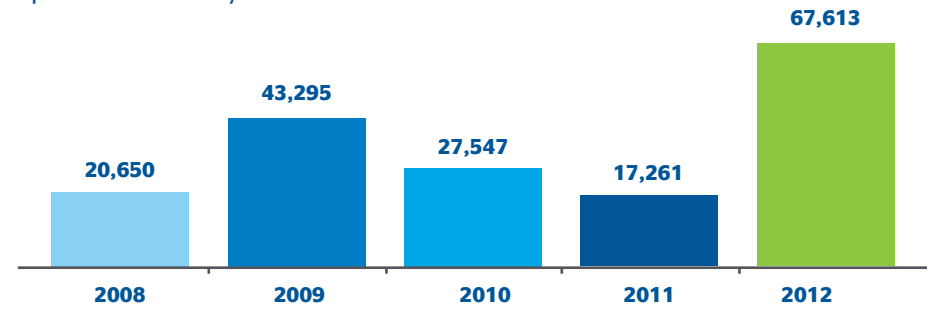
Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

## Residuos gestionados

Papel y cartón <sup>(1)</sup>



Aparatos eléctricos y electrónicos <sup>(1)</sup>



- Además de los aparatos electrónicos gestionados a través de una comercializadora, se reciclaron 135,226 toneladas y se dieron en donación 268,319 toneladas de equipo.

Videoconferencias					
	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Videoconferencias</b>	1,502	1,541	1,508	1,815	<b>2,851</b>
<b>Salas equipadas con videoconferencias</b>	37	741	60	71	<b>428</b>
<b>Audioconferencias</b>	-	13,700	23,641	27,687	<b>32,449</b>
<b>Telepresencias</b>	-	226	139	144	<b>169</b>

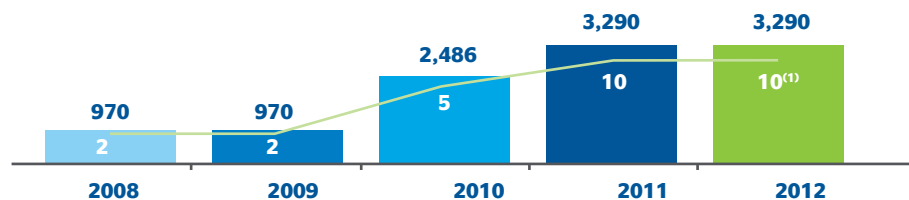
(1) De las audioconferencias y las telepresencias no tenemos datos de 2008 pues se trata de iniciativas recientes.

(2) El número de salas equipadas con videoconferencias de 2009 incluye las salas del banco a nivel nacional.

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

- Aumentamos el número de salas equipadas con videoconferencias de 71 en 2011 a 428 en 2012.

### Certificaciones ISO: 14001 de edificios



— Buildings certified pursuant to environmental standard ISO: 14001

(1) Los edificios certificados son: Montes Urales 424 y Montes Urales 620, en el D. F.; Terranova y Chapultepec, en Jalisco; Plaza Financiera, en Tijuana; 5 de Mayo, en Puebla; Centro Financiero León, en Guanajuato; Sede Culiacán, en Sinaloa; Edificio Colón, en Yucatán y Edificio Valle Sena, en Nuevo León.

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

### Sede Corporativa LEED:

En 2010 iniciamos los trabajos de construcción de nuestras nuevas sedes corporativas las cuales quedarán listas en 2014. La Torre BBVA Bancomer tendrá una capacidad para 4,500 personas, mientras que el Centro operativo BBVA Bancomer otras 4,200. Ambas sedes contarán con la certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), lo cual implicará un ahorro considerable en energía, agua, reciclaje y gestión de recursos, así como el que las personas trabajen en un entorno saludable.





## Cambio Climático

A nivel Grupo, hemos estado trabajando en un diagnóstico de nuestro posicionamiento en materia de cambio climático, de la mano de un especialista del sector con el objetivo de formular una estrategia integrada en esta materia.

### Avances 2012

- En línea con el compromiso del Grupo BBVA de apoyo a iniciativas de lucha y prevención del cambio climático, hemos vuelto a respaldar los principales compromisos internacionales en la materia.
- **Nos hemos sumado a la iniciativa *CDP Carbon Action***, a través de la cual inversores institucionales solicitan a las empresas que asuman un compromiso efectivo y medible de sus emisiones de carbono.
- Continuamos comprometidos con los programas *Investor CDP*, *CDP Water Disclosure* y *CDP Carbon Action*, donde hemos reforzado nuestro compromiso y estrategia en materia de cambio climático, y nos encontramos en el segmento de empresas con calificaciones más altas de acuerdo a su *carbon performance band*.

### Formación y Sensibilización Ambiental

Impartimos cursos y desarrollamos actividades y campañas de comunicación que contribuyen a crear una cultura de conservación del medio ambiente entre nuestros grupos de interés.

## Canal Verde

*El Canal Verde* es nuestro medio de comunicación electrónica por medio del cual publicamos información relativa a las iniciativas de BBVA Bancomer en materia medioambiental, respondemos a inquietudes y brindamos asesoramiento a quienes así lo soliciten.

Canalizamos las actividades de concientización sobre la importancia de cuidado del medio ambiente hacia otros grupos de interés por medio del área de Bancomer en la educación de la Fundación BBVA Bancomer. Esta área se apoya en organizaciones especialistas en el tema tales como Pronatura, Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (Conabio), Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América (Ciceana) y el Proyecto de Educación Ambiental San Miguel de Allende (Peasma).

### Avances 2012

- Capacitamos a 7 de nuestros empleados en el curso de ARAS (Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales).
- **Participamos de nueva cuenta en la iniciativa internacional “La hora del planeta”** llevada a cabo el 31 de marzo con el fin de reducir el uso de la energía eléctrica como una medida de concientización contra el calentamiento global. Las medidas tomadas fueron el apagado de luz de fachadas y el apagado de anuncios luminosos en 64 edificios y 364 sucursales en toda la República, logrando ahorrar 6,214 Kw/H.
- Publicamos diversos artículos en el Canal Verde relacionados con algún tema del mes, como la generación de basura y el consumo de energía eléctrica en épocas navideñas.

# Compromiso con la Sociedad

Mantenemos nuestro compromiso de destinar el 1% de nuestras utilidades a programas sociales que coadyuven al desarrollo de nuestro país, especialmente aquellos relacionados con el tema de la educación.

## Emprendimiento Social

### *Momentum Project*

Este año lanzamos en México una iniciativa global de Grupo BBVA para apoyar el emprendimiento social llamada *Momentum Project*. En alianza con New Ventures México y EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey, **apoyamos a empresas que tienen como misión generar un cambio social o medioambiental en el país.**

Un grupo multidisciplinario de expertos seleccionaron 10 emprendimientos, de 112 inscritos, que cumplieron con criterios tales como tener impacto social significativo, ser sostenibles económicamente, basarse en la innovación y tener posibilidad de crecimiento. Las actividades y sectores considerados para esta convocatoria de emprendimiento social fueron: vivienda y urbanismo, alimentación y consumo, transporte y movilidad, inclusión socio-laboral y lucha contra la pobreza, participación ciudadana y movimientos ciudadanos, educación y acceso al conocimiento, energía y medio ambiente, salud y bienestar, comunicación y redes sociales, transparencia de mercados y desintermediación de cadenas de suministro.

Las empresas seleccionadas fueron: Amaranthia, Café Ruta de la Seda, Casa para ensamblar, CINSJP, Crea, Échale, Ecole, Los Danzantes, Tiendas del MAP y Unidos.

*Momentum Project* ofrecerá a estas diez empresas un proceso de formación intensiva de 40 horas en EGADE Business School y acompañamiento estratégico por parte de directivos y jubilados de BBVA Bancomer y de la red de mentores de New Ventures México. Además, los participantes podrán recibir financiamiento para hacer crecer su negocio y motivar a más empresas, y tendrán el seguimiento de los expertos participantes para la posterior revisión y evaluación de sus emprendimientos.

### Jóvenes Emprendedores Sociales

En alianza con Ashoka, Grupo BBVA lanzó una convocatoria para participar en el 1<sup>er</sup> Concurso Iberoamericano "Cambia tu mundo: Jóvenes emprendedores sociales" con el fin de apoyar a jóvenes emprendedores que tengan un proyecto para crear un impacto positivo en sus comunidades.

De las 359 candidaturas recibidas, de las cuales más del 50% fueron de México, se eligieron los 20 mejores proyectos. De nuestro país se seleccionaron cuatro: Huertos integrales comunitarios autosustentables (HICA), Fomento de la cultura, Cero límites y Producción de gas metano. Asimismo, HICA también fue premiado con un viaje a España para compartir experiencias con jóvenes emprendedores sociales de otras nacionalidades.

Los ganadores recibieron un capital semilla de hasta 400 euros para la implementación de su proyecto así como asesoría, seguimiento y difusión de los mismos.

# La Fundación BBVA Bancomer

En 2012 destinamos \$245'642,829 a los programas en los que trabajan las cuatro áreas estratégicas de la Fundación: Centros educativos y productivos Bancomer, Fomento cultural, Bancomer en la educación y Programas de desarrollo social logrando beneficiar a alrededor de 600,000 personas, con la colaboración de 1,884 voluntarios.

Desde hace 12 años creamos una asociación sin fines de lucro que se encarga de implementar los programas de compromiso con la sociedad, la [Fundación BBVA Bancomer](#).

## Presupuesto de la Fundación BBVA Bancomer 2012

Área estratégica	Aportación total (en pesos)
Bancomer en la educación	24'263,059
Centros educativos y productivos Bancomer	9'402,076
Fomento cultural	9'899,355
Programas de desarrollo social	180'623,489
Otros (desastres naturales, administración y publicidad, etc.)	21'454,847
<b>TOTAL</b>	<b>245'642,829</b>

# Centros Educativos y Productivos Bancomer

Los Centros Educativos y Productivos Bancomer que operan en alianza con el programa de Incubadoras Sociales del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) continúan ofreciendo actividades educativas y productivas a personas en comunidades de bajos recursos de la República Mexicana.

## Avances 2012

- En el Centro Educativo y Productivo Magdalena Contreras, el cual establecimos en alianza con Fundación Cadavioco, INEA, Manpower, CDI y Proempleo, ha atendido a un total de 1,500 personas.
- En los 17 centros que hemos habilitado a lo largo de 4 años bajo el modelo de incubadoras sociales contamos con una **nueva oferta de actividades educativas y productivas en beneficio de las comunidades** a lo largo del territorio mexicano: Pachuca, Torreón, Aguascalientes, Guadalajara, San Luis Potosí, León, Irapuato, Tuxtla Gutiérrez, Tampico, Cuernavaca, Hermosillo, Ciudad Obregón, Toluca, Culiacán, Tampico, La Paz y Zamora.
- Gracias a la oferta educativa de los centros se ha beneficiado este año a más de 16,000 personas y se han generado más de 970 empresas con el apoyo de más de 2,000 alumnos tutores del ITESM quienes han hecho su servicio social en los centros.

# Fomento Cultural

Continuamos realizando actividades artísticas, educativas y culturales de forma directa o por medio del otorgamiento de apoyos económicos a creadores, académicos, gestores e instituciones para impulsar el desarrollo, conservación y difusión de la cultura en México.

## Avances 2012

- Con el firme propósito de descentralizar sus actividades y desarrollar nuevos públicos, este año el Programa de Exposiciones llega a distintos espacios en el país como el caso de **la exposición “Paralelismos Plásticos en México, cuatro décadas en la colección BBVA Bancomer (1960 - 1990)” la cual fue presentada en Aguascalientes, Querétaro, Puebla y Mérida.**
- Con el programa Bancomer/ MACG, Arte Actual se becaron a diez artistas con una sólida práctica de trabajo en México, además de actividades paralelas como capacitaciones, conferencias y talleres. Se realizó la primera itinerancia en las ciudades de Juárez y Nogales.
- Se llevó a cabo el 5° Concurso Universitario “Hazlo en Cortometraje” con la participación de 310 jóvenes con 112 cortometrajes provenientes de 54 universidades de 21 estados de la República.
- El programa de Fondo de Apoyo a las Artes otorgó 50 donativos a instituciones y artistas independientes para la ejecución de proyectos artísticos y culturales en el país por un monto de \$5'500,000.
- Se presentó el libro “La casa de Luis Barragán, un valor universal”, editado por BBVA Bancomer y su Fundación, en las ciudades de Guadalajara (Casa ITESO Clavijero) y Monterrey (Museo MARCO).
- Se publicó el libro “Migración humana y cambio climático” con 13,000 ejemplares, como un esfuerzo por contribuir al análisis y difusión de este relevante tema de actualidad.

# Bancomer en la Educación

Continuamos con el compromiso de apoyar la instrucción formal por medio de la excelencia académica, despertar la iniciativa y creatividad y promover el conocimiento y respeto de la naturaleza, al igual que colaborar en la formación integral en valores, para el fortalecimiento y superación personal de niños y jóvenes mexicanos de condiciones económicas limitadas que se esfuerzan por salir adelante.

## Avances 2012

- **Con la Olimpiada del Conocimiento Infantil logramos becar a 3,150 niños,** de los cuales 3,000 son de secundaria y 150 de bachillerato o equivalente, todos ellos asesorados por 1,088 padrinos y madrinas.
- A través de nuestras Becas Bicentenario tenemos a 1,000 becarios permanentes de 5° de primaria a 1° de bachillerato.
- En el programa Prep@net, 210 estudiantes cursaron su preparatoria en línea con asesoría y tutoría del Tecnológico de Monterrey.
- Implementamos un programa para la capacitación de adultos junto con la organización INCLÚYEME beneficiando a 52 jóvenes con síndrome de Down.
- Con nuestros programas de educación ambiental llevamos a cabo actividades en instalaciones especiales, viveros o áreas protegidas y/o en las propias escuelas, para estudiantes desde preescolar hasta preparatoria, logrando los siguientes resultados: Ciceana: 5,000 estudiantes; Pronatura: 7,000 estudiantes; Peasma: 2,515 estudiantes; PCE Bosque de Chapultepec: 527,294 visitantes.
- Nuestro Programa de Apoyo a Desastres Naturales, que consiste en ayuda con despensas de alimentos básicos por desastres naturales o necesidades alimenticias y/o apoyo a la infraestructura educativa de zonas siniestradas, este año logramos: despensas: 12,000 beneficiados con motivo de sequía extrema en el estado de Durango; 1,000 beneficiados a través de instituciones de apoyo social de Puebla y el Estado de México; con la Alianza México por Haití, la conclusión del Centro de Apoyo Integral Mensajeros de la Paz, que está ya beneficiando a 268 alumnos y próximamente a habitantes que acudan a su dispensario médico y talleres para adultos.

# Programas de Desarrollo Social

El programa principal del área es Becas de Integración “Por los que se quedan”, el cual apoya la educación de estudiantes de secundaria de comunidades de origen de migrantes. “Por los que se quedan” es el programa más grande de la Fundación, tanto en recursos humanos como económicos. En 2012, se destinaron 158 millones de pesos en becas para jóvenes y fue implementado por 21 Supervisores estatales y 159 Promotores comunitarios.

El programa tiene cobertura en 20 estados y 159 municipios del país y desde 2006 ha beneficiado a 31,400 jóvenes.

## Avances 2012

- 796 “padrinos” y “madrinas” participaron activamente en el programa, brindando acompañamiento a 15,800 becarios activos de los tres grados de secundaria.
- Además de “Por los que se quedan”, el área de Programas de Desarrollo Social desarrolla iniciativas complementarias dirigidas a los becarios del programa y/o a jóvenes que viven en los municipios donde el programa tiene presencia, con los siguientes resultados:
  - Proyecto en alianza con la Fundación Ver Bien para Aprender Mejor: optometristas especializados de Fundación Ver Bien visitaron las escuelas de los becarios “Por los que se quedan” para identificar alumnos de secundaria con problemas de debilidad visual. Los beneficiarios recibieron anteojos adecuados a sus necesidades cuyo costo fue financiado por Fundación Ver Bien, Fundación BBVA Bancomer y los gobiernos estatales y/o municipales.

- Proyecto en alianza con Impulsa “Ventajas de permanecer en la escuela”: empleados de BBVA Bancomer participaron como voluntarios para impartir un taller a alumnos de las escuelas con becarios de “Por los que se quedan” sobre los beneficios de concluir sus estudios de secundaria.
- Proyecto “Escuelas sociodeportivas Por los que se quedan” en alianza con la Fundación Real Madrid: el proyecto consiste en una actividad formativa y recreativa con 400 becarios del programa “Por los que se quedan”. La escuela sociodeportiva busca fomentar el desarrollo integral de los jóvenes por medio de la práctica deportiva. El proyecto hace énfasis en la transmisión de valores fundamentales como el respeto, la disciplina, el trabajo en equipo y la solidaridad entre jóvenes de la misma comunidad.

## Alianzas Estratégicas y Procuración de Fondos

Gracias a la generosa colaboración de muchas personas, **logramos recaudar más de 70 millones de pesos**, lo cual permite asegurar la continuidad de los proyectos de la Fundación BBVA Bancomer.

Procuración de fondos 2012	
Iniciativa	Cantidad recaudada (en pesos)
Fondos de inversión	66'739,063.68
Cajeros automáticos	6'056,420.00
Carrera BBVA Bancomer	657,560.00
Programa Bécalos	3'845,000.00
Convenios con Estados	190,000.00
<b>Total</b>	<b>77'488,043.68</b>

# Celebramos 80 años de crecer contigo y con México.

Desde que nacimos, **hace 80 años**, nuestro mayor interés ha sido el crecimiento de nuestros clientes.

Y para lograrlo, **también nosotros hemos crecido**.

Hoy atendemos al mayor número de personas en México. **20 millones de clientes**.

Tenemos el mayor número de sucursales. **2,000 sucursales**.

El mayor número de cajeros automáticos. **7,800 cajeros**.

y **25 millones** de tarjetas de crédito y débito.

**Somos el mayor banco porque te ofrecemos el mayor apoyo para que crezcas.**

# Anexos

Dar click para abrir los Anexos



Premios, Avances y Objetivos



Criterios y Estándares de la Información



# Datos de Contacto

El presente documento incluye información financiera e información de responsabilidad corporativa, ésta última bajo las directrices del *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión G3.1, obteniendo el nivel máximo de aplicación (A+ GRI Checked), lo cual es símbolo de la transparencia con la que reporta la compañía.

Agradecemos sus comentarios y sugerencias.

## BBVA Bancomer

Análisis y Comunicación Financiera:  
[relainv@bbva.bancomer.com](mailto:relainv@bbva.bancomer.com)

Responsabilidad y Reputación  
Corporativas:  
[respsocial@bbva.bancomer.com](mailto:respsocial@bbva.bancomer.com)

Av. Universidad 1200  
Col. Xoco, C.P. 03339,  
Benito Juárez, México, D.F.  
Tel. 5621-3434

Para mayor información consulte nuestras páginas web:  
[www.bancomer.com](http://www.bancomer.com)  
[www.fundacionbbvabancomer.org/](http://www.fundacionbbvabancomer.org/)

Datos adicionales:  
La elaboración del presente informe  
contó con la asesoría de Promotora  
ACCSE, S. A. de C. V.



# Glosario

**AA 1000 SES:** Norma de Accountability AA 1000 Stakeholder Engagement Standard

**ABM:** Asociación de Bancos de México

**ADI:** Asociación de Desarrollos Inmobiliarios

**AHM:** Asociación Hipotecaria Mexicana

**Amafore:** Asociación Mexicana de Afore

**AMIB:** Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles

**Amipci:** Asociación Mexicana de Internet

**AMIS:** Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

**ATM:** Cajero Automático

**BID:** Banco Interamericano de Desarrollo

**BMV:** Bolsa Mexicana de Valores

**Cemefi:** Centro Mexicano para la Filantropía

**CEMEX** Cementos Mexicanos

**CFI:** Corporación Financiera Internacional

**CNBV:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores

**CNSF:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

**Condusef:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

**Consar:** Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

**ESR:** Empresa Socialmente Responsable

**GRI:** Global Reporting Initiative

**IARC:** Informe Anual de Responsabilidad Corporativa

**ICA:** Ingenieros Civiles Asociados

**ILCE:** Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico

**INEGI:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía

**LEED:** Leadership in Energy and Environmental Design

**MACG:** Museo de Arte Carrillo Gil

**MIDE:** Museo Interactivo de Economía

**ODM:** Objetivos del Milenio

**OSC:** Organizaciones de la Sociedad Civil

**PGE:** Plan Global Ecoeficiencia

**RC:** Responsabilidad Corporativa

**RR HH:** Recursos Humanos

**RRC:** Responsabilidad y Reputación Corporativas

**SAC:** Sistema Atención a Clientes

**SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público

**SHF:** Sociedad Hipotecaria Federal

**SNAEBB:** Sindicato Nacional de Empleados Bancarios

**SNEF:** Semana Nacional Educación Financiera

**TDC:** Tarjeta de Crédito

**UNE:** Unidad Especializada

**UNEP-FI:** United Nations Environmental Program - Financial Institutions

**VALMER:** Valuación Operativa y Referencias de Mercado