

BBVA

Creando Oportunidades

Informe Anual 2019



Contenido

Presentación del Informe Anual 2019 __ 03

- 04 Informe del Presidente del Consejo de Administración
- 06 Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General
- 10 Acerca de este Informe

Perfil del Grupo _____ 12

- 13 Perfil del Grupo
- 14 Banca Responsable
- 16 Modelo de Negocio
- 27 Gobierno Corporativo
- 36 Impacto Económico
- 42 Grupos de Interés y Análisis de Materialidad

Experiencia Responsable con el Cliente _____ 47

- 48 Experiencia Única
- 54 Transformación Digital
- 58 Portabilidad nómina

- 61 Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)
- 64 Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente

Medio Ambiente: Finanzas Sustentables y Desempeño Ambiental__ 66

- 67 Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales
- 70 Bonos Verdes
- 71 Plan Global de Ecoeficiencia
- 78 Proveedores y Compras Responsables

Inversión en la Comunidad _____ 82

- 83 Inversión en la Comunidad
- 89 Programas Sociales
- 91 Comunidad

Compromiso Responsable con el Colaborador _____ 96

- 97 Equipo BBVA
- 112 Clima Laboral y Compromiso

Gestión de la Reputación _____ 120

- 121 Gestión de la reputación
- 122 Sistema de Cumplimiento
- 123 Programa de Integridad
- 126 Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas

Anexos _____ 128

- 129 Premios y reconocimientos
- 130 Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones
- 131 Índice de contenidos GRI
- 139 Estados financieros auditados
- 140 Informe de Revisión Independiente
- 141 Glosario

Presentación del Informe Anual 2019

El presente reporte es el decimotercer Informe Anual Integrado de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.; es el resultado de los esfuerzos y trabajo excepcional de los colaboradores. La información y resultados presentados corresponden a los temas más importantes para los grupos de interés y la contribución de Grupo BBVA México hacia un futuro sostenible. Las áreas encargadas de la elaboración del Informe Anual son la Dirección de Relación con Inversionistas y la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas.



Informe del Presidente del Consejo de Administración

Distinguidos accionistas:

2019 fue un año de grandes retos y cambios en nuestra organización y también de grandes resultados que nos inspiran y fortalecen como equipo. La integridad y la transparencia son los valores que definen un crecimiento sostenible en una organización. En BBVA México la ética es una pieza fundamental de nuestro crecimiento; obtuvimos el primer lugar en el IC500 (Índice de Integridad Corporativa 500) de la Revista Expansión, reconociendo las acciones por incrementar la calidad y control de nuestras Políticas de integridad y anticorrupción.

En 2019 BBVA México se adhirió a los Principios de Banca Responsable junto con otras 131 entidades financieras globales; esta adhesión forma parte de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), basada en principios que definen el papel del sector como responsable de promover e impulsar un futuro sustentable y alinear al sector bancario con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU del Acuerdo de París de 2015. BBVA México se ha distinguido por sus esfuerzos en materia de sustentabilidad, estamos adheridos desde 2003 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, a través de la alineación de nuestros objetivos, colaboramos en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

1^{er} lugar en el IC500, muestra del compromiso de BBVA México con la integridad, la transparencia y la ética.

BBVA México ha sido pionero en integrar a la población a la era digital de los servicios financieros. Mediante nuestra aplicación móvil, facilitamos la forma de utilizar la banca en México, integrando a personas y negocios desde su móvil. Somos Banco líder en enrolamientos a CoDI buscando incrementar la inclusión financiera en el país. Asimismo, impulsamos estrategias para mejorar la salud financiera de los mexicanos, estableciendo módulos para mejorar las finanzas personales y para aprovechar mejor los servicios financieros. En 2019, más de 41 mil personas fueron beneficiarias con talleres presenciales, talleres *online* o asesoría personalizada vía telefónica, denominada *coaching* financiero. Adicionalmente, establecimos convenios con el sector público y privado para realizar actividades de educación financiera para niños y jóvenes.



Más de 41 mil personas beneficiarias de las acciones de educación financiera en 2019.

Con orgullo, y a la vez con una gran responsabilidad, cerramos el año consolidando nuestra posición con el mejor resultado histórico con calificación de 9.1 para el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). Este índice permite conocer la eficiencia de las instituciones financieras en atención a las quejas que los usuarios presentan ante la CONDUSEF.

Calificación de 9.1 para el IDATU, el mejor resultado histórico de BBVA México.

Obtuvimos por décimo año consecutivo el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR); fuimos reconocidos como banco *"Top of the industry"*, como el mejor

empleador del sector financiero en Latinoamérica por Universum y como empresa número uno del Sector Financiero para el empleo de jóvenes (*Employers for Youth*). Estos resultados fueron posibles gracias a una estrategia consistente con nuestro propósito: "poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

Mientras el negocio de la banca se transforma a gran velocidad, nos enfrentamos al reto de ser reconocidos como la empresa que ofrece los mejores productos y servicios financieros; estamos convencidos de contar con los más altos estándares en la industria. Como muestra de nuestros esfuerzos por continuar siendo el banco de vanguardia en México, durante este año obtuvimos los siguientes reconocimientos:

- Reconocimiento como el "Mejor Banco de México 2019" según Forbes.
- Reconocidos nuevamente por la revista especializada *World Finance* en sus premios *"World Finance Banking Awards"* en las categorías de "Mejor Banco Digital en México 2019" y la "Mejor Aplicación de Banca Móvil 2019".
- Obtuvimos el puesto #1 en la encuesta *"Best Place to Code"*.

BBVA México fue reconocido como el "Mejor Banco de México 2019" según Forbes.

- En la última edición de *"The Innovators"* de la revista *Global Finance*, el asistente virtual de Grupo BBVA México recibió una mención honorífica.

Por último y, como reflejo de nuestro compromiso con el medio ambiente y el cambio climático, la Torre BBVA fue reconocida como "Edificio del año 2019" por Edificios de México.

BBVA México se ha distinguido por sus esfuerzos en materia de sustentabilidad, estamos adheridos desde 2003 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, a través de la alineación de nuestros objetivos, colaboramos en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, de esta manera el siguiente Informe es considerado como parte de la "Comunicación sobre el Progreso" para 2019.

Los invito a leer nuestro Informe Anual y a sumarse como agentes de cambio que aspiran a convertirnos en un mejor país. Estamos seguros que en manos de todos nosotros está el futuro de México.

Atentamente,

Jaime Serra Puche
Presidente del Consejo de Administración
de BBVA México

Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

Evolución del Negocio, Ejercicio 2019

En un contexto retador, caracterizado por una desaceleración económica mundial, Grupo Financiero BBVA México reitera su compromiso con el país y sus clientes, al impulsar la inversión, el empleo y el bienestar de las familias, fomentando con ello una mayor bancarización e inclusión financiera en el país.

Durante el ejercicio 2019 se decidió ejecutar la unificación de la marca "BBVA" a nivel global; esta nueva identidad refleja los valores del Grupo a nivel global y el compromiso de brindar al cliente productos especializados con el mejor servicio. El objetivo es crear una Institución cercana que siga desarrollando soluciones que ayuden a los clientes a tomar mejores decisiones en sus vidas y en sus negocios.

En este contexto el desempeño financiero de la Institución en 2019 fue favorable. La cartera vigente cerró el año con un saldo de 1,218,088 mdp, equivalente a un incremento anual del 6.7%. Esta evolución permitió al banco posicionarse como líder en el mercado con una participación de 23% al cierre de diciembre de 2019, de acuerdo con la información pública de la CNBV.

Los resultados de 2019 permitieron que BBVA México se posicione como **líder en el mercado con una participación de 23% en cartera vigente, de acuerdo con la CNBV.**

Analizando los diferentes segmentos de la cartera, el crédito a las familias (consumo), creció 9.9% en el año, destacando los aumentos observados en los préstamos de nómina y personales, que en conjunto crecen al 12.8% anual, mientras que el financiamiento de auto también alcanza un crecimiento anual de doble dígito en 13.2%.



12.8% de crecimiento en préstamos de nómina y personales; 13.2% de incremento en el financiamiento de auto.

Por su parte, la continua y potente implementación de campañas en tarjeta de crédito se ha visto reflejada en una aceleración del crédito que registra un saldo 5.2% superior al alcanzado el año previo, ello a pesar de contar con una amplia base de clientes que pagan la totalidad de su deuda al final del mes. Adicionalmente, la facturación continúa mostrando un positivo desempeño al incrementar 14.4% en términos anuales.

En el segmento hipotecario, BBVA México mantiene el liderazgo y continúa fomentando la inversión en el patrimonio de las familias, a través del otorgamiento de crédito a la vivienda, otorgando una de cada cuatro nuevas hipotecas dentro del sector privado¹. Así, el financiamiento a la vivienda creció 10.9% con respecto al año previo, con un saldo de 231,213 mdp al cierre de diciembre de 2019.

Finalmente, se observa que la cartera comercial registró un crecimiento de 3.9% en términos anuales. En el detalle, la cartera de gobierno registró el mayor dinamismo con aumento anual de doble dígito al cierre del año (+11.3%), mientras que la actividad empresarial registró un saldo 1.8% superior al del año previo.

El crecimiento del crédito ha venido acompañado de buenos indicadores de calidad de riesgo, los cuales son el reflejo de una adecuada política de gestión de riesgos. Al cierre de 2019, se observó un índice de cartera vencida que se ubicó en 2.2%, mientras que la prima de riesgo se ubicó en 3.0%. Por su parte, el índice de cobertura se ubicó en 129.3% al cierre de 2019.

La cartera de gobierno registró el mayor dinamismo en 2019, con un aumento de 11.3%.

Dentro de los recursos de clientes, la captación tradicional, que incluye depósitos a la vista, plazo, títulos de crédito emitidos y cuenta global de captación sin movimientos, se ubicó en 1,262,023 mdp, con un incremento anual de 5.5%. En BBVA México seguimos impulsando y fomentando el ahorro de los clientes, que se ha visto reflejado en el crecimiento anual de 6.7% sobre la captación bancaria (depósitos de vista y plazo público en general) para cerrar el año con un saldo de 1,153,902 mdp. En el detalle, los depósitos a la vista tuvieron un saldo 6.7% superior al del año previo y representan el 80% de la captación bancaria, mientras que los recursos de plazo público (en general) tuvieron un incremento anual de 6.4%.

6.7% de crecimiento anual en la captación bancaria (depósitos de vista y plazo público en general), cerrando el año con un saldo de 1,153,903 mdp.

Los activos gestionados en fondos de inversión cierran en diciembre de 2019 en 466,673 mdp, un aumento anual de 16.6%. Con ello, la gestora de fondos del Grupo se mantiene como una de las más grandes del mercado con una participación de 21%, de acuerdo con la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) a diciembre de 2019. Con ello, la captación global alcanzó 1,728,696 mdp equivalente a un crecimiento anual de 8.3%.

La gestora de fondos del Grupo se mantiene como una de las más grandes del mercado, con una participación del 21%.

¹ Fuente: información pública de bancos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Todo lo anterior se fundamenta en una sólida base de capital, BBVA México cuenta con indicadores que cumplen holgadamente con los mínimos regulatorios para seguir impulsando el desarrollo del país a través del otorgamiento de crédito. Con ello, el índice de capital total al cierre del año se ubicó en 15.6%. Asimismo, se gestiona activamente el nivel de liquidez para hacer frente al crecimiento del negocio.

Cabe destacar, que BBVA México es una Institución que también refrenda su compromiso con el país a través de la continua inversión destinada a la transformación e innovación. Ello se puede ver reflejado en el crecimiento y mantenimiento a nuestra amplia red de infraestructura, así como en el desarrollo, expansión y protección de servicios digitales. En 2019 se tuvo un incremento de 27 sucursales (1.5%) y de 693 cajeros automáticos (5.6%).

6.3% de crecimiento anual en los ingresos totales al cierre de 2019.

En cuanto a resultados, se tuvo una favorable evolución de los ingresos totales, los cuales muestran un crecimiento anual de 6.3% respecto al año anterior. Esto, aunado a la continua gestión del gasto, ha permitido que BBVA México se consolide como una de las instituciones

más eficientes del sistema financiero, con un índice de eficiencia, medido como gastos entre ingresos, de 36.3% al cierre de diciembre de 2019, disminuyendo 65 puntos básicos (pb) respecto al año anterior. La utilidad neta cerró el año en 57,001 mdp, con un crecimiento anual de 8.3%.

Cabe destacar, que uno de los principales negocios del Grupo, además del banco es el del Sector Seguros, en el cual también se obtuvieron resultados muy favorables al crecer el resultado neto un 29% respecto al año anterior.

La estrategia que hemos seguido, centrada en otorgar al cliente un fácil acceso a los servicios bancarios a través de los canales digitales y centrada en la mejora continua del servicio al cliente, nos ha permitido que, por quinto

55 de cada 100 clientes que deciden cambiar su nómina de banco, lo hacen a BBVA México; 83% de ellos lo hace de manera digital.

año consecutivo, nos coloquemos como el mejor banco en el *Net Promoter Score* (NPS) en 2019.

Como reflejo de lo anterior, hemos podido posicionarnos como un banco atractivo para nuevos clientes lo que se refleja en el liderazgo que tenemos en el tema de portabilidad de nómina: hoy, 55 de cada 100 clientes que deciden cambiar su nómina de banco, lo hacen a BBVA México y el 83% de ellos lo hace de manera digital, cumpliendo con el objetivo que nos hemos trazado de brindar las mejores soluciones para el autoservicio de nuestros clientes.

El constante desarrollo e innovación dentro de los servicios financieros que ofrece la Institución, también se ha visto reflejado en el crecimiento de la base de clientes usuarios de canales digitales que al cierre del año alcanzó los 10.1 millones de clientes, 41% más que el año pasado. Asimismo, el porcentaje de las ventas digitales sobre las ventas totales también se ha visto beneficiado al pasar del 44% en 2018 a un 55% en 2019.

Así, el año 2019 ha sido un año de excelentes resultados y un año en el que no se perdió el foco en la ejecución. Continuamente seguimos transformando el banco, con procesos más eficientes, sistemas más robustos, aplicaciones más sólidas y productos especializados a las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de clientes. Por ello, seguiremos invirtiendo para mantenernos a la vanguardia, siguiendo enfocados en ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

2019 fue un año de excelentes resultados y en el que reforzamos el foco en la ejecución.

BBVA México seguirá invirtiendo en el país, en 2019 se anunció el Plan de Inversión 2019–2024 por 3,300 millones de dólares (mdd) destinado a infraestructura, digitalización, ciberseguridad, becas educativas, reconstrucción de escuelas y educación financiera. En este sentido, BBVA México es un banco que seguirá evolucionando para ofrecer el mejor servicio a sus más de 21.4 millones de clientes, ya que el cliente es el centro de nuestro propósito y lo más importante para la Institución.

Adicionalmente, en 2019 también anunciamos que la Institución duplicó la aportación a Fundación BBVA México reiterando nuestro compromiso no sólo con el país, sino también con un tema fundamental para el desarrollo y crecimiento económico que es la educación.

A la fecha, a través de Fundación BBVA México, hemos otorgado más de 315 mil becas beneficiando a 35,467 jóvenes becarios para continuar sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad. En relación con el programa de reconstrucción de escuelas, hemos beneficiado a más de 16 mil alumnos con 25 escuelas entregadas y seguiremos con cuatro escuelas por año.

315 mil becas otorgadas a través de Fundación BBVA México, beneficiando a 35,467 jóvenes becarios para continuar sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad.

25 escuelas entregadas y +16,000 alumnos beneficiados con el programa de reconstrucción.

Me gustaría terminar esta carta agradeciendo el esfuerzo, la entrega y la profunda dedicación de cada uno de los colaboradores de BBVA México, ya que sin el gran equipo con el que cuenta la Institución, este resultado no sería posible. También quiero agradecer la lealtad y preferencia de nuestros clientes y, a los miembros de nuestro Consejo de Administración, su dedicada actuación para seguir fortaleciendo nuestra Institución.

En BBVA México seguimos Creando Oportunidades.

Eduardo Osuna Osuna
Vicepresidente del Consejo de Administración
y Director General de BBVA México

Acerca de este Informe

El Informe Anual 2019 contiene las iniciativas, actividades y resultados de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. La información reportada abarca el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2019. La información presentada incluye temas en los ámbitos económico, social y medioambiental alineados a la estrategia de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. El reporte se encuentra disponible para consulta en su página de Internet.

Cobertura y Denominación

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

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

Para el propósito de este informe, Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V., se llamará Grupo BBVA México y/o la Institución. En caso de que la información reportada

no corresponda a todas sus filiales, se hará la aclaración sobre la filial a la cual se vincula la información. En este informe, Grupo BBVA corresponde a la integración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y todas sus adquisiciones internacionales.

13^{er} Informe Anual Integrado de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.

GRI 102-45, 102-46, 102-49, 102-50 y 102-54



Estándares utilizados en la **Elaboración del Informe**

Global Reporting Initiative (GRI)

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI y bajo los siguientes principios de elaboración de informes:



Para conocer más de los principios de reporte de GRI visite la siguiente página:
<https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/gri-101-foundation-containing-standard-interpretation-1/>.

Revisión **Independiente**

El Informe Anual de Grupo BBVA México 2019 fue revisado de forma independiente por la firma KPMG. Para el *Content Index Service*, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



Perfil del Grupo

Grupo BBVA México es una sociedad controladora autorizada para constituirse y operar como grupo financiero filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, un banco español líder en Europa.

El Grupo BBVA México se integra por diferentes entidades financieras, por lo que, a través de ellas, provee una amplia variedad de productos y servicios bancarios, de casa de bolsa, seguros, de manejo de fondos de inversión, así como otros servicios financieros.

Perfil del Grupo

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

BBVA México se mantiene como **el banco más grande en México**, según Forbes².

Nuestra Aspiración

Afianzar la relación con el cliente...

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

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

Nuestro Propósito

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

Nuestros Valores

Los valores de la Institución se reflejan en el día a día de todos los colaboradores de Grupo BBVA México, influyendo en todas sus decisiones.



El cliente es lo primero

- Somos empáticos
- Somos íntegros
- Solucionamos sus necesidades



Pensamos en grande

- Somos ambiciosos
- Rompemos moldes
- Sorprendemos al cliente



Somos un equipo

- Estoy comprometido
- Confío en el otro
- Soy BBVA

Prioridades Estratégicas

A partir de la constante transformación de Grupo BBVA México para adaptarse a las grandes tendencias de la industria financiera –como el entorno competitivo, el comportamiento y expectativas de los clientes, la búsqueda de la sostenibilidad y la protección de datos–, ha desarrollado tres nuevos bloques y seis prioridades estratégicas:



Lo que nos define

- Mejorar la salud financiera de nuestros clientes
- Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible



Palancas para un desempeño diferencial

- Crecer en clientes
- Excelencia operativa



Aceleradores para alcanzar nuestros objetivos

- El mejor equipo y el más comprometido
- Datos y tecnología

²<https://www.forbes.com.mx/bbva-se-mantiene-como-el-banco-mas-grande-en-mexico/>.

Banca Responsable

Los Principios para la Banca Responsable son parte de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). Los Principios proporcionan el marco para un sistema bancario sostenible y ayudan a la industria a demostrar la forma en la que generan una contribución positiva a la sociedad. Los principios contribuyen al sector financiero para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y lo establecido en el Acuerdo de París del marco de la Convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

Los Principios de Banca Responsable, de los cuales Grupo BBVA México es signatario, son los siguientes:



Alineamiento

Las entidades se comprometen a alinear sus respectivas estrategias empresariales con los objetivos expresados en los ODS y en el Acuerdo de París.



Impacto y fijación de objetivos

Se procurará incrementar de manera continuada los impactos positivos reduciendo los negativos, concentrando esfuerzos en las áreas donde se prevea tengan un impacto más significativo.



Clientes

Las organizaciones están dispuestas a trabajar de manera responsable con sus clientes para desarrollar prácticas sostenibles y generar una prosperidad compartida tanto para la generación actual como para las futuras.



"Stakeholders"

Los firmantes de estos principios se comprometen a consultar, involucrar y colaborar de modo proactivo con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



Gobernanza y cultura

Las entidades fijarán objetivos públicos y los implementarán a través de sistemas efectivos de gobernanza y cultura de responsabilidad bancaria, procurando de este modo corregir los impactos más negativos derivados de su actividad.



Transparencia y responsabilidad

Se revisará de manera periódica la implantación de estos principios, apostando por la transparencia y asumiendo plena responsabilidad ante los impactos positivos y negativos.





Pilares Estratégicos de Banca Responsable de Grupo BBVA México

El modelo de Banca Responsable de Grupo BBVA México se aplica a todas las áreas de negocio y apoyo de la Institución, con el objetivo de buscar una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. El modelo cuenta con cuatro pilares estratégicos:



1. Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.



3. Prácticas responsables con empleados, proveedores y otros grupos de interés.



2. Finanzas sostenibles para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



4. Inversión en la comunidad, para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

Modelo de Negocio

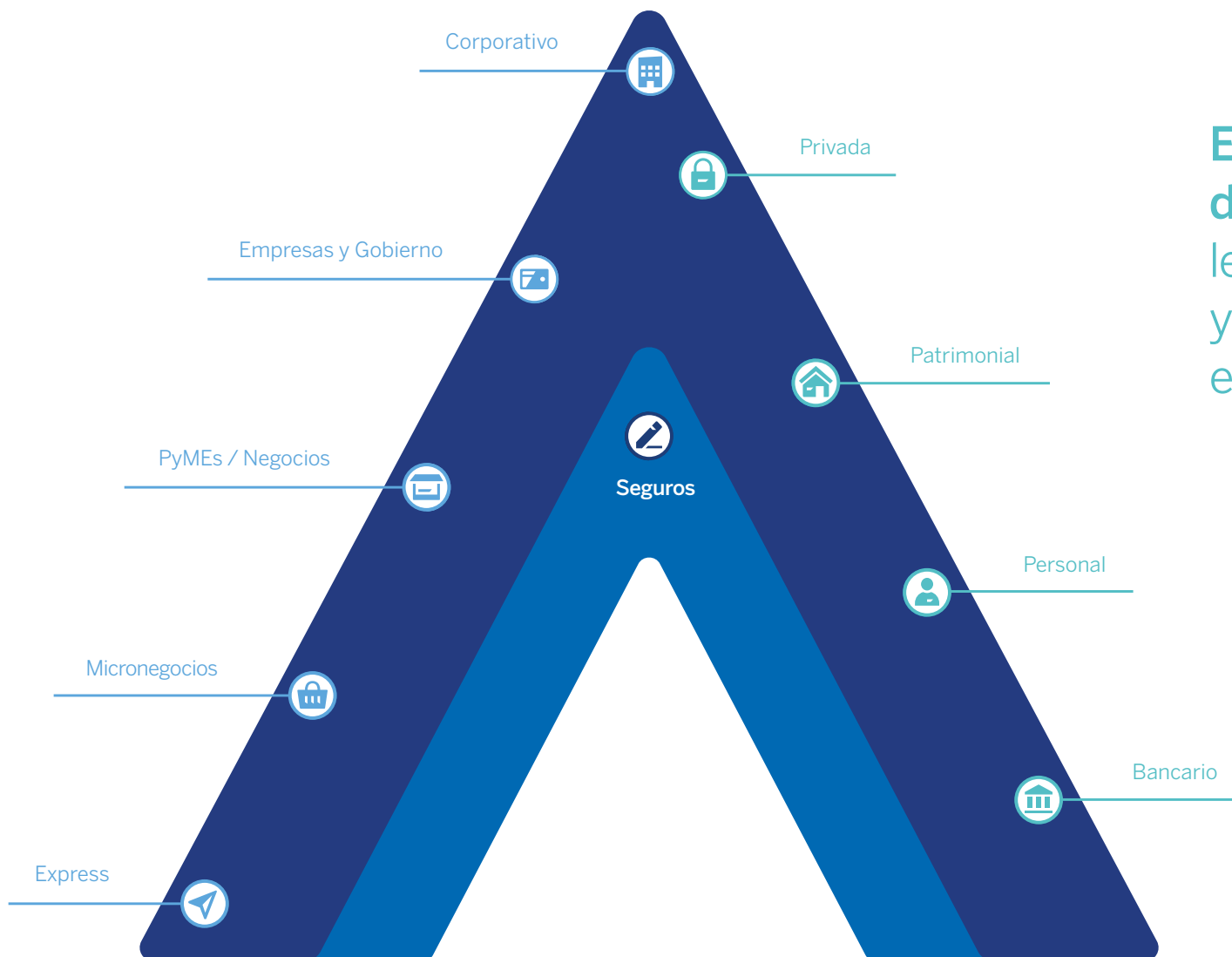
Grupo BBVA México es un grupo de talla mundial que ofrece una amplia gama de servicios que van desde créditos simples hasta productos estructurados a nivel internacional.

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

El modelo de negocio se basa en atender de manera especial y personalizada a cada uno de los segmentos de clientes, a través de redes de ejecutivos especializados que permiten brindar un servicio de calidad.

El modelo también está sustentado en una red de distribución eficiente y de gran capilaridad, clave para dar acceso fácil y seguro a los servicios financieros. Y, por último, es un modelo de negocio que apuesta por la tecnología de manera decidida y que le permite acometer importantes inversiones en proyectos de transformación e innovación.





El modelo de negocio de Grupo BBVA México le permite crear oportunidades y consolidar su liderazgo en México.

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

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

Unidades de Negocio

BBVA México es un banco en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia del cliente, la oferta de productos tradicionales e innovando a través de la oferta digital. Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que permite brindar una atención especializada a través de cada una de las Unidades de Negocio, dedicadas al desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de los clientes. Lo anterior, acompañado de la Unidades de Apoyo, las cuales asisten a los negocios y todas las Redes a generar la mejor experiencia para los clientes y que, además, tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y la gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.



Red Comercial

La Red Comercial atiende a todos los segmentos de individuos a través de la amplia red de infraestructura. Adicionalmente, trabaja en conjunto con el área de Desarrollo de Negocio, encargada del diseño de la estrategia comercial, desarrollo de productos e implementación de toda la oferta digital, ayudando así a complementar la oferta de productos en la Red, dentro y fuera de las sucursales, para potenciar el valor agregado a los clientes. En este sentido, se han realizado importantes inversiones para aumentar las oportunidades de venta cruzada y, al mismo tiempo, aumentar la lealtad de los clientes. Como reflejo de lo anterior, durante el último año los clientes usuarios de canales digitales han aumentado en 41% para cerrar al 31 de diciembre de 2019 con más de 10.1 millones de clientes.

A un nivel transversal se incluye el negocio de seguros que impulsa la oferta de productos en la Red, complementando así todo el circuito y permitiendo con ello a BBVA México mantenerse a la vanguardia como el banco de referencia en el sector.

Esta unidad atiende a los segmentos de individuos: *ultra-high net-worth* (UHN), banca privada, banca patrimonial, banca personal, así como el segmento bancario y express. A través de la amplia red de sucursales también tiene alcance para las micro y pequeñas empresas. Con ello, la Red Comercial permite atender a más de 18 millones de clientes.

Banca de Empresas y Gobierno



La Banca de Empresas y Gobierno, a través de una red de 135 sucursales, atiende a los segmentos de empresas medianas, entidades gubernamentales, desarrolladores de vivienda y distribuidores del sector automotriz.

BBVA México ofrece una amplia gama de productos diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes empresariales en términos de administración de efectivo y soluciones de cobranza. Dentro de esta banca, la unidad de Estrategia y Soluciones es la encargada de definir y diseñar la oferta transversal de productos y servicios a través de una visión integral. En este sentido, se ha impulsado el financiamiento a la vivienda a través de convenios con los desarrolladores y, en términos de autos, se observa

una positiva evolución de los créditos de auto (consumo duradero) debido a las alianzas con armadoras y distribuidoras de autos. Con ello, BBVA México crea una cadena de valor end to end para satisfacer las necesidades de todos los segmentos.

Por la parte de Gobierno, esta unidad cuenta con oficinas especializadas para la atención al Gobierno Federal, a los Estados y Municipios de México y a todas las entidades gubernamentales. Entre la amplia gama de productos para este segmento, se encuentran Multi-Pagos y CIE en línea, para la recaudación de impuestos.

Asimismo, dentro de esta unidad de negocio se incluye una amplia oferta de productos y servicios dedicados al arrendamiento, comercio exterior y factoraje que complementan el servicio a los clientes.

Banca Corporativa



La Banca Corporativa y de Inversión (CIB) es una unidad de negocio transversal que integra los negocios de la banca mayorista. A través de esta unidad se atiende a clientes globales como inversionistas institucionales y grandes corporativos, ofreciéndoles una amplia gama de productos de inversión. Esta unidad también integra el área de Mercados Globales que, junto con la Casa de Bolsa, ofrecen productos más sofisticados a individuos y empresas.

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

A través del área de Mercados Globales, BBVA México ha logrado posicionarse desde julio de 2012 en el primer lugar de los Formadores de Mercado de SHCP y Banco de México. Asimismo, también ofrece a los clientes servicios de originación, estructuración, distribución y gestión del riesgo de productos de mercados como Tipos de interés (Rates) y divisas (FX), *Equity* con colocaciones primarias y secundarias, productos derivados y estructurados, cuya rentabilidad puede ligarse a índices bursátiles o precios de acciones, colocaciones privadas y *trading* sobre carteras y operativa de bloques, y crédito.

Unidades de Apoyo

Para lograr todo el positivo desempeño dentro de las Unidades de Negocio, se cuenta con el continuo soporte de las Unidades de Apoyo que, a través de su consejo y asesoría, permite mantener la adecuada recurrencia en el negocio y generar las sinergias necesarias para impulsar el crecimiento continuo.

Las Unidades de Apoyo con las que cuenta la Institución son:

Auditoría Interna



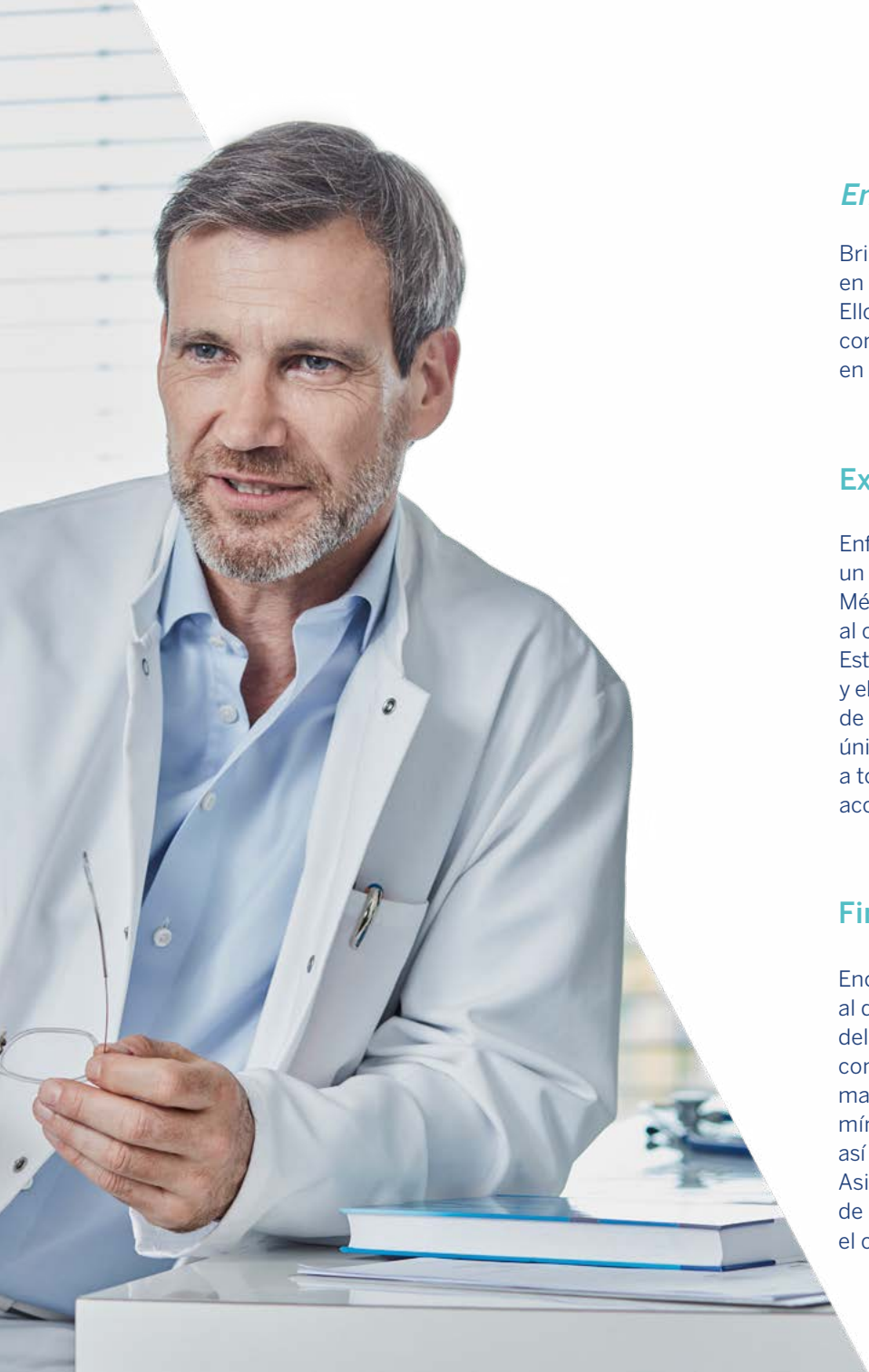
Encargada de mantener la integridad del banco y sus subsidiarias, gestionando continuamente acciones de seguimiento, monitoreo y prevención para la adecuada evolución del negocio en términos de procesos de cara al cliente y procesos internos.

Regulación y control interno



Encargada de asegurar que la Institución mantenga el cabal cumplimiento de los requerimientos de los reguladores y supervisores para operar bajo estrictas condiciones legales.





Engineering



Brinda soporte a todas las operaciones del banco en términos de sistemas y plataformas tecnológicas. Ello también ha permitido a BBVA México posicionarse como uno de los bancos de referencia en el país en términos de Banca Digital.



Experiencia Única

Enfocada en satisfacer las necesidades de los clientes, un pilar indispensable en la transformación de BBVA México. La misión de Experiencia Única radica en poner al cliente en el centro de todas las acciones del Banco; Establecer un nuevo estándar en la Experiencia del Cliente y el colaborador; Ser un eje en la constante transformación de BBVA México. La experiencia no debe ser la mejor únicamente para los clientes, sino que debe abarcar a todos los grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas y sociedad.



Finanzas

Encargada, entre otras funciones, del monitoreo al desempeño financiero de la Institución, el control del gasto, la gestión del capital, la liquidez y la relación con inversionistas. En BBVA México se ha logrado mantener el índice de capital por encima de los niveles mínimos requeridos por la regulación mexicana, así como holgados niveles de liquidez para seguir creciendo. Asimismo, durante 2019 se registró una sólida cuenta de resultados basada en la recurrencia de los ingresos, el control del gasto y la adecuada gestión del riesgo.

Riesgos



La adecuada gestión del riesgo se ve reflejada en sanos y estables indicadores de calidad crediticia. En este sentido, BBVA México se ha caracterizado por ser una institución cauta, que se anticipa a los riesgos. Esto se puede ver reflejado en el índice de cartera vencida que terminó el año en 2.2%, mientras que la prima de riesgo se situó en 300 puntos básicos.



Servicios Jurídicos

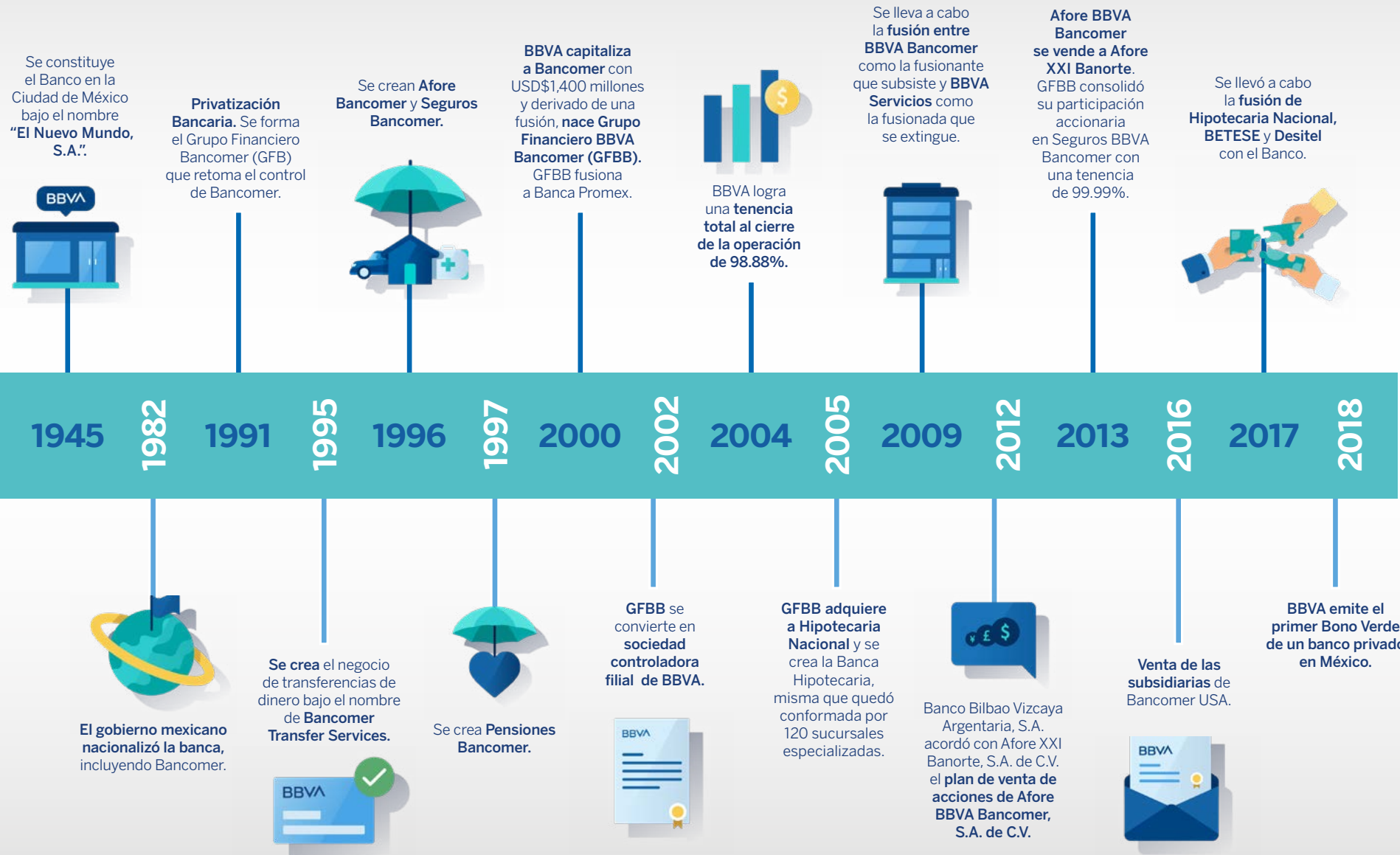
La Unidad de Servicios Jurídicos brinda asesoramiento jurídico en general a las distintas áreas de BBVA México en sus respectivas actividades, así como soporte para el claro entendimiento y cabal cumplimiento del alcance de la regulación bancaria y los cambios en la misma; apoya diversas gestiones ante las autoridades competentes, atiende los asuntos legales puntuales que surgen respecto de las actividades del Banco, y en general provee seguridad jurídica en la elaboración y gestión de la documentación legal necesaria. Asimismo, es la responsable principal de la gestión de las reclamaciones y demandas legales con clientes y terceros.



Talento y Cultura

El gran resultado de BBVA México no sería posible sin el compromiso, motivación y capacidad del excelente equipo con el que cuenta la Institución. Por eso, en la unidad de Talento y Cultura constantemente se busca la atracción, desarrollo y retención de la fuerza laboral, manteniendo una cultura corporativa basada en los valores internos y en un total equilibrio entre el desarrollo profesional y personal.

Historia



Liderazgo

BBVA México
Diciembre de 2019

Infraestructura

14.4%



Sucursales

23.3%



Cajeros Automáticos

35.1%



TPVs

er lugar

Actividad comercial



21.7%

Activos Totales



23.0%

Cartera Vigente

28.7%

Consumo + TDC



25.9%

Hipotecas



36.1%

Auto



23.2%

Captación tradicional

20.9%

Fondos de Inversión



25.9%

Captación vista



% de Participación de mercado.
Fuentes: CNBV, AMIB.
Información CNBV: Banco con Sofom.
Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades.
Información a diciembre de 2019.



ODS 1 Fin de la pobreza

- BBVA México ha sido reconocido por el diario Excélsior como el banco más destacado por los esfuerzos realizados en educación financiera.

ODS 4 Educación de calidad

- 35,467 beneficiarios en 2019 del programa de Becas para Chavos que Inspiran.
- Durante 2019 la Universidad BBVA otorgó 433 becas para programas de desarrollo, Diplomados, Licenciaturas y Maestrías.

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

- Número 1 en el Índice Integridad Corporativa 500 (IC500).
- 36,444 colaboradores formados en el curso de Prevención de Lavado de Dinero.



ODS 5 Igualdad de género

- Al cierre de 2019 la plantilla de Grupo BBVA México estaba conformada por 38,228 colaboradores, de los cuales el 53% corresponde a mujeres.
- Blanca Cecilia Muñoz, Directora General de Riesgos de BBVA México, ha sido considerada una de "26 Líderes" por la revista "Mujer Ejecutiva".
- Por segundo año, Grupo BBVA México llevó a cabo el *Women's Day*.

ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

- Reconocimiento "*Top of the industry*" como el mejor empleador del sector financiero en Latinoamérica por Universum.
- Reconocimiento por parte de *Employers for Youth* como empresa No. 1 del Sector Financiero.
- Aumento de 11% en el número de proveedores que entraron al proceso de homologación, en relación con el año 2018.
- \$202 millones de pesos invertidos en Formación, logrando capacitar a 38,210 colaboradores.

ODS 10 Reducción de las desigualdades

- En 2019, la cantidad de horas de formación en derechos humanos aumentó un 147% respecto al año anterior.
- En colaboración con la Secretaría de Educación Pública (SEP), se llevaron a cabo prácticas escolares de estudiantes con discapacidad intelectual.



ODS 3 Salud y bienestar

- Creación de un comité de bienestar y elaboración de Política Institucional de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- La campaña de vacunación obtuvo un incremento de participación de 39% respecto al año anterior.

ODS 9 Industria, innovación e infraestructura

- En la edición 2019 de "The Innovators" de la revista *Global Finance*, el asistente virtual de Grupo BBVA México recibió una mención honorífica.
- Grupo BBVA México es reconocido nuevamente por la revista especializada *World Finance* en sus premios "World Finance Banking Awards" en las categorías de "Mejor Banco Digital en México 2019" y "Mejor Aplicación de Banca Móvil 2019".
- La Torre BBVA es reconocida como "Edificio del año 2019" por Edificios de México.

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

- El programa de Mejora Mutualista ha beneficiado a 10,000 familias.
- Los 99 emprendedores de iniciativas sociales y ambientales del programa BBVA Momentum recibieron 222 horas de mentoría.
- 19 años como Empresa Socialmente Responsable (ESR®).

ODS 12 Producción y consumo responsables

- Grupo BBVA México incrementó su consumo de energía renovable un 14% respecto al año anterior.

ODS 13 Acción por el clima

- Grupo BBVA México cuenta con una Política Ambiental como parte de la Certificación ISO 14001-Sistema de Gestión Ambiental.
- Más de \$40 mil millones de pesos invertidos en proyectos de acuerdo con los Principios de Ecuador.

Presencia



13,170
Cajeros automáticos

463,644
TPVs

35,726
Corresponsales

10.1 millones
Clientes digitales

9.6 millones
Clientes móviles

2,363,030 mdp
Activos

1,218,088 mdp
Cartera Vigente

1,153,902 mdp
Captación Bancaria (vista +
plazo público en general)

57,001 mdp
Utilidad Neta

Estados	Sucursales	Cajeros
Aguascalientes	21	173
Baja California	58	419
Baja California Sur	21	137
Campeche	14	114
Chiapas	37	262
Chihuahua	61	455
Ciudad de México	283	2,125
Coahuila	41	380
Colima	13	81
Durango	21	146
Estado de México	185	1,488
Guanajuato	85	520

Estados	Sucursales	Cajeros
Guerrero	35	213
Hidalgo	34	258
Jalisco	195	1,148
Michoacán	88	505
Morelos	29	192
Nayarit	23	140
Nuevo León	109	697
Oaxaca	26	215
Puebla	64	463
Querétaro	34	269
Quintana Roo	25	283
San Luis Potosí	34	190

Estados	Sucursales	Cajeros
Sinaloa	39	254
Sonora	53	398
Tabasco	34	235
Tamaulipas	48	349
Tlaxcala	11	88
Veracruz	83	644
Yucatán	32	199
Zacatecas	24	130
*Nacional	1,860	13,170

Alcance: Grupo BBVA México.
Cifras a diciembre de 2019.

Gobierno Corporativo

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

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

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

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

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

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

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



Estructura Corporativa Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. y Subsidiarias

Al 31 de diciembre de 2019.

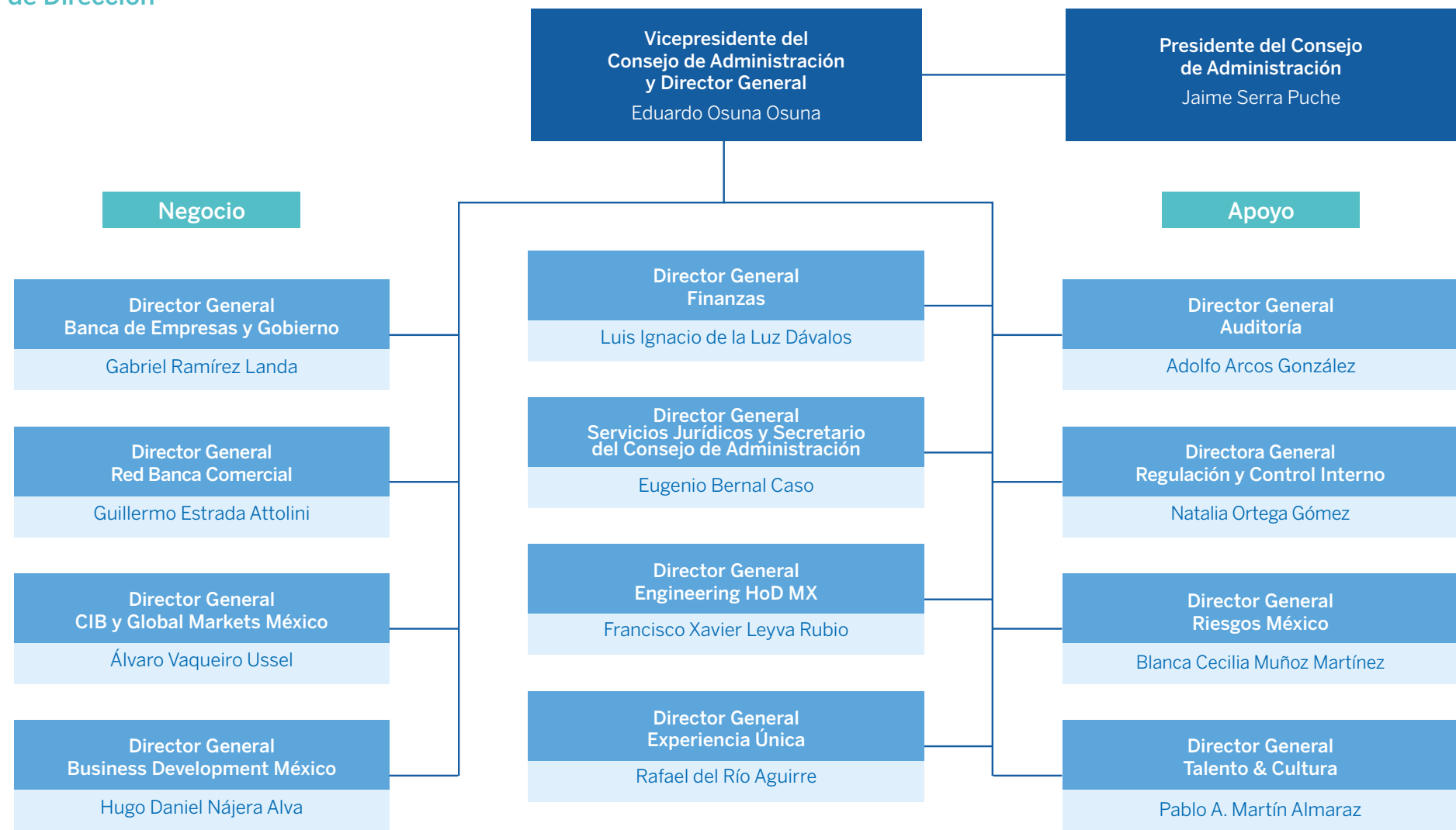


* Incluye inversión directa e indirecta del Grupo BBVA México.

Estructura Directiva

Al 30 de abril de 2020.

Comité de Dirección





Integración del Consejo de Administración de BBVA México

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas de BBVA México, es el órgano social facultado para llevar a cabo la designación de las personas que se desempeñarán como miembros del Consejo de Administración de BBVA México. A su vez, los miembros del Consejo de Administración tienen la facultad, conforme a la legislación y a los estatutos sociales de BBVA Bancomer, S.A., de designar a las personas que integrarán los distintos Comités.

En adición a lo anterior, el proceso para la selección y designación de los miembros del Consejo de Administración se encuentra establecido en la legislación aplicable y en los estatutos sociales de la Institución. En el capítulo V, artículo vigésimo quinto de los estatutos sociales de BBVA Bancomer, S.A., se establece el proceso de nombramiento de los consejeros.

El Consejo de Administración, aprueba, a propuesta del Director General de BBVA Bancomer, S.A., el Código de Conducta de la Institución, el cual previene posibles conflictos de interés entre sus colaboradores, así como Consejeros y Directores. Asimismo, dicho Código contiene los procedimientos a seguir en los diversos supuestos para evitar que se produzca una conducta contraria a los intereses de la Institución.

El Consejo de Administración, podrá establecer los mecanismos a seguir por parte de los directivos relevantes, para mantener informada a la Sociedad de la situación financiera, administrativa, operacional y jurídica de cada una de las entidades financieras y demás personas morales controladas por la Sociedad.

En el capítulo V, artículo vigésimo sexto de los estatutos sociales de Grupo BBVA México se establecen los requisitos para ser consejero. Dichos requisitos también se establecen en la legislación aplicable.

Propietarios	Suplentes
Jaime Serra Puche* (Presidente)	Andrés Alejandro Aymes Blanchet*
Eduardo Osuna Osuna (Vicepresidente y Director General)	Armando Garza Sada
Onur Genç	Juan Asúa Madariaga
Carlos Torres Vila	Fernando Gerardo Chico Pardo
Vicente María Rodero Rodero	Eduardo Javier Garza Fernández
Alberto Bailleres González	Alejandro Ramírez Magaña
Carlos Vicente Salazar Lomelín*	Arturo Manuel Fernández Pérez*
Ricardo Guajardo Touché*	José Francisco Gil Díaz*
Jorge Sáenz-Azcunaga Carranza	Enrique de Jesús Zambrano Benitez
Cristina de Parias Halcón	

Secretario: Eugenio Bernal Caso

Prosecretario: José Arturo Sedas Valencia

Comisario propietario: José Manuel Canal Hernando

Comisario suplente: José Homero Cal y Mayor García

*Consejeros Independientes
Integración al 28 de febrero de 2020.



Perfil de consejeros

Consejeros propietarios

Jaime Serra Puche*	Presidente del Consejo de Administración Antigüedad en el Consejo: 12 años • Director de SAI Consultores, S.C. • Miembro de los Consejos de Administración de Fondo México, Tenaris, Vitro y Alpek. • Socio Fundador y Director de SAI Consultores, S.C. • PhD en Economía Yale University.
Eduardo Osuna Osuna	Vicepresidente del Consejo de Administración Director General de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. Antigüedad en el Consejo: 4 años • MBA en IPADE.
Onur Genç	Consejero Delegado BBVA Antigüedad en el Consejo: 1 año • Presidente y CEO de BBVA Compass y Country Manager de BBVA en EE.UU. • Consejero Delegado de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. • Maestría en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Carnegie Mellon.
Carlos Torres Vila	Antigüedad en el Consejo: 3 años • Presidente Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. • Consejero Delegado BBVA, S.A., hasta el 26 de septiembre de 2018. • Maestría en Administración MIT.
Vicente María Rodero Rodero	Antigüedad en el Consejo: 7 años • Asesor independiente. • Ingeniero Industrial en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Bilbao.

Alberto Bailleres González	Antigüedad en el Consejo: 28 años • Presidente Ejecutivo y Presidente del Consejo de Grupo BAL y subsidiarias, entre ellas: Industrias Peñoles, Grupo Nacional Provincial, GNP Pensiones, Profuturo GNP, Aseguradora Porvenir GNP, Valores Mexicanos, Crédito Afianzador, Grupo Palacio de Hierro y Grupo de Agri-negocios BAL. • Miembro del Consejo de Administración de BBVA Bancomer, Fomento Económico Mexicano, Cerveza FEMSA y Grupo Televisa. • Licenciatura en Economía ITAM.
Carlos Vicente Salazar Lomelín*	Antigüedad en el Consejo: 14 años • Asesor independiente. • Presidente del Consejo Coordinador Empresarial. • MBA en el ITESM, Posgrados en IPADE y extranjero.
Ricardo Guajardo Touché*	Antigüedad en el Consejo: 28 años • Asesor independiente. • Miembro del Consejo de Administración de BBVA Bancomer, ITESM, FEMSA, Grupo Bimbo, Coca Cola FEMSA y Grupo Coppel. • MBA University of California Berkeley.
Jorge Saenz-Azcunaga Carranza	Antigüedad en el Consejo: 3 años • Country Monitoring Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. • Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto.
Cristina de Parias Halcón	Antigüedad en el Consejo: menor a 1 año • Asesor independiente. • BBVA Country Manager de España y Portugal. • MBA en IESE Business School.

*Consejeros Independientes
Integración al 28 de febrero de 2020.

Perfil de consejeros suplentes

Andrés Alejandro Aymes Blanchet*

- Antigüedad en el Consejo: 19 años
- Asesor independiente.
 - Socio Fundador de Aymes y Asociados.
 - MBA en IPADE.

Armando Garza Sada

- Antigüedad en el Consejo: 1 año
- Presidente Grupo Alfa y Nemark.
 - Miembro de los Consejos de Administración de las siguientes empresas e instituciones: Axtel, S.A.B. de C.V.; Fomento Económico Mexicano, S.A.B. de C.V.; Cemex, S.A.B. de C.V.; El Puerto de Liverpool, S.A.B. de C.V.; Grupo Lamosa, S.A.B. de C.V.; Proeza, S.A. de C.V.; e Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
 - MBA Universidad de Stanford.

Juan Asúa Madariaga

- Antigüedad en el Consejo: menor a 1 año
- Global Head of Corporate & Investment Banking BBVA.
 - Adjunto Presidente de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
 - MBA-IESE Business School.

Fernando Gerardo Chico Pardo

- Antigüedad en el Consejo: 10 años
- Miembro del Consejo y accionista de CARRIX.
 - Miembro del Comité de Inversiones de pensiones de las Naciones Unidas.
 - Presidente de PROMECAP.
 - MBA Universidad de Northwestern en Chicago.

Eduardo Javier Garza Fernández

- Antigüedad en el Consejo: 1 año
- Presidente del Consejo de Administración de Grupo Frisa.
 - Ingeniero Civil por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

Alejandro Ramírez Magaña

- Antigüedad en el Consejo: 6 años
- Director General de Cinépolis.
 - Director de Fundación Cinépolis.
 - Maestrías de Negocios, en Desarrollo Económico, y en Administración de Empresas por Harvard y Oxford.

Arturo Manuel Fernández Pérez*

- Antigüedad en el Consejo: 25 años
- Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).
 - PhD en Economía Chicago University.

José Francisco Gil Díaz*

- Antigüedad en el Consejo: 9 años
- Consejero independiente de BBVA Bancomer, y Bolsa Mexicana de Valores.
 - Presidente Grupo Avanzia.
 - PhD en Economía Chicago University.

Enrique de Jesús Zambrano Benítez

- Antigüedad en el Consejo: menor a 1 año
- Consejero Grupo Proeza y Subsidiarias.
 - Consejero de Alpek y del ITESM.
 - Miembro del Consejo Consultivo Regional del Banco de México y preside el Foro Consultivo Regional de Bancomext.
 - Presidente del Comité Empresarial México-Japón del COMCE.
 - MBA en la Universidad de Stanford.

*Consejeros Independientes Integración al 28 de febrero de 2020.

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



Sesiones del Consejo

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

Las sesiones de 2019 se celebraron en las siguientes fechas:



Remuneración

Por su asistencia a cada sesión del Consejo de Administración de BBVA Bancomer, S.A., los consejeros de la Sociedad reciben la cantidad resultante de multiplicar el precio de dos monedas de cincuenta pesos oro, de las denominadas “Centenario” por 1.53846, aplicable a residentes en México o en su caso, por 1.33333 aplicable a residentes en el extranjero, como remuneración por el desempeño de sus funciones.

Sesiones de Seguimiento de la Alta Dirección en Responsabilidad y Reputación Corporativas

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

La consulta de los grupos de interés sobre los temas económicos, ambientales y sociales se delega a través de las acciones de identificación de grupos de interés y análisis de materialidad elaborados por el área de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Consejos regionales

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

535 consejeros
regionales en total.

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

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

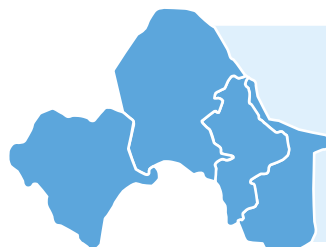
Asimismo, cada Consejo sigue la siguiente estructura:

- Lo integran como mínimo 10 miembros en función del tamaño de su región.
- El Secretario o Coordinador del Consejo es el funcionario de BBVA México designado para coordinar el Consejo de cada región.
- La figura de Honorario aplica sólo para Presidentes y Vicepresidente.



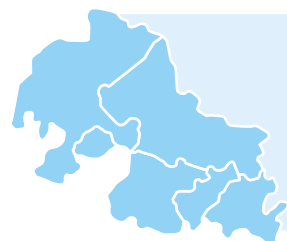
Metropolitana

Toluca
Metropolitana



Noreste

Tamaulipas
La Laguna
Nuevo León



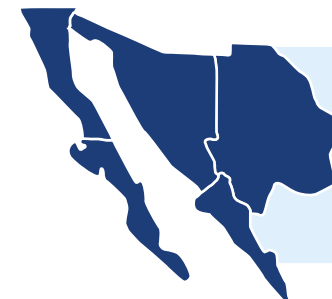
Bajío

Guanajuato
Aguascalientes
San Luis Potosí
Querétaro
Hidalgo



Sureste

Chiapas
Peninsular
Quintana Roo
Tabasco



Noroeste

Baja California
Chihuahua
Ciudad Juárez
Sinaloa
Sonora



Sur

Morelos
Puebla
Guerrero
Oaxaca
Veracruz



Occidente

Colima
Jalisco
Michoacán
Nayarit

Calendario 2019 de los consejeros regionales

- Reuniones de Presidentes: 31 de enero, 8 de mayo y 11 de septiembre.
- Reunión Nacional: 10 y 11 de junio.
- Multirregional: 21-23 de noviembre.
- Primeras Juntas Locales: febrero y marzo.
- Segundas Juntas Locales: septiembre y octubre.
- Reuniones Divisionales: mayo y junio.

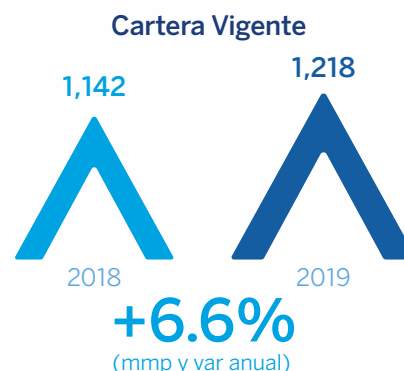
Impacto Económico

Análisis y Discusión de la Evolución del Negocio

Evolución de la Actividad Comercial

Al cierre de diciembre de 2019 la cartera vigente alcanzó 1,218,088 mdp, equivalente a un incremento anual de 6.6%. Esta positiva evolución no sólo permite a BBVA México posicionarse como líder en el mercado con una participación de 23% al cierre de diciembre de 2019, sino que también ha sido el banco con el mayor aumento en saldo de cartera de crédito en los últimos doce meses, de acuerdo con la información pública de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

1,218,088 mdp en la cartera vigente, **incremento de 6.6%** respecto al ejercicio 2018.

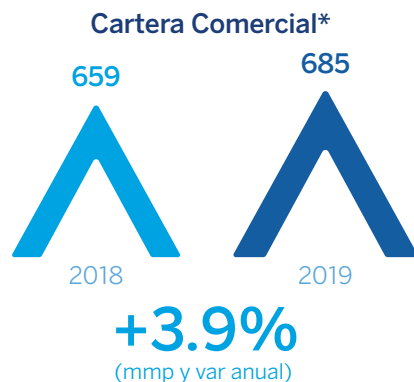


Fuente: Estados Financieros de GFBB.

Los resultados de 2019 permitieron que **BBVA México** se consolide como **líder en el mercado** con una **participación de 23%** al cierre del año.

BBVA México es el banco con el mayor aumento en saldo de cartera de crédito en los últimos doce meses, de acuerdo con la información pública de la CNBV.

La cartera comercial registra una tasa de crecimiento anual de 3.9%, para alcanzar un saldo de 684,509 mdp. Dentro de este portafolio, el mayor dinamismo se observa en los préstamos al gobierno que aumentan 11.3% contra 12M18. Por su parte, la actividad empresarial –que incluye corporativos, empresas medianas, promotores y PyMEs–, creció 1.8% en los últimos doce meses.

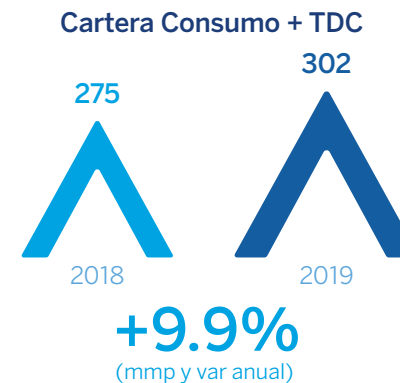


* Incluye créditos puente.
Fuente: Estados Financieros de GFBB.

La cartera de consumo y tarjeta de crédito con muy buena evolución creciendo en el año 9.9% y alcanzando un saldo de 302,366 mdp. El financiamiento al consumo, que incluye los préstamos de nómina, personales y de auto, registra el mayor dinamismo dentro de este portafolio con un saldo 12.9% superior al del año previo, para cerrar el año con un saldo de 189,722 mdp. Cabe destacar que la evolución de los créditos de nómina y personales sigue siendo impulsada por el otorgamiento de créditos previamente aprobados a la propia base de clientes, esto no sólo permite seguir aumentando los volúmenes sino también mantener la calidad en estos portafolios. Por su parte, la tarjeta de crédito mejora la tendencia de crecimiento al cerrar en diciembre 2019 con un saldo de 112,643 mdp, equivalente a un 5.2% anual.

Totaliza 302,366 mdp saldo en la cartera de consumo y tarjeta de crédito, aumento de 9.9% en relación con el año anterior.

El financiamiento a la vivienda se ubicó en 231,213 mdp al cierre de diciembre de 2019, creciendo 10.9% respecto al mismo periodo del año anterior. Asimismo, BBVA México se mantiene como líder en el financiamiento hipotecario al otorgar una de cada cuatro nuevas hipotecas dentro del sector privado, de acuerdo con información pública de la CNBV.



Fuente: Estados Financieros de GFBB.

10.9% de crecimiento en el financiamiento a la vivienda, alcanzando 231,213 mdp.

En diciembre de 2019, la captación bancaria (vista y plazo público en general) crece 6.7% en el año. Al incluir los títulos de crédito emitidos y la cuenta global de captación sin movimientos, la captación tradicional alcanza 1,262,023 mdp, equivalente a un incremento de 5.5% por el año. Los depósitos de exigibilidad inmediata (vista) muestran un crecimiento de 6.7% anual, para cerrar diciembre de 2019 con un saldo de 922,792 mdp. Por su parte, el plazo del público en general muestra un crecimiento de 6.4% con respecto al cierre de diciembre de 2018. Se mantiene una rentable mezcla de fondeo con un mayor peso relativo de los recursos a la vista.

6.7% de crecimiento
en la captación bancaria
(vista y plazo público en general)
al cierre de 2019.

5.5% de incremento
en captación tradicional
alcanzando 1,262,023 mdp.

Los activos gestionados en fondos de inversión cierran en diciembre de 2019 en 466,673 mdp, que significa un aumento anual de 16.6%. Así, BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Grupo Financiero BBVA Bancomer, logra posicionarse en el liderato de las gestoras de fondos de inversión más grandes del mercado con una participación de 21%, de acuerdo con la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) a diciembre de 2019. Por su parte, la captación global alcanza los 1.7 billones de pesos, equivalente a un crecimiento anual de 8.3%.



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

466,673 mdp
en activos gestionados
en fondos de inversión,
aumento de 16.6% en relación
con el ejercicio anterior.





Evolución de los Resultados

En la apertura del margen, el ingreso derivado de la operación bancaria registra un crecimiento anual de 3.3%, impulsado principalmente por el volumen de actividad crediticia. Al sumar el ingreso financiero por reportos neto y el ingreso por primas y reservas neto, el crecimiento del margen financiero es 3.4% anual.

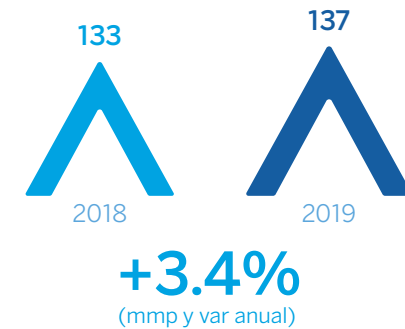
Esta evolución permite a GFBB mantener elevados indicadores de rentabilidad, con un margen de interés neto (MIN) que se ubicó en 5.9%, mientras que el MIN ajustado por riesgos crediticios se ubicó en 4.7% en diciembre de 2019.

Incremento
en el **margen financiero**
3.4% al cierre
de 2019

Las comisiones registran un aumento del 2.2% comparado con diciembre del ejercicio 2018. Lo anterior, ha sido el reflejo de generar una mejor experiencia a los clientes a través de canales digitales, en los que no se cobran comisiones por transacciones financieras básicas.

Las comisiones derivadas de tarjeta de crédito y débito registran crecimiento anual debido a un mayor nivel de transacciones de los clientes con este tipo de productos.

Margen Financiero



Fuente: Estados Financieros de GFBB.

El resultado por intermediación registra un aumento anual de 120.0%, derivado principalmente por plusvalías registradas en el resultado de compra-venta de inversiones en valores e instrumentos financieros derivados.

En 2019 se registraron otros ingresos por 1,143 mdp, que compara desfavorablemente contra el ingreso de 2018 (-22.6%), por una venta de inmuebles ocurrida en ese año.

Los gastos crecen 5.2% por un aumento en los gastos de administración y operación. Cabe destacar que BBVA México tiene un claro foco en la mejora continua de la experiencia y servicio a los clientes. En este sentido, al cierre de diciembre de 2019, continúa robusteciendo la infraestructura bancaria física y digital al contar con 1,860 oficinas y 13,170 cajeros automáticos, además de la amplia gama de aplicaciones y servicios digitales para atender a la base de clientes.

El adecuado control y gestión del gasto ha permitido a BBVA México consolidar su posición como una de las instituciones más eficientes del sistema financiero, al registrar un índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) de 36.3% al cierre de diciembre de 2019, disminuyendo 65 puntos básicos (pbs) respecto al año anterior.

La utilidad neta alcanzó 57,001 mdp en 12M19, un crecimiento de 8.3% (4,363 mdp).



Fuente: Estados Financieros de GFBB.

57,001 mdp
de utilidad neta, crecimiento
de 8.3% respecto al año anterior.

Indicadores (%)	GFBB	Mercado*
Rendimiento sobre capital (ROE)	25.0	16.2
Margen de Interés Neto (MIN)	5.9	5.0
Índice de Eficiencia	36.3	48.4
Índice de Morosidad	2.2	2.1

* Mercado de cinco Grupos a diciembre de 2019 (Citibanamex, Santander, Banorte, HSBC y Scotiabank).
Fuente: Reporte Trimestral Grupos Financieros.

Información relevante

Indicadores generales de la Banca Múltiple Mexicana

	dic 2017	dic 2018	dic 2019
Total Instituciones Banca Múltiple	48	50	51
Sucursales	12,744	12,792	12,860
Empleados	240,667	253,845	264,073
Activos totales de la Banca (mp)	9,061,660	9,567,234	10,057,556
PIB constante (mp)	18,770,647	19,037,446	18,348,246
% del PIB	48.3%	50.3%	54.8%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	4,783,965	5,185,153	5,396,909
% del PIB	25.5%	27.2%	29.4%
Captación tradicional (mp)	5,005,013	5,367,277	5,599,113

Fuente: CNBV, Banco de México.
Cifras en millones de pesos.

Relevancia de Grupo Financiero BBVA Bancomer en la economía mexicana

	dic 2017	dic 2018	dic 2019
Activos Totales (mp)	2,168,837	2,267,466	2,363,030
Participación de Activo Total	23.9%	23.7%	23.5%
Captación Tradicional (mp)	1,158,700	1,195,889	1,262,023
Captación Tradicional / Activo Total	53.4%	52.7%	53.4%

Captación Tradicional: Vista, Plazo, Títulos de crédito emitidos y Cuenta global de captación sin movimientos.
Información elaborada con cifras de Grupos Financieros.
Cifras en millones de pesos.

Valor Económico Añadido (EVA) por grupo de interés

	dic 2017	dic 2018	dic 2019
Gastos de personal	22,080	24,009	24,868
Gastos por intereses	54,361	65,346	71,667
Gastos administración y operación	16,078	16,100	17,202
Impuestos	16,568	20,243	21,058
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	109,087	125,698	134,795

Cifras en millones de pesos.

Valor económico generado y distribuido

	dic 2017	dic 2018	dic 2019
Valor económico generado	153,903	166,814	178,616
Margen financiero	122,627	132,536	136,994
Comisiones netas	24,826	26,727	27,316
Otros ingresos ordinarios	6,450	7,551	14,306
Valor económico distribuido	104,883	108,828	117,306
Dividendos	34,586	31,922	36,846
Gastos generales de administración	31,649	32,654	34,534
Impuestos	16,568	20,243	21,058
Gastos de personal	22,080	24,009	24,868
Valor económico retenido	49,020	57,986	61,310
Estimaciones preventivas para riesgo crediticio	33,207	32,310	35,716
Reservas	15,813	25,676	25,594

Fuente: Grupo Financiero BBVA Bancomer.
Cifras en millones de pesos.



Grupos de Interés y Análisis de Materialidad

Bajo la metodología por la cual Grupo BBVA México elabora sus Informes Anuales, desde 2009 ha desarrollado un análisis de materialidad para obtener los temas económicos, ambientales y sociales relevantes de todos sus grupos de interés para reportar sus resultados. La vinculación con sus grupos de interés es un pilar fundamental dentro de la estrategia de responsabilidad corporativa de la Institución, ya que sus acciones impactan en la capacidad de Grupo BBVA México para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Grupos de Interés

Para la identificación de sus grupos de interés, Grupo BBVA México cuenta con un análisis y monitoreo con base en los criterios establecidos por la Guía AA1000 *Stakeholder Engagement Standard*³. Siendo el área de Responsabilidad y Reputación Corporativas quien tiene el compromiso de generar una vinculación a través de los siguientes canales de diálogos específicos para cada grupo de interés:

³ Ver Glosario.



Grupos de interés y canales de diálogo

Grupo de interés	Canales de diálogo	Área responsable	Frecuencia
 Accionistas	- Asamblea de Accionistas - Informe Anual - Información financiera trimestral	Información a inversionistas	Diaria Mensual Trimestral Anual Bienal Periódica
 Clientes	- Sucursales - Línea Bancomer (https://www.bbva.mx/personas/servicios-digitales/linea-bbva.html) - Página web (www.bbva.mx) - Medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros) - Encuesta de satisfacción - Redes sociales - Estudios de opinión	- Banca mayorista y de inversión - Desarrollo de negocio - Red comercial	
 Colaboradores	- Somos BBVA - Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores) - Encuesta de clima laboral - Estudio de reputación interna	- Talento y Cultura - Responsabilidad y Reputación Corporativas	
 Proveedores	- Portal electrónico Adquira (https://www.suppliers.bbva.com) - Buzón de quejas y sugerencias (noconformidadesproveedoresmexico.mx@bbva.com) - Correo electrónico - Encuesta de satisfacción	Compras	
 Reguladores	- Comités - Foros - Reuniones - Comunicados	- Talento y Cultura - Responsabilidad y Reputación Corporativas - Riesgos - Cumplimiento normativo	
 Sociedad	- Página web Fundación BBVA (www.fundacionbbva.mx) - Redes sociales - Estudios de opinión	- Fundación BBVA - Calidad - Responsabilidad y Reputación Corporativas	

Para mayor información sobre el proceso de selección de grupos de interés consulte el Informe Anual de Bancomer 2009 y el Informe Anual 2010.

Materialidad

Desde 2017 Grupo BBVA México actualizó su metodología para la identificación de temas materiales, con la cual ha trabajado a lo largo de los últimos tres años con el objetivo de reportar de forma precisa los temas más importantes para sus grupos de interés.

Metodología



Se implementó la nueva metodología y los grupos de interés a considerar para determinar los temas materiales fueron: colaboradores, clientes y el sector a partir de estudios públicos de instituciones reconocidas y estudios internos de Grupo BBVA México. Se identificaron 15 temas materiales.

IA17: <https://www.bbva.mx/personas/negocio-responsable.html>



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

- Validación y revisión de los temas materiales reportados en 2018.
- Análisis y actualización de estudios internos previamente utilizados con los resultados más recientes.
- Análisis de estudios enfocados a los temas relevantes del sector de instituciones como *World Economic Forum*, *Carbon Disclosure Project* (CDP), SAM, entre otros.
- Análisis de la información recopilada y su integración a la herramienta de materialidad para su actualización.
- Actualización, validación y revisión de los temas relevantes obtenidos para el Informe Anual 2019.

2017

2018

2019



Se llevó a cabo un acercamiento con proveedores y líderes de opinión para la identificación de temas relevantes de ambos grupos de interés; los resultados se sumaron a la herramienta junto con la estrategia de Banca Responsable y la materialidad desarrollada por Grupo BBVA para Grupo BBVA México. Se actualizaron los 12 temas materiales previamente identificados.

IA18: https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2019/05/BBVA_BANCOMER-IA2018_17042019-VF.pdf



Top 15 temas relevantes

	Temas relevantes BBVA 2019	Contenido GRI Standard
	Calidad de atención / servicio al cliente	N/A
	Gobierno Corporativo	GRI 102-18 a 102-39
	Gestión de riesgos	GRI 102-18, 102-29 y 102-30
	Prácticas de comunicación y comercialización incluida (transparencia)	GRI 417
	Calidad del empleo	GRI 401
	Financiación social y medioambientalmente responsable	FS7, FS8 y FS11
	Huella ambiental	GRI 301, 302, 303, 305, 306 y 307
	Productos con buena relación calidad / precio	N/A
	Contribución al desarrollo de las sociedades locales	GRI 413
	Solvencia y gestión financiera	N/A
	Seguridad, privacidad y protección del cliente	GRI 418
	Sistema de cumplimiento	GRI 205
	Diversidad	GRI 405
	Atracción y desarrollo de talento	GRI 404
	Transformación digital	N/A



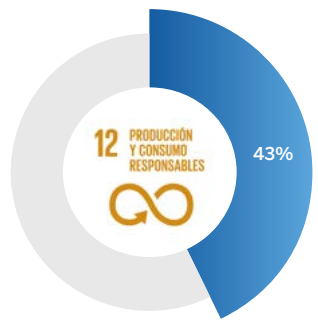
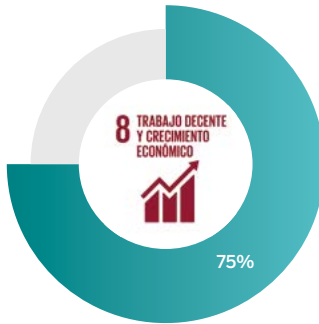
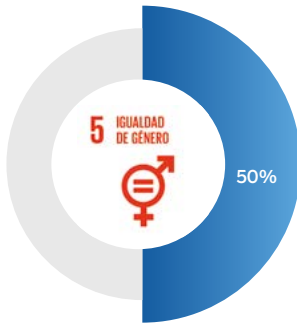
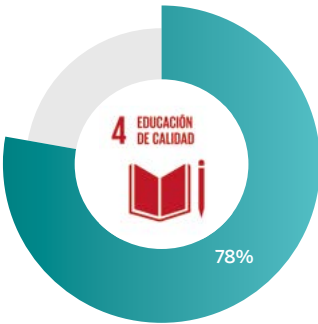
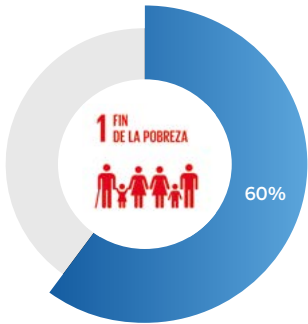
Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ante el aumento de la temperatura en nuestro planeta, la escasez de recursos, los problemas sociales y la creciente búsqueda por un futuro sostenible para todos, Grupo BBVA México ha demostrado su compromiso a partir de su adhesión al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas desde 2004.

Para mitigar y erradicar las distintas problemáticas presentadas en cada Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), y basándose en el estudio de materialidad realizado en 2019, Grupo BBVA México tiene identificados los ODS más importantes para la Institución junto con su nivel de contribución para lograr sus metas. Los porcentajes mostrados a continuación corresponden al nivel de contribución de Grupo BBVA México a las metas específicas para el cumplimiento de cada ODS:

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

Para conocer más, visite la página oficial:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>.



Experiencia Responsable con el Cliente

La continua mejora de la experiencia de los clientes es uno de los objetivos permanentes de Grupo BBVA México. Para continuar siendo la institución financiera número uno en México, Grupo BBVA México enfatiza en la excelencia en el servicio, la efectiva atención de las necesidades de sus clientes y la generación de soluciones únicas e innovadoras de la mano con la transformación digital que caracteriza a la Institución.



Experiencia Única

Durante 2019, Experiencia Única continuó con la misión de impulsar una visión centrada en el cliente de forma transversal a través de todos los pilares de Grupo BBVA México. La experiencia del cliente es el resultado directo del compromiso y comportamiento de los colaboradores. Este año el área se enfocó en fortalecer la experiencia de los colaboradores como parte del proceso de transformación de la Institución. Para esto, Grupo BBVA México busca dotar a sus colaboradores con la información, herramientas y formación para que puedan ofrecer un trato personalizado y adaptado a las necesidades de todos sus clientes en cada punto de contacto. El objetivo es contar con colaboradores empáticos a las necesidades de todos los clientes y con capacidad resolutive.

La evolución de los resultados ha sido impulsada por la apuesta de la Institución a la Experiencia del Cliente. Gracias a los múltiples programas que impulsa el área, Grupo BBVA México se ha consolidado por quinto año consecutivo en el primer lugar en el Índice de Recomendación Neta, métrica que se utiliza para evaluar la satisfacción de los clientes.

Grupo BBVA México se ha consolidado por **5º año consecutivo** en el **1º lugar** en el **Índice de Recomendación Neta** de satisfacción al cliente.

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



Calidad y Servicio al Cliente

Con el objetivo de diferenciarse de su competencia y ofrecer a sus clientes productos y servicios únicos, desde hace años, Grupo BBVA México se ha enfocado en ofrecer una experiencia única, que se distinga por su calidad y por un asesoramiento personalizado.

La metodología para medir la calidad y servicio al cliente permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de Grupo BBVA México para los diferentes productos, canales y servicios. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, si los clientes recomendarían su banco.

La información obtenida es esencial para mejorar los productos y servicios de la Institución y alinearlos con las necesidades y expectativas de los clientes.

La aplicación de esta herramienta ha permitido a Grupo BBVA México incrementar su confianza con los clientes al punto que lo reconozcan como una de las entidades bancarias más seguras y recomendables en el país.

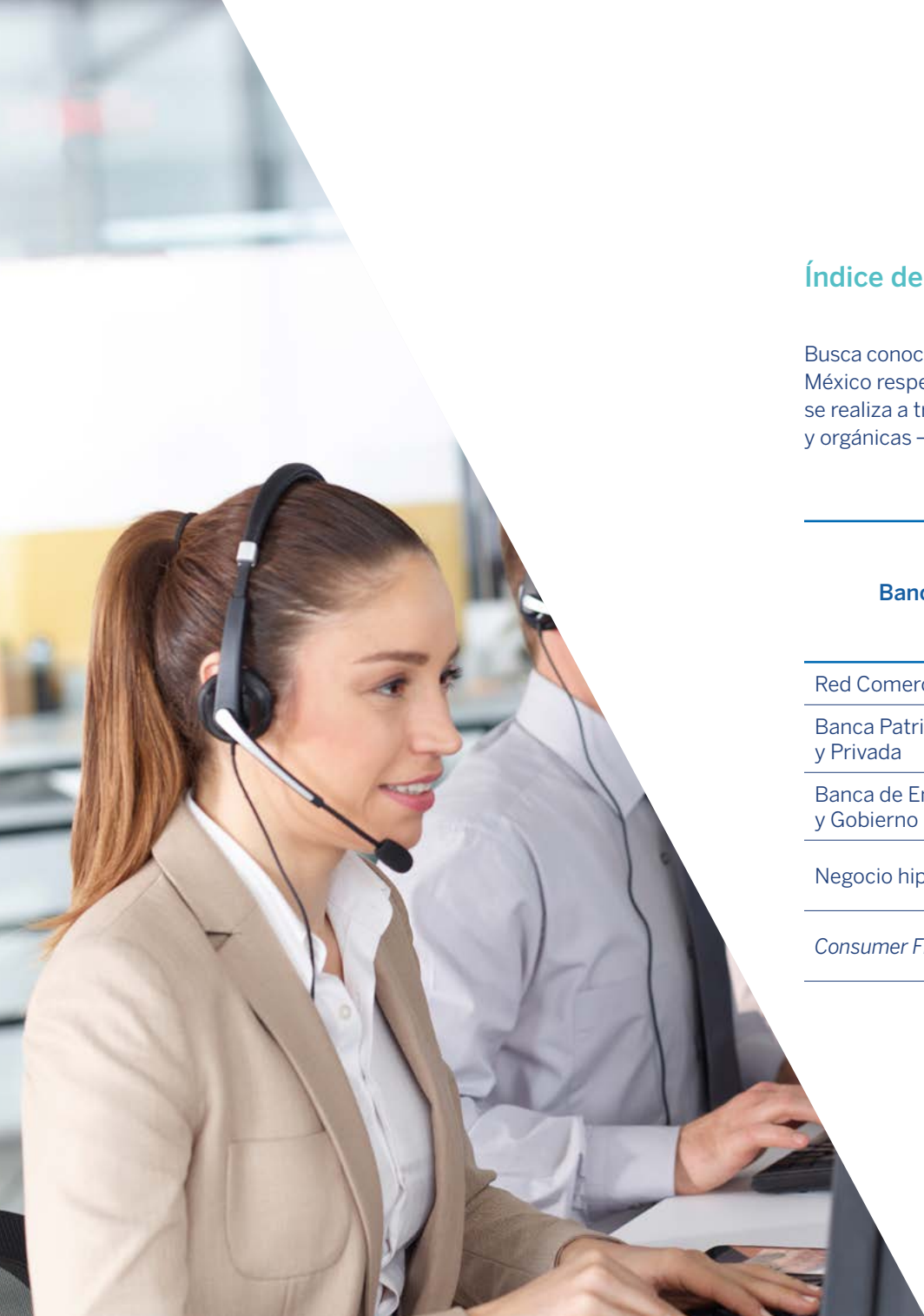
Índice de recomendación mercado abierto

Parte de la estrategia de Grupo BBVA México es realizar estudios de la percepción de la marca y así lograr una mejor atención, productos y servicios para sus clientes. El resultado de toda esta estrategia se ve reflejado en su posicionamiento en el índice de recomendación mercado abierto.

Grupo BBVA México mantiene la **primera posición en el Índice de recomendación mercado abierto** ubicándose 7 puntos arriba del segundo lugar.

Canal	Puntos por encima del competidor más cercano
Banca por teléfono	6
Banca en línea	2
Banca móvil	11
ATMs	10





Índice de recomendación del cliente

Busca conocer la percepción de los clientes de Grupo BBVA México respecto al servicio que reciben. Dicha medición se realiza a través de encuestas telefónicas, electrónicas y orgánicas –encuestas inmersas en cada aplicación–.

Banca	Variación diciembre 2018 vs diciembre 2017	Variación diciembre 2019 vs diciembre 2018
Red Comercial	Subió 2 puntos	Subió 1 punto
Banca Patrimonial y Privada	Subió 5 puntos	Subió 2 puntos
Banca de Empresas y Gobierno	Subió 8 puntos	Subió 1 punto
Negocio hipotecario	Mantiene su calificación	Subió 2 puntos
Consumer Finance	Mantiene su calificación	Subió 2 puntos

Índice interno de recomendación del cliente

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

Banca	Variación diciembre 2018 vs diciembre 2017	Variación diciembre 2019 vs diciembre 2018
Red Comercial	Subió 3 puntos	Mantiene su calificación
Banca Patrimonial y Privada	Bajó 5 puntos	Subió 8 puntos
Banca de Empresas y Gobierno	Mantiene su calificación	Subió 3 puntos
Negocio hipotecario	Subió 9 puntos	Mantiene su calificación
Consumer Finance	Subió 10 puntos	Mantiene su calificación

Unidad Especializada de Atención a Clientes

Las reclamaciones y quejas que presentan los clientes hacia Grupo BBVA México son información valiosa para la mejora continua de la Institución. Éstas permiten encontrar las áreas de oportunidad para mejorar la experiencia del cliente. Grupo BBVA México tiene el compromiso de generar esfuerzos para mejorar año con año la gestión de quejas, reclamaciones e inconformidades de todos sus clientes.

Los clientes de Grupo BBVA México pueden presentar sus quejas y reclamaciones a través de:



Sucursales



Línea BBVA



Página web
apartado de quejas
y reclamaciones

La Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) atiende los casos en que las respuestas sobre aclaraciones o reclamaciones no cubren las expectativas de los clientes. La UNE tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio de Grupo BBVA México, cuidando el bienestar de los clientes de la Institución. El modelo de gestión y calidad de la UNE asegura que las reclamaciones presentadas sean atendidas de manera eficiente y lo antes posible, atacando de raíz el problema que el cliente presenta.

Una vez que un cliente levanta un reporte, recibe un dictamen por parte del área de aclaraciones de Grupo BBVA México. Si los clientes no se encuentran conformes con la resolución de la Institución, su inconformidad pasa a disposición de la UNE. Ésta atenderá la solicitud a través de sus siguientes canales:



Correo electrónico: une.mx@bbva.com



Call Center: 55 1998 8039 y del interior de la República al 800 112 2610



Página web: <https://www.bbva.mx/personas/centro-de-ayuda/quejas-y-reclamos.html>



Oficinas corporativas: 2 en Ciudad de México y 1 en Guadalajara

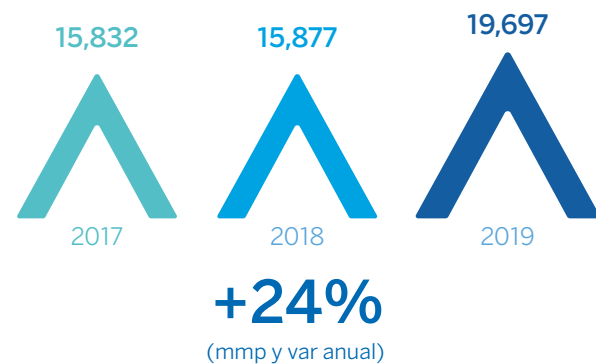
Las oficinas corporativas tienen como objetivo principal la atención a los clientes en asesorías y reclamos, junto con la recepción de los casos escalados de la red y el apoyo en los desistimientos de audiencias de conciliación. En el año 2019 se atendieron 1,542 clientes en las oficinas corporativas de Polanco, 784 en Torre BBVA y 963 en Guadalajara.

Grupo BBVA México obtuvo el mejor resultado histórico con calificación de 9.1 para en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) y cerró el 3T de 2019 con el 1^{er} lugar del G6.

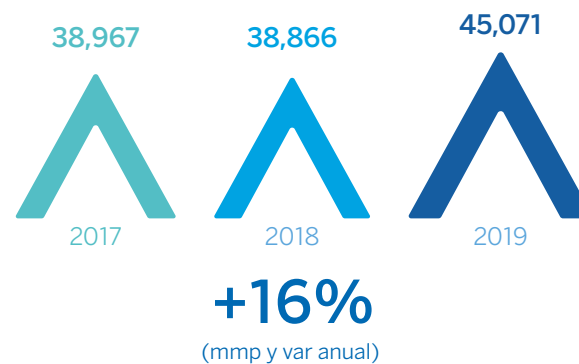
Resultados 2019

Reclamaciones presentadas ante la UNE	2019
Reclamaciones directas del cliente ante UNE	19,697
Reclamaciones ante la CONDUSEF	25,374
Total de reclamaciones presentadas	45,071
Resueltas a favor del cliente	24,935
Resueltas a favor del banco	19,939
Número promedio de días para resolver una reclamación	11

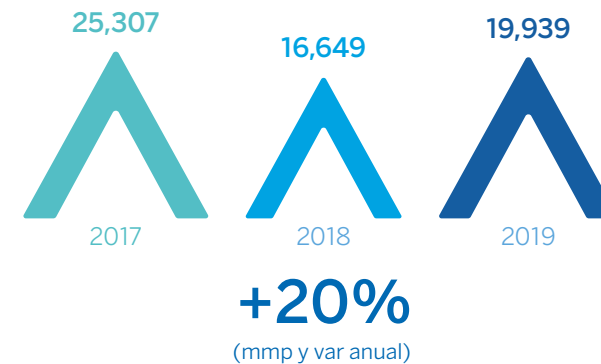
Reclamaciones directas del cliente ante la UNE



Total de reclamaciones presentadas



Reclamaciones resueltas a favor de Grupo BBVA México

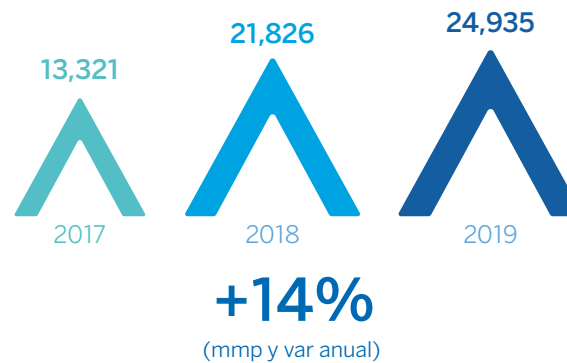


52

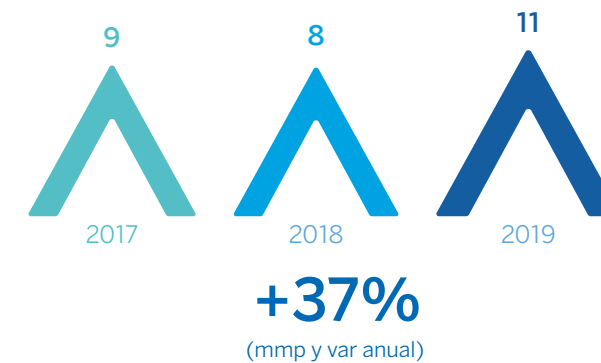
Reclamaciones ante la CONDUSEF



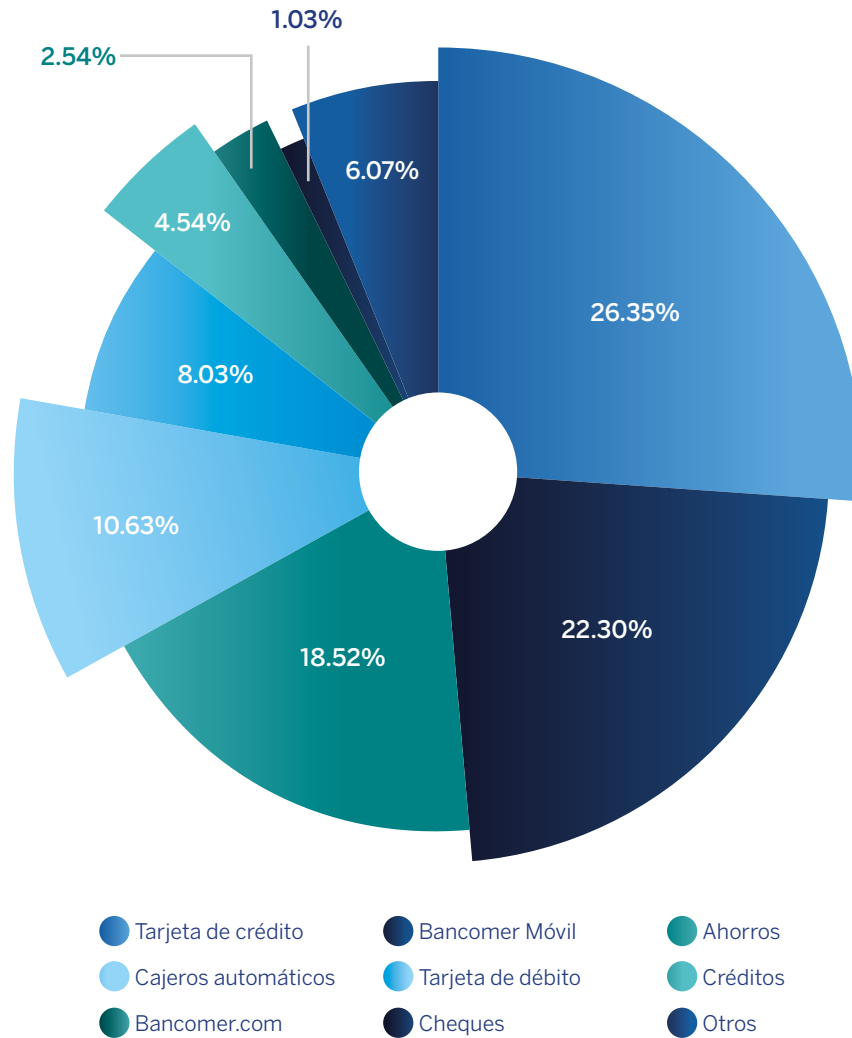
Reclamaciones resueltas a favor del cliente



Número promedio de días para resolver una aclaración



Desglose de reclamaciones por servicio y por producto 2019



Acciones 2019

- Para mejorar el servicio con el cliente, se sostuvieron mesas de trabajo para la revisión de casos ante el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (Indicador que mide la CONDUSEF, mejor conocido como IDATU) y se llevaron a cabo comités semanales para la revisión de casos atípicos, garantizando el seguimiento de respuesta a las reclamaciones del cliente.
- Con el *First Contact Resolution* (creado en 2018) se ha reducido el número de aclaraciones que migran de una a otra instancia, logrando de esta manera que los clientes sean atendidos de satisfactoriamente desde su primer acercamiento con Grupo BBVA México.
- Se estableció una comunicación proactiva y mediadora, informando a los clientes la resolución de su reclamo y el sustento del mismo, proporcionando solución a nuevas peticiones.

En 2019, el Índice de Recomendación de la UNE incrementó de -6.1 a 42.6, es decir se tuvo una mejora de 48.7 puntos.

Objetivos 2020

- Reducción del volumen de reclamos identificando causa raíz.
- Aumentar la calificación del Índice de Recomendación Neta.

Transformación Digital

Grupo BBVA México continúa transformando el sector financiero hacia la digitalización. Año con año, el área de transformación digital se plantea nuevos retos para posicionar a Grupo BBVA México como el mejor banco digital del país.

Grupo BBVA México es **reconocido nuevamente por la revista especializada *World Finance* en sus premios "World Finance Banking Awards"** en las categorías de **"Mejor Banco Digital en México 2019"** y **"Mejor Aplicación de Banca Móvil 2019"**.

Para descubrir todas las oportunidades digitales que tiene Grupo BBVA México ingrese a la siguiente página: <https://www.bbva.mx/personas/apps.html>.



Apps de BBVA



BBVA México

Es la nueva banca móvil de Grupo BBVA México con la cual los clientes podrán realizar sus operaciones bancarias desde donde estén, consultar sus movimientos, apagar y encender sus tarjetas y disfrutar de más beneficios.



BBVA Wallet

Es una nueva manera para administrar las tarjetas, conocer promociones exclusivas y hacer compras seguras por Internet. A través de la App el cliente puede:

- Manejar sus tarjetas digitales para hacer compras seguras por Internet, con códigos de seguridad únicos por operación.
- Recibir alertas y notificaciones siempre que haga una compra.
- Establecer un límite diario de gastos en sus tarjetas de débito o crédito.
- Apagar temporalmente sus tarjetas para mantenerlas seguras y encenderlas de nuevo en segundos.
- Bloquear sus tarjetas por robo o extravío, fácilmente, sin llamar a Línea BBVA.



BBVA Plan

Es una App que ofrece una forma de ahorro cotidiano, ya que, al recibir recomendaciones de ahorro permite a los usuarios alcanzar sus metas de ahorro establecidas de manera fácil y personalizada.



BBVA Send

Con esta App, los clientes de Grupo BBVA México pueden pedir, recibir y enviar dinero a sus contactos de celular sin necesidad de números de cuenta ni de tarjeta, con total seguridad en sus envíos, disposición de su efectivo sin necesidad de usar tarjeta, cancelar el envío en caso de equivocación, entre muchos beneficios más.



Hipoteca Digital

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



Apartados

Es la mejor opción para organizarse y hacer los pagos de manera eficiente. El cliente decide cuándo y cuánto dinero necesita apartar para gastos recurrentes como la renta, colegiatura o la luz a través de "sobres electrónicos". Si en algún momento el cliente desea retirarlo, podrá reintegrar el apartado a su saldo disponible de manera inmediata para cubrir el pago que tenga en puerta con sólo pulsar el botón "Disponer".



BBVA S.O.S.

Exclusiva para clientes de Seguros BBVA México, permite reportar siniestros y solicitar asistencia en tiempo real las 24 horas del día. Permite a los clientes contratar un seguro de coche en tan sólo minutos.

Grupo BBVA México obtuvo el puesto No. 10 en la encuesta "Best Place to Code".

Inteligencia Artificial



En la edición 2019 de “*The Innovators*” de la revista *Global Finance*, el asistente virtual de Grupo BBVA México recibió una mención honorífica.

Grupo BBVA México consolida su compromiso con la innovación, al convertirse nuevamente en el primer banco en México en integrar soluciones de inteligencia artificial al servicio de los clientes. La Institución cuenta con un asistente virtual el cual asesora a los clientes acerca de productos y servicios, de forma inmediata desde WhatsApp (Tel: +52 55 5226 2663) o Facebook Messenger, las 24 horas, todos los días.

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

Para más información visite: https://www.bbva.mx/personas/servicios-digitales/asistente-virtual.html?utm_pais=mexico.

En este 2019, la Institución ha integrado a “Alexa” de Amazon en el servicio de asistente virtual. Para hacer uso del asistente virtual con “Alexa”, es necesario activar el “skill” en la categoría de Negocios y Finanzas y seleccionar BBVA. Los usuarios podrán obtener información para la contratación de productos, localizar sucursales y cajeros automáticos, obtener el tipo de cambio y localizar comercios que cuenten con promociones.

BBVA Open Summit

El *Open Summit* es un evento *Fintech* para reunir a innovadores e inversionistas dedicados a revolucionar el futuro del sector financiero. En 2019 la tercera edición de *Open Summit* tuvo lugar en México y reunió a destacados empresarios e innovadores de toda América Latina. Para Grupo BBVA, la colaboración con el ecosistema *Fintech* se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de su estrategia de transformación, tanto para poner a disposición del Grupo BBVA y de sus clientes nuevos productos y servicios, como para contribuir al desarrollo del ecosistema *Fintech* en su conjunto. El lema elegido para Open Summit 2019 fue “Dinero, Tecnología y Vida”.

Redes sociales

Las redes de Grupo BBVA México son un canal de comunicación importante para la Institución y sus grupos de interés. Este año se consolidaron como el canal Coach de finanzas de los usuarios con 375 mil interacciones (109% más que en 2018). Las buenas prácticas en las diferentes redes sociales de la Institución muestran la innovación y creatividad de Grupo BBVA México en comparación con el sector. A lo largo del año, se establecieron tópicos y dinámicas que permitieron a la Institución tener un real time con 88 proactividades en el año.

En 2019, las redes sociales de Grupo BBVA México se consolidaron como el canal Coach de finanzas de los usuarios con 375 mil interacciones, cantidad 109% superior al resultado del año anterior.

Durante 2019, Grupo BBVA México puso especial atención en transformar la experiencia de sus usuarios en las redes sociales, la Institución logró llegar al 97% de nivel de servicio, 97 de cada 100 usuarios fueron atendidos en tan sólo minutos.

Durante 2019 se recibieron más de un millón de comentarios, de los cuales el 88% fueron atendidos exclusivamente por el asistente virtual (WhatsApp).

Total de seguidores desglosados por redes sociales



Facebook
@bbvaenmexico
1,475,496 Fans



Twitter
@BBVA_Mex
213,184 Seguidores



LinkedIn
bbva-mexico
166,950 Seguidores



YouTube
bbvamexico
74,000 Suscriptores



Instagram
@bbva_mex
38,483 Seguidores



Portabilidad nómina

La portabilidad es el derecho que tienen los nominados de cambiar su nómina al banco de su preferencia. En 2019 Grupo BBVA México puso al alcance del mercado una opción para cambiarse de forma 100% digital sin necesidad de acudir a la sucursal, iniciando una cuenta y una portabilidad como ningún otro banco en México.

Al cierre de 2019
Grupo BBVA México ocupó el 55% del mercado en portabilidades aceptadas.

Re-atracción de **nominados**

Muchos clientes por razones distintas a ellos cambiaron de banco la nómina. La portabilidad era la opción ideal para aquellos clientes que decidieran regresar su nómina a Grupo BBVA México teniendo como principales motivos: la infraestructura de cajero y sucursales, las Apps, así como sus funciones. Al cierre de 2019, hasta el 50% de algunas empresas que se cambiaron, regresaron a Grupo BBVA México.





Nuevas nóminas en 2019

	2017	2018	2019
Sucursal	59%	30%	17%
Bcom	10%	1%	5%
Bmovil/App BBVA	31%	69%	78%
Total	345 mil	385 mil	470 mil

En 2019 se obtuvo un índice de satisfacción del cliente en portabilidad de 92; 2 puntos por encima del resultado en 2018 y 8 puntos por encima de 2017.

Jóvenes construyendo el futuro

Desde el inicio de la gestión del actual Gobierno Federal, éste indicó una directriz en apoyar a los jóvenes para que cuenten con una capacitación laboral adecuada para afrontar los retos del futuro; en consecuencia, en 2019 el Gobierno Federal originó el Programa Social Jóvenes Construyendo el Futuro. El perfil del beneficiario es de 18

a 29 años para incorporarlos a actividades productivas por medio de un Centro de Trabajo con el objetivo de otorgar una beca de capacitación para jóvenes por un monto de \$3,600 mensuales durante un año; la meta del programa fue apoyar a 1,000,000 de beneficiarios al cierre de 2019.

En conjunto con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), Grupo BBVA México aceptó el gran reto de apoyar la iniciativa federal. En una primera instancia la institución emitió 3,700 tarjetas de débito físicas.

Grupo BBVA México propuso a la STPS una solución digital única en el mercado financiero del país: "Cuenta Digital Masiva", en la cual el organismo genera una cuenta bancaria nivel 2 mediante BBVA Net Cash con sólo tres datos (CURP, Número celular y correo electrónico), mientras que el beneficiario realiza el enrolamiento en la APP BBVA México desde su celular y cualquier punto del país –en caso de requerir Tarjeta de Débito física, puede asistir a la Sucursal Comercial–.

Con este producto, el crecimiento de atención a los beneficiarios fue exponencial: de 3,700 en febrero, creció a 22,000 en marzo y 169,000 en abril, logrando al cierre de 2019 un total de 1,048,835 cuentas digitales.

Jóvenes Construyendo el Futuro es el primer Programa Social digital del país y, gracias a los resultados obtenidos, Grupo BBVA México ha implementado una iniciativa digital para apoyar con becas a estudiantes de nivel medio superior y universitario de gobiernos estatales de Hidalgo con 10,000 beneficiarios y Guanajuato con 8,000 beneficiarios.

Campañas de portabilidad de nómina

Grupo BBVA México, además de continuar realizando campañas en medios digitales con información relevante para el público en general, clientes y no clientes; relacionadas con el derecho a la portabilidad de nómina, a la seguridad del proceso, a los canales para llevarla a cabo y a informar sobre los mitos alrededor del trámite, este año realizó una campaña masiva para comunicar el nuevo flujo 100% digital para no clientes: la apertura de una cuenta desde el celular y luego la opción de cambiar la nómina a ésta.

Objetivo 2020

Seguir siendo el Banco que más nominados prefieren para recibir su sueldo.



Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

Grupo BBVA México continúa con la aplicación de las pautas de Transparencia, Claridad y Responsabilidad (TCR) que permiten generar vínculos sólidos con sus clientes en distintos puntos de contacto con el cliente como:



Documentos
Comerciales



Web Pública



Aplicaciones



Servicio
a Clientes



Campañas

Las pautas TCR son un marco de trabajo que promueve relaciones transparentes, claras y responsables entre la Institución y sus clientes. Este marco busca que los clientes vean a Grupo BBVA México como un banco transparente, que cuida de sus intereses y los ayuda a tomar decisiones informadas, con la finalidad de crear una relación de confianza.

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



Principios TCR

Transparencia

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



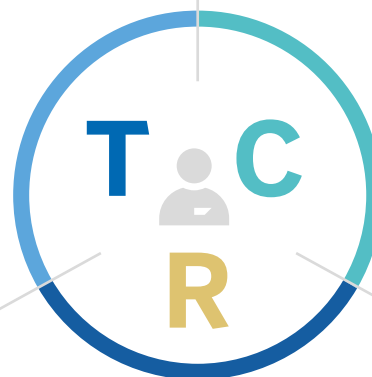
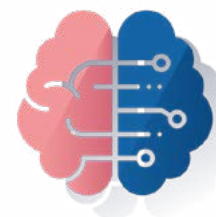
Claridad

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



Responsabilidad

- 1 Cuida de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo.
- 2 Acompaña al cliente.
- 3 Promueve la salud financiera.
- 4 Da al cliente el control sobre su relación con el banco.
- 5 Haz un uso responsable de los datos personales del cliente.



Fichas de producto TCR

Son documentos que describen los productos y servicios, utilizando un lenguaje claro y que presenta la información relevante que permite al cliente decidir y confirmar que ha elegido el producto o servicio adecuado. Estos documentos están disponibles con los ejecutivos de las sucursales de Red Comercial y en la página Web.

TCR y el área de Educación Financiera trabajaron en conjunto para lanzar fichas en la página web de Grupo BBVA México con la misma estructura que las fichas de los productos. Estas pautas consideran la aplicación de lenguaje claro y una estructura del contenido que permite al cliente conocer los beneficios y los costos de cada producto. En esta iniciativa se incorporan conceptos de información financiera: <https://www.bbva.mx/personas/productos/tarjetas-de-credito/platinum.html>.

Al cierre del año se implementaron 80 fichas de los distintos productos y servicios que se comercializan en la Banca Comercial.

Contratos TCR

Esta iniciativa consiste en replantear los contratos actuales con los clientes y estructurarlos de una forma más intuitiva y con un lenguaje fácil de entender. Grupo BBVA México ha implementado los principios TCR en un contrato para clientes.

Indicadores TCR

Los indicadores miden la percepción del cliente con respecto a la transparencia y claridad de Grupo BBVA México en relación con sus competidores con respecto a la transparencia y claridad de los principales productos y servicios. En 2019 se integró un nuevo indicador para conocer si el cliente considera que la Institución promueve su salud financiera

Proyectos Digitales

Durante 2019 se trabajó en más de 100 iniciativas desarrolladas en la Fábrica Digital de Desarrollo de Negocios y Banca de Empresas, con el objetivo de aplicar las pautas TCR en soluciones digitales.

Grupo BBVA México ocupa la posición No. 2 para el indicador de percepción de transparencia y claridad respecto a la competencia. Mientras que se ubica en la posición No. 1 para el indicador de percepción de la promoción de la Salud Financiera.

Objetivo 2020

Lograr que los clientes perciban a Grupo BBVA México como el banco más Transparente, Claro y Responsable de México.



Seguridad, Privacidad y Protección del cliente

Grupo BBVA México cuenta con un área especializada para garantizar la seguridad de la información de todos los clientes y el desarrollo de estrategias y políticas en materia de seguridad, privacidad y protección de su información. A lo largo de 2019, se llevaron a cabo los siguientes programas:



Biometría dactilar en oficinas. Se desplegó en las oficinas de Grupo BBVA México; el uso de autenticación biométrica permite realizar diversos trámites, como entrega de tarjeta, reimpresión de NIP, apertura de segundas cuentas, cheques de caja, etc. Con este control se evita la suplantación de identidad.



Biometría dactilar en agencias de auto. Se utiliza para formalizar un crédito de auto, en el proceso de contratación.



Tarjeta digital. Se impulsó el uso de la tarjeta digital en la app de Wallet para realizar las compras en comercio electrónico. Con esto se fortalece la seguridad de las tarjetas de Grupo BBVA México en este tipo de compras.



Protección de Datos Personales

Grupo BBVA México resguarda los datos personales de las personas con absoluta confidencialidad y compromiso, adoptando todas las medidas necesarias de acuerdo con las obligaciones legales junto con buenas prácticas dentro de la Institución. De esta manera, Grupo BBVA México implementa y mantiene los más altos niveles de seguridad.



Derechos ARCO

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

1. Acceso: conocer qué datos tienen asociados y registrados a su persona.
2. Rectificación: actualizar sus datos personales.
3. Cancelación: eliminar sus datos personales cuando ya no tenga ningún producto o servicio activo.
4. Oposición: bloquear el uso de sus datos para fines distintos a la contratación de sus productos o servicios, por ejemplo, el envío de publicidad y promociones.

Para mayor información, visite la página:
<https://www.bbva.mx/personas/derechos-arco.html>.

Curso de formación



Para 2019, se concluyeron las actualizaciones al curso de Protección de Datos Personales (PDP), donde el 76% de los colaboradores matriculados en el mes de noviembre 2019 concluyeron de manera satisfactoria la nueva versión del curso. De forma adicional y de acuerdo con las necesidades de las áreas internas de Grupo BBVA México, se han otorgado capacitaciones en temas de protección de datos personales.

Campañas de concientización

En 2019 se llevaron a cabo dos campañas en temas de Protección de Datos, con la finalidad de sensibilizar y concientizar a todos los colaboradores de Grupo BBVA México. En ambas campañas se resalta la importancia del cuidado de los datos personales de los clientes, usuarios, candidatos y colaboradores.

Los temas abordados en las campañas fueron:

1. Día Internacional de Protección de Datos Personales 2019 (enero 2019).
2. Segunda campaña de concientización de Protección de Datos Personales 2019 en BBVA (noviembre-diciembre de 2019).

Postales



A través de los distintos canales digitales con los que cuenta la Institución y para ser utilizados por la red de sucursales –Banca al Día, Red al Día, Wiki Red, CUC y correo electrónico– se enfatiza en la importancia de la Protección de Datos Personales. En 2019 se llevaron a cabo publicaciones periódicas con el fin de mantener actualizado y capacitado a todo el personal de las sucursales.

Buzón de Protección de Datos Personales (PDP)



A través del buzón de PDP (protecciondedatospersonales.mx@bbva.com), se da atención a todo tipo de quejas, comentarios y/o situaciones reportadas en temas de protección de datos de clientes y/o usuarios de Grupo BBVA México.

Para conocer el Aviso de Privacidad de Grupo BBVA México, ingrese a:
<https://www.bbva.mx/personas/aviso-de-privacidad.html>.
Para solicitar sus derechos ARCO y conocer el procedimiento a seguir:
<https://www.bbva.mx/personas/derechos-arco.html#presenta-tus-documentos>.

Medio Ambiente: Finanzas Sustentables y Desempeño Ambiental

Cada año, los retos ambientales toman mucha más importancia para las comunidades, organizaciones y países. En un mundo con recursos finitos, las instituciones financieras juegan un papel importante, por lo que Grupo BBVA México demuestra su compromiso con el entorno, poniendo en marcha diversas acciones, tanto individuales como en conjunto con organizaciones internacionales, como las Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales

Para mitigar el impacto de sus servicios, Grupo BBVA México ha implementado estrategias de medición y control de solución que, a su vez, favorecen la creación de mercados sostenibles a partir de la emisión de Bonos Verdes y/o el financiamiento de proyectos sostenibles. La Institución tiene como objetivo potencializar el impacto positivo a través de instrumentos financieros, alineándose a iniciativas globales tales como:

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

67



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

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



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



13 ACCIÓN POR EL CLIMA

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

Finanzas Sostenibles

La responsabilidad que ha asumido Grupo BBVA con el desarrollo sostenible se refleja en su compromiso medioambiental, de alcance global. Este compromiso está basado en tres líneas de acción:

1. Financiar: Grupo BBVA se compromete a movilizar 100.000 millones de euros en financiación verde, infraestructuras sociales y agroindustria sostenible, emprendimiento e inclusión financiera.
2. Gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados a la actividad del Grupo BBVA, para minimizar sus potenciales impactos negativos directos e indirectos.
3. Involucrar a todos los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible.

Principios de Ecuador

Dentro del proceso de análisis de riesgo y toma de decisiones, Grupo BBVA evalúa y considera aspectos no solo financieros, sino también ambientales, sociales y reputacionales.

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales que impulsan el desarrollo económico y generan empleo, pueden originar impactos en el medio ambiente y en la sociedad. El compromiso de Grupo BBVA es evaluar la financiación de estos proyectos para disminuir y evitar los impactos negativos y, de esta manera, potenciar su valor económico, social y ambiental.

Todas las decisiones de financiación de proyectos deben basarse en el criterio de rentabilidad ajustada a principios. Esto implica atender las expectativas de los *stakeholders* y la demanda social de adaptación al cambio climático y respeto de los derechos humanos.

En consonancia con este compromiso, Grupo BBVA está adherido, desde el año 2004, a los Principios de Ecuador (PE), que recogen una serie de estándares para gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. Los PE se elaboraron con base en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial. Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

El análisis de los proyectos consiste en someter cada operación a un proceso de debida diligencia ambiental y social. El primer paso consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) de acuerdo con el nivel de riesgo del proyecto. La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente que un equipo especializado de CIB se encarga de monitorear. La aplicación de los PE en Grupo BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones, además de someterse a controles periódicos por el Área de Auditoría Interna.



Grupo BBVA cuenta con unos procedimientos de debida diligencia reforzados, asociados a la financiación de proyectos cuyo desarrollo afecte a comunidades indígenas. Cuando concurra esta circunstancia, se debe contar con el consentimiento libre, previo e informado (FPIC, por sus siglas en inglés) de estas comunidades independientemente de la ubicación geográfica del proyecto. Ello implica ampliar la actual exigencia de los PE a todos los países. Durante 2019 Grupo BBVA contribuyó de forma activa al desarrollo de la cuarta versión de los Principios, con su participación en dos grupos de trabajo.

Una de las principales transformaciones en la versión en la que Grupo BBVA está trabajando es el *stakeholder engagement*, que hace referencia al principio número 5. Consiste en la inclusión de nuevas circunstancias especiales por las cuales se requerirá el consentimiento libre, previo e informado (FPIC) de los pueblos indígenas afectados en todos los proyectos siempre y cuando éstos sean:

- Proyectos con impactos en tierras y recursos naturales sujetos a la propiedad tradicional o bajo el uso habitual de los pueblos indígenas.
- Proyectos que requieren la reubicación de pueblos indígenas de tierras y recursos naturales sujetos a la propiedad tradicional o bajo uso habitual.
- Proyectos con impactos significativos en el patrimonio cultural crítico esencial para la identidad de los pueblos indígenas.
- Proyectos que utilizan su patrimonio cultural con fines comerciales.

A nivel mundial, para proyectos que cumplan con estas nuevas circunstancias, la *Equator Principles Financial Institution* (EPFI) requerirá a un consultor ambiental y social independiente que evalúe el proceso de consulta de los pueblos indígenas, y los resultados de este proceso.

Con esta nueva versión, la Asociación de los Principios de Ecuador reconoce la necesidad de la actualización de los Principios para alinearse con el cambiante panorama de las finanzas sostenibles.

Para Grupo BBVA México, los PE son el punto de partida para contribuir a: la transparencia, al mejoramiento de regulaciones ambientales en el país, para aplicar las mejores prácticas y generar un marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financia.



Operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador en México firmadas en 2019

Categoría	Sector de las operaciones	Importe financiado por Grupo BBVA México en mdp (MXN)
B	Bienes raíces (8 proyectos)	\$ 23,020.48
C	Bienes raíces	\$ 4,200.00
B	Petróleo y gas (2 proyectos)	\$ 4,235.47
B	Energías renovables	\$ 9,048.51
Total	12 proyectos	\$ 40,504.47



Bonos Verdes

Grupo BBVA México tiene una gran responsabilidad con el apoyo a proyectos que beneficien a la sociedad, tengan como objetivo la generación de comunidades sostenibles y contribuyan a la lucha contra la crisis climática. Como parte de su estrategia de Banca Responsable, Grupo BBVA México utiliza instrumentos financieros para la gestión integral de riesgos y oportunidades en temas de cambio climático.

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

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

Los bonos emitidos por BBVA México buscan financiar empresas o proyectos en cinco áreas elegibles:

- Eficiencia energética (incluidos los edificios que han recibido certificaciones medioambientales, como LEED o BREEAM)
- Energía renovable
- Transporte sustentable
- Gestión de residuos
- Agua

Durante 2019, no se emitió ningún bono verde.

Se invita a los grupos de interés de Grupo BBVA México a conocer más sobre el marco para la emisión de bonos vinculados a los ODS de BBVA: https://shareholdersandinvestors.bbva.com/wp-content/uploads/2018/04/BBVA_Sustainable_Bonds_Framework-Presentation-25042018-1.pdf

GRI FS8



Plan Global de Ecoeficiencia

A partir de 2016, Grupo BBVA estableció distintos objetivos con base en su compromiso con el medio ambiente para establecer el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2016-2020. Año con año, Grupo BBVA México ha trabajado y realizado diversas iniciativas para continuar con la reducción de su huella ambiental y llegar a las metas que el PGE ha establecido para el año 2020.

71

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5 y 306-2



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

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



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

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



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



13 ACCIÓN POR EL CLIMA

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

Gestión Ambiental y Construcción Sostenible

Edificio		Edificios con certificación ISO 14001:2015	Edificios con Certificación LEED	Número de ocupantes por edificio
1	Torre BBVA	X	X	6,069
2	Parques BBVA	X	X	5,423
3	CPD	X		705
4	Tecnoparque	X		620
5	Torre Murano		X	3
6	Torre Danos (Toreo)		X	3
7	Sede 5 de Mayo			239
Total		4	4	13,062

	2016	2017	2018	2019
Ocupantes en inmuebles certificados ambientalmente	20%	23%	23%	28%



Energía y Cambio Climático



Objetivos 2020:

3% de
reducción en
el consumo
eléctrico
por ocupante.

65% de
la energía
procedente
de fuentes
renovables.

56% de
reducción de
las emisiones
de CO₂ por
ocupante.

Energía

Las fuentes de energía de Grupo BBVA México se dividen en consumo de energía eléctrica (suministrada por CFE y por una empresa privada que abastece energía renovable eólica), consumo de gas LP, gas natural y de diésel.

	2016	2017	2018	2019	Unidades
Total de consumo eléctrico	261,238	239,917	202,189	206,565	MWh
	940,456	863,701	727,880	743,635	GJ
Energía eléctrica consumida por ocupante	5.78	5.40	4.44	4.46	MWh/ocupante
Total de gas LP consumido	156,722	146,673	164,155	136,810	Litros
	3,758	3,805	4,284	3,571	GJ
Total de gas natural consumido	63,892	67,083	68,148	68,862	m ³
	2,690	2,753	2,820	2,847	GJ
Total de diésel consumido	331,810	200,451	279,990	310,997	Litros
	12,096	7,086	10,631	11,809	GJ



Alcance: Grupo BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución del año 2019.
2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2019.
4. El dato anual del consumo de energía eléctrica de la Base de Inmuebles de Grupo BBVA México no considera algunas ubicaciones que no forman parte del convenio de cobranza centralizada con CFE, de las cuales se desconoce su consumo energético, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.



Energía Renovable

En 2019 se continuó con el programa “Enel Green Power” para proveer de energía eólica a la red de sucursales y sedes corporativas.

	2017	2018	2019	Unidades
Consumo de electricidad por fuentes renovables	14,321	54,074	61,677	MWh
	51,556	194,666	222,037	GJ

En 2019 Grupo BBVA México incrementó su consumo de energía renovable un 14% respecto al año anterior.

Iniciativas de eficiencia energética

Energy View

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

Control de alumbrado

Torre BBVA y Parques BBVA cuentan con un sistema de alumbrado inteligente que permite regular las luminarias de acuerdo con el nivel de luminosidad en el exterior. Las luminarias se encienden a las 6:00 h y disminuyen su intensidad conforme transcurre el día hasta un 80% de su capacidad. A las 21:00 h, en ambos edificios, todos los pisos están programados para apagarse si no se detecta presencia de personas durante 5 minutos en un área de 50 m².

PACOM

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

PACOM	2017	2018	2019	Unidades
Avances	194	16	194	Sucursales
Ahorro monetario	\$3,196,341	\$8,639,318	\$3,696,948	MXN
Ahorro energético	2,239,893	5,598,086	2,525,171	kWh

Emisiones

Total de emisiones generadas

	2016	2017	2018	2019	Unidades
Total de emisiones de CO ₂ e	128,855	122,703	112,144	114,520	Toneladas
Emisiones directas de CO ₂ (alcance 1)	1,314	881	1,161	1,203	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ (alcance 2)	117,838	111,223	94,547	99,358	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ (alcance 3)	9,686.15	10,599	16,436	13,958	Toneladas
Total de CO ₂ por ocupante	2.87	2.76	2.46	2.47	Toneladas /ocupante

Alcance: Grupo BBVA México.

1. El cálculo del total de CO₂ emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (viajes en avión).

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

3. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución del año 2019.

4. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.

Kilómetros de viajes en avión

	2016	2017	2018	2019	Unidades
Tramos menores a 500 km	4,591,489	947,602	6,522,604	5,457,212	km
Tramos entre 500 y 1,600 km	22,056,761	16,826,091	26,068,301	23,478,538	km
Tramos mayores a 1,600 km	24,483,086	39,067,562	25,159,809	21,954,350	km
Total	51,131,336	56,841,255	57,750,714	50,890,100	km

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

Audiovisuales

Son herramientas que permiten la realización de juntas o conferencias de manera remota, con el objetivo de reducir costos y el impacto de las emisiones generadas por el traslado de los colaboradores.

WEBEX	2018	2019
Sesiones convocadas	64,265	158,956
Conexiones realizadas	389,483	620,715

	2016	2017	2018	2019
Videoconferencias	16,558	17,889	12,103	37,343
Salas equipadas con videoconferencias	178	165	175	183
Audioconferencias	21,552	20,656	14,575	2,525
Telepresencias	0	12	74	405

Alcance: Edificios centrales y oficinas de Grupo BBVA México.



Agua



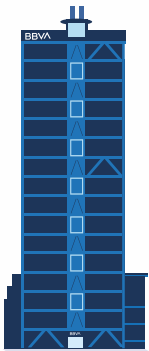
Objetivos 2020:

3% de reducción en el consumo de agua por ocupante.

11% de ocupantes en inmuebles con fuentes alternativas de suministro de agua.

	2016	2017	2018	2019	Unidades
Total de agua consumida	624,359	731,840	471,435	428,051	m ³
Agua consumida por ocupante	13.81	16.44	10.35	9.24	m ³ /ocupante

- Alcance: Grupo BBVA México.
1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución del año 2019.
 2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.
 3. Cifras al cierre de 2019.
 4. El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de Grupo BBVA México no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce su consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
 5. A partir de 2018, con el objeto de alinearse a las directrices de BBVA Global, la metodología de cálculo de consumo de agua considera un factor corporativo diferente al factor local utilizado en años anteriores. Utilizar el factor local podría reflejar variaciones en el consumo de agua reportado a partir de 2018.



Torre BBVA, Parques BBVA y el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) tienen la capacidad de reciclar el agua de lluvia y de aguas residuales. El agua tratada se utiliza en sanitarios, torres de enfriamiento, espejos de agua y jardinería.

Papel y Residuos



Objetivo 2020:

23% de reducción en el consumo de papel por ocupante.

29% de ocupantes en inmuebles con recolección selectiva de residuos.

Consumo de papel

	2016	2017	2018	2019	Unidades
Total de papel consumido	1,769,841	2,480,687	1,662,173	1,246,244	kg
Total de papel consumido por ocupante	39.17	55.72	36.51	26.9	kg/ocupante

Alcance: Grupo BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución del año 2019.
2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2019.

25% de reducción en el consumo de papel con respecto al año 2018.

Residuos gestionados

	2016	2017	2018	2019	Unidades
Residuos no peligrosos	954,115	954,115	1,137,588	1,125,661	kg
Residuos peligrosos	6,085	6,085	16,202	18,167	kg

Extensión del compromiso

Comunicación y concientización

Durante 2019, además de las distintas campañas de comunicación para informar a sus colaboradores sobre temas de reciclaje, manejo de residuos, ahorro de agua y energía, ente otros, Grupo BBVA México instaló una exposición sensorial en la Torre BBVA para que todos sus colaboradores y ocupantes pudieran vivir esta experiencia e informarse sobre la importancia y concientización del cuidado del medio ambiente.

Política Ambiental de Ecoeficiencia

Para contribuir a un mundo más sostenible, Grupo BBVA cuenta con una Política Ambiental de Ecoeficiencia, en la que revela su fuerte compromiso con el medio ambiente, sus objetivos y promueve la educación ambiental entre todos sus colaboradores.

En 2019, la Institución lanzó un curso de Gestión Ambiental para sus colaboradores como parte de su estrategia de comunicación, concientización y de la obtención de la Certificación ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental.

Ingrese a la siguiente página para conocer más sobre noticias de sustentabilidad y el compromiso de BBVA con el medio ambiente: <https://www.bbva.com/es/medio-ambiente/>.

Proveedores y Compras Responsables

La integración de los factores éticos, sociales y ambientales en la cadena de suministro forma parte de la responsabilidad de Grupo BBVA México hacia sus grupos de interés y para la creación de un mercado y una Institución sostenible.

Las relaciones de Grupo BBVA México con sus proveedores se rigen por:

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

Los documentos antes mencionados se encuentran publicados en el portal de proveedores para su consulta. En el proceso de alta de proveedores, se les comparte un kit de bienvenida donde se incluye el Código Ético de Proveedores para su conocimiento y apego. Adicionalmente, en el proceso de homologación, a los proveedores que se revisan se les comparte el Código Ético para que sea de su conocimiento.

Para más información ingrese al portal de proveedores: <https://suppliers.bbva.com/>.
En la siguiente liga se puede encontrar los documentos relacionados con compras responsables, incluyendo el Código de Conducta y el Código Ético: <https://suppliers.bbva.com/compras-responsables/>.

GRI 102-9 y 412-1



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

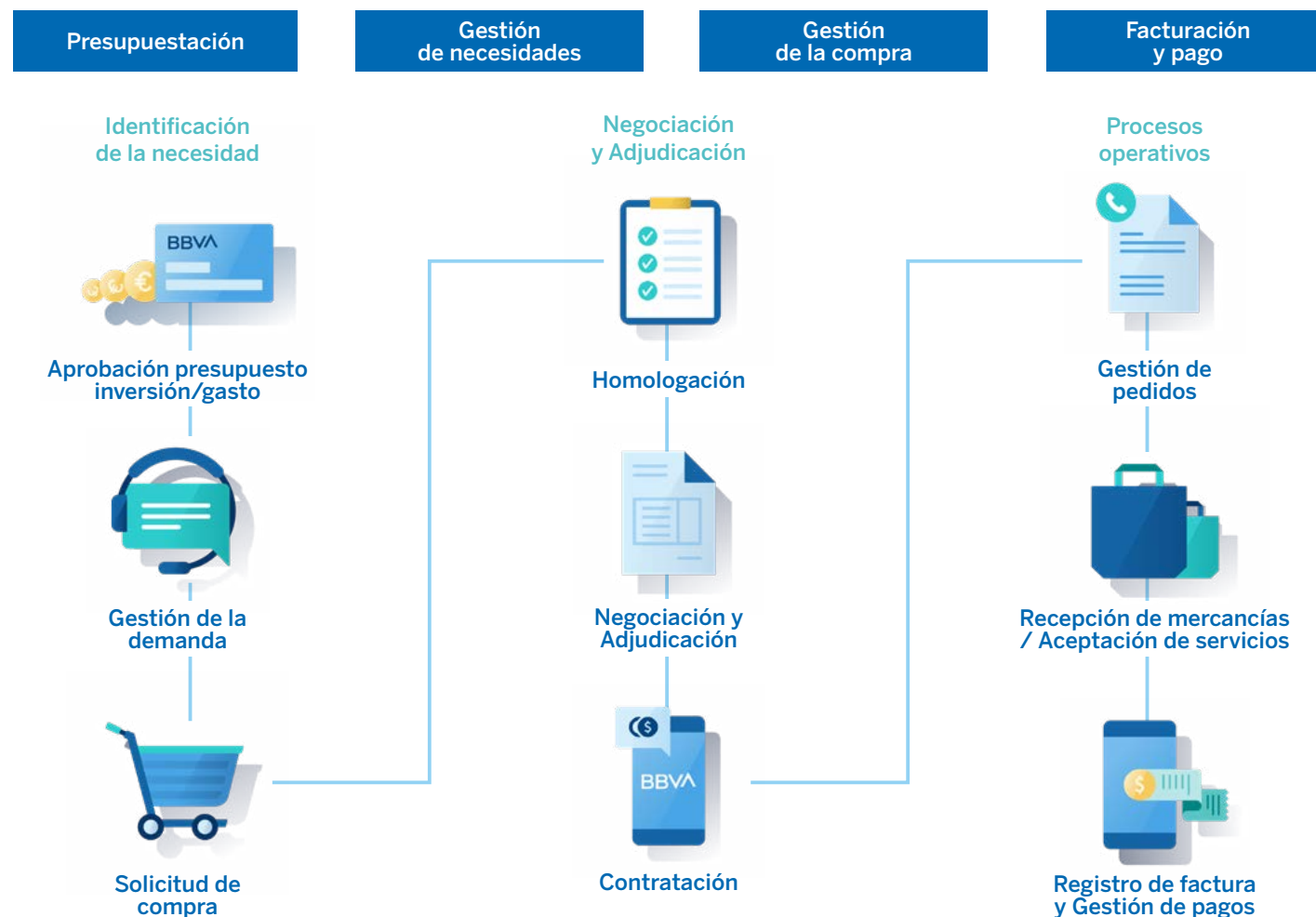
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Modelo de Aprovisionamiento

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

Dentro del proceso de homologación, uno de los aspectos considerados es el tema de responsabilidad social empresarial, para lo cual se comparte con los proveedores un cuestionario apegado a los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU, entre los cuales se incluyen temas de anticorrupción. Dicho cuestionario sólo se comparte en las revisiones que realizan los organismos certificadores. No incluye las revisiones internas ni los proveedores preferentes. Los temas tratados dentro del cuestionario son:

- Derechos humanos
- Condiciones laborales
- Protección civil
- Compromiso con la comunidad
- Cuidado al medio ambiente
- Anticorrupción y buenas prácticas



Homologación de Proveedores

El proceso de homologación es una revisión que, por Norma Corporativa, es aplicable a los Proveedores que prestan bienes y/o servicios a Grupo BBVA México con base en la siguiente segmentación:

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

Los aspectos que se revisan dentro el proceso son:



Legal



Financiero



Fiscal



Laboral



Responsabilidad Social Empresarial (RSE)



Reputacional



Técnico



Regulatorio



Control interno

Durante el año 2019, se recurrió a cinco organismos certificadores con la finalidad de realizar las revisiones a los proveedores y verificar el cumplimiento de los criterios de homologación que señala la Normativa.

Homologación de proveedores	2017	2018	2019
Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación	849	1,829	2,026
Número de proveedores homologados	579	1,760	1,768
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	67%	88%	96%*
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación (No homologados)	213	69	84
Número de proveedores que quedaron sin estado en el proceso de homologación	57	N/A	N/A
Número de proveedores con plan de remediación en el proceso de homologación (sin sanción)	19	107	13**
Total de proveedores activos a nivel Grupo BBVA México	6,136	6,722	8,104

El 96.53% de los proveedores con actividad en 2019 son mexicanos; el 1.23%, españoles; 1.34% son originarios de Estados Unidos, y un 0.90% de otras nacionalidades.

*Para determinar este porcentaje, sólo se consideran los proveedores que cumplen con los criterios aplicables del proceso de homologación y aquellas adjudicaciones realizadas durante el periodo 2019 sin considerar regularizaciones.
**Se incluyen dos proveedores dados de baja del plan de Homologación 2019 por ya no continuar adjudicándoles servicios y 11 proveedores a los que se les otorga un periodo adicional para que mitiguen algún riesgo u observación detectada durante su revisión.



Total de proveedores que entraron al proceso de homologación



Aumento de 11% en el número de proveedores que entraron al proceso de homologación, en relación con el año 2018.

Número de proveedores homologados



Del total de proveedores que entraron en el proceso de homologación durante 2019, el 87% logró su homologación.

Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación



Buzón para proveedores

En el caso de alguna incidencia en el proceso de aprovisionamiento o se requiera trasladar alguna sugerencia, se cuenta con el siguiente proceso:

- Contactar con el solicitante o con el interlocutor del Departamento de Compras.
- Si no se resuelve, la incidencia se envía a través del enlace: <https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva/>. Se selecciona el país al que pertenece y se envía un correo que será respondido a la mayor brevedad posible.

- Como proveedor de Grupo BBVA México, si se observa una actuación o situación relacionada con la Institución que pueda ser contraria a las disposiciones legales aplicables o a los estándares del Código Ético de Proveedores, se debe comunicar al correo electrónico canaldenuncia@bbva.com o al teléfono (34) 91 537 72 22.

Iniciativa 2020

El proyecto está diseñado para crear un modelo que ayude a mejorar el proceso de control en la certificación de proveedores. La intención es contar con una metodología a nivel corporativo que mitigue los riesgos que puedan surgir al momento de la asignación de bienes y servicios a proveedores dentro del proceso de aprovisionamiento.

Los temas que se busca cubrir dentro del proyecto son, entre otros:



Financieros



Cumplimiento
(legal, laboral y fiscal)



Conflicto
de intereses



Reputacional



Anticorrupción



Riesgo tecnológico

Objetivo 2020

Incrementar el alcance de proveedores que participan actualmente dentro del proceso de homologación, incorporando también a proveedores que anteriormente se excluían del proceso.

Inversión en la Comunidad

El apoyo a la comunidad de Grupo BBVA México se da a partir de la reciprocidad entre ésta y la Institución; ambas partes son indispensables para su permanencia y futuro sostenible.

Grupo BBVA México desarrolla proyectos financieros de alto impacto social que permiten a todo grupo de personas tomar decisiones para mejorar su bienestar financiero y reconocer los riesgos y oportunidades de sus finanzas. Los proyectos y productos destinados a la inclusión financiera impactan de manera positiva en las comunidades donde éstos operan.

Inversión en la Comunidad

Inclusión Financiera

El acceso a servicios financieros, el crecimiento económico de las familias mexicanas y la lucha contra la exclusión financiera son objetivos clave del compromiso que Grupo BBVA México tiene como parte de su inversión y contribución a la comunidad. Sus programas de inclusión financiera aportan a que las personas puedan tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero, ser más conscientes de los riesgos y oportunidades que existen y, en consecuencia, contribuir a distintos ODS.

La inclusión financiera es un factor clave que impacta de manera favorable en el acceso a mejores condiciones de vida por parte de las comunidades en donde tiene presencia Grupo BBVA México. A lo largo de los últimos años, la Institución ha logrado grandes iniciativas y avances en este tema para poner sus servicios financieros al alcance de todos, a través de su modelo de inclusión financiera.

GRI FS13 y FS14



1 FIN DE LA POBREZA

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



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducir la desigualdad en y entre los países.

Modelo de Inclusión Financiera

Las siguientes acciones corresponden a la estrategia del modelo de Grupo BBVA México:

- Ser relevantes para el segmento express y ayudarlo a resolver sus necesidades más básicas relacionadas con dinero:
 - Transferencias a familiares no bancarizados que viven fuera de los principales centros urbanos, recargar dinero en su móvil disminuyendo los tiempos y costos de traslado, administración de los montos que deben pagar, etc.
- Acercar los servicios financieros básicos para operaciones en efectivo a través de la atención en 1,467 municipios por medio de corresponsales bancarios, complementando la cobertura de 547 municipios que cubren las sucursales de Grupo BBVA México. En este canal se realizaron más de 86.2 millones de transacciones por un monto promedio de \$1,423 pesos por transacción durante 2019.
- Facilitar la administración de los flujos a través de herramientas digitales –“Apartados”– que emulan el uso que dan las personas a los “sobres” para separar su dinero por objeto de gasto.
- Conectar a los servicios bancarios por medio de los canales digitales de Grupo BBVA México. En 2019 el número de clientes que usaron en los últimos tres meses las Apps que tienen disponibles, al menos una vez al mes se incrementó en 93%. Este tipo de clientes representó el 11% en diciembre de 2018 y alcanzó el 20% para diciembre de 2019.
- Apoyar mediante el crédito a los clientes nominados ha sido una tendencia positiva. Esta acción aumentó 33% el número de préstamos asociados a la nómina y los saldos en TDC se incrementaron en 42%.

Apartados superó las 317 mil activaciones durante 2019, lo que representa un incremento del 109%.



Iniciativas 2019



Mejora de la experiencia de cobro de las remesas familiares impulsando la recepción mediante depósito en cuenta

Esta forma de liquidación creció del 51.4% al 58.6%; en tanto que los montos liquidados por este mismo medio pasaron de 71.3% a 75.4%. Esto permite al beneficiario obtener su dinero total o parcialmente las 24 horas del día, todos los días del año.



Divulgación en sucursales sobre la manera de usar la banca digital en la solución de problemas cotidianos

Tales como transferencias de dinero a familiares que no están bancarizados, cobro de remesas familiares directamente a cuenta, recarga de saldo en telefonía móvil, administración de recursos ("Apartados"), entre otros.



Digitalización del segmento

Posicionar como soluciones relevantes las funcionalidades de la banca digital ha permitido que el porcentaje de usuarios digitales en este segmento supere el 23%.



Simplificación de los procesos de reposición de plásticos

Mensualmente se reportan más de 170 mil plásticos por robo o extravío. Esta iniciativa permite minimizar el tiempo que el cliente se queda sin acceso a sus recursos.



Reducción de los costos implicados a la liquidación de remesas familiares mediante depósitos

A partir de 2020 aumentará el incentivo para que los transmisores de dinero promuevan entre los remitentes el envío de la remesa a cuenta.



Disminución de tiempos en saldos retenidos

El Índice de recomendación en call center aumentó más de 15 puntos, pues ahora los cargos duplicados generados por la repetición de la transacción por fallas en la comunicación se liberan en un tiempo menor.

Educación Financiera (EF)

Grupo BBVA México tiene un claro compromiso con el apoyo a las personas para que tomen mejores decisiones financieras, por lo cual la Educación Financiera (EF) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Banca Responsable de Grupo BBVA México. La Institución ha sido pionera en el diseño, implementación y ejecución de programas en materia de EF, que acercan contenidos, herramientas y mejores prácticas a clientes y al público en general para tener unas finanzas sanas.

A través del Plan Global de Educación Financiera, Grupo BBVA México promueve la adquisición de conocimientos y habilidades financieras, contribuyendo al desarrollo de la sociedad. El objetivo de EF es permitir a la sociedad tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero, ser más consciente de los riesgos y oportunidades que existen y del uso correcto de los productos o herramientas que dispone la Institución para mejorar la calidad de vida de los clientes y la interacción con sus finanzas.

Los grupos que son impactados por la estrategia de Educación Financiera son niños, jóvenes, adultos, clientes y público en general; para cada uno de ellos existe un enfoque específico de acercamiento.

EF está basada en tres líneas estratégicas, promoviendo así la mejora en la salud financiera de:



Clientes



Gobierno



Público en general



A través de estos tres alcances, EF busca impactar positivamente en las personas, así como en el desarrollo y el futuro económico empresarial del país. Alineados con la estrategia institucional encaminada hacia la transformación digital, EF enfoca sus iniciativas hacia el desarrollo de productos y contenidos digitales. Para ello, se tiene un mayor acercamiento y vinculación con las diferentes áreas de negocio, buscando que estos esfuerzos promuevan también el uso de las herramientas y productos digitales desarrollados por Grupo BBVA México.

BBVA México ha sido reconocido, por el Diario Excélsior, como el banco más destacado por los esfuerzos realizados en educación financiera. Ha sobresalido por el diseño, implantación y ejecución de programas en materia de educación financiera, buscando acercar los conocimientos, herramientas y buenas prácticas para un mejor manejo de las finanzas personales.

Programas de EF

Taller modalidad presencial

Talleres destinados a los colectivos de nómina para adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para el seguro y correcto uso de los productos financieros y de las Apps bancarias. Son talleres impartidos por un facilitador de EF para colectivos nominados y no nominados y se realizan en aula móvil, espacio digital o en las instalaciones de la empresa.

Para mayor información visite:

- <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/EspaciosDigitales>
- <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/Movil>

Taller modalidad digital

Generación de contenidos de EF relacionados con productos y servicios digitales de Grupo BBVA México. La finalidad es contar con la mejor oferta digital gratuita para clientes y público en general centrada en los principales temas financieros. Este taller contiene artículos, videos, infografías, tips, definiciones, consejos, entre otros.

Para mayor información visite:

- Portal de Educación Financiera: <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/>
- Talleres en línea: <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/talleres>
- Campañas digitales y medios propios (redes sociales, marketing dinámico)

Asesoría: Taller modalidad *coaching*

Coaching Financiero vía telefónica, en donde una persona calificada podrá orientar y responder las inquietudes que tienen los clientes de Grupo BBVA México acerca de sus finanzas y la oferta de la Institución.

Para mayor información visite: <https://www.educacionfinancierabancomer.com/CoachingFinanciero>.

Resultados

Educación Financiera BBVA	Número de beneficiarios*	Número de participantes**	Número de talleres impartidos
Modalidad presencial	37,896	52,426	3,031
Modalidad <i>online</i>	796	1,415	1,415
Modalidad <i>coaching</i>	2,830	2,840	NA

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

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

Página web

Uno de los principales pilares es la presencia digital, siendo piedra angular para extender la estrategia de EF en el mundo digital y alinear esfuerzos con diferentes acciones para que Grupo BBVA México se comunique con clientes y el público en general, con la finalidad de compartir contenidos de calidad para alcanzar sus metas con finanzas personales sanas a través de su página web <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/>, la cual obtuvo un total de 1,038,458 visitas.

En el sitio <https://www.bbva.mx/educacion-financiera.html> se encuentran artículos de interés, talleres gratuitos en línea y el acceso para solicitar talleres presenciales a socios, clientes y aliados.

Talleres en línea

A través de talleres en línea se ofrece una amplia gama de temas que se pueden cursar en cualquier momento. Temas como el ahorro, la banca digital, el uso de la tarjeta de crédito, créditos hipotecarios, inversiones y establecer un plan de vida están disponibles las 24 horas del día. Siendo una forma fácil y sencilla de adquirir conocimientos y herramientas que ayudan al público en general y clientes para mejorar sus finanzas personales de forma gratuita.

Servicio social en Universidades

Con la finalidad de promover iniciativas para apoyar a jóvenes universitarios e instituciones para generar un plan en conjunto y expandir la educación financiera en las comunidades y entre el público en general, Grupo BBVA México ha generado alianzas con universitarios e instituciones a nivel nacional.

Este programa busca que jóvenes que estudian una licenciatura hagan su servicio social impartiendo talleres de educación financiera, proporcionando al estudiante distintas herramientas y habilidades para su vida profesional.

12,555 beneficiarios y 735 talleres presenciales impartidos durante 2019.

Jóvenes Construyendo el Futuro

Se centra en un modelo de corresponsabilidad social entre los sectores público, privado y social para ofrecer a los jóvenes un espacio, apoyos y actividades estructuradas y así desarrollar o fortalecer hábitos de trabajo y competencias técnicas que promuevan la inclusión social e incrementen sus posibilidades de empleabilidad a futuro. El programa tiene una duración de un año: dos meses de capacitación *online* y presencial junto con 10 meses para impartir cursos de educación financiera a su comunidad.

31 jóvenes fueron parte del programa Jóvenes Construyendo el Futuro durante 2019.

Semana Nacional de Educación Financiera

Foro dedicado a concientizar a la población en general acerca de la importancia de la educación financiera para que logren un sano manejo de sus finanzas. Es un evento organizado por el Gobierno de México, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). En el evento, Grupo BBVA México realizó talleres y conferencias a nivel nacional; adicionalmente, tuvo presencia con un *stand* ubicado en el Bosque de Chapultepec, tomando como eje central la planeación y desafíos personales en las finanzas. Se impartieron talleres de ahorro y plan de vida en el aula móvil BBVA.

3,080 beneficiarios atendidos en talleres
y 1,277 beneficiarios acudieron al *stand*
en Chapultepec.

Liga BBVA sub 13

La Liga MX y el Grupo BBVA México han impulsado la educación financiera en las selecciones sub 13, instruyendo a los niños y jóvenes de todos los clubes sobre la importancia de la formación financiera desde etapa temprana, brindándoles herramientas para ser ahorradores consistentes, usuarios responsables del crédito e inversionistas prudentes.

1,032 participantes.

KidZania

Es una ciudad interactiva para niños de 2 a 16 años de edad que mezcla inspiración, diversión y aprendizaje a través de diversas actividades. La estrategia del programa va dirigida a ellos a través de diferentes puestos de trabajo, se fomenta el desarrollo de capacidades y la educación financiera a través de actividades lúdicas.

582,303 niños participantes*.

*Considera únicamente a niños mayores de tres años.



Programas Sociales

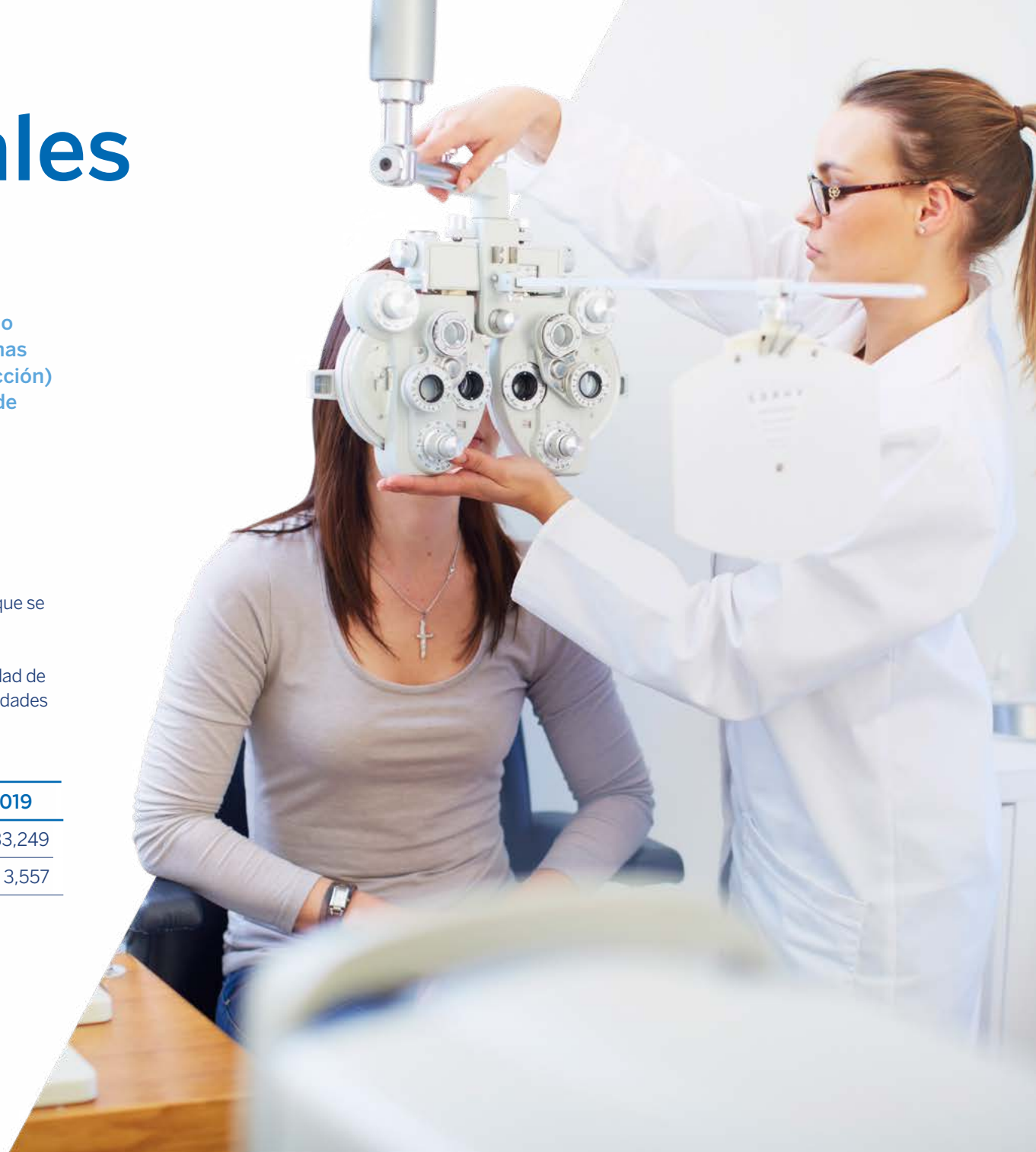
Grupo BBVA México continuó la operación con la Secretaría de Desarrollo Rural (SADER) que consistió en el apoyo a 1,400,000 agricultores de zonas rurales (asistencia directa a productores de granos para elevar la producción) y la Secretaría del Bienestar para el apoyo a adultos mayores, con el fin de contribuir al bienestar del beneficiario a través del otorgamiento de una pensión no contributiva.

Reposición por vencimiento de tarjetas de débito

Cada año se presentan vencimientos de TDD en los dos principales programas sociales que se tienen registrados en Grupo BBVA México.

Durante los meses de marzo a agosto, se realiza un esfuerzo a nivel nacional con la finalidad de otorgarles el servicio sin que los beneficiarios tengan la necesidad de trasladarse a las ciudades o cabeceras municipales para realizar el cambio de su plástico.

Programa	# Plásticos renovados en 2019
SADER Agropecuario	33,249
Bienestar (adultos mayores)	3,557



SADER Agropecuario

- Periodo febrero-mayo 2019.
- Objetivo establecido: 46,422 TDD.
- Logro: 71.6% con 33,249 renovaciones en 20 estados.
- Cinco estados principales: Puebla, Chiapas, Chihuahua, Hidalgo y Estado de México.

Bienestar (Adultos mayores)

- Objetivo establecido: 10,513 en 23 sucursales.
- Presencia principalmente en Ciudad de México y zona Metro Sur.
- Logro a agosto de 2019: 33.8% con 3,557 TDD renovadas.

Cápsulas de educación financiera para beneficiarios de programas sociales

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

Objetivo: Brindar información y resolver dudas puntuales acerca del uso de la tarjeta de débito.

Beneficios esperados:

- Impulsar el uso adecuado de los canales digitales.
- Vinculación con asesoría telefónica y productos.
- Presencia de marca, fidelidad y reputación.

Metas:

- Reducir el número de consultas en el cajero.
- Incrementar el uso de servicios de SMS.
- Incrementar el retiro de efectivo con corresponsales bancarios.

Las cápsulas informativas de Educación Financiera **lograron beneficiar a 9,454 personas del programa SADER Agropecuario y a 611 personas del Programa Bienestar.**





Comunidad

Grupo BBVA México actúa como generador de oportunidades para la comunidad mexicana al impactar de manera positiva en sus vidas. La inversión en programas sociales es de índole educativa, cultural, social y medioambiental para promover una comunidad mexicana sostenible en donde se practiquen la paz y justicia. A través de sus programas, la Institución ejecuta su compromiso con la sociedad.

Fundación BBVA

Fundación BBVA es responsable de dar vida a las iniciativas de acción social de Grupo BBVA México. La Fundación ha desarrollado iniciativas innovadoras de apoyo educativo, cultural y de emprendimiento para la sociedad mexicana.

La Fundación otorga apoyos económicos o en especie a beneficiarios para promover, fomentar y realizar actividades encaminadas a la educación, el emprendimiento y la cultura para que el ser humano alcance un desarrollo pleno.

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



1 FIN DE LA POBREZA

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



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

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



5 IGUALDAD DE GÉNERO

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



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

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



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Inversión en programas sociales

En 2019, la Fundación recibió una inversión total de 941 mdp y, en los últimos 13 años, se han destinado 6,000 mdp a temas de Responsabilidad Social, en las líneas de acción de:

- Becas educativas
- Alianzas estratégicas y escuelas
- Fomento cultural

Programa de Becas para Chavos que Inspiran

Con el objetivo de apoyar de manera integral a jóvenes talentosos en situación de vulnerabilidad de todo el país, el programa de becas genera un acompañamiento en su proceso de educación y formación desde la secundaria hasta la universidad, para así impulsar su desarrollo académico y personal.

El programa apoya la continuidad escolar al seleccionar a jóvenes que ingresarán a primer año de secundaria en una escuela pública. Así, otorga becas económicas y un acompañamiento que incluye mentoría, vinculación académica y formación extracurricular en las distintas etapas de la trayectoria escolar de los jóvenes.

Becas para Chavos que Inspiran promueve la **excelencia académica** y fomenta la **creación de una comunidad de agentes de cambio**.

Beneficiarios

Nivel	Número de beneficiarios 2019
Chavos que Inspiran - Secundaria	17,659
Chavos que Inspiran - Preparatoria	13,535
Chavos que Inspiran - Universidad	4,273

*Beneficiarios totales al arranque de la generación 2019-2020 del Programa Chavos que Inspiran.

Voluntariado

Indicador	2019
Horas de voluntariado (<i>One Team</i>)	14,076
Horas de Mentoría para becarios universitarios	839

*Las horas de mentoría tienen corte a noviembre de 2019. El programa de mentoría tendrá el cierre de horas al final del ciclo escolar 2019-2020, en julio de 2020. La cifra reportada es un avance al mes de noviembre.

Proyecto Bi

Es una plataforma nacional de intercambio y colaboración, que otorga estímulos económicos a iniciativas sobresalientes de arte y cultura, así como a programas públicos inéditos. Funciona por medio de una convocatoria anual, bajo la estructura de un comité de expertos, con el objetivo de promover a profesionales de la cultura, artistas y gestores culturales con trayectoria probada.

12 proyectos apoyados durante la tercera edición de Proyecto Bi.

Museo de Arte Carrillo Gil (MACG)

Es un programa bianual formativo interdisciplinario, post-académico, en alianza con el Museo de Arte Carrillo Gil, que apoya el desarrollo, la producción y la exhibición de proyectos de artistas visuales destacados, menores de 35 años. Tiene como objetivos abrir campos de reflexión y crítica dentro de las prácticas artísticas, además de fomentar la profesionalización de las jóvenes generaciones, mediante la discusión entre pares y con especialistas de distintos ámbitos.

10 artistas apoyados durante la sexta edición del Programa BBVA-MACG.

Concurso universitario Hazlo en cortometraje

En colaboración con Fundación Cinépolis, este concurso promueve la creación cinematográfica de pequeño formato en comunidades de jóvenes menores de 30 años. La iniciativa inspira soluciones a las distintas problemáticas sociales, fomentando la reflexión a través de una mirada crítica.

44 participantes beneficiarios de los seis equipos ganadores de la 12ª edición del concurso universitario **Hazlo en cortometraje**.

Laboratorio de Inmersión BBVA-CCD

Programa formativo pionero en México, realizado en colaboración con el Centro de Cultura Digital; tiene por objetivo impulsar el desarrollo de tecnologías inmersivas (realidad virtual, aumentada y mixta).

45 beneficiarios de la primera edición del programa “Laboratorio de Inmersión BBVA-CCD”.

Reconstrucción de escuelas

Para Fundación BBVA, el objetivo del programa de reconstrucción de escuelas es entregar escuelas más seguras y mejor equipadas para desarrollar una nueva generación de mexicanos talentosos.

Durante 2019, se reconstruyeron 23 escuelas, apoyando a más de 12 mil estudiantes de seis entidades del país. El capital semilla fue de 180 millones de pesos y la inversión total fue de 358 millones de pesos.

Reconstrucción de 23 escuelas y apoyo a más de 12 mil estudiantes en seis entidades del país durante 2019.

Objetivo 2020

Sumar a 6 mil nuevos becarios de secundaria al programa de becas BBVA para Chavos que Inspiran, a fin de que la generación de becarios BBVA para el ciclo escolar 2019-2020 otorgue 40 mil becas de secundaria, preparatoria y universidad.

Para conocer más acerca de Fundación BBVA y sus programas visite su página oficial: <https://www.fundacionbbva.mx/>.

BBVA Momentum

Es el programa más grande de aceleración de emprendedores sociales y ambientales de México. BBVA Momentum tiene como objetivo impulsar a empresas y emprendedores que ofrezcan soluciones a problemas sociales y medioambientales, de una forma innovadora y sostenible. De esta forma se apoyan el crecimiento –a través de formación y mentoría *networking*– y la visibilidad a proyectos que busquen solucionar estas problemáticas.

Resultados séptima edición

- 99 emprendedores finalizaron el programa.
- Participaron 72 hombres y 27 mujeres con una edad promedio de 38 años.
- Recibieron 222 horas de mentoría y 20 horas de formación en línea.
- Se obtuvo un financiamiento de \$45.250 mdp.
- Asistieron 190 actores relevantes del ecosistema.



Mejora Mutualista

El proyecto ha cumplido ocho años siendo un claro ejemplo de las actividades de negocio responsable de la Institución.

Mejora mutualista tiene como misión generar una recuperación social, financiera y del entorno urbano en zonas del país que han sido abandonadas o descuidadas. El modelo nace a partir de la necesidad y responsabilidad social de Grupo BBVA México para generar un beneficio más a la comunidad, derivado de la falta de pago acelerada de los créditos hipotecarios y las devoluciones de las viviendas en ciertos fraccionamientos, que provocaron toda una espiral negativa en tres aspectos:



**Deterioro
del entorno urbano**



**Deterioro
financiero**



**Descomposición
del tejido social**

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

8 años de resultados



**10,205 viviendas
favorecidas.**



**40,000 habitantes
y 10,000 familias
beneficiadas.**



El programa ha
apoyado a **12
fraccionamientos
de Tijuana, Baja
California.**

Rescate social

- Creación de 177 comités vecinales
- 17 murales urbanos
- 718 talleres de Artes Plásticas
- 1,054 jornadas de limpieza
- 3,589 talleres de Educación Financiera

Rescate Entorno Urbano

- 103 tapiados de vivienda
- 144 instalaciones de malla ciclónica
- 44 contenedores ecológicos
- 120 privadas con alumbrado interno
- 48 privadas con fachadas pintadas
- 16 parques públicos rehabilitados
- 6 casetas de vigilancias

**Grupo BBVA México
ha invertido \$18 mdp
en los programas de rescate
de mejora mutualista.**

Voluntariado

Reforestación Ciudad de México

Grupo BBVA México realizó actividades de reforestación de pinos y árboles en el Área Metropolitana del Valle de México. Las actividades se llevaron a cabo gracias a la participación de los colaboradores, sus familiares y amigos, con un total de 559 participantes.

Se llevó a cabo otra actividad de reforestación en Chiapas donde participaron 235 voluntarios de Grupo BBVA México.

Gremial Asociación de Bancos de México

Los colaboradores junto con sus familiares llevaron a cabo actividades de apoyo a asociaciones civiles para ayudar a niños de casas hogares pintando salones y reparando bancas, entre otras, contando con un total de 71 voluntarios: 46 en Querétaro, 14 en Tijuana y 11 en Guadalajara.



Compromiso Responsable con el Colaborador

Los colaboradores de Grupo BBVA México son un pilar importante para la Institución y sus crecientes necesidades, es por ello que se continúa impulsando el crecimiento profesional y personal, fomentando una sana cultura laboral y así "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".



Equipo BBVA México

Grupo BBVA México cuenta con programas de formación, diversidad, inclusión, equidad de género y salud y seguridad para todos sus colaboradores con la finalidad de satisfacer sus necesidades, generar un ambiente inclusivo, contribuir a su crecimiento profesional y consolidarse como una Institución ideal para trabajar.

Colaboradores

Al cierre de 2019, la plantilla de Grupo BBVA México estaba conformada por 38,228 colaboradores, de los cuales el 53% corresponde a mujeres y el 47% hombres. La Institución cuenta con una plantilla en la que el 11% de los colaboradores son menores de 25 años; el 75% se encuentra entre los 25 y 45 años de edad; mientras que el 14% restante es mayor a 45 años.

97

38,228 colaboradores en plantilla
al cierre de 2019; incremento de 4%
con respecto al año anterior.

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



3 SALUD Y BIENESTAR

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



5 IGUALDAD DE GÉNERO

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



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

Perfil de los colaboradores

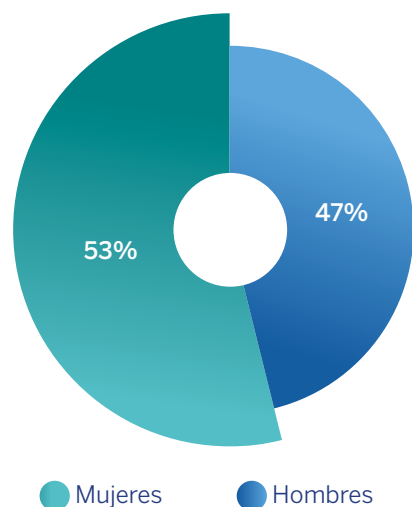
Plantilla por edad y género	2017		2018		2019	
Mujeres	20,171	54%	19,565	53%	20,405	53%
Hombres	17,496	46%	17,272	47%	17,823	47%
Total de colaboradores	37,667		36,837		38,228	
Edad						
< 25	10%		11%		11%	
25-45	75%		75%		75%	
> 45	15%		14%		14%	

Alcance: Grupo BBVA México.

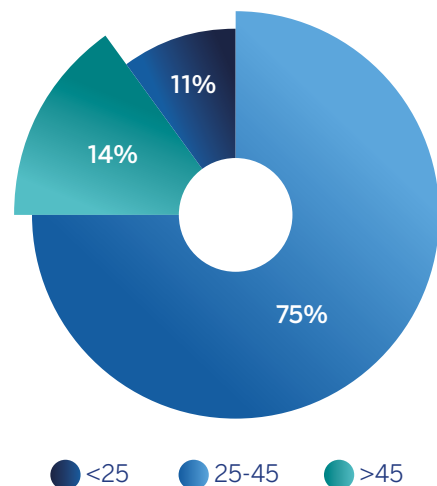


Por segundo año consecutivo, los porcentajes de género conservaron la misma relación. En 2018 Grupo BBVA México contaba con 2,582 mujeres más que hombres.

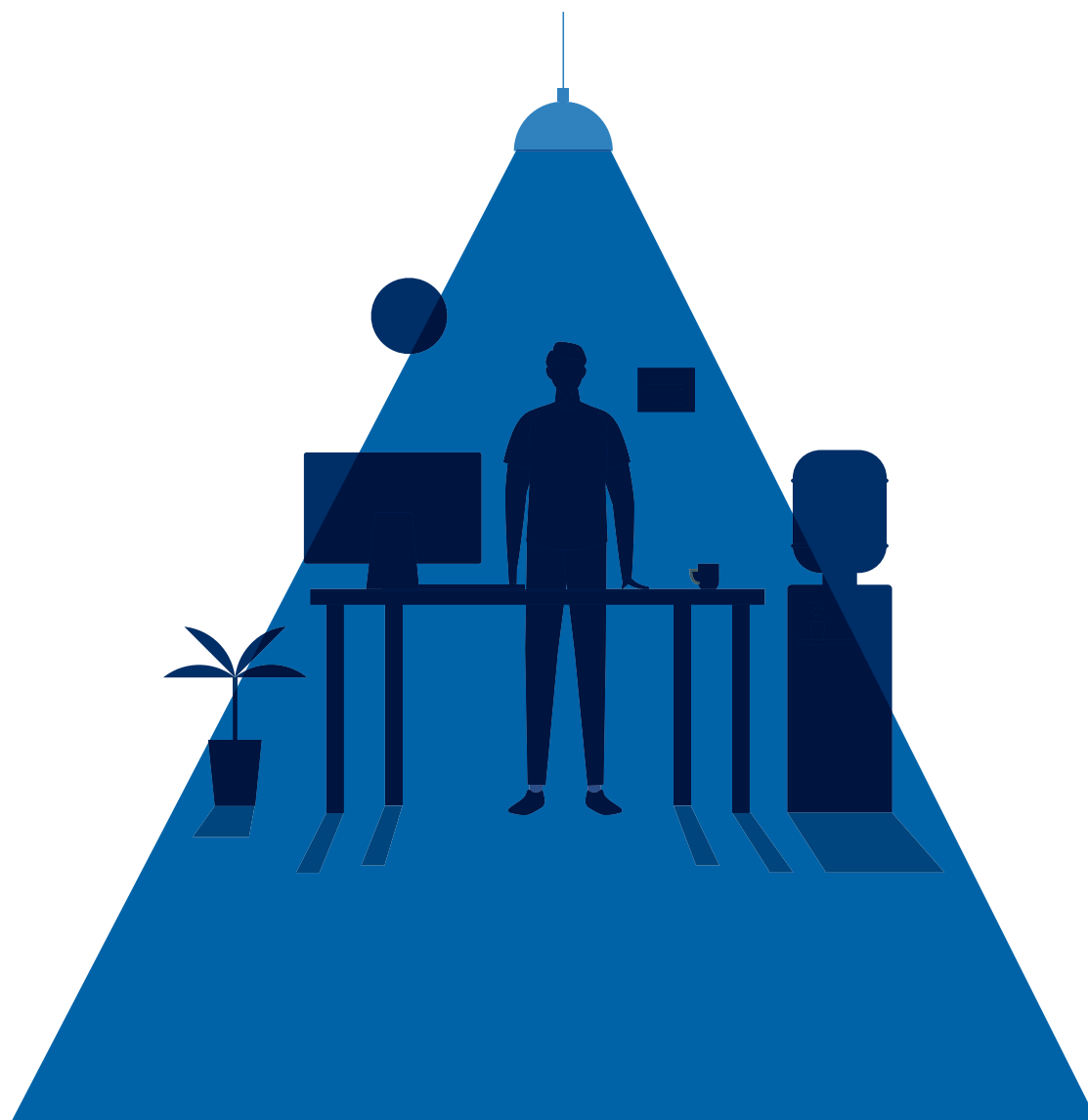
Plantilla 2019 por género



Plantilla 2019 por edad



53% de la plantilla de Grupo BBVA México son mujeres.



	2017		2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla por contrato y género*						
Contrato de planta	15,662	18,409	15,583	17,882	16,084	18,621
Contrato eventual	1,816	1,747	1,689	1,683	1,721	1,767
Plantilla por contrato y género*						
Jornada completa	17,306	19,737	17,253	19,551	17,823	20,403
Jornada parcial	172	419	19	14	0	2

*Los resultados no toman en cuenta contratos de tiempo parcial de planta, expatriados e incapacidad temporal.
Alcance: Grupo BBVA México.

Categoría de colaboradores por género	2017		2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cargo						
Comité dirección y directores corporativos	50	5	45	5	44	6
Directivos	145	31	131	29	116	28
Mandos medios	2,838	1,833	3,290	2,205	3,597	2,633
Especialistas	3,329	2,997	3,017	2,977	2,993	3,022
Fuerza de ventas	5,937	5,903	5,743	6,050	5,684	6,150
Puestos base	5,197	9,402	5,046	8,299	5,389	8,566

Alcance: Grupo BBVA México.

Colaboradores sindicalizados	2017	2018	2019
Hombres	4,051	4,533	4,903
Mujeres	7,863	7,704	8,035
Total	11,914	12,237	12,938

Alcance: Grupo BBVA México.

	2017*		2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Altas de colaboradores*						
< 25	1,147	1,456	1,612	1,940	1,131	1,317
25-45	1,887	1,735	2,538	2,517	2,567	2,388
> 45	60	25	56	26	54	37
Total	6,310	8,689	7,494			
Bajas de colaboradores						
< 25	472	625	563	655	645	714
25-45	2,227	2,213	2,309	2,432	2,657	2,546
> 45	520	326	366	305	374	252
Total	6,383	6,630	7,188			

*Los datos reportados en 2017 utilizan una metodología distinta.
Alcance: Grupo BBVA México.



Rotación por edad y género	2017*	2018	2019**
Hombres	19%	19%	21%
Mujeres	16%	18%	17%
< 0 a 25 años	31%	33%	34%
25-45 años	17%	18%	19%
> 45 años	13%	11%	11%

* Los datos reportados en 2017 utilizan una metodología distinta.

** Para la obtención de los resultados 2019 se utiliza un total de 37,858 colaboradores en la plantilla de Grupo BBVA México. La tasa de rotación fue calculada dividiendo el número de bajas entre la plantilla de cada categoría. Alcance: Grupo BBVA México.

Nivel de ausentismo	2017	2018	2019
Colaboradores	9,594	8,661	8,364
Días	192,875	177,759	130,797

Alcance: Grupo BBVA México.

Niveles de reincorporación al trabajo tras permiso parental	2017	2018	2019
Permiso parental	1,023	1,007	795
Número de bajas cubiertas	117	174	115
Número de mujeres reincorporadas	901	833	680

A la fecha, no se han reportado empleados que soliciten licencia de paternidad. Alcance: Grupo BBVA México.

Atracción de Talento

A través de la creación de una nueva área llamada *Employee Value Proposition* (EVP), Grupo BBVA México busca asegurar la mejor experiencia para todos sus colaboradores desde su bienvenida hasta su jubilación. La estrategia de la atracción de talento de la Institución consta de iniciativas, vinculación con universidades y programas para talento joven.

Iniciativas

Día BIT

Congreso dirigido a estudiantes de las carreras de ingeniería y tecnologías de la información (IT). Se impartieron pláticas sobre temas tecnológicos como Transformación Digital, Inteligencia Artificial y *Sales Force*, entre otras.

Women's Day

Foro al que asistieron estudiantes y recién graduadas de la universidad; en el panel que se presentó, las líderes de Grupo BBVA México contaron cómo ha sido su carrera laboral y cómo han enfrentado los diferentes retos. Estas iniciativas motivan a las estudiantes a seguir preparándose. También, se contó con diferentes *stands* para que conocieran temas de Educación Financiera, la metodología Agile y el programa de talento y cultura.

Vinculación universitaria

Durante 2019 se realizaron diversos esfuerzos con múltiples universidades del país, con el fin de posicionar a Grupo BBVA México como un empleador atractivo para las nuevas generaciones.

Como parte de estos convenios, se implementaron diferentes iniciativas, como: Cátedras Universitarias, *Job Shadow* (estar todo un día de sombra con un Director en las oficinas de BBVA), el programa Embajadores, Días BBVA y Ferias de Reclutamiento a nivel nacional.

Gracias a estas acciones, la Institución logró incorporar a más de 390 estudiantes en alguno de sus Programas de Talento Joven, impactando a más de 20,000 alumnos en total.

390 estudiantes incorporados a los Programas de Talento Joven de BBVA; más de 20,000 alumnos impactados en total.



Programas de Talento Joven

Programa de Becarios

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

Programa de Trainees

Para recién egresados de licenciatura, durante su estancia cuentan con eventos de “*exposure*” con diferentes directivos y tienen un riguroso esquema de evaluaciones de desempeño que determina su permanencia en Grupo BBVA México.

Programa Graduates

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

Summer Internship

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

Programa Trainees Banca de Empresas (PTP)

En este programa se busca fortalecer el equipo de trabajo, por lo que Grupo BBVA México incorporó *trainees* al negocio para formarlos y capacitarlos durante tres meses antes de incorporarse como ejecutivos de venta.

Programa BIT

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

Programa Ingenium

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

Programa Data

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

Programa Veranito

Grupo BBVA México busca formar y desarrollar los *soft skills* de los becarios de Fundación BBVA. La Institución ha creado un programa específico para estos chicos, quienes podrán hacer una estancia durante el verano con Grupo BBVA México y poner en práctica sus conocimientos.

Universum

Es una empresa dedicada a ser socio estratégico de las marcas más importantes a nivel global para ayudarlas a construir una marca empleadora exitosa y cada año aplica una encuesta para determinar quiénes son los mejores empleadores a nivel global. En el estudio realizado en 2019, Grupo BBVA México ocupó el sexto lugar en el ranking de *Business Students*.

Grupo BBVA México ocupó la 6ª posición en el ranking *Business Students* de Universum.

Para mayor información, visite la página de Universum: <https://universumglobal.com/blog/worlds-most-attractive-employers-2019/>.

Reconocimiento "*Top of the industry*" como el mejor empleador del sector financiero en Latinoamérica, por Universum.

3er lugar de *Employers for Youth*⁴.

⁴ Encuesta que identifica a las mejores empresas para los Jóvenes Profesionales en México, midiendo atributos internos, externos y la experiencia de los propios Millennials que trabajan en las empresas.

Formación y Desarrollo de Talento

Grupo BBVA México impulsa una cultura de aprendizaje continuo para todos sus colaboradores, poniendo al alcance recursos innovadores, efectivos y disponibles en el momento que lo requieren. Cada colaborador tiene la oportunidad de diseñar su experiencia formativa, desarrollando así nuevas capacidades para lograr con éxito sus objetivos profesionales y personales. En BBVA los colaboradores son protagonistas de su propio desarrollo.

Estrategia

La estrategia del área de Formación creada en 2019 se estructura bajo ocho pilares con el objetivo de que el colaborador se desarrolle de manera integral en las distintas asignaturas características de cada eje.

1 Transformación cultural

La formación es una palanca clave para la transformación de la cultura, que potencia los valores y el propósito de la organización; por medio de la co-creación y el impulso de una cultura de desarrollo continuo para los colaboradores de BBVA México.

2 Skills

El desarrollo de habilidades blandas son tendencia, ya que permiten la rápida adaptación en entornos cambiantes y demandantes; en BBVA éstas se desarrollan con programas especializados, por mencionar algunos:

- Estrategia para el desarrollo de habilidades de liderazgo.
- Consolidación de la Certificación para *managers*.
- Impulso al programa de *coaching* interno y externo.
- Consolidar la oferta de programas culturales, de liderazgo y transversales.
- Diseño de la estrategia formativa para el desarrollo de experiencias enfocadas al cliente.

3 Formación para el rol

El poder habilitar a los colaboradores para que desempeñen con éxito su rol es una de las funciones básicas del área de Formación.

- a. Transformación digital
 - Diseño de la estrategia formativa integral en metodología Agile.
 - Desarrollo de la oferta local e itinerario de *Behavioral Economics*.
 - Evolución del programa *Design Thinking Ambassador*.
 - Implementación del plan de formación de *Big Data*.
- b. Técnica
 - 100% de implementación del plan del programa de formación técnica, seguimiento e impulso.
 - Consolidación de programas estratégicos de ventas (Redes).
- c. *Mandatory*
 - Innovación con metodologías de aprendizaje para los programas regulatorios e institucionales (Global y Local).

4 Onboarding

BBVA busca generar una experiencia WOW en los colaboradores de nuevo ingreso, invitándolos a programas de *onboarding* que les den un contexto general de la Institución, de su área y de su puesto.

- Desarrollo de acción formativa enfocada a la inducción a la Dirección General.
- Relanzamiento del programa de “Anfitrión” para el acompañamiento de los primeros días del colaborador.
- Elaboración de estrategia para inducción al puesto en movimientos internos.

5 B-Token

Para poner al alcance de todos los colaboradores la oferta de Formación, Btoken ha sido fundamental para impulsar la cultura de aprendizaje continuo. Btoken es una moneda digital generada por formación *online* y sesiones de compartir conocimiento para poder acceder a formación presencial.

- Disponibilidad de recursos en Campus BBVA con Btokens.
- Semana de *Black Friday* y *Btoken Week* para comunicación masiva y reforzamiento del funcionamiento y oferta.

6 Idiomas e Universidad

La profesionalización de los colaboradores es un elemento que tuvo gran foco durante 2019, proveyendo alternativas de impacto a los colaboradores del Grupo:

Idiomas

- Posicionamiento de la plataforma de autoaprendizaje del idioma inglés.
- Innovación en metodologías de aprendizaje y oferta de canales de enseñanza y práctica.
- Disponibilidad de sesiones de práctica por medio de *Btokens*.

Universidad:

- Robustecimiento de oferta académica (Licenciaturas Maestrías, Diplomados y Certificaciones).
- Análisis de aprovechamiento y recolocación de becas.



7 Comunicación y Data

Un nuevo elemento de la estrategia de Formación es el análisis de data y la comunicación segmentada para cada perfil de colaboradores:

- Análisis de perfilamientos, fechas y horarios eficientes para el manejo de la comunicación.
- Análisis de encuestas y evaluaciones de cursos para mejorar los contenidos y metodologías de enseñanza.
- Incorporación de tendencias del mercado.

8 Mejora continua

Se han definido e implementado procesos para asegurar oferta formativa innovadora y brindar una experiencia WOW a los colaboradores.

A través de cursos presenciales y en línea, Grupo BBVA México asegurará la actualización de contenidos técnicos y especializados para cada uno de los roles y áreas de la Institución. De esta manera formarán y asegurarán el nivel de conocimiento de cada uno de los colaboradores, para poder desempeñar con éxito su rol dentro de la organización y prepararse para las habilidades del mañana.

Grupo BBVA México busca propiciar el trabajo colaborativo entre las diferentes geografías del Grupo para compartir mejores prácticas y optimizar las iniciativas de Formación.

Resultados de Formación

Durante 2019, Grupo BBVA México destinó un total de 202 millones de pesos en Formación y logró capacitar a 38,210 colaboradores a través de cursos presenciales o en CAMPUS BBVA.

Colaboradores formados

	2017	2018	2019
Colaboradores formados	37,364	36,479	38,210*
Porcentaje de colaboradores formados	97.5 %	99%	100%*
Total de cursos en plataforma CAMPUS BBVA	2,173	2,725	4,137*
Evaluación promedio	8.4	9.6	9.78
Inversión total en formación	\$161,834,353 MXN	\$231,954,778 MXN	\$202,008,617.22 MXN

*Total de colaboradores que han recibido al menos un curso; considera cursos terminados, acreditados y realizados.

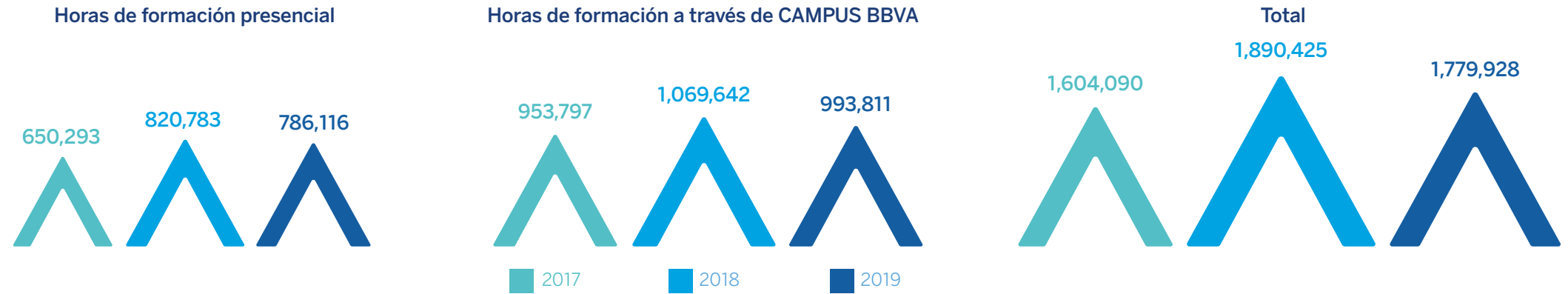


Horas de formación

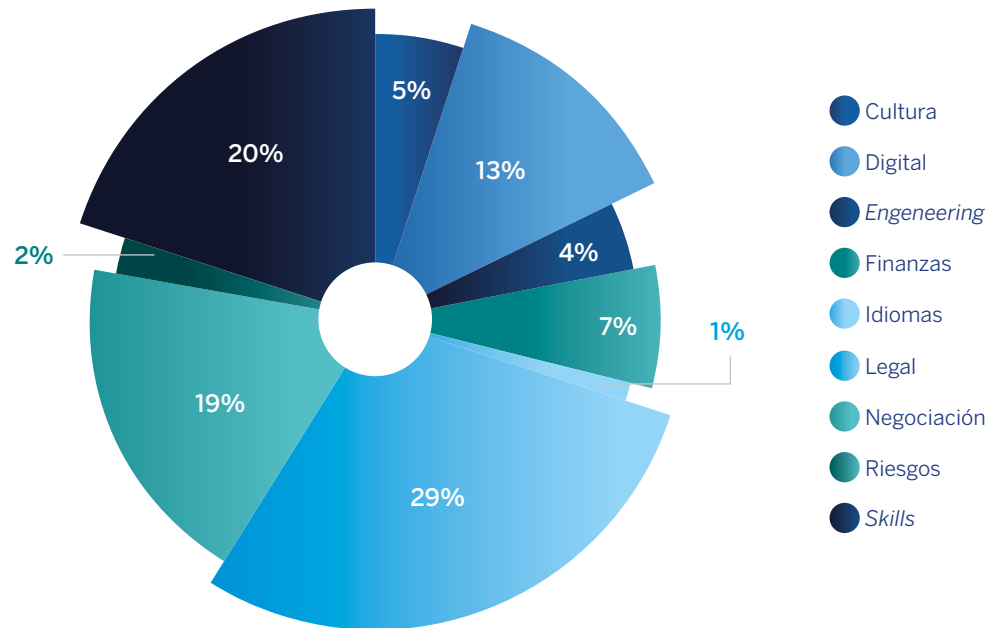
	2017	2018	2019
Horas de formación presencial	650,293	820,783	786,116
Horas de formación a través de CAMPUS BBVA	953,797	1,069,642	993,811
Total	1,604,090	1,890,425	1,779,928
Horas promedio por colaborador	37	52	47



Horas de formación



Horas de formación por categorías generales



1,779,928 horas de formación impartidas en 2019;
47 horas de capacitación por colaborador en promedio.

Centros de formación

Centro de formación	Número de colaboradores formados		
	2017	2018	2019
Murano (Ciudad de México)	6,235	13,553	10,238
Toreo (Ciudad de México)	7,504	13,308	13,721
Guadalajara	988	657	2,122
Monterrey	578	325	964
Puebla	1,523	550	1,050
León	371	337	1,104
Tijuana	491	151	988
Mérida	183	629	824

Formación en anticorrupción

2018	
Horas de formación	1,055

En 2019 no se reportaron datos ya que este tema formará parte de un programa de cursos regulatorios de Grupo BBVA México.

Formación en seguridad de la información

	2017	2018	2019
Horas de formación	4,729	190,317	8,694

Formación en derechos humanos

	2017	2018	2019
Horas de formación	1,932	7,474	18,489

En 2019 las horas de formación en derechos humanos aumentaron un 147% respecto al año anterior.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

En 2019, el 88.71%* de los colaboradores recibió una evaluación de desempeño, el porcentaje restante de los colaboradores no fue elegible a una evaluación por antigüedad.

*Para la obtención del resultado se utiliza un total de 37,858 colaboradores en la plantilla de Grupo BBVA México.



Universidad BBVA

Durante 2019, **Universidad BBVA otorgó 433 becas** para programas de Diplomados, Licenciaturas, Maestrías y de desarrollo.

Becas	2018	2019
Bachillerato	11	N/A
Diplomados	N/A	72
Licenciaturas	150	76
Maestrías	205	184
Desarrollo (monto mensual fijo otorgado como apoyo)	108	101

Convenios con universidades

Descuentos en colegiaturas e inscripciones a colaboradores en las siguientes universidades:

- Anáhuac: 10 a 20%.
- Tecnológico de Monterrey: 20 a 25%.
- Tec Milenio: 20 a 30% para colaboradores y familiares.
- UVM: 25 a 60%.
- UNITEC: 5% extra a becas de nuevo ingreso para colaboradores y familiares.

Objetivos 2020

- Co-crear e impulsar una cultura de desarrollo continuo en la que los colaboradores tengan autonomía al diseñar su experiencia formativa actual.
- Desarrollar nuevas capacidades para el futuro, contribuyendo en la transformación de Grupo BBVA México al generar oportunidades de valor a todos los clientes.
- Contribuir a la estrategia global y local del Grupo.
- Integrar al área *Employee Value Proposition*.



Beneficios a Colaboradores

Como parte de ser la Institución financiera más importante en México y ser reconocidos por distintas organizaciones como un gran empleador, Grupo BBVA México cuenta con la plataforma B Promos, en la que los colaboradores pueden consultar todas las prestaciones y beneficios que la Institución tiene para ellos. Al cierre de 2019, los colaboradores contaban con 407 convenios a nivel nacional de las mejores marcas.

Durante 2019, B Promos salió en los diferentes medios internos de comunicación (Para mí, Somos, pantallas digitales en las sedes) y cuentan con la oportunidad de que los colaboradores puedan dar de alta a un invitado y obtener los beneficios de la plataforma.

Tanto la plataforma como la App B Promos, cuentan con las siguientes características que mejoran la experiencia de uso del colaborador:

- Video *onboarding* al inicio.
- Geo localizador.
- Buscador rápido.
- Clasificación por categorías y colecciones.
- Rotación de marcas en la pantalla principal.
- Perfil por marca con información del convenio, ubicación de sucursales, contacto y generación de código para hacer uso del beneficio.

Actualmente **B Promos cuenta con 29,209 colaboradores registrados** en la plataforma y con **14,627 descargas de la App**.



Equipamiento y beneficios en sedes corporativas

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



Centro de bienestar



Comedores generales



Farmacia



Reparadora de calzado



Zona de regaderas



Tintorería



Zona de juegos



Transporte corporativo

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

Compensaciones

BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer cuenta con una propuesta de valor que ofrece a sus colaboradores una retribución total considerada como un sistema retributivo avanzado, basado en la generación recíproca de valor, que atiende los siguientes principios:

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

Es así como la Remuneración Total incluye:

- La Remuneración Fija que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de cada colaborador en las instituciones de Grupo BBVA México, fijándose una referencia salarial para cada función, lo cual refleja su valor para la institución de Grupo BBVA México a la que se encuentran adscritos. Esta referencia salarial se define mediante el análisis de la equidad interna y externa, en contraste con el mercado y con las mejores prácticas de pago para constituir la mejor empresa de México.
- La Remuneración Variable constituye un elemento clave en la política retributiva de Grupo BBVA México, ya que retribuye la creación de valor en la Institución a través de cada una de las unidades que configuran Grupo BBVA México, recompensando, en definitiva, las aportaciones individuales, de los equipos y la aportación de valor de todos ellos a los resultados recurrentes de Grupo BBVA México.

Ratio de compensación total anual y Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

Requerimiento	Cifra de Grupo BBVA México
Ratio de la Compensación Total Anual	24.96%
Ratio del Incremento Porcentual de la Compensación Total Anual	-3.6%

Prestaciones

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

Pensiones

Las instituciones previamente descritas de Grupo BBVA México tienen un plan de pensiones complementario a la seguridad social, el cual busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a su retiro.



Clima Laboral y Compromiso

Salud y Seguridad Laboral

La salud y seguridad laboral es primordial para Grupo BBVA México; es por ello que se compromete a garantizar entornos seguros y saludables junto con la promoción de medidas de seguridad dentro de cada una de sus instalaciones junto con iniciativas para la salud física y emocional de cada uno de los colaboradores de la Institución.

A continuación, se muestran los consultorios médicos que Grupo BBVA México tiene disponibles en sus edificios corporativos:

- Torre BBVA: Piso 34
- Parques Polanco: Piso 14
- TecnoParque: Edificio B, 2º Piso
- CPD Lago Esmeralda: Planta Baja

GRI 401-2



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

Adicional a los consultorios médicos, Grupo BBVA México cuenta con salas de lactancia distribuidas en las siguientes instalaciones, incluyendo el total de asistentes durante 2019:

Edificio	Número de salas	Asistentes
Torre BBVA	2	76
Parques Polanco	2	14
Tecnoparque	1	10
CDP Lago Esmeralda	1	2
Mérida	1	2
Total	7	104

Campañas de salud

A lo largo de 2019, se llevaron a cabo distintas campañas a favor de la prevención de enfermedades y la promoción de la salud de los colaboradores de Grupo BBVA México.

Mayo

Taller Nutricional: se imparten pláticas y talleres sobre tópicos de nutrición y alimentación. De manera mensual se convoca a colaboradores y familiares. Sedes: Torre BBVA y Parques BBVA.

Julio

Proyecto piloto "Reto_Tu_Bien_Estar": Su objetivo es concientizar a los colaboradores con sobrepeso y obesidad detectados en el servicio médico, respecto a la importancia del autocuidado y de la adopción de nuevos hábitos para la prevención y control de enfermedades metabólicas y crónico degenerativas.

Se contó con la participación de 220 colaboradores que, a su vez, integraron 35 equipos, los cuales a lo largo de cuatro meses de intervenciones intensivas lograron la disminución de peso.

Como parte de la estrategia al inicio del concurso, los participantes se sometieron a valoraciones médicas y nutricionales. Adicional, se realizaron exámenes de laboratorio para medir niveles de colesterol, triglicéridos, ácido úrico, glucosa y hemoglobina glucosilada.

Octubre

Campaña permanente de prevención oncológica a nivel nacional, del 14 de octubre al 30 de noviembre. En ella se difundieron videos informativos y de sensibilización de casos reales de colaboradores de Grupo BBVA México con cáncer de mama y cáncer de próstata.

Se integraron dos nuevas especialidades médicas en módulos de Servicio Médico de Torre BBVA y Parques BBVA, proporcionando consulta a todos los colaboradores en temas de Medicina Interna y Psicología –anteriormente sólo se contaba con Ginecología, Urología y Nutrición–.

Noviembre - diciembre

Campaña nacional de vacunación contra la influenza (vacuna cuadrivalente), del 19 de noviembre al 19 de diciembre. Grupo BBVA México superó la meta establecida a inicios de 2019 –aplicación de 5,000 dosis–, pues se aplicaron 5,211 dosis; 4,297 en la Ciudad de México y 914 en el interior de la República (seis sedes).

La campaña de vacunación obtuvo un incremento de participación de 39% respecto al año anterior.

Se realizaron 1,183 estudios de exámenes visuales, lo que significó un incremento en la participación del 185% respecto al año anterior.



Comunicados

Grupo BBVA México cuenta con un sitio en la Intranet para sus colaboradores llamado “Para mí”. En esta plataforma se comunican las distintas campañas llevadas a cabo junto con información relevante en temas de salud y seguridad. Adicional al sitio, se cuentan con los siguientes medios de comunicación para la difusión de dichos temas:

- Campaña de difusión de iniciativas en elevadores.
- Realización de video con testimoniales para sensibilización de la lucha contra el cáncer de mama y próstata.
- Campaña oncológica (cáncer de mama y próstata).
- Campaña de difusión “piso a piso” para vacunación contra influenza.

Bienestar emocional

Comprometido con la salud emocional de sus colaboradores, Grupo BBVA México ha implementado diversas iniciativas que buscan concientizar la salud emocional, brindar apoyo en temas asociados al trabajo y a situaciones personales, al igual que el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Grupo BBVA México cuenta con las siguientes iniciativas:

- Comité de Bienestar, conformado por representantes de cada disciplina y el cual sesiona de manera mensual para la toma de decisiones respecto a las nuevas iniciativas.
- Elaboración de política Institucional de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Campaña de difusión de canal de denuncia y de sensibilización.
- Línea Bienestar, canal de comunicación para el colaborador que necesite cualquier tipo de asesoría.

Workplace Wellness Council-México (WWPC)

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

Para atender los lineamientos y adoptar las mejores prácticas recomendadas por el WWPC, Grupo BBVA México cuenta con el Comité de Bienestar, órgano que busca generar todas las iniciativas de bienestar, salud, espacios recreativos y seguridad laboral.

En 2019, se llevaron a cabo clases piloto de yoga respiración “mindfulness” y se desarrolló un taller nutricional enfocado en la educación y el fomento del autocuidado, a través de sesiones presenciales en las que se abordaron tópicos de temas nutricionales impartidos por expertos. Fue dirigido a todos los colaboradores y familiares. La asistencia regular fue de 40 a 70 personas por sesión.

Protección Civil

Grupo BBVA México cuenta con un área de Protección Civil, dedicada a fomentar la seguridad de todas las personas que albergan sus instalaciones. El área se encuentra conformada por brigadistas en sucursales y edificios junto con personal externo.

Total de brigadistas en sucursales	9,142
Total de brigadistas en edificios corporativos	1,159
Total de brigadistas	10,301

10,301 brigadistas en sucursales y edificios corporativos de Grupo BBVA México.

Las responsabilidades de Protección Civil tienen un alcance a nivel nacional, tanto en sucursales como en las oficinas corporativas. Todos los brigadistas de Grupo BBVA México cumplen con la capacitación exigida por las autoridades y la legislación.

794 horas de capacitación impartidas a los brigadistas de Grupo BBVA México en 2019.

Actividades 2019

- 37,369 colaboradores capacitados y 74,738 horas de capacitación impartidas en materia de Protección Civil a través del curso en línea "Seguridad y señalización".
- Se realizaron 4,290 simulacros de sismos y de incendios en todas las instalaciones de Grupo BBVA México. Un total de 16,221 personas participaron en el macro simulacro de la Ciudad de México.

- Como parte de la concientización, divulgación de información y educación en estos temas, se llevó a cabo la Jornada de Protección Civil, la cual tuvo un total de 526 participantes, seis expositores y seis *stands* de proveedores.
- Como medida para informar a los colaboradores sobre la prevención de desastres naturales, el área de Protección Civil publicó dos postales preventivas para las épocas de huracanes y temperaturas bajas, junto con tres campañas por medios virtuales de prevención de riesgos como incendios y sismos.

Juegos Latinoamericanos de Policías y Bomberos 2019

En estos juegos latinoamericanos, la Torre BBVA fue sede de la carrera vertical. En total 36 hombres y ocho mujeres de diferentes partes de la República Mexicana y de seis países distintos, se enfrentaron a los 1,300 escalones en una de las carreras verticales más altas en Latinoamérica. Además, los cuerpos de seguridad cargaron a sus espaldas el equipo propio de los bomberos, con aproximadamente 25 kg de peso, entre tanque de oxígeno, casco y traje contra incendio.



Diversidad, Inclusión y Equidad

Grupo BBVA México impulsa una cultura de diversidad, en la que la Institución respeta a las personas independientemente de su edad, orientación sexual, género, orientación política, religiosa, etc. Por ello, Grupo BBVA México trabaja en:

- Programas que impulsen la equidad de género.
- Inclusión de personas con discapacidad (PcD).
- Impulsa conductas de apoyo a la sociedad a través del voluntariado, en el que pueden participar sus amigos y familiares.

Grupo BBVA México impulsa una cultura donde sus colaboradores puedan vivir los valores de la Institución todos los días, a través de diversos programas como: *Values Day*, *Values Challenge* y *VIVA Award*.

Blanca Cecilia Muñoz,
Directora General
de Riesgos de BBVA México,
ha sido considerada
una de las “26 Líderes”
por la revista
“Mujer Ejecutiva”.

Women's Day

Por segundo año, Grupo BBVA México llevó a cabo el *Women's Day*. Este evento es dirigido a mujeres universitarias con el objetivo de que conozcan más acerca de los programas de éxito de Grupo BBVA México en temas de igualdad de género, así como acercarse a las mujeres exitosas y líderes de la Institución a través de sus testimonios.

**“En Grupo BBVA México
somos más mujeres y esto
es gracias a la búsqueda
de la Institución por equilibrar
la diversidad de género,
donde el crecimiento
equitativo es posible”.**

Lorena Elizondo Santoscoy,
Directora de la División Patrimonial
en Mérida, Yucatán.





Programas de maternidad y paternidad

Bajo la estrategia de diversidad, inclusión y equidad, Grupo BBVA México acompaña a los colaboradores que se convierten en padres y madres:

- Se hace entrega de un *kit* de regalo con mochila, descansa pies, transportador de leche y cambiador.
- Trato preferente en el comedor con mesas señalizadas para embarazadas.
- Estacionamiento preferencial para la madre.
- Pláticas en línea, así como en Torre BBVA y Parques Polanco por expertos en el tema de la educación en bebés recién nacidos hasta niños de 14 años de edad.

Capacidades diferentes

Grupo BBVA México realizó un formato de evaluación de puesto para inclusión laboral de personas con discapacidad, solicitada por la autoridad bajo la Norma Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016-Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo, y se elaboró una guía con consejos para los supervisores que tienen en sus equipos personas con discapacidad intelectual.

Prácticas Escolares de Estudiantes de la SEP con Personas con Discapacidad intelectual (PcD)

Con el objetivo de impulsar la inclusión, durante seis meses, estudiantes de 18 a 25 años con discapacidad intelectual realizaron sus prácticas escolares en Torre BBVA México y Parques Polanco. Se les asignó en ciertos puestos y se incorporaron a equipos de trabajo. La Institución cuenta con PcD dentro de su plantilla.

Al cierre de 2019, Grupo BBVA México contaba con **25 personas con capacidades diferentes en su plantilla.**

Por otra parte, se llevan a cabo pláticas sobre las características de las diferentes discapacidades, apoyos, lenguaje inclusivo, entre otros temas, para áreas de servicio y a equipos donde se incorporan PcD.

Actividades para Colaboradores

Como parte de una cultura laboral de integración, sentido de pertenencia a la Institución y el fomento de los valores, el área de Talento y Cultura de Grupo BBVA México lleva a cabo una estrategia para mejorar la convivencia entre colaboradores, familiares, amigos y Grupo BBVA México a través de diversos programas y actividades.

Programas en familia

Visitas en Sedes en Verano “Familia & Amigos”

Recorrido por lugares emblemáticos de las Sedes de Grupo BBVA México.

Lugar: Área Metropolitana.

Segmentos: colaboradores, familia y amigos.

Emprendedores de verano

Visita de los hijos e hijas de colaboradores durante cuatro semanas, realizando diferentes actividades: Metodología Agile, emprendimiento, curso *Design Thinking*, visita a las Sedes, etc.

Lugar: Torre BBVA y edificio Parques Polanco.

Segmento: hijos e hijas de colaboradores de entre 17 y 22 años.

Ven a comer conmigo

Los hijos de los colaboradores asisten a las instalaciones de Grupo BBVA México para comer con papá o mamá; además, se llevan a cabo diversas actividades dependiendo de la edad, tales como: cuenta cuentos, taller de Educación Financiera, pláticas de redes sociales y seguridad.

Programas de valores

Values Day

Durante un mes completo, en sedes y redes de sucursales se realizan actividades lúdicas a nivel global con todos los colaboradores y, en especial, hay una jornada en la que Grupo BBVA México sensibiliza a los colaboradores sobre la importancia de los valores de la Institución, con talleres, videos, actividades, etc.

Values Challenge

Programa global en el que se pueden inscribir los colaboradores para participar en equipos interdisciplinarios y desarrollar propuestas innovadoras que dan respuesta a necesidades surgidas en las actividades del *Values Day*.

VIVA Award

Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo BBVA México en el día a día.

Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual

Comunicación donde la Institución hace público que NO acepta el acoso y el hostigamiento sexual: sobre la plataforma de denuncias que se tiene actualmente por parte de cumplimiento normativo, el colaborador y colaboradora ya saben que pueden denunciar el hostigamiento y acoso sexual. El mensaje fue difundido a través de dos vídeos y una infografía.

Actividades culturales y deportivas

Programas dirigidos principalmente al balance vida-trabajo, totalmente gratuitos para los colaboradores, donde pueden tanto desarrollarse nuevas habilidades, como también potencializar el talento de las personas. Son programas que vinculan a los colaboradores y sus familiares con el Grupo, estimulan el *networking*, promueven la competitividad y hacen atractiva a la Institución para las nuevas generaciones; algunos de ellos tienen una causa social como el Circuito de Carreras BBVA.

A lo largo del año 2019, Grupo BBVA México realizó junto con sus colaboradores y familiares las siguientes actividades culturales y deportivas (torneos internos y juegos bancarios):

Culturales

Baile de salón	Oratoria
Baile deportivo	Pintura
Cuento	Poesía
Danza folklórica	Solistas
Fotografía	Teatro
Grupo músico vocal	

Deportivas

Acuación	Frontón a mano
Ajedrez	Frontenis
Atletismo	Fútbol 7
Bádminton	Fútbol soccer
Básquetbol	Natación
Béisbol	Squash
Bici de montaña	Tenis
Billar	Tenis de mesa
Boliche	Tocho bandera
Ciclismo de ruta	Triatlón
Duatlón	Voleibol

Circuito de carreras

Grupo BBVA México continuó en 2019 con el circuito de carreras, con el fin de motivar carreras locales, pasando por distintas ciudades de la República y con alrededor de 25,680 corredores. Los corredores locales ganadores acuden a la Ciudad de México a correr la final.

Sedes del circuito:

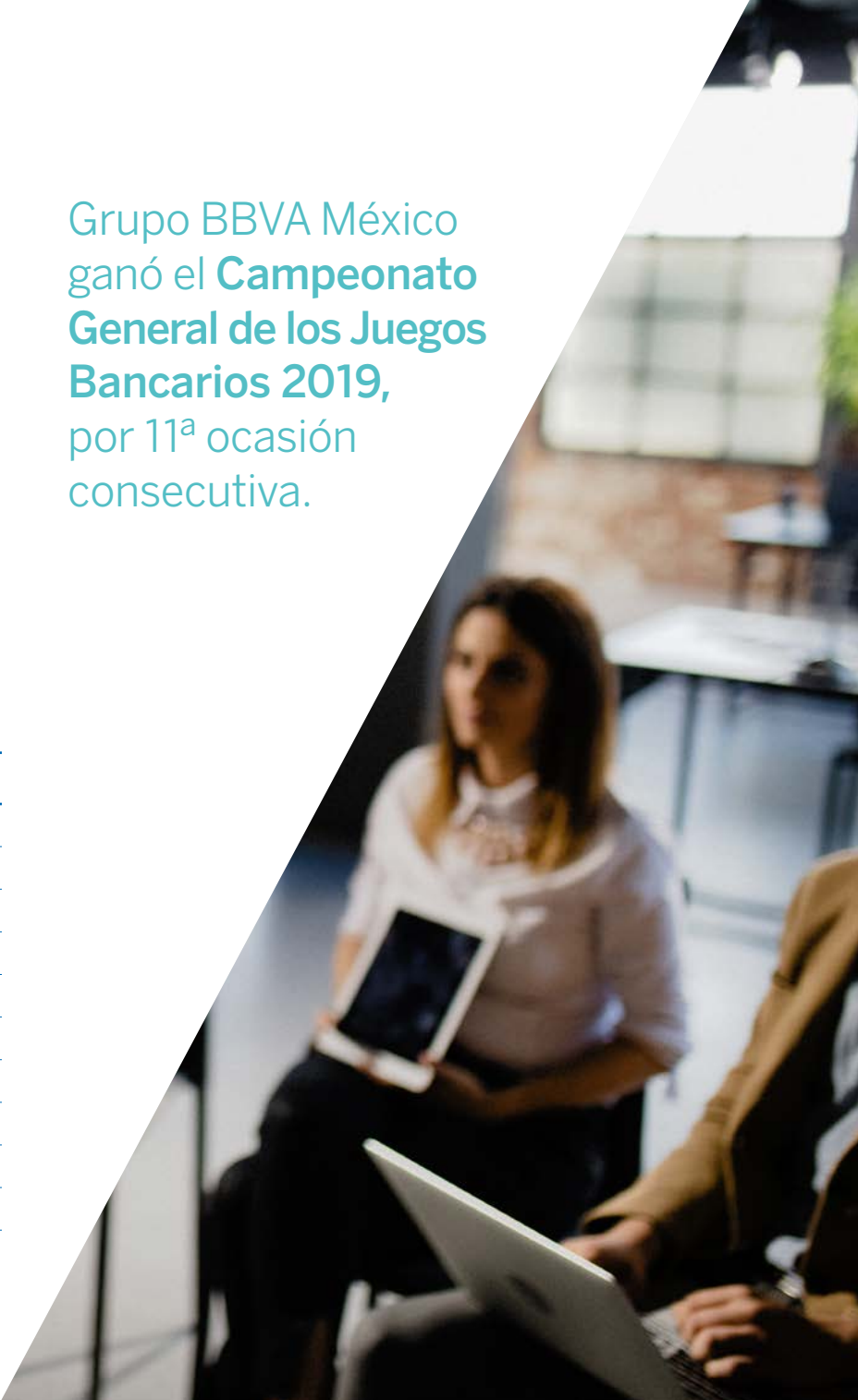
- Ciudad de México
 - Chihuahua
 - Guadalajara
 - Hermosillo
 - León
 - Mérida
 - Monterrey
 - Morelia
- Oaxaca
 - Puebla
 - Querétaro
 - San Luis Potosí
 - Tampico
 - Tijuana
 - Veracruz
 - Villahermosa

Carrera vertical

Desde 2018, Grupo BBVA México realiza la carrera vertical corporativa más grande de México y Latinoamérica, en la que alrededor de 550 corredores miden su perseverancia, tenacidad y fuerza para subir 1,300 escalones, a 235 metros y 50 pisos de altura.

Actividad	Beneficiarios
Juegos bancarios CDMX	863
Festival artístico	350
Boletos de cine	7,000
Circuito de carreras	25,680
Carrera Vertical	550
Torneos internos	9,718
Juegos bancarios regionales	648
Eventos especiales	10,821
Reconocimientos a la experiencia	4,675
Total	60,305

Grupo BBVA México ganó el **Campeonato General de los Juegos Bancarios 2019**, por 11ª ocasión consecutiva.



Gestión de la Reputación

Para sus grupos de interés, la reputación de la Institución es un factor importante a considerar, es por eso que también para Grupo BBVA México la reputación es uno de los activos más relevantes e incide directamente sobre los resultados, por lo que es imprescindible medirla y gestionarla. Para ello, cuenta con herramientas que la miden y, con los resultados, se analizan y se llevan a cabo iniciativas que buscan incidir en las percepciones y opiniones.



Gestión de la Reputación

Adicionalmente, el Grupo BBVA cuenta con una metodología para la identificación, evaluación y gestión del riesgo reputacional. A través de esta metodología, cada año el Grupo BBVA México lleva a cabo un ejercicio con el que identifica los riesgos reputacionales que se pueden derivar de su operación y genera controles y planes de acción para mitigarlos.



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Sistema de Cumplimiento

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

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

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

Pilares Básicos del Sistema de Cumplimiento de Grupo BBVA México



Compromiso con los Derechos Humanos

Grupo BBVA tiene un firme Compromiso con los Derechos Humanos, a través del cual busca garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes. Grupo BBVA México se encuentra comprometido con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, con el objetivo de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que se desarrolla su negocio.

El compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos adoptado por Grupo BBVA México obedece a lo establecido en diversos lineamientos internacionales,

como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otros.

Para más información visite el Compromiso con los Derechos Humanos de Grupo BBVA: <https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2018/02/Compromiso-con-los-derechos-humanos.pdf>.

Política de Competencia Económica

En 2019 el Consejo de Administración aprobó la Política de Competencia Económica, misma que se difundirá entre el personal de Grupo BBVA México para su aplicación de forma inmediata, además de que se generará un programa específico que cubra los riesgos en el tema.

Programa de Integridad

Comportamiento Ético y Código de Conducta

El Código de Conducta de Grupo BBVA, aprobado por el Consejo de Administración en 2015, impulsa estrictos principios y normas de conducta ética para todos los colaboradores y directivos de la Institución. Éste es una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad.

El Código de Conducta de BBVA establece para todos los colaboradores estrictos estándares de comportamiento ético como una forma de entender y desarrollar las actividades de Grupo BBVA México. Refrenda el compromiso para la apropiada salvaguarda de la información de sus clientes y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales.

Se fundamenta en cuatro pilares éticos clave:



1

Conducta
con el cliente



2

Conducta
con nuestros
compañeros



3

Conducta
con la empresa



4

Conducta
con la sociedad



Formación en Código de Conducta

Durante 2019 se realizó una campaña con el propósito de lograr que el 100% de los colaboradores se formaran y adhirieran al Código de Conducta. Se llevó a cabo a través de un curso en línea corporativo que tiene como objetivo reafirmar el comportamiento ético esperado y reforzar el tema de la cultura de denuncia.

Al 31 de diciembre de 2019, el **96% de los colaboradores** de Grupo BBVA México había recibido la **formación en el Código de Conducta**.

Iniciativas de difusión del Código de Conducta

En 2019 se realizaron estrategias de comunicación sobre temas sensibles, tales como las faltas de respeto, el acoso, entre otros, robusteciendo especialmente la nueva Política Anticorrupción y la Política de Aceptación de Regalos, junto con el reforzamiento del uso del Canal de Denuncia. Toda difusión se llevó a cabo a través de la campaña institucional de #Hazlocorrecto.

Taller de integridad

Es un taller presencial dirigido principalmente a las áreas de negocio y, en especial, a la Fundación BBVA. Es un espacio para reflexionar sobre el significado de “Ser Íntegro” y cómo esto debe regir el comportamiento de todos los colaboradores de la Institución y las consecuencias que tiene el no serlo. Los contenidos de aprendizaje se desarrollan a través de videos y casos de estudio, los cuales enfatizan en las conductas más denunciadas a través del Canal de Denuncia. El objetivo principal del taller es modificar comportamientos y alinearlos a lo establecido en el Código de Conducta.

Canal de Denuncia

El Canal de Denuncia es el sistema de reporte de Grupo BBVA, mediante el cual los colaboradores, clientes y proveedores ponen de manifiesto aquellos desajustes al Código de Conducta que identifiquen en el desarrollo de sus actividades o cualquier otro incumplimiento.



Correo electrónico:

canaldenuncia.mexico.mx@bbva.com



Teléfono: (55) 5621-4188 o 01-800-001-0011



HPD: Canal de Denuncia



Correo electrónico global:

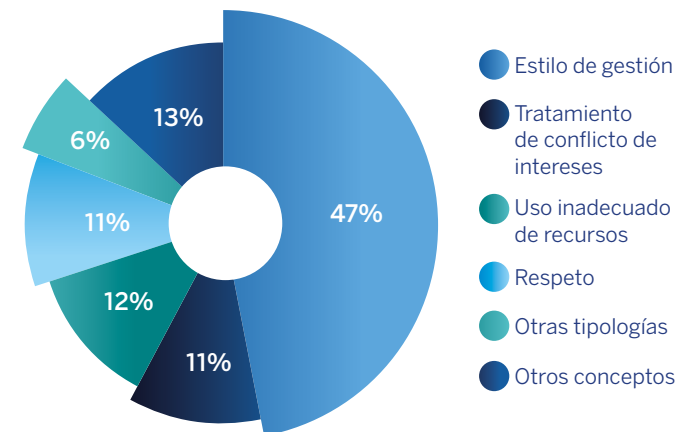
canaldenuncia@bbva.com



Teléfono global: (34) 9153-77222

En 2019, el número de denuncias recibidas aumentó un 11% con respecto al año anterior, derivado del **posicionamiento y la confianza que perciben los colaboradores del Canal de Denuncia en Grupo BBVA México**.

Tipología del total de denuncias recibidas



Programa de Anticorrupción

En 2019 se trabajó para definir e implementar políticas y procedimientos relacionados con temas de anticorrupción y competencia económica, factores significativos en la forma de hacer negocios ante los nuevos escenarios, tanto nacional como internacional.

Se ha trabajado para lograr un programa en anticorrupción y otro en materia de competencia económica que verán la luz en el primer semestre de 2020; y se constituyen como un elemento innovador que vigilarán los riesgos que se desprenden de estos temas.

Se llevaron a cabo tres sesiones de Formación en temas de Anticorrupción con colaboradores de distintas áreas donde la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción pudiera ser mayor.

Para mayor información, visite la página:
<https://www.bbva.mx/personas/negocio-responsable.html#anticorrupcion>.

Casos de corrupción

Durante 2019, no se tuvo conocimiento de casos que involucraran actos de corrupción recibidos mediante el canal de denuncia que representen una afectación a la reputación de Grupo BBVA México. Los mecanismos de control interno establecidos protegen a la Institución ante estos hechos.

Como medida de prevención ante futuros casos de corrupción, la Política Anticorrupción es difundida a todos los colaboradores, en concordancia con la campaña institucional #Hazlocorrecto. En 2020, se trabajará en la implementación de un Programa Anticorrupción aplicable para todos los integrantes del Grupo BBVA México.

Integridad Corporativa 500 (IC500)

Elaborado por Mexicanos contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana, es un diagnóstico y evaluación de la presencia, calidad, publicidad y transparencia con la que las 500 empresas más importantes de México dan a conocer sus políticas de integridad.

Grupo BBVA México ascendió del 13^{er} lugar en 2018, al 1^{ro} en 2019 en el IC500. Aunque empató técnicamente con otras siete empresas, Grupo Financiero BBVA Bancomer, Seguros BBVA México y Pensiones BBVA México, se ubicaron en los 10 primeros lugares.

Para conocer más sobre el informe IC500, la metodología y la evaluación de Grupo BBVA México, ingrese a la siguiente página:
<https://www.integridadcorporativa500.mx/>.



Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas

Grupo BBVA México colabora y trabaja activamente en la prevención de lavado de dinero (PLD) y del financiamiento al terrorismo (FT). Estas dos actividades constituyen un objetivo prioritario que la Institución asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que se desarrollan sus actividades. Para lograr este objetivo, Grupo BBVA México ha asumido públicamente los siguientes compromisos:

- Colaborar activamente con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones en la lucha contra el narcotráfico, actividades terroristas y otras formas de crimen organizado.
- Establecer un conjunto de criterios corporativos orientados a prevenir el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva.
- Diseñar una estructura organizativa que disponga de los recursos necesarios para gestionar esta función y una clara asignación de responsabilidades.
- Crear un cuerpo normativo que determine las obligaciones para prevenir el lavado de dinero, con especial énfasis en las medidas de identificación y conocimiento del cliente (*Know Your Customer*).
- Implementar medidas de monitoreo de los clientes, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a las autoridades competentes.
- Ejecutar los planes de comunicación y formación de los colaboradores, mismos que son diseñados a nivel gremial por la Asociación de Bancos de México (ABM), en función del nivel de exposición de cada colectivo al riesgo de lavado de dinero y con el fin de dotarlos de las capacidades necesarias para cumplir con la normativa aplicable.

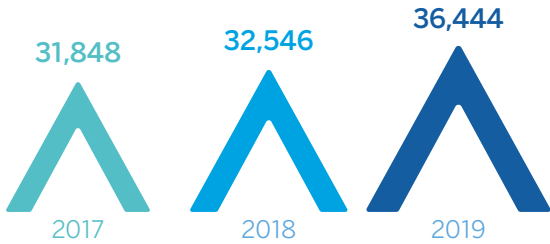


- Los programas de capacitación y difusión contemplan, por lo menos, las siguientes características:
- La divulgación de las políticas de identificación y conocimiento del cliente, así como las de identificación de los usuarios, los criterios, medidas y procedimientos para el debido cumplimiento de las disposiciones.
 - La difusión de las disposiciones y de sus modificaciones.
 - La información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar operaciones que pudieran estar destinadas a favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
 - Finalmente, los cursos se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos.

El detalle de los colaboradores que han recibido capacitación en los últimos tres años se presenta a continuación:

	2017	2018	2019
Participantes en actividades formativas en materia de PLD	31,848	32,546	36,444
Personas especialistas en actividades PLD y FT	270	305	481
Plantilla de la Dirección de PLD y FT	140	184	170

Participantes en actividades formativas en materia de PLD



El número de participantes en actividades formativas en materia de PLD aumentó un 12% respecto al año 2018.



Anexos



Premios y reconocimientos



Banco más grande de México, otorgado por Forbes.



Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR®) por 19° año consecutivo por parte de Banco BBVA y por 11° año consecutivo por Seguros BBVA México, reconocimiento entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE).



"Mejor Banco Digital en México 2019" y "Mejor Aplicación de Banca Móvil 2019", reconocimientos otorgados por la Revista *World Finance: World Finance Banking Awards*.



10ª posición en la encuesta "*Best Place to Code*", realizada por *Software Guru*.



Mención honorífica para el asistente virtual de Grupo BBVA México, por la Revista *Global Finance*, edición 2019 de "*The Innovators*".



Reconocido como el banco más destacado por los esfuerzos realizados en educación financiera, por el Diario *Excélsior*.



Reconocimiento "*Top of the industry*" como el mejor empleador del sector financiero en Latinoamérica, otorgado por Universum.



3er lugar de *Employers for Youth* (EFY).



1er lugar en Integridad Corporativa 500 (IC500), diagnóstico realizado por Mexicanos contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana.



La Torre BBVA fue reconocida como Edificio del año 2019, por Edificios de México.

Compromisos internacionales suscritos y **vinculación** con asociaciones

Grupo BBVA México continúa apoyando las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas: GFBB participa activamente a nivel local.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI): Grupo BBVA México participa activamente a nivel local, derivado de la adhesión a los Principios de Banca Responsable en septiembre de 2019.
- Principios de Ecuador.
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.

Grupo BBVA México forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México (ABM).
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).
- Bolsa Mexicana de Valores (BMV): no forma parte, sin embargo, por confirmación de la casa de bolsa, es miembro para la realización de operaciones y actividades de intermediación.
- Cámara Nacional de la Industria de la Vivienda (CANADEVI).

Índice de contenidos GRI



Para el *Content Index Service*, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 101: Fundamentos 2016			Acerca de este informe	
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización	Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil del Grupo	12
	102-3	Ubicación de la sede	Paseo de la Reforma #510, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Presencia	26
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil del Grupo	12
	102-6	Mercados servidos	Perfil del Grupo y Presencia	12 y 26
	102-7	Tamaño de la organización	Perfil del Grupo, Presencia y Colaboradores	12, 26 y 97
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Colaboradores	97
	102-9	Cadena de suministro	Proveedores y compras responsables	78

GRI 102-55

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos.	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Principios de Ecuador	68
	102-12	Iniciativas externas	Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones	130
	102-13	Afiliación a asociaciones	Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones	130
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Informe del Presidente del Consejo de Administración	4 y 6
			Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Informe del Presidente del Consejo de Administración	4 y 6
			Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Perfil del Grupo y Programa de integridad	12 y 123
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Programa de integridad	123
	102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno corporativo	27
	102-19	Delegación de autoridad	Gobierno corporativo	27
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	27
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo y Grupos de interés y análisis de materialidad	27 y 42
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno corporativo	27
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	27
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	27
	102-25	Conflictos de intereses	Gobierno corporativo	27
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobierno corporativo	27

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	27
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	27
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo y Grupos de interés y análisis de materialidad	27 y 42
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno corporativo	27
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo y Grupos de interés y análisis de materialidad	27 y 42
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Presentación del Informe Anual 2019	3
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Gobierno corporativo	27
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	En el sitio Web de Relación con Inversionistas se publican los resúmenes de las resoluciones tomadas en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas del Grupo Financiero BBVA Bancomer. Para más información ingrese al siguiente link: https://investors.bbva.mx/es/asamblea-accionistas/	
	102-35	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo	27

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo	27
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No se involucra a los grupos de interés en este proceso.	
	102-38	Ratio de compensación total anual	Compensaciones	111
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Compensaciones	111
	102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	42
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Colaboradores	97
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	42
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	42
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Grupos de interés y análisis de materialidad	42
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca de este informe	10
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Acerca de este informe	10
	102-47	Lista de temas materiales	Grupos de interés y análisis de materialidad	42

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-48	Reexpresión de la información	A menos que se exprese lo contrario dentro del texto, no existe diferencia en la información reportada.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe No existen cambios significativos.	10
	102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe	10
	102-51	Fecha del último informe	El Informe Anual anterior se publicó en 2019.	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	El ciclo de elaboración de informes es anual.	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Irma B. Acosta Pedregal, Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas Correo electrónico: ib.acosta@bbva.com	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Acerca de este informe	11
	102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	131
	102-56	Verificación externa	Informe de Revisión Independiente	141
Asuntos Materiales				
Calidad de atención / servicio al cliente				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Experiencia Única	48

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencia Única	48
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Experiencia Única	48
Gobierno corporativo				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Gobierno Corporativo	27
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gobierno Corporativo	27
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gobierno Corporativo	27
Favor de referirse a los contenidos generales 102-18 al 102-39				
Gestión de riesgos				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Gobierno Corporativo	27
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gobierno Corporativo	27
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gobierno Corporativo	27
Favor de referirse a los contenidos generales 102-18, 102-29 y 102-30				
Prácticas de comunicación y comercialización, y transparencia				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	61
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	61
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	61

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	61
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Unidad Especializada de Atención al Cliente Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	51 y 61
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Unidad Especializada de Atención al Cliente, Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	51 y 61
Calidad del empleo				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Equipo BBVA	97
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Equipo BBVA	97
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Equipo BBVA	97
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Colaboradores	97
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Beneficios a colaboradores Salud y seguridad laboral	110 y 112
	401-3	Permiso parental	Colaboradores	97

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
Financiación social y medioambientalmente responsable				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Principios de Ecuador	68
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Principios de Ecuador	68
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Principios de Ecuador	68
G4 Sector de Servicios Financieros	FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	Principios de Ecuador	68
	FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	Principios de Ecuador Bonos verdes	68 y 70
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativo	Principios de Ecuador	68
Huella ambiental				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Plan Global de Ecoeficiencia	71

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	301-2	Insumos reciclados utilizados	Motivo para la omisión: Información no disponible. La Institución se encuentra trabajando en la gestión de sus materiales reciclados, se espera contar con información suficiente para el siguiente Informe Anual.	
	301-3	Productos utilizados y materiales de envasado	No procede. Las operaciones de Grupo BBVA México no involucran la recuperación de productos y materiales de envasado.	
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	302-3	Intensidad energética	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	302-4	Reducción del consumo energético	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Plan Global de Ecoeficiencia	71
GRI 303 Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	Plan Global de Ecoeficiencia	71

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 303 Agua 2016	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción	Motivo para la omisión: No procede. Las operaciones realizadas por Grupo BBVA México no afectan significativamente la fuente de extracción de agua.	
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Plan Global de Ecoeficiencia	71
GRI 305 Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Motivo para la omisión: No procede. Las operaciones realizadas por Grupo BBVA México no generan emisiones SAO significativas.	
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	Motivo para la omisión: No procede. Las operaciones realizadas por Grupo BBVA México no generan emisiones NO _x y SO _x significativas.	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 306 Efluentes y residuos 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Las operaciones de Grupo BBVA México no generan afectaciones en la calidad de agua por lo que no requieren método de tratamiento para su vertido en la red municipal.	
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Plan Global de Ecoeficiencia	71
	306-3	Derrames significativos	Grupo BBVA México no presentó derrames significativos durante el periodo de reporte.	
	306-4	Transporte de residuos peligrosos	Grupo BBVA México no maneja residuos peligrosos dentro sus operaciones y que necesiten un manejo especial.	
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Las operaciones de Grupo BBVA México no generan ninguna afectación a cuerpos de agua.	
GRI 307 Cumplimiento Ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	En el periodo de elaboración del Informe, las operaciones de Grupo BBVA México no generaron ningún incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	
Productos con buena relación calidad/precio				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Experiencia Única	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencia Única	48
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Experiencia Única	48

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
Contribución al desarrollo de las sociedades locales				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Inversión en la comunidad	82
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inversión en la comunidad	82
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Inversión en la comunidad	82
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inversión en la comunidad	82
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Motivo para la omisión: No procede. La Institución no genera impactos negativos en las comunidades locales. Para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que le son confiados, la Institución integra nuevas tecnologías y capacita a todos sus colaboradores en su manejo.	
Solvencia y gestión financiera				
Reportado en Estados Financieros Auditados				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Impacto Económico	36
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Impacto Económico	36
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Impacto Económico	36

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 201 Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Impacto Económico	36
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Se está trabajando en la consolidación de información.	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	La información se encuentra reportada en los Estados Financieros Auditados de la Institución: https://investors.bbva.mx/es/inf_financiera/ .	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Grupo BBVA México no recibe asistencia financiera del gobierno.	
Seguridad, privacidad y protección del cliente				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Seguridad, privacidad y protección del cliente	64
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Seguridad, privacidad y protección del cliente	64
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Seguridad, privacidad y protección del cliente	64
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Unidad Especializada de Atención a Clientes	51

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
Sistema de cumplimiento				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Sistema de cumplimiento	122
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sistema de cumplimiento	122
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sistema de cumplimiento	122
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Programa de integridad Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas	123 y 126
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Programa de integridad Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas	123 y 126
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Programa de Integridad	123
GRI 419 Cumplimiento Socio-económico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	El total de dinero pagado en multas significativas durante el año 2019 fue de \$21,981,865.05 (MXN) La Institución no recibió multas o sanciones no monetarias.	
También refiérase a los contenidos generales 102-16 y 102-17				
Diversidad				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Diversidad, inclusión y equidad	116

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Diversidad, inclusión y equidad	116
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Diversidad, inclusión y equidad	116
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Colaboradores Diversidad, inclusión y equidad	97 y 116
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Motivo para la omisión: Información no disponible. Se está trabajando en la consolidación de información para reportarla en el siguiente Informe Anual.	
También refiérase al contenido general 102-8				
Atracción y desarrollo de talento				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Atracción de talento Formación y desarrollo de talento	102 y 104
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Atracción de talento Formación y desarrollo de talento	102 y 104
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Atracción de talento Formación y desarrollo de talento	102 y 104
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación y desarrollo de talento	104
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación y desarrollo de talento	104

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/ Respuesta directa	Página
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Formación y desarrollo de talento	104
	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Proveedores y compras responsables	78
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Formación y desarrollo de talento	104
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Principios de Ecuador	68
Otros temas no materiales				
Inclusión Financiera				
G4 Sector de Servicios Financieros	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Inclusión Financiera	83
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión Financiera	83

Estados financieros **auditados**

Para consultar los estados financieros auditados de Grupo
BBVA México, ingrese a la siguiente página web:
https://investors.bbva.mx/es/inf_financiera/

Informe de Revisión Independiente



KPMG Cárdenas Dosat, S.C.
Manuel Ávila Camacho 176 P1,
Reforma Social, Miguel Hidalgo,
C.P. 11660, Ciudad de México
Teléfono: +01 (55) 5246 8300
kpmg.com.mx



2

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del Global Reporting Initiative (“GRI”) (Información no Financiera)

A la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas
Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.:

Hemos sido contratados por la Administración de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “BBVA Bancomer”) para reportar sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”) (Información no Financiera) preparados y presentados por la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer incluidos en el Informe Anual 2019 de BBVA Bancomer por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019 (el “Informe Anual”), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los “Contenidos”), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018* (AA1000AP, 2018) y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Responsabilidades de la Administración

La Administración de BBVA Bancomer, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, es responsable de preparar la información sujeta a nuestra revisión, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios.

La Administración de BBVA Bancomer, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, también es responsable de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que BBVA Bancomer cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de BBVA Bancomer, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

(Continúa)

*D.B. y © KPMG Cárdenas Dosat, S.C. es una firma mexicana miembro de la red de
firmas miembros de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG Internacional”),
una entidad suiza. Impreso en México. Todos los derechos reservados.

Aguascalientes, Ags.
Cancún, Q. Roo.
Ciudad de México
Ciudad Juárez, Chh.
Culiacán, Sin.
Chihuahua, Chih.
Guadalajara, Jal.
Hermosillo, Son.
León, Gto.
Mérida, Yuc.
México, B.C.
Monterrey, N.L.
Puebla, Pue.
Querétaro, Qro.
Reynosa, Tamps.
Saltillo, Coah.
San Luis Potosí, S.L.P.
Tijuana, B.C.

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe Anual y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Anual por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018* (AA1000AP, 2018) y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

KPMG Cárdenas Dosat, S.C. (la “Firma”) aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en el Informe Anual y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en el Informe Anual, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de BBVA Bancomer sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe Anual.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por BBVA Bancomer en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.

(Continúa)



3

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Conclusión

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer e incluidos en el Informe Anual de BBVA Bancomer por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Restricción de uso de nuestro informe

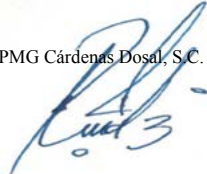
Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la **Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer** para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta de la **Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer** que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea **BBVA Bancomer** por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

(Continúa)



4

Nuestro informe es emitido para **BBVA Bancomer**, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C.


Juan Carlos Resendiz Muñoz

Socio

Ciudad de México, a 11 de mayo de 2020.

Anexo A

Descripción de los Contenidos objeto del trabajo de aseguramiento de seguridad limitada:

GRI Standard	Contenido	Descripción
Fundamentos GRI	102-1	Nombre de la organización
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	Ubicación de la sede
	102-4	Ubicación de las operaciones
	102-5	Propiedad y forma jurídica
	102-6	Mercados servidos
	102-7	Tamaño de la organización
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución
	102-12	Iniciativas externas
	102-13	Afiliación a asociaciones
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	102-18	Estructura de gobernanza
	102-19	Delegación de autoridad
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
102-25	Conflictos de interés
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas
102-35	Políticas de remuneración
102-36	Proceso para determinar la remuneración
102-40	Lista de grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva
102-42	Identificación y selección de grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-47	Lista de los temas materiales
102-48	Re-expresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes
102-50	Periodo objeto del informe

	102-51	Fecha del último informe
	102-52	Ciclo de elaboración de informes
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
	102-55	Índice de contenidos GRI
	102-56	Verificación externa
Indicadores de Desempeño		
Económicos		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 205 Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
Ambientales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 301 Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 302 Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización
	302-2	Consumo energético fuera de la organización
	302-3	Intensidad energética

	302-4	Reducción del consumo energético
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 303 Agua	303-1	Extracción de agua por fuente
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 305 Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 306 Efluentes y residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación
Sociales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 401 Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-3	Permiso parental

GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 413 Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 417 Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 418 Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
Sector de servicios financieros		
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103 Enfoque de Gestión	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI-G4 Sector de servicios financieros	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos
	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas

Este Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del Global Reporting Initiative ("GRI") (Información no Financiera) y el Anexo A que forma parte de este, ha sido emitido de conformidad con la carta convenio de fecha 27 de marzo de 2020 ejecutada con BBVA Bancomer y que fue aprobada por Irma Beatriz Acosta Pedregal (Discipline Manager Negocio Responsable) mediante correo electrónico con fecha 2 de abril de 2020, lo anterior como resultado de las medidas sanitarias a las cuales nos sujetamos derivado de la pandemia del COVID-19.

Glosario

Concepto	Definición	Siglas
<i>Global Reporting Initiative</i>	Organización internacional independiente que creó el primer estándar para la elaboración de reportes de sustentabilidad.	GRI
<i>Integrated Report</i>	Los informes integrados son una evolución de los informes corporativos, con un enfoque en la concisión, la relevancia estratégica y la orientación futura. Los informes integrados hacen que el proceso sea más productivo, lo que se traduce en beneficios tangibles. http://integratedreporting.org/	<IR>
Norma AA1000 <i>Stakeholder Engagement Standard</i>	Esta norma guía a las organizaciones en el establecimiento de una relación con sus grupos de interés y asegurar su integración a la estrategia y operaciones del negocio. https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf	
Principio Norma AA1000: Inclusividad	Es la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica a la sustentabilidad. Una organización inclusiva acepta su rendición de cuentas a aquéllos en los que tiene un impacto y viceversa.	
Principio Norma AA1000: Materialidad	Determina la relevancia y el significado de un tema de importancia para una organización y sus grupos de interés. Un tema material es un tema que influirá en las decisiones, las acciones y el desempeño de una organización o sus grupos de interés.	
Principio Norma AA1000: Capacidad de respuesta	Es la respuesta de una organización a los problemas de los grupos de interés que afectan su desempeño en materia de sustentabilidad, y se realiza a través de decisiones, acciones y rendimiento, así como a través de la comunicación con los grupos de interés.	

Concepto	Definición	Siglas
<i>Net Promoter Score</i>	Mide la experiencia del cliente y predice el crecimiento del negocio. Esta métrica proporciona la medición central para los programas de gestión de la experiencia del cliente en todo el mundo.	NPS
Principios de Inversión Responsable	Iniciativa que busca lograr un sistema financiero global sostenible alentando la adopción de Principios, promoviendo la buena gobernanza, la integridad y la rendición de cuentas y superando los obstáculos en dirección a un sistema financiero sostenible que se base en prácticas de mercado, estructuras y regulación.	PRI
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Programa desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas que busca transformar el mercado global, potenciando un sector privado sostenible y responsable sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción.	UNGC
<i>Carbon Disclosure Project</i>	Organización que apoya a las empresas y ciudades a divulgar el impacto medioambiental de las grandes empresas.	CDP
Objetivos de Desarrollo Sostenible	Programa desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas que consiste en un conjunto de 17 objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible a 2030.	ODS
Índice de Desempeño de Atención a Usuarios	El IDATU es un indicador que mide la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con el objetivo de comparar la eficiencia en el servicio y atención que brindan las instituciones financieras en el país.	IDATU