

**BBVA** Bancomer

# Informe Anual 2010

# BBVA Informe Anual 2010

## PDF Interactivo

### Para navegar este archivo PDF

#### 1. De que forma se navega el archivo PDF interactivo.

En la parte superior de cada página dentro de este PDF usted verá una serie de íconos (como se muestra en la parte superior); estos íconos le permiten navegar el archivo PDF y accesar ciertas funcionalidades del Acrobat Reader.

#### 2. ¿Qué significan los íconos?

|                                                                                     |                  |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Página previa    | Este ícono le lleva a la página previa del PDF                                                         |
|  | Siguiente página | Este ícono le lleva a la siguiente página del PDF                                                      |
|  | Búsqueda         | Este ícono abre el mecanismo de búsqueda dentro del Acrobat Reader en una nueva ventana                |
|  | Imprimir         | Este ícono descarga el PDF modo impresión de la sección o página donde se encuentre                    |
|  | Enlace           | Enlaza a sitios, galerías de fotos, secciones o extractos de otros informes para información adicional |



BBVA03

# Índice

# Perfil del grupo

Grupo Financiero  
BBVA Bancomer (el Grupo  
o BBVA Bancomer) es  
una institución financiera  
con importante presencia  
en México.

Ofrece una amplia variedad de productos y servicios financieros a través de su amplia red e infraestructura. Su principal actividad la realiza a través de BBVA Bancomer (el Banco), subsidiaria bancaria líder en México en términos de depósitos, cartera de crédito, número de cajeros automáticos y número de sucursales, cuyo modelo de negocios consiste en una distribución segmentada por tipo de cliente con una filosofía de control de riesgo y un objetivo de crecimiento y rentabilidad a largo plazo.

El Grupo trabaja por un futuro mejor para las personas, ofreciendo a su clientela una relación de beneficio mutuo, servicio proactivo, asesoramiento y soluciones integrales.

El Grupo es una empresa controladora filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), uno de los grupos financieros líderes en Europa.



## Nuestra Misión

- Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos y servicios de la más alta calidad.
- Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral.
- Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas.
- Apoyar el bienestar social como una resultante de la actividad del negocio.

## Modelo de Negocio

Empleados:

34,189

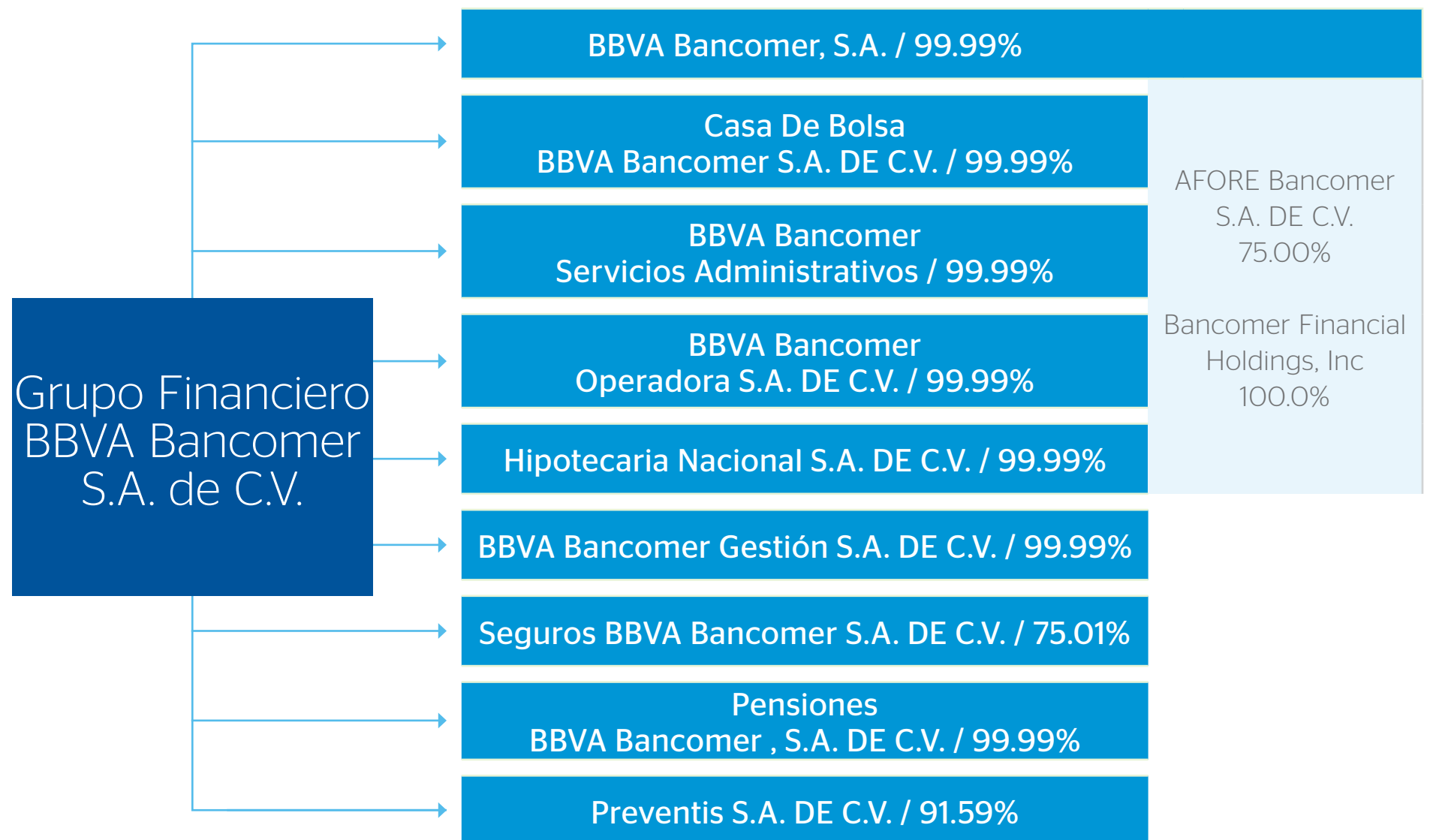
Sucursales:

1,797

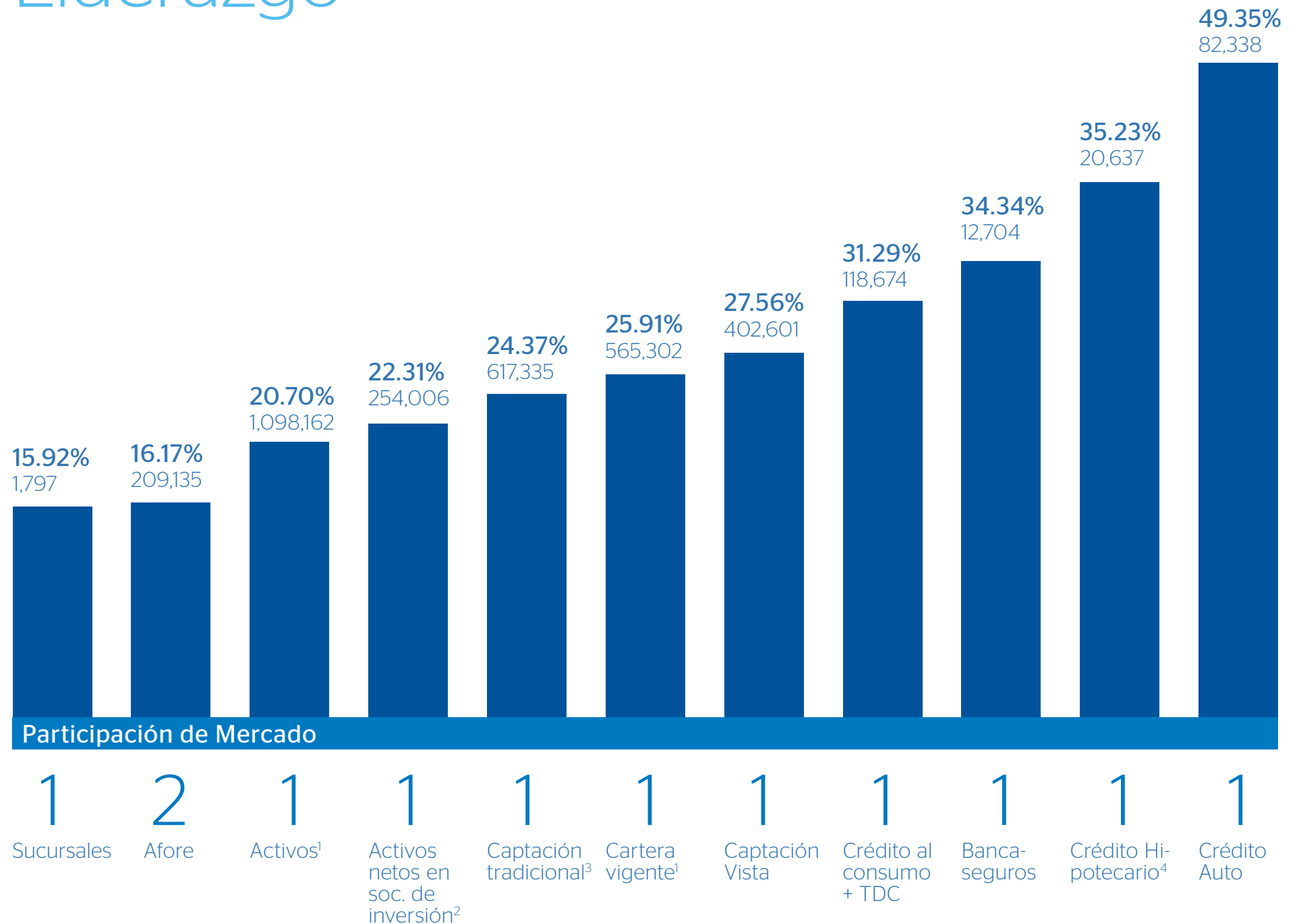
| Enfoque                      |                        | Red Dedicada             |
|------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Individuos                   |                        |                          |
| Banca Patrimonial            | Clientes Patrimoniales | 57 oficinas              |
| Banca Comercial              | Clientes Individuales  | 1,780 oficinas           |
| Banca Hipotecaria            | Banca Hipotecaria      | 95 oficinas <sup>1</sup> |
| Compañías                    |                        |                          |
| Banca Corporativa            | Grandes Corporativos   | 3 oficinas               |
| Banca de Empresas y Gobierno | Empresas Medianas      | 80 oficinas              |
|                              | Entidades de Gobierno  | 38 oficinas              |
| Banca Hipotecaria            | Banca Hipotecaria      | 95 oficinas <sup>1</sup> |

<sup>1</sup> Una sola red de oficinas

# Estructura



# Liderazgo



Fuente: CNBV, Jato, SHF, CONSAR, AMIS, AMIB y AHM. Cifras en millones de pesos.

<sup>1</sup> El mercado incluye Sofoles hipotecarias

<sup>2</sup> Sin duplicidad de fondos

<sup>3</sup> Incluye Exigibilidad inmediata más plazo más títulos de crédito emitidos.

<sup>4</sup> Saldos de nuevos créditos individuales

# Presencia



Empleados:

34,189

Sucursales:

1,797

# Información Relevante

| Indicadores generales de la Banca Múltiple Mexicana | Dic-08     | Dic-09     | Dic-10     |
|-----------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Total Instituciones Banca Múltiple                  | 43         | 40         | 41         |
| Sucursales                                          | 10,354     | 10,736     | 11,384     |
| Empleados                                           | 157,014    | 160,931    | 166,638    |
| Número de cuentas de captación                      | 75,113,013 | 82,755,248 | 94,860,734 |
| Activos totales de la Banca (mp)                    | 4,578,054  | 4,876,416  | 5,304,698  |
| PIB corriente (mp)                                  | 35,769,411 | 33,594,999 | 35,442,812 |
| % del PIB                                           | 12.8%      | 14.5%      | 15.0%      |
| Cartera total bruta de la Banca (mp)                | 2,044,312  | 2,107,409  | 2,231,921  |
| % del PIB                                           | 5.7%       | 6.3%       | 6.3%       |
| Captación total (mp)                                | 2,242,353  | 2,307,425  | 2,533,327  |

Fuente: CNBV, Banxico

| Relevancia de BBVA Bancomer en la economía mexicana | Dic-08    | Dic-09    | Dic-10    |
|-----------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Activos Totales (mp)                                | 1,170,894 | 1,093,391 | 1,098,162 |
| Participación de Activo Total                       | 25.6%     | 22.4%     | 20.7%     |
| Captación Tradicional / Activo Total                | 47.4%     | 53.8%     | 56.2%     |

Fuente: CNBV

Información de Negocio Bancario que incluye SOFOLES hipotecarias

**Valor económico añadido (EVA)  
por grupo de interés:**

|                                                     | Dic-08 | Dic-09 | Dic-10 |
|-----------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Dividendos                                          | 18,691 | 16,231 | 16,209 |
| Gastos de personal                                  | 13,883 | 13,778 | 13,969 |
| Gastos por intereses                                | 45,923 | 44,984 | 28,352 |
| Gastos generales de administración                  | 12,606 | 13,107 | 15,203 |
| Impuestos                                           | 6,190  | 6,244  | 7,984  |
| Contribución a la comunidad:<br>recursos destinados | 97,293 | 94,344 | 81,717 |

**Valor económico generado y distribuido**

|                                                       |        |        |        |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>Valor económico generado</b>                       | 88,483 | 88,497 | 90,250 |
| Margen de intermediación                              | 62,775 | 54,911 | 60,395 |
| Comisiones netas                                      | 21,615 | 20,855 | 21,799 |
| Otros ingresos ordinarios <sup>(1)</sup>              | 2,557  | 14,834 | 8,877  |
| Otras ganancias y pérdida netas                       | 1,536  | -2,103 | -821   |
| <b>Valor económico distribuido</b>                    | 51,198 | 49,128 | 53,049 |
| Dividendos                                            | 18,691 | 16,231 | 16,209 |
| Intereses Minoritarios                                | (172)  | (232)  | (316)  |
| Gastos generales de administración <sup>(2)</sup>     | 12,606 | 13,107 | 15,203 |
| Impuestos                                             | 6,190  | 6,244  | 7,984  |
| Gastos de personal                                    | 13,883 | 13,778 | 13,969 |
| <b>Valor económico retenido</b>                       | 37,285 | 39,369 | 37,201 |
| EPRC y amortizaciones + depreciaciones <sup>(3)</sup> | 26,004 | 29,444 | 18,222 |
| Reservas                                              | 11,281 | 9,925  | 18,979 |

(1) Incluye resultado por intermediación + otros ingresos o egresos de la operación + participación en el resultado de subsidiarias y asociadas

(2) Incluye gastos generales - impuestos - IPAB - depreciación y amortización

(3) EPRC = Estimaciones preventiva para riesgos crediticios

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

Fuente: BBVA Bancomer

# Informe del Director General y Presidente del Consejo de Administración

## Saldos puntuales en millones de pesos

---

Es como siempre un agrado presentarles nuestro Informe Anual 2010.

En línea con nuestros principios corporativos de sencillez y eficiencia, y considerando las tendencias mundiales, por primera ocasión presentamos integrados el Informe Financiero y el Informe de Responsabilidad Corporativa.

En 2010, año de transición hacia la recuperación económica, BBVA Bancomer fortaleció su franquicia y reputación. Como reflejo del compromiso de nuestra Institución con el país, presentamos un positivo crecimiento de crédito y de la captación de recursos del público así como una mayor inversión en infraestructura, innovación y tecnología.

La cartera de crédito total vigente de BBVA Bancomer registró una importante recuperación, presentando un crecimiento interanual de 12.0%, que medido en saldos medios, alcanza un aumento del 13.9%. De esta manera el saldo de la cartera vigente se ubica en 565,302 millones de pesos (mp) al cierre de 2010.

La cartera comercial (empresas, pymes, entidades financieras, desarrolladores de vivienda y gobierno) ascendió a 301,156 mp al cierre del año, que presenta un crecimiento de 13.3% interanual. Este positivo comportamiento permitió un crecimiento en la participación de mercado de crédito comercial durante 2010. El financiamiento a PyMEs y micronegocios presentó una favorable evolución con un crecimiento de 13.7% comparado con el cierre de 2009, atendiendo



ya a cerca de 360 mil clientes. Mientras que en empresas medianas, destacó el aumento de 16.0% en clientes nuevos.

Una muy buena noticia fue la recuperación del crédito al consumo, situándose al cierre del año en 118,674 mp, un 14.4% más que el año previo y lo que representa el mayor dinamismo desde el inicio de la crisis. El número de nuevos préstamos al consumo (auto, nómina y personales) aumentó 58.3%, y se otorgaron 24.1% más tarjetas de crédito que el año anterior. Este elevado nivel de actividad fortaleció la posición de mercado de BBVA Bancomer en este segmento durante el 2010.

Por su parte, el crédito para la adquisición de vivienda, alcanzó los 145,472 mp con un crecimiento de 7.7% respecto al cierre del año anterior. De esta manera, BBVA Bancomer mantiene el liderazgo en este segmento, financiando una de cada tres nuevas hipotecas en el mercado de bancos y sofoles. Durante el 2010 se colocaron 34,246 créditos entre clientes individuales y más de 93.000 viviendas fueron financiadas a través del crédito para desarrolladores de vivienda. Este liderazgo le ha permitido a BBVA Bancomer, por tercer año consecutivo, recibir el Premio Nacional de Vivienda por ofrecer soluciones diferenciadas para más de 50,000 clientes afectados por la crisis.

La estructura de la cartera de crédito mantuvo una adecuada diversificación, con proporciones similares al cierre de 2009. El crédito comercial representa 53.3% del total, seguido por el financiamiento a la vivienda con 25.7% y préstamos al consumo de 21.0%.

En cuanto a la captación y recursos totales, que incluyen depósitos bancarios, reportos, títulos de crédito emitidos, el saldo asciende a 617,200 mp a diciembre de 2010, lo que representa un incremento interanual de 4.9%. Destaca la positiva evolución de la vista, que crece a un ritmo de 13.4% interanual y continua siendo el principal componente del pasivo manteniendo una rentable estructura de fondeo.

En los recursos fuera de Balance, sobresalió el comportamiento de las sociedades de inversión cuyos activos en administración cierran el 2010 en 253,861 mp, un aumento de 27.2% respecto al cierre del 2009.

BBVA Bancomer cuenta con la mayor red de oficinas del país, ubicadas estratégicamente a lo largo del territorio mexicano, así como con una de las mejores redes de cajeros automáticos y terminales punto de venta. Al cierre de 2010, existen 1,985 sucursales BBVA Bancomer incluyendo oficinas de redes especializadas, 6,760 cajeros automáticos y más de 127,000 terminales punto de venta.



En 2010 también lanzamos un nuevo plan estratégico destinado a aprovechar las oportunidades que brinda México para seguir creciendo. El Plan abarca a todas las unidades, tanto de negocio como de apoyo y de responsabilidad corporativa. Representa un ambicioso plan de inversión, de 570 millones de dólares en promedio anual durante los siguientes 3 años para la expansión de infraestructura, transformación del modelo de negocio, mejora de la plataforma tecnológica y para continuar la construcción de las nuevas sedes corporativas.

Los negocios no bancarios mostraron un positivo desempeño. Seguros Bancomer mantuvo una elevada actividad comercial que le permitió registrar una utilidad neta de 2,629 mp, 15.7% más que hace un año, manteniéndose como líder en el segmento de bancaseguros. Afore Bancomer se consolidó como líder en el segmento de ahorro voluntario y disminuyó la comisión cobrada para ofrecer mejores condiciones a sus clientes y colocarse como una de las Afores más baratas del mercado. Adicionalmente, el rendimiento anual de las Siefors que la conforman, registra una positiva diferencia de 40 puntos básicos respecto al rendimiento anual promedio del mercado.

Como resultado de una adecuada gestión del capital y de la liquidez, durante el 2010 BBVA Bancomer colocó más de 29,000 millones de pesos en los mercados financieros incluyendo una de las mayores emisiones de notas de capital efectuada por un banco mexicano en el mercado internacional, por 1,000 millones de dólares a un plazo de 10 años, entre inversionistas de Estados Unidos, Europa y Asia. Con ello, el total de la deuda emitida se situó en 118,653 millones de pesos, convirtiendo a BBVA Bancomer en el principal emisor del mercado mexicano.

La mayor actividad de crédito y captación, acompañada de una buena gestión del negocio, permitió que Grupo Financiero BBVA Bancomer alcanzara una utilidad neta de 26,695 mp al cierre de 2010, lo que representa un incremento satisfactorio respecto al año previo. Mantuvimos ingresos estables, el control de gasto, la mejora en los indicadores de calidad de activos y una elevada rentabilidad. Además nuestros niveles de liquidez y de solvencia nos permiten seguir creciendo.

En el año 2011 BBVA Bancomer estará posicionado de manera inmejorable para aprovechar el entorno, construyendo el banco del futuro con un enfoque primordial en el cliente y en una forma distinta de relacionarse con él.

BBVA Bancomer reiteró su compromiso con la sociedad mexicana utilizando su liderazgo para implementar programas y acciones que favorecen el desarrollo y la educación del país. El 2010 fue un año muy significativo para todos los mexicanos porque celebramos el Bicentenario de la Independencia de México y el Centenario de su Revolución. Sumándose a los festejos, BBVA Bancomer, a través de su Fundación, tuvo el honor de ser el anfitrión del encuentro “El Mestizaje Mexicano”, en el que se reunieron grandes pensadores e historiadores para analizar y debatir sobre temas fundamentales de la unión de la cultura indígena y el mundo hispano, con la coordinación del historiador Enrique Krauze.

En BBVA Bancomer seguimos avanzando en el compromiso por reducir nuestra huella ambiental a través del Plan de Ecoeficiencia 2008-2012. En este sentido, tuvimos importantes avances, sobre todo en cuanto a emisiones y eficiencia energética, logrando reducir el consumo de electricidad por empleado en un 5% y nuestras emisiones directas de CO<sub>2</sub> en un 15%.

El apoyo a la educación sigue siendo prioritario en el Plan estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas. Se han otorgado más de 20,000 becas

a jóvenes para que estudien el ciclo completo de secundaria desde el inicio de nuestro programa de becas de integración. Por los que se quedan y a 7,000 con la Olimpiada del Conocimiento Infantil, gracias al apoyo de 1,643 empleados voluntarios que fungen como “padrinos” y “madrinas”.

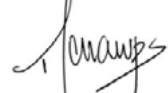
También hemos extendido nuestro programa de educación financiera “Adelante con tu futuro” a más personas. En 2010, logramos capacitar, de forma gratuita, a más de 300,000 personas para que hagan un buen uso de sus finanzas personales.

Para profundizar el compromiso de la empresa con sus grupos de interés, ampliamos la consulta de diálogo a más grupos, tales como expertos en Responsabilidad Social Corporativa y Organizaciones de la Sociedad Civil, para conocer su opinión y necesidades así como mejorar nuestra capacidad de respuesta a sus expectativas.

Aprovecho la oportunidad para refrendar el compromiso de nuestra Institución con el Pacto Mundial, al cual fuimos adheridos en 2003, y cuyos principios han sido incorporados en este Informe como parte de la Comunicación de Progreso para este periodo.

Agradezco la permanente dedicación de nuestros equipos de trabajo, la preferencia de nuestros clientes y, a los miembros de nuestro Consejo de Administración, su dedicada actuación para seguir fortaleciendo nuestra Institución.

En 2011, seguiremos Adelante



**Ignacio Deschamps González**  
Presidente y Director General



**BBVA** Bancomer





F01

# Informe Financiero 2010





F02

# Índice

BBVA Bancomer ha demostrado ser un banco solvente y estable con sólidos resultados a lo largo de los años que ahora le permiten enfocarse en seguir el impulso para consolidar su posicionamiento futuro.

BBVA Bancomer, consciente de que su mayor fortaleza son los clientes, está potenciando el conocimiento de los mismos para seguir ofreciendo productos y servicios personalizados, de una manera más SENCILLA. Queremos ofrecerles todo lo que necesitan, queremos incrementar su VINCULACIÓN al banco y lograr su PREFERENCIA.

Queremos que nuestros clientes aprovechen al máximo nuestros productos y servicios y a través de una atención personalizada, con las mejores y más estrictas mediciones de calidad del servicio, mantenernos como su banco preferido.

Estamos trabajando en crear una forma diferente de relacionarnos con ellos. Integrar un modelo de distribución multicanal que permita acceder a los servicios financieros de manera fácil y eficiente.

Estamos posicionados para seguir creciendo, construyendo el banco del futuro con el mejor equipo de trabajo, el mejor modelo de negocio, la mejor tecnología y apalancados en la innovación.

F04

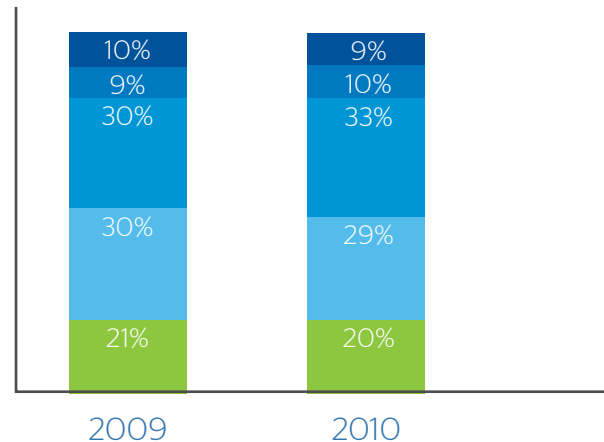
# Resumen de Operaciones



# Banca Comercial

En 2010 la Banca Comercial estuvo enfocada en innovación y mayor cercanía con el cliente que permitió extraordinarios resultados en los principales indicadores del negocio.

**Transacciones por canal**  
(millones)



Otros electrónicos  
Internet  
TPV's  
ATM's  
Ventanilla

## Innovación

Durante 2010 se lanzaron innovadores productos con elevada tecnología como **Bancomer Móvil**, un nuevo canal de acceso que permite a los clientes realizar, sin costo, consultas, compras y transacciones bancarias básicas desde su teléfono celular. Al cierre del 2010 existían 274 mil clientes registrados en este servicio habiendo realizado 4.2 millones de transacciones.

También se lanzó la primera cuenta móvil en México, **Cuenta Express**, en donde el número de cuenta es el número del teléfono celular del cliente. Por medio de esta cuenta se tiene acceso a servicios bancarios de manera sencilla y a un bajo costo.

De la misma forma, para los clientes con i-phone, ponemos a su disposición una aplicación que permite la localización de cajeros automáticos y sucursales de BBVA Bancomer más cercanos a su ubicación, mediante el sistema de geolocalización.

Con el propósito de acercarnos a más segmentos de la población, se instalaron 7 **Módulos Express**, ubicados estratégicamente fuera de la sucursal con un elevado flujo de personas para vender productos en lugares distintos a las sucursales. En dichos módulos, los clientes pueden realizar pagos de servicios, depósitos en efectivo y traspasos y ofrecemos asesoría especializada para la compra de productos.

Para los microempresarios, se lanzó la **Tarjeta Micronegocios**, que les permite crecer su negocio a través del crédito comercial separando sus finanzas personales. Y, aprovechando el potencial de las redes sociales, se lanzó la plataforma **YosoyPyME**, (<http://www.yosoypyme.net/>) que es un Blog de asesoría empresarial que ya cuenta con más de 2,000 seguidores en Facebook y en Twitter.

Para seguir innovando en los productos de inversión, durante 2010 se lanzó el **Fondo Triple Líquido**, único en el mercado de fondos de inversión de largo plazo. Cuenta con atributos diferenciadores como protección de capital, liquidez mensual y rendimiento mensual re-invertible. En el último trimestre del año, este fondo logró recabar recursos por más de 4,000 mp.

## Cercanía con el Cliente

Se desarrolló el innovador concepto de **Marketing Dinámico**, que consiste en proyectar contenidos de educación financiera, productos y entretenimiento a través de monitores de televisión para los clientes en sucursal.

También se instaló en 62 sucursales el sistema de reservación telefónica **Reservación Bancomer**, para que los clientes puedan ser atendidos por un ejecutivo o pasar a ventanilla, sin esperar.

Durante el 2010 la productividad de la red minorista, medida como la capacidad de venta de productos estratégicos por ejecutivo al mes, incrementó en un 16.8% interanual.

Todo lo anterior, aunado a la actividad comercial y la estrategia de publicidad, han colocado a la marca BBVA Bancomer con el 35% del *Top Of Mind* del público mexicano, muy por encima de cualquier otra marca bancaria en el país, según Estudio Tracking Publicitario durante el 2010.

## Actividad Comercial

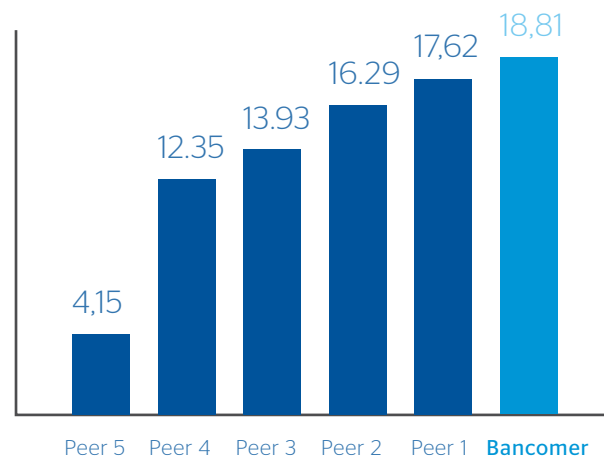
La captación de recursos vista se ubicó por encima de 214,000 mp y se logró una mejora de los costos de captación de recursos, apoyando al margen financiero. Dicho dinamismo fue impulsado por las tradicionales campañas comerciales **Quincena del Ahorro**, en la que por primera vez en la historia se premió a más de un millón de clientes. Para fomentar el ahorro infantil, se llevó a cabo la **Mini Quincena del Ahorro** con la cual, **Winner Card** premió a sus clientes con 51,000 membresías de Cinépolis.

En el 2010 se observó una mayor competencia por captación de recursos en fondos de inversión. La Red Minorista cumplió sus objetivos de captación, alcanzando un saldo de 105,505 mp, apoyado principalmente por la **Campaña Invierte y Gana** acompañada con el lanzamiento del **Fondo Triple**.

La cartera de tarjeta de crédito bancaria cerró el año con un saldo de 56,956 mp gracias a la recuperación económica, la gran capacidad de pre-aprobación de ofertas y por contar con la red de distribución con mayor capilaridad en el país.



### Cajeros Automáticos Participación de Mercado (%)



Fuente: CNBV

La cartera de crédito al consumo creció 19.2% en el año, para concluir con un saldo de 29,000 mp. Lo anterior, principalmente apoyado en la capacidad de otorgar créditos de nómina a la amplia base de clientes de BBVA Bancomer.

En el segmento PyME, el crédito mostró un crecimiento anual de 13.7%. BBVA Bancomer fue reconocido por la Secretaría de Economía con el **Galardón PyME 2010**, por ser el banco con mayor participación en el otorgamiento de crédito a las PyMEs.

### Infraestructura

BBVA Bancomer continúa invirtiendo en infraestructura de autoservicio. En 2010 consolidó su liderazgo al contar con la mayor red de cajeros automáticos: 6,727 unidades y 127,153 terminales punto de venta para alcanzar una cuota de mercado de 32.0%.

En 2010, BBVA Bancomer firmó un amplio acuerdo de red de corresponsales bancarios bajo la certificación de CNBV, para realizar transacciones de retiro y depósito de dinero en cadenas comerciales como Oxxo, Walmart, Farmacias Benavides, Telecom y Piticó.

La Banca en Línea alcanzó de 1.5 millones de usuarios registrados al servicio de Bancomer.com, lo que implicó un crecimiento neto de clientes de 9.8% que

en su conjunto realizaron más de 164 millones de transacciones financieras en el año. Cabe destacar, que nuestro portal de internet fue elegido el **Mejor Portal Financiero de México** por la AMIPCI y el ILCE.

El incremento de las transacciones a través de canales alternos a la sucursal es reflejo del compromiso de BBVA Bancomer para ofrecer el mejor servicio al cliente.

### Banca Patrimonial y Privada

Apalancada en su modelo de negocio enfocado en ofrecer una atención del cliente desde los ámbitos personal, familiar y empresarial, la Banca Patrimonial generó un espectacular crecimiento en fondos de inversión de 28% respecto a 2009.

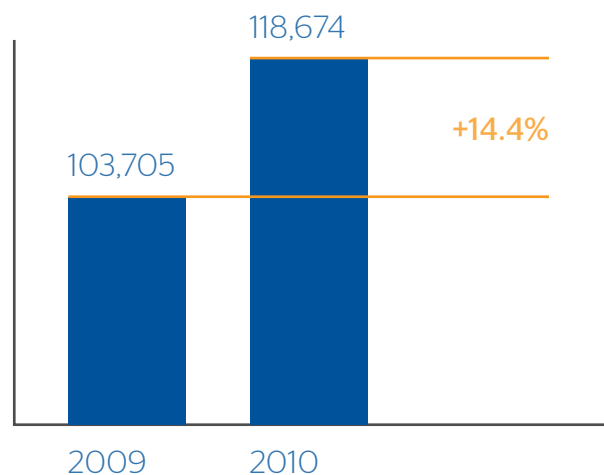
Más de 10,000 mp de clientes participaron en las colocaciones en el mercado de valores de Chedraui, OHL, SARE, Televisa, Grupo México, Cemex, Citi y América Móvil.

Como muestra de la confianza de los inversionistas mexicanos hacia el Grupo BBVA, los clientes de la Banca Patrimonial y Privada de Bancomer, participaron en la ampliación de Capital del Grupo por la adquisición del 24.9% del Banco Turco Garanti.

# Unidad de Crédito al Consumo

## Recuperación del consumo en 2010

### Crédito al Consumo + TDC (mp y var % anual)



En el 2010 esta unidad tenía el importante reto de recuperar posicionamiento y mejorar los principales indicadores en el mercado. Al cierre del año, la cartera de consumo y tdc mostró crecimientos superiores a los observados en el periodo previo a la crisis.

La cartera de la tarjeta de crédito Bancaria alcanzó un saldo de 56,956 mp un 8.4% mayor al reportado en diciembre 2009. Se colocaron 1,168 millones de tarjetas, un 23.7% más que el año previo y la facturación por compras presentó un crecimiento interanual de 16.1%, siendo el tercer año consecutivo con crecimientos de doble dígito.

El programa de mejora de tasa de interés para clientes cumplidos, **Paga bien Paga Menos**, fue y sigue uno de los pilares de éxito. Al cierre de 2010 el 36% de la base actual de clientes estaba inscrita en el programa. Ello, aunado a otros planes de apoyo, permitió la disminución de la cartera vencida en un 48.4% interanual.

Por su parte, la tarjeta de crédito Finanzia alcanzó una colocación de 1.4 millones de cuentas nuevas activas, equivalente a un crecimiento interanual de 25.4%. La activa gestión del portafolio, en conjunto con ofertas en el punto de venta, logró incrementar la facturación en 14.7%, mientras que el saldo de la cartera incrementó en 11.7% respecto al año anterior.

Es importante mencionar que del total de financiamiento de auto en México, el 44.9% se realiza a través de participantes del sistema bancario. Durante el 2010, se colocaron 82,625 créditos de auto lo que se ve reflejado en un crecimiento interanual de 52.8% de la cartera y en una cuota de mercado de 49.4% de acuerdo a *JATO*.

En la colocación de créditos nómina y personales, la actividad del año alcanzó un total de 985 mil créditos, un 57.6% por encima del año previo. Cerca de 120 mil créditos fueron colocados a través de medios electrónicos, principalmente a través de cajeros automáticos con un 80.7% de la colocación multicanal. El saldo de los créditos nómina y personales creció 23.7% respecto a 2009, cerrando el año en 28,262mp.

### Financiera Ayudamos

Con el propósito de continuar incorporando a nuevas personas a los servicios financieros, BBVA Bancomer cuenta con **Financiera Ayudamos** que ofrece productos financieros para familias de bajos ingresos y micronegocios. En 2010 inició un proceso de expansión con la apertura de 10 nuevas sucursales, cerrando el año con una red de 24 oficinas.

Durante el año, Financiera Ayudamos otorgó 16 mil créditos, un 5.2% más que el año anterior. La cartera mostró un crecimiento anual de 12.0% compuesta en 51.0% por créditos a micro-negocios y un 49.3% por créditos al consumo. El principal reto durante el 2010 fue el control de la calidad del portafolio, destacando una mejora de 223 puntos base en la evolución de la prima de riesgo y de 117 puntos base en el índice de cartera vencida en comparación con 2009.

# Banca de Empresas y Gobierno

## Banca de Empresas

**+16.0%**  
clientes acreditados

### Banca de Empresas

A pesar de un primer semestre en 2010 con incertidumbre financiera por los impactos de la situación económica de 2009, la base de acreditados empresariales de la Banca de Empresas tuvo un crecimiento de 16% interanual.

La cartera de crédito mostró un crecimiento anual de 8.5% al cierre de 2010, demostrando una vez más el decidido apoyo de la Banca de Empresas al sector y su contribución a la reactivación económica del país, situación que le permitió incrementar su participación en el mercado y mantener una buena calidad de cartera.

En términos de captación tradicional, la Banca de Empresas observó un buen desempeño, comparado con el 2009, impulsado principalmente por las sociedades de inversión.

Un factor clave de diferenciación de la Banca de Empresas es su especializado e innovador anaquel de soluciones y el valor que éstas generan a sus clientes, lo que permite confirmar la preferencia de los mismos.

### Banca de Gobierno

La Banca de Gobierno incrementó su base de clientes en 1,975 dependencias y organismos gubernamentales, consolidado el liderazgo de la unidad en el sector.

La continua innovación en soluciones adecuadas a las necesidades del segmento permitió que en el 2010 esta unidad ofreciera 2,827 soluciones de cobranza adicionales a las otorgadas en 2009.

En 2010, la Banca de Gobierno demostró una vez más su liderazgo en la gestión de recursos del segmento gubernamental con un crecimiento anual en captación tradicional de 13.3%.

Por su parte, la cartera de crédito registró un crecimiento de 12.1% comparado con el 2009, incrementando participación en los principales Estados y Municipios, en apoyo a sus necesidades de financiamiento para proyectos de infraestructura y de liquidez a corto plazo.

En 2010, la Banca de Empresas y Gobierno consolidó su importante impulso a las soluciones de nómina para empresas y dependencias gubernamentales, incrementando en más de 389,000 los clientes con depósito electrónico, contribuyendo con el 67% del crecimiento de nuevos clientes que reciben su nómina a través de cuentas de BBVA Bancomer.

## Banca de Gobierno

**+12.1%**  
cartera vigente

# Banca Hipotecaria

El crédito hipotecario mantuvo una tendencia positiva durante 2010.

El dinamismo de la actividad comercial de la Banca Hipotecaria de BBVA Bancomer fue evidente en la formalización de más de 34,000 nuevas hipotecas para clientes individuales.

## Nuevas Hipotecas Individuales

# +34,000

De igual manera se observó una positiva evolución del crédito para desarrolladores de vivienda al financiar la construcción de 93,161 viviendas permitiendo que el monto contratado se ubicara en 22,336 mp al cierre del año un 29.8% superior a 2009. De esta manera al cierre de 2010 BBVA Bancomer contaba con 143,300 viviendas en construcción.

## Nuevos Desarrollos de Vivienda

# +93,000

El crecimiento del crédito hipotecario estuvo acompañado de una buena evolución de la calidad ya que el índice de cartera vencida cerró el año en 3.03%, 99 puntos básicos menor al registrado un año antes.

Por tercer año consecutivo y quinta ocasión en la historia de la Banca Hipotecaria, BBVA Bancomer recibió el “**Premio Nacional de Vivienda**” reconociendo

las alternativas de solución ofrecidas a más de 50,000 clientes con problemas de pago. De la misma forma, Ignacio Deschamps González, Presidente y Director General de BBVA Bancomer, recibió el **Premio “Hombres y Mujeres de la Casa”** por el impulso de BBVA Bancomer al sector vivienda como motor del desarrollo económico del país.

Para mantener una atención especializada a los clientes de la Banca Hipotecaria, se desarrollaron nuevos productos individuales que amplían la capacidad de compra de los clientes como **Alia2 Plus** en alianza con FOVISSSTE, Bancomer **Cofinavit AG** y **Esta es tu Casa** (programa de subsidios públicos). Además, se obtuvo la Certificación ISO 9000:2008 del sistema gestión de calidad de los procesos de originación de crédito individual y de servicio al cliente en *Call Centers*.

Durante 2010, la Banca Hipotecaria lanzó la **Academia Hipotecaria**, un programa de capacitación diseñado especialmente para encauzar y potenciar el desarrollo del equipo.

A principios de 2011, la Banca Hipotecaria ha sido fusionada en la red de Banca de Empresas para atender a los clientes promotores de vivienda y en la red de Banca Comercial para atender a los clientes individuales.



# Banca Corporativa y de Inversión

## Corporate and Investment Banking



**SARE**



**CFE**  
Comisión Federal de Electricidad

En el 2010 la Banca Corporativa y de Inversión logró establecer una nueva clase activo al realizar la primera colocación de certificados bursátiles de Industrias Peñoles por un monto de 530 millones de dólares (md) en los mercados locales. Adicionalmente se otorgaron créditos sindicados a *PMI Trading Limited* por 500 millones de dólares y *Americas Mining Corporation* por 1,500 mdd, y se emitió un bono para Daimler México por 750 mp. La elevada actividad de esta unidad de negocio permitió ocupar el primer lugar en el ranking de *Debt Capital Markets* (Loan Pricing Corporation).

BBVA Bancomer también ocupó la primera posición en el ranking de *Equity Capital Markets* de acuerdo a Thomson gracias a que BBVA Bancomer fue líder de la oferta pública primaria de acciones de **SARE Holding**, por 930 mp, con una demanda de 3.7 veces. Fuimos líder colocador en la emisión de certificados de capital de desarrollo de **Prudential Real Estate Investors** por 3,095 mp y en la oferta pública inicial para **Grupo Comercial Chedraui** por 425 mdd.

En el mercado de financiación estructurada, facilitamos el financiamiento del parque eólico **La Ventosa en Oaxaca**, por medio de dos créditos sindicados. Asimismo, financiamos a **ICA** por 25.4 millones de euros, para la importación de una tuneladora y fuimos agente administrativo, coordinador, bookrunner y único asegurador en una operación por 225 mdd para el arrendamiento de la plataforma semi-sumergible PetroRig III de **Grupo R Exploración Marina**.

Cabe destacar que BBVA Bancomer implementó junto con el Gobierno Federal, los mecanismos para la captación de recursos del público inversionista a través del programa **Cetes Directo\***

\* Fideicomiso programa de venta de títulos en directo al público.



BBVA Bancomer  
mantiene el liderazgo  
en el mercado de Notas  
Estructuradas

27.0%

## Mercados Globales México

### Global Markets

Esta área origina, estructura, distribuye y gestiona el riesgo de los productos de mercados en BBVA Bancomer con un modelo basado en el cliente, tanto desde el punto de vista de sus necesidades de inversión como de cobertura de riesgos.

Durante el 2010, a pesar de la crisis financiera mundial y la volatilidad en los mercados financieros, esta unidad presentó un crecimiento impulsado por su exitoso modelo de negocio, enfocado en el cliente e integrado en las redes de BBVA Bancomer, que proporciona fortaleza y recurrencia de los ingresos.

Los negocios de *Equity* y *FX* fueron los principales impulsores del crecimiento. Para el negocio de *Equity*, se realizó el lanzamiento del nuevo **Sistema de Operación** de la Casa de Bolsa, que permite agilizar la operativa de una manera integral, redituando en una respuesta más ágil a los requerimientos de los clientes. En *FX* se ha incrementado la cuota de mercado en un 50%, integrando un equipo de especialistas que operan en las principales plazas de la República Mexicana y que ofrecen un servicio personalizado y altamente especializado en el tema de divisas.

En 2010, en conjunto con la Banca Corporativa y de Inversión, BBVA Bancomer se convirtió en el intermediario colocador clave para las ofertas públicas, dentro de las cuales destacaron la colocación del 15% del capital social de un importante Grupo Comercial en la BMV. Se colocó un **Certificado de Capital de Desarrollo** (CKD) con clientes nacionales y en el último trimestre sobresalen las colocaciones de SARE, así como la oferta pública mixta de OHL.

BBVA Bancomer se colocó como líder en el mercado de warrants al contar con un nocional emitido de más de 2,800 mp, lo que representa un 58%<sup>(1)</sup> del mercado en 20 emisiones.

Asimismo, BBVA Bancomer mantuvo la primera posición en el mercado de notas estructuradas, alcanzando en 2010 una participación de 27.0%<sup>(2)</sup>, dicha posición se ha mantenido desde julio 2007.

**Fuente:** (1) Emisnet (2) Valmer

Líder con la gama  
de Fondos de Inversión  
más amplia del mercado

22.3%

## Gestión de Activos Asset Management

En 2010, BBVA Bancomer se consolidó como uno de los mayores competidores del mercado de gestoras de inversión con un saldo de activos por 451,751 mp, un 43.0% superior a 2009 y un saldo de 136,117 mp en captación. Este resultado fue consecuencia del buen desempeño de los negocios de **Fondos de Inversión** y **ETFs** *Exchange Traded Funds*.

Nuestro producto, **BRTRAC**, que invierte en las principales empresas de Brasil, captó 16,592 mp en los primeros ocho meses desde su lanzamiento. También ofrecimos a nuestros clientes, **MEXTRAC**, que participa en las principales emisoras de México y con ETFs que invierten en sectores con perspectivas de crecimiento favorables.

En el mercado local de fondos de inversión, BBVA Bancomer se mantuvo como el mayor participante con activos superiores a 294,000 mp. Confirmó su liderazgo en activos netos sin duplicidad de fondos con una participación de mercado de 22.3%. Al cierre de 2010 BBVA Bancomer también se consolidó como la gestora con mayor número de clientes con una participación de 31.3%.

Durante 2010, BBVA Bancomer fue el participante con mayor lanzamiento de productos ofreciendo a sus clientes, entre fondos y ETFs, 18 nuevas opciones de inversión. Un ejemplo fue el lanzamiento del fondo **Triple Líquido**, que además de proteger el capital invertido y brindar la opción de liquidez ante imprevistos, ofrece reembolsos mensuales que pueden ser re- invertidos en otros fondos.

Para los clientes de alto patrimonio se lanzaron 5 nuevos fondos internacionales, logrando ofrecer la mayor cobertura en este segmento con 12 productos que invierten en las regiones de Asia (excluyendo Japón), Oceanía, Europa, Estados Unidos, Latinoamérica, Brasil, Rusia, India y China, así como en el sector de empresas tecnológicas.

Para clientes Institucionales y Empresas, se amplió la oferta de fondos con nuevas series accionarias para ofrecer 20 opciones diferenciadas para personas morales y personas morales no contribuyentes.

BBVA Bancomer también fue innovador al desarrollar el primer fondo de Responsabilidad Social, **B+Educa**, que permite a los inversionistas donar el 25.0% de sus intereses al programa de becas de integración **Por los que se quedan**. Al cierre del 2010 este fondo alcanzó 3,208 millones de pesos en activos, contribuyendo a la educación de 2,481 niños en el ciclo escolar 2010-2011.

El positivo desempeño de los fondos de inversión de BBVA Bancomer fue reconocido *Fund Pro Platinum Performance* que le otorgó, por cuarta ocasión, el reconocimiento como la mejor operadora de deuda de corto plazo, recibiendo 5 *performance awards* para los fondos **BMERINF, BMERGOB, SBTRADI, B+REAL** y **BBVAEUR**.

# Afore y Pensiones Bancomer

## Afore Bancomer

El negocio previsional ha vivido un año más favorable que los anteriores, debido a la mejora del mercado laboral, de la actividad y de la confianza.

En este entorno, y con el objetivo de ser más competitivos, Afore BBVA Bancomer disminuyó la comisión cobrada en 5 puntos básicos para ofrecer mejores condiciones a sus clientes y colocarse como una de las Afores más baratas del mercado. Mientras que el rendimiento anual promedio de todas las Siefores que la conforman registran una positiva diferencia de 40 puntos básicos respecto al rendimiento anual promedio del mercado.

En 2010, esta unidad de negocio consolidó su posición de liderazgo en el segmento de Ahorro Voluntario con una participación de mercado del 25.0%<sup>(1)</sup>, 250 puntos básicos mayor a la registrada en 2009.

(1) Fuente: CONSAR

## Pensiones Bancomer

BBVA Bancomer es líder en este segmento de negocio al contar con la mayor participación de mercado en clientes pensionados, de 47.0%. Pensiones Bancomer ha venido incrementando el crédito a sus clientes logrando colocar más de 29,000 créditos, para cerrar el año 2010 con una cartera de préstamos a pensionados mayor a 523,000 mp.

Pensiones BBVA Bancomer tiene 13 años de experiencia en el negocio y es líder al contar con una participación de mercado acumulada del 32.0%.

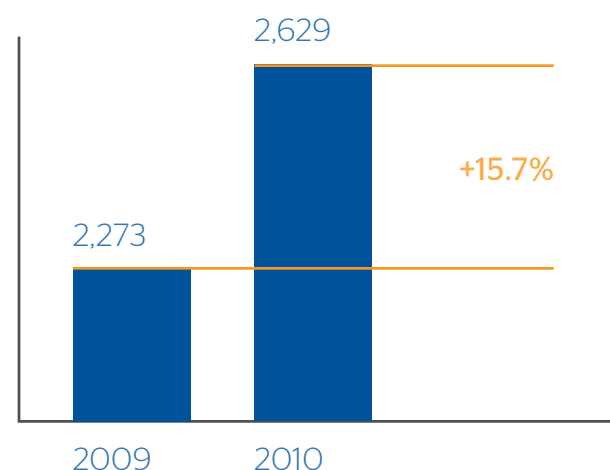
Líder en Ahorro Voluntario

25.0%  
participación  
de mercado

# Seguros BBVA Bancomer

## Seguros BBVA Bancomer

Utilidad neta  
(mp y var % anual)



Durante 2010 Seguros BBVA Bancomer continuó ofreciendo productos diferenciados por segmento y canal de venta.

Al cierre del año, se alcanzó una emisión total de 12,704 mp. Las primas emitidas eliminando el impacto de incapacidad laboral permanente mostraron un crecimiento de 7.4% comparado con 2009. La utilidad neta se ubicó en 2,629 mp, lo que representó un crecimiento del 15.7% interanual.

Los buenos resultados de Seguros BBVA Bancomer, permitieron que se mantuviera el liderazgo en el mercado de BancaSeguros al cierre de septiembre según los datos de la AMIS. Asimismo, considerando todo el sector asegurador, BBVA Bancomer se colocó como la 4ª aseguradora más grande del país, entre un total de 67 y como la 2ª en términos de beneficio con el 19.5% de las utilidades del sector.

La emisión total a través de la red de sucursales fue de 5,445 mp, un crecimiento del 3.5% comparado con el cierre de 2009, apoyado principalmente por productos del ramo de auto, vida y hogar. Asimismo, la colocación de productos a través de canales alternos a la sucursal mantuvo una tendencia positiva con un aumento interanual de 15.4% en la emisión de pólizas iniciales.

Multiasistencia mantuvo su Programa de Adecuación Permanente, esfuerzo orientado a contener los costos en siniestros de auto. En este sentido destaca que durante 2010 se incorporó la atención de siniestros de Zurich.

## Bancaseguros

34.3%  
participación  
de mercado

# Campañas Publicitarias

Algunas de las campañas publicitarias más relevantes publicadas durante el 2010 son las siguientes:

# Finanzas

Una de las principales funciones de Gestión Financiera es realizar una activa gestión del Balance. Durante 2010 esta gestión resultó de importante valor para el banco porque le permitió mantener un nivel de liquidez adecuado para una correcta operación y una baja sensibilidad del margen financiero ante movimientos en las tasas de interés, en un entorno de mercado complejo y volátil.

## Emisión de Notas Capital

1,000  
millones de dólares

Como parte de la gestión de liquidez, **Gestión Financiera** cuenta con un plan de financiamiento mayorista que se adecua constantemente a las necesidades del Balance. Ello ha permitido que BBVA Bancomer afronte adecuadamente el ritmo de actividad comercial exigido por el entorno y los negocios. Como parte de este programa de financiamiento, BBVA Bancomer emitió en el mercado local mexicano un total de 15,984 mp en certificados bursátiles.

Adicionalmente y con el principal objetivo de consolidar la base de capital de BBVA Bancomer, Gestión Financiera realizó durante el año 2010, bajo un contexto internacional complicado, **la mayor emisión de capital Tier 1**, que ha realizado una entidad financiera mexicana en el mercado internacional, por un **total de 1,000 md**, con una demanda de más de 3,500 md.

Gestión Financiera también se responsabiliza de la relación con las **Agencias de Rating** en donde, además de dar un seguimiento y una activa gestión de la calificación de crédito del banco considera qué medidas de gestión de Balance son mejores para diferenciar la calidad de BBVA Bancomer respecto a sus competidores.

En este sentido, se desarrollaron iniciativas entre las que destaca la creación y lanzamiento de nuevos productos, en conjunto con la Banca Comercial, para retener y captar depósitos que mejoren la posición de liquidez del banco; también se diseñaron nuevas emisiones de capital para consolidar el índice de capital y se realizaron positivas contribuciones a la discusión sobre nuevas metodologías de cálculos de capital ajustado por las agencias calificadoras.



## Nuevo modelo de pre-aprobación de créditos con 15 millones de ofertas

# Riesgos

En 2010 se realizó la entrega de la primera etapa del modelo de riesgo de Bancomer para el cálculo de provisiones de la cartera comercial. Por ello, se obtuvo la autorización, por parte de la CNBV, del uso de la metodología interna de calificación de **Riesgo Deudor** para el segmento de Promotores de Vivienda a partir del 2011. Con base en esta metodología, se realizará una identificación, medición y cobertura de riesgo más adecuada del segmento.

El buen desempeño de las áreas de admisión y seguimiento de **Riesgos Mayorista** permitió continuar con el apoyo al crecimiento de más de 31,000 mp en crédito a Gobiernos y Negocios Globales.

En el seguimiento de **Riesgos Minoristas**, se consolidó la mejora de las carteras al apoyar y sanar las cuentas con mayor problema, derivado de la crisis económica. En 2010, se fortaleció y mejoraron las herramientas de admisión y gestión para optimizar las decisiones y coadyuvar al sano crecimiento y la mejora de la calidad relativa.

Durante 2010, se enviaron casi 15 millones de ofertas a través del nuevo modelo de pre-aprobación de crédito, que permite canalizar las ofertas a los clientes de mejor comportamiento crediticio, controlando el riesgo para el banco.

Continúa el avance en la construcción de la nueva plataforma integral de cobranza para las carteras minoristas, permitiendo mayor eficiencia en la gestión operativa y una segmentación más inteligente para una óptima recuperación a nivel cliente. La nueva infraestructura tecnológica también contribuye a la disminución del costo por gestión.

La implementación de la plataforma de Herramientas de Admisión para solicitudes de Tarjetas de Crédito, permite realizar cambios, ajustes a los modelos de admisión de manera ágil y eficaz para responder a las necesidades del negocio. Dicha infraestructura permitirá aplicar modelos diferenciados para los nuevos segmentos a incorporar en el banco.

En **Riesgo Operacional**, el Grupo BBVA ha obtenido la autorización por parte del Banco de España al modelo avanzado de gestión según los requisitos del **Nuevo Acuerdo de Capital "BIS II"** para las regiones España y México.



Enfocados en el cliente hemos desarrollado una nueva plataforma con visión 360° para ofrecer el mejor servicio

**I Re Ne**  
Índice de Recomendación Neta

# Conocimiento del Cliente e Innovación

Durante el 2010, esta unidad profundizó en el estudio del comportamiento de los clientes y sus necesidades para continuar desarrollando y fortaleciendo la plataforma corporativa de análisis e inteligencia. Lo anterior permitió segmentar mejor la base de clientes e integrar sus necesidades a los procesos de construcción de la oferta de productos y servicios.

## Conocimiento del Cliente

Se consolida nuestra misión de “escuchar la voz del cliente”. Hoy conocemos lo que les deleita y molesta, debido a que durante el 2010 implantamos la metodología **Net Promoter Score (NPS)** en todos los segmentos del banco con lo que se logró incorporar la voz real de 250,000 clientes. De esta manera, hemos logrado desarrollar y ofrecer mejores experiencias a nuestros clientes.

Asimismo, hemos implantado métricas precisas y diferenciadas en los circuitos de retroalimentación que permitan obtener mediciones cuantificables y medibles para lograr proceso de mejora continua en la atención y servicio en todos los puntos de contacto.

## Plataforma Analítica Cliente

En nuestra nueva plataforma corporativa de análisis e inteligencia se ha logrado unificar la información con visión Cliente 360°. Lo anterior, permite revertir el proceso de deserción de los clientes permitiendo que las unidades de negocio construyan y ofrezcan una atención diferenciada a los distintos segmentos.

Es importante mencionar que el conocimiento adquirido a través de esta nueva plataforma ha permitido incrementar el valor y rentabilidad de los clientes y su contribución al banco, otorgar a las unidades de negocio modelos diferenciados y definir el tiempo probable de permanencia, así como la oferta de productos y servicios basados en el comportamiento de cada segmento de clientes.

También ha logrado incrementar el valor y rentabilidad de sus clientes ya que apoya a las unidades de negocio con la definición de estrategias especializadas para cada segmento de cliente.



### Innovación

La innovación se mantuvo como uno de los ejes centrales de esta Unidad. BBVA Bancomer busca incorporar al cliente en el centro del negocio y mejorar la relación con él, como parte de la nueva estrategia.

En 2010 se implantó una nueva metodología de medición de niveles de servicio garantizando que esta refleje la percepción real del cliente. Cabe destacar, que esta metodología está en proceso de exportación a otras unidades del Grupo BBVA en Latinoamérica, España y USA.

La activa participación de BBVA Bancomer en las negociaciones dentro de toda la industria sobre procesos digitales, ha permitido tomar ventaja de estos procesos. Asimismo, se actualizó el convenio interbancario para la prevención de fraudes en transferencias electrónicas.

# Sistemas y Operaciones

El principal reto en el 2010 de esta unidad fue potenciar las capacidades de los negocios, el control interno, la inteligencia comercial y de riesgos, la mejora de la eficiencia operativa y el servicio.

Para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de contratación de los negocios del banco se implementaron en la plataforma tecnológica de la red de oficinas procesos rediseñados, intuitivos y simples, para la contratación de productos tales como tarjetas de crédito, cheques, ahorro y préstamos al consumo, entre otros, lo que ha permitido mejoras de hasta 50% en tiempo de contratación, beneficiando al cliente con una atención más ágil.

En la Banca Hipotecaria se ha completado el nuevo **Sistema de Contratación Individual** que permite operar bajo un modelo rediseñado y en forma integrada el proceso de contratación de crédito individual desde la prospección hasta el fondeo del crédito. El sistema provee facilidades que permiten disparar acciones para explorar y precalificar clientes, solicitudes de estudios socioeconómicos y avalúos, y cuenta con un proceso integrado automático de admisión y autorización de crédito de acuerdo a perfil económico y variables de riesgos, todo ello con elementos de documentación y control para notarios.

El nuevo front de Empresas y Gobierno permite realizar de forma ágil y simple las contrataciones de productos y servicios de pasivos, terminales punto de venta, **Tesorería Integral Bancomer** y la contratación de banca electrónica de empresas, eliminando una importante cantidad de tareas manuales y mecanismos de control a través de herramientas de escritorio individuales.

Por otra parte se ha desarrollado la nueva plataforma tecnológica de autoservicio vía internet para empresas y corporativos **Bancomer.net.cash**. Esta solución evoluciona en términos de funcionalidad, usabilidad y seguridad al sistema **Cash Windows**, y simplifica y complementa las funciones requeridas por este segmento de clientes empresariales.

En cuanto a los procesos de control interno, se lanzó la plataforma tecnológica de **Medios de Pago**, ofreciendo a los clientes los mejores productos y más competitivas tarjetas de crédito y débito. Asimismo, se desarrolló una potente plataforma para el **Control de Líneas de Crédito** otorgados a las empresas y corporativos a través de la cual se mantiene en todo momento el control de los saldos dispuestos y por disponer, así como del vencimiento de los créditos, lo que resulta especialmente valioso para la gestión de clientes que, contando con razones sociales diferentes, se integran en un único grupo empresarial.



Se han ampliado las capacidades de distribución de productos a través de canales electrónicos. Particularmente, se ha utilizado la red de cajeros automáticos de BBVA Bancomer para ofrecer a nuestros clientes hasta un 30% de los créditos al consumo preconcedidos contratados en el año.

Además se mejoran las capacidades de análisis de riesgo y toma de decisiones para la sanción en el otorgamiento de créditos de tarjetas, consumo e hipotecario, a través de herramientas tecnológicas que permiten predecir con mayor exactitud el desempeño de nuestros clientes.

Para hacer más eficiente la operación general de las sucursales, se lanzó el modelo de digitalización de documentos y expedientes que permite mejorar el almacenamiento, traslado y procesamiento de la información e integrar el expediente de los clientes en un repositorio central. Asimismo, se construyó una plataforma tecnológica con capacidad de generar sellos fiscales digitales para los estados de cuenta, con el objetivo de dar validez fiscal a los estados de cuenta electrónicos evitando la impresión y distribución de los mismos.

Cabe destacar como mejor práctica la implantación del proyecto **FCR - First Contact Resolution**, que permite atender las reclamaciones de los clientes en el momento de la solicitud, realizando los abonos correspondientes de forma inmediata sin que el cliente tenga que esperar un análisis de su reclamación.

# Recursos Humanos

Recursos Humanos marcó durante el 2010 la consolidación de la innovación en los servicios ofrecidos a los empleados, manteniendo un especial enfoque en calidad de trabajo. Derivado de lo anterior, se lanzó el **Sistema de atención y autoservicio para el empleado (SAE)** a través del cual se logran unificar los servicios del área en una sola ventanilla de atención, con amplia disponibilidad y calidad en el servicio. Esta herramienta permitió atender más de 124,000 requerimientos ofreciendo una respuesta oportuna a los empleados.



Adicionalmente se diseñó un nuevo **Modelo de Gestión de Recursos Humanos** evolucionando el servicio a los empleados a través de atención diferenciada basada en el contacto personalizado de algunos segmentos y potenciando la automatización de procesos y canales de autoservicio. El nuevo modelo fue lanzado en julio en tres Unidades de Negocio, Banca de Empresas y Gobierno, Banca Hipotecaria y Unidad de Crédito al Consumo,

La estrategia formativa en el Grupo continúa consolidándose como un importante factor de impulso para el desarrollo, fortaleciendo, entre otros temas, el **Estilo de Dirección** a través de los diferentes programas

de la **Escuela de Management BBVA Bancomer**. Al cierre de 2010 participaron 2,980 líderes en los distintos programas ofrecidos mientras que en las actividades formativas se alcanzaron más de 138,000 participantes.

En 2010 también se lanzó un novedoso plan formativo para cubrir las necesidades de desarrollo y conocimientos de la Banca Hipotecaria, capacitando al personal y vinculado a los objetivos del negocio en la **Academia Hipotecaria**.

En el tema de finanzas personales, se logró una participación de 30,380 colaboradores del Grupo en el curso de Educación Financiera **“adelante con tu futuro”**.

Como parte del compromiso de seguir mejorando el entorno laboral para nuestros colaboradores, Grupo Financiero BBVA Bancomer participó en diversas categorías establecidas en **GPTW** para calificar y mejorar el clima laboral. BBVA Bancomer, Afore Bancomer, Seguros Bancomer y Multiasistencia lograron colocarse en el ranking de las mejores empresas para trabajar con crecimientos cercanos a 10 puntos básicos en las encuestas realizadas respecto a 2009.

## Fortalecimiento y mejora de los procesos de auditoría

# Auditoría Interna

En 2010, Auditoría Interna avanzó en la consolidación de su rol en materia de control interno, fortaleciendo las actividades encaminadas a vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos, así como destinando recursos a la asesoría en materia de riesgos y controles.

Las auditorías realizadas en el año, tuvieron como principal foco la cartera de crédito. Para ello, se rediseñó por completo el proceso de evaluación en la calidad del riesgo, aprovechando la información y la tecnología, mejorando los procesos para brindar mayor cobertura para los distintos segmentos de la cartera. También, se evaluaron los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de los principales rubros de la cartera crediticia.

Otro aspecto al que Auditoría puso especial atención en 2010, fue la evaluación de los sistemas y aplicaciones informáticas que soportan la operación de la tarjeta de crédito, los créditos al consumo y los préstamos hipotecarios. Como resultado de estos análisis, las Unidades de Negocio han emprendido importantes proyectos que fortalecerán el control de estas actividades y otorgarán mayor seguridad a los clientes.

Durante 2010 Auditoría estuvo más cerca de las Unidades de Negocio, participando en importantes proyectos de transformación de los servicios de depósito empresarial, negocio adquirente y la reingeniería del proceso de crédito comercial.

En estos proyectos aportamos nuestra experiencia y conocimientos en materia de control con el objeto de lograr procesos eficientes, orientados al cliente y seguros para la organización.

En el tema de corresponsales bancarios, se han emitido certificaciones sobre la operación de nuestros socios y recomendando mejoras a los procedimientos de control para los servicios que prestan.

Auditoría ha emprendido un ambicioso proyecto, junto con las áreas de Sistemas y Socios de Negocio, para contar con una plataforma informática para el aprovisionamiento de la información relevante de los distintos sistemas del Banco, que nos permita realizar análisis más profundos sobre las transacciones, los riesgos inherentes a ellas y la eficacia de los controles, así como ayudar en la obtención oportuna de información. Estamos convencidos que esta vía es una de las palancas más poderosas para fortalecer la función de Auditoría, incorporando nuevas formas de trabajo con un uso intensivo de la tecnología y la información.

# Análisis y Discusión de los Resultados

(Saldo puntual)

Durante 2010, año de transición  
hacia la recuperación,  
BBVA Bancomer presentó  
sólidos resultados consolidando  
su posición de liderazgo en el  
mercado mexicano.



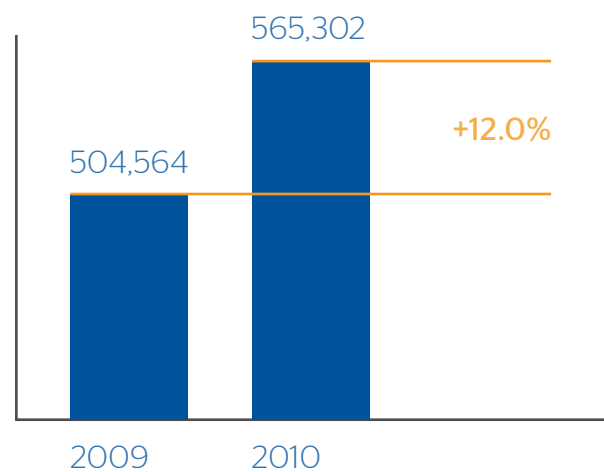
## Evolución del Negocio

En 2010, la actividad crediticia mostró una favorable recuperación al observar un aumento interanual de 12.0%. El banco aprovechó las oportunidades que ofrece el mercado mexicano y contribuyó a la reactivación económica del país a través del otorgamiento de crédito que permitió cerrar el año con un saldo de crédito vigente de 565,302 millones de pesos (mp), 60,738 mp superior al registrado el año previo.

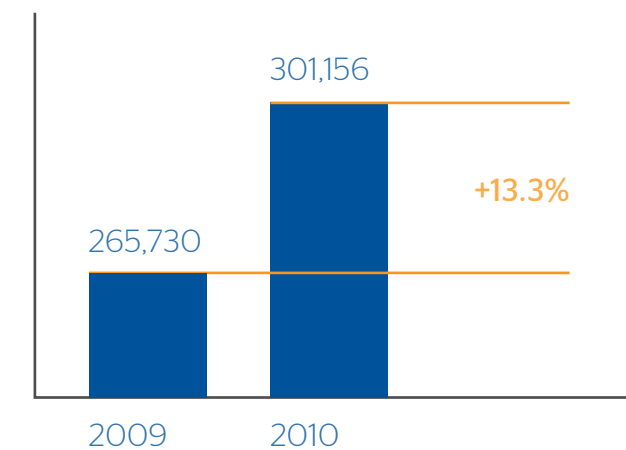
La cartera comercial (que incluye préstamos a empresas, entidades financieras y gubernamentales) alcanzó un saldo de 301,156 mp, equivalente a un crecimiento anual de 13.3%. Esta positiva evolución estuvo impulsada, principalmente, por el dinamismo del crédito para clientes corporativos que creció a un ritmo de 23.4%, mientras que el financiamiento para pequeñas y medianas empresas incrementó 13.7% en el año. Por su parte el crédito para entidades gubernamentales también presentó positiva evolución y durante el año observó un crecimiento interanual de 12.1%.

El crédito al consumo y de tarjetas de crédito presentó un resultado sobresaliente alcanzando un saldo al cierre del año de 118,674 mp, equivalente a un incremento interanual de 14.4%, el mayor desde junio 2008. Esta positiva evolución estuvo apoyada por el aumento en la colocación de nuevos créditos para clientes de nómina, de uso personal, para la adquisición de automóvil y tarjetas de crédito.

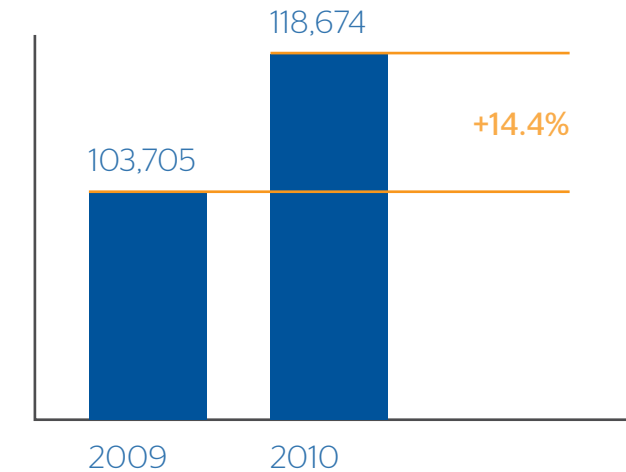
**Cartera Vigente**  
(mp y var % anual)



**Cartera Vigente Comercial**  
(mp y var % anual)



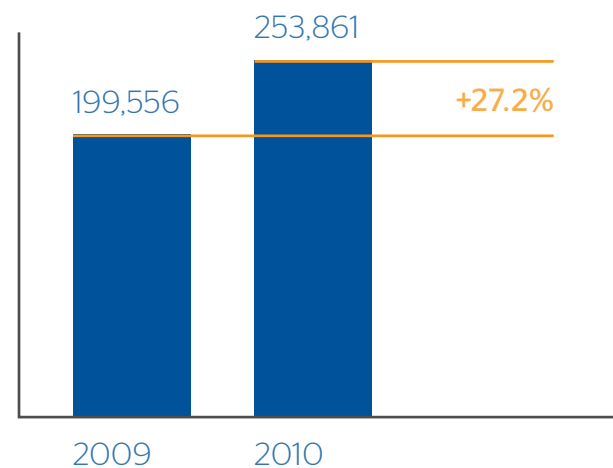
**Crédito al Consumo + TDC**  
(mp y var % anual)





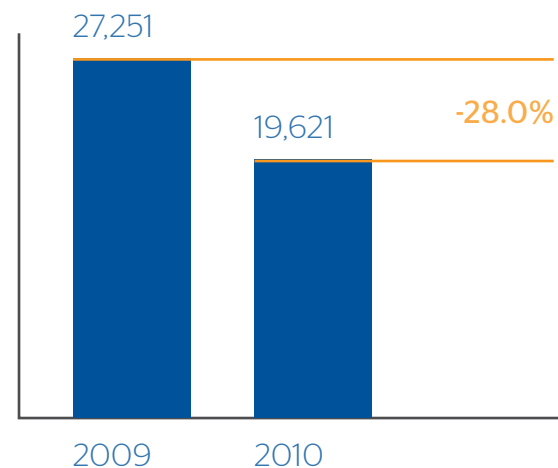
### Sociedades de Inversión

(mp y var % anual)



### Estimación Preventiva para Riesgos Preventivos

(mp y var % anual)



El financiamiento para adquisición de vivienda cerró el año 2010 con un saldo de 145,472 mp, equivalente a un crecimiento de 7.7% respecto al mismo periodo del año anterior. Esta evolución permite a BBVA Bancomer mantener el liderazgo en este segmento al otorgar una de cada tres nuevas hipotecas en el sector bancario. Durante 2010 se otorgaron más de 34,000 créditos para clientes individuales y más de 93,000 viviendas fueron financiadas a través del crédito para constructores de vivienda.

Respecto a la captación de recursos, el saldo alcanzado al 31-12-2010 del conjunto de captación vista, plazo y títulos de crédito, registró un saldo de 617,200 mp; 4.9% superior al de hace un año. El lanzamiento de diversas campañas de atracción de recursos, impulso el aumento de la captación vista en 13.4% durante el año, para alcanzar un saldo de 402,565 mp.

Por su parte, los depósitos a plazo se ubicaron en 170,016 mp, equivalente a un decremento anual de 9.7%, mientras que los títulos de crédito emitidos cerraron 2010 con un saldo de 44,619 mp. En cuanto a los depósitos fuera de balance, destacó la positiva evolución de las sociedades de inversión cuyos activos en administración se ubicaron en 253,861 mp, un crecimiento de 27.2% comparado con el año previo.

## Margen Financiero

El margen financiero se ubicó en 60,395 mp, lo que representa un ligero aumento de 0.7% en el año. Esta evolución fue debido a la moderada recuperación en los volúmenes de actividad de crédito, manteniendo una mezcla hacia segmentos de menor riesgo.

## Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios

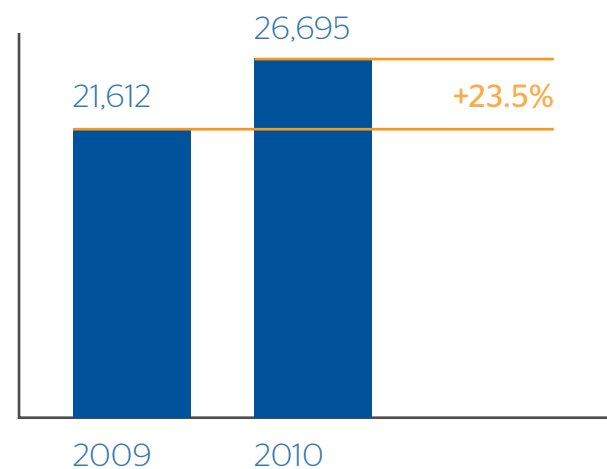
El adecuado control de riesgos del banco ha permitido una continua mejora en la calidad crediticia, lo cual se ve reflejado en la disminución de 28.0% interanual de la estimación preventiva para riesgos crediticios, que al cierre del 2010 se ubicó en 19,621 mp.

## Comisiones y Tarifas

El ingreso por comisiones y tarifas fue de 21,799 mp al 31-12-2010, lo que representó un incremento interanual de 4.2%, explicado principalmente por un mayor volumen de negocio y por un favorable comportamiento de las comisiones de sociedades de inversión y de Afore. Cabe destacar que durante el 2010 se observó una menor dependencia de los ingresos por comisiones al representar 26.5% de los ingresos (margen financiero más comisiones), mientras que en el 2009 componían el 27.6%.

### Utilidad Neta

(mp y var % anual)



## Intermediación

El resultado por intermediación registró una pérdida de 1,367 mp para ubicarse en 4,924 mp en 2010, afectado por una mayor volatilidad en los mercados nacionales e internacionales.

## Gastos de Administración y Promoción

Durante 2010, el gasto de administración y promoción se ubicó en 35,635 mp, un incremento de 7.9% respecto al mismo período del año anterior. Dicho crecimiento se explica por la continua inversión en diversos planes de expansión, infraestructura y tecnología para los próximos años. Durante 2010, el número de cajeros automáticos incrementó en 523 unidades, incluyendo 120 cajeros de “segunda generación” denominados Practicajas y Recicladores que permiten realizar transacciones financieras en efectivo como depósitos a cuentas Bancomer, pago de créditos y servicios y reutilizar el dinero de nuestros socios corresponsales para evitar el traslado de valores, entre otras operaciones.

## Otros Rubros del Estado de Resultados

El neto de otros productos y gastos se situó en un negativo de 820 mp, explicado principalmente por el cambio en los parámetros de cálculo de los pasivos laborales.

## Utilidad Neta

La utilidad neta del 2010 se ubicó en 26,695 mp, un crecimiento de 23.5% interanual. Este buen comportamiento se explicó principalmente por el crecimiento de los ingresos y la disminución de las provisiones crediticias.

| Rentabilidad                             |  | 2010 |
|------------------------------------------|--|------|
| Índice de Eficiencia                     |  | 40.7 |
| Índice de Productividad                  |  | 61.2 |
| Rendimiento sobre capital promedio (ROE) |  | 22.2 |
| Índice de capitalización                 |  | 15.1 |

# Comité Directivo BBVA Bancomer

| Nombre                            | Cargo                                                 |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Ignacio Deschamps González        | Presidente y Director General                         |
| Ramón Arroyo Ramos                | Director General de Recursos Humanos                  |
| Eduardo Ávila Zaragoza            | Director General de Finanzas y Contraloría            |
| Alfredo Castillo Triguero         | Director General de Riesgos y Recuperación de Crédito |
| José Fernando Pío Díaz Castañares | Director General de Servicios Jurídicos               |
| Gerardo Flores Hinojosa           | Director General de Banca de Empresas y Gobierno      |
| Agustín Eugenio Mendoza López     | Director Conocimiento del Cliente                     |
| José Antonio Ordás Porras         | MD Mercados Globales y CB                             |
| Eduardo Osuna Osuna               | Director General de Banca Comercial                   |
| Héctor Paniagua Patiño            | Director General de Finanzia                          |
| David Powell Finneran             | MD Clientes Globales México                           |
| Luis Robles Miaja                 | Director General de Comunicación y Relaciones         |
| Sergio Salvador Sánchez           | Director General de Sistemas y Operaciones            |
| Gustavo Garmendia Reyes           | Director General de Grupo Auditoría                   |

# Consejo de Administración

| Consejeros Propietarios                                            | Consejeros Suplentes                        |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Ignacio Deschamps González<br><b>Presidente y Director General</b> | Luis Robles Miaja<br><b>Vicepresidente</b>  |
| Fernando Gerardo Chico Pardo                                       | Cuauhtémoc Pérez Román *                    |
| Gastón Azcárraga Andrade                                           | Jaime Serra Puche *                         |
| Alberto Bailleres González                                         | Arturo Manuel Fernández Pérez               |
| Alejandro Burillo Azcárraga                                        | José Fernando de Almansa y Moreno-Barreda * |
| Pablo Escandón Cusi                                                | Andrés Alejandro Aymes Blanchet *           |
| José Antonio Fernández Carbajal                                    | Carlos Salazar Lomelín                      |
| Bárbara Garza Lagüera Gonda                                        | Manuel Castro Aladro                        |
| Francisco González Rodríguez                                       | Ángel Cano Fernández                        |
| Ricardo Guajardo Touché                                            | Vitalino Manuel Nafría Aznar *              |
| José Francisco Gil Díaz                                            |                                             |

\*Consejeros Independientes

## Secretario

José Fernando Pío Díaz Castañares

## Comisario Propietario

José Manuel Canal Hernando

## Prosecretario

Pablo Enrique Mendoza Martell

## Comisario Suplente

Ernesto González Dávila

# Consejos Regionales

| Nombre                                | Consejo               |
|---------------------------------------|-----------------------|
| María de Lourdes Giraud Espinosa      | Metropolitano         |
| Antonio Romo Femat                    | Aguascalientes        |
| Rodrigo Valle Hernández               | Baja California Norte |
| Carlos De La Madrid Virgen            | Colima                |
| Justo Javier Ezquer García            | Cuernavaca            |
| José Francisco Gutiérrez Gutiérrez    | Chiapas               |
| Rómulo Escobar Valdéz                 | Chihuahua             |
| Eduardo José Vela Ruíz                | Golfo                 |
| Valentín González Cosío Elcoro        | Jalisco               |
| Luis Rodrigo González Fuentes         | Guanajuato            |
| Roberto Villarreal Maíz               | La Laguna             |
| Eduardo Florentino Ramírez Villalón   | Michoacán             |
| Eduardo Garza T. Fernández            | Monterrey             |
| José Octavio Menchaca Díaz Del Guante | Nayarit               |
| Antonio Eugenio Díaz Fernández        | Oaxaca                |
| Romualdo Tellería Beltrán             | Pachuca               |
| Alejandro Gomory Rivas                | Peninsular            |
| Angel Fernández Carbajal              | Puebla                |
| Ernesto Alfonso Sterling Bours        | Querétaro             |
| Vicente Rangel Lozano                 | San Luis Potosí       |
| José Enrique Rodarte Salazar          | Sinaloa               |
| José Ramón Fernández Aguilar          | Sonora                |
| Alejandro Yabur Elías                 | Tabasco               |
| Antonio Chedraui Mafud                | Veracruz              |
| José Chapur Zahoul                    | Quintana Roo          |
| Carlos Alejandro Monroy Carrillo      | Toluca                |

# Directorio de Oficinas

**Centro Bancomer**

Av. Universidad 1200, Col. Xoco  
03339, México, D.F.  
Tel. (52 55) 5621 3434

**Afore Bancomer**

Montes Urales 424, 4to piso  
Col. Lomas de Chapultepec  
11000, México, D.F.  
Tel. (52 55) 9171 4096

**Banca Corporativa**

Montes Urales 620, 2do piso  
Col. Lomas de Chapultepec  
11000, México, D.F.  
Tel. (52 55) 5201 2925

**Banca de Empresas y Gobierno**

Av. Universidad 1200, 2do piso  
Col. Xoco, 03339, México, D.F.  
Tel. (52 55) 5621 0527

**Banca Hipotecaria**

Montes Urales 424, 3er piso  
Col. Lomas de Chapultepec  
11000, México, D.F.  
Tel. (52 55) 9178 4602

**Banca Patrimonial y Privada**

Montes Urales 620, 3er piso  
Col. Lomas de Chapultepec  
11000, México, D.F.  
Tel. (52 55) 5201 2264

**Casa de Bolsa Bancomer**

Insurgentes Sur No. 1811  
Col. Guadalupe Inn  
01020, México, D.F.  
Tel. (52 55) 5621 9157

**Fiduciario**

Av. Universidad 1200, 1er piso  
Col. Xoco  
03339, México, D.F.  
Tel. (52 55) 5621 0954

**Pensiones Bancomer**

Montes Urales 424, 3er piso  
Col. Lomas de Chapultepec  
11000, México, D.F.  
Tel. (52 55) 9171 4112

**Seguros Bancomer**

Montes Urales 424, 1er piso  
Col. Lomas de Chapultepec  
11000, México, D.F.  
Tel. (52 55) 9171 4166

## Contacto

**Análisis Estratégico**

Tel. (52 55) 5621 5291  
Fax. (52 55) 5621 6161 ext. 15291  
relainv@bbva.bancomer.com  
www.bancomer.com



Queremos que nuestros clientes aprovechen al máximo nuestros productos y servicios. Queremos ofrecerles todo lo que necesitan con la mejor calidad para incrementar su vinculación al banco y lograr su preferencia



# Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009 y  
Dictamen de los auditores independientes del 21 de febrero de 2011



## Dictamen de los auditores independientes

Al Consejo de Administración y Accionistas de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S. A. de C. V. y Compañías Subsidiarias

Hemos examinado los balances generales consolidados de GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, S. A. DE C. V. Y COMPAÑÍAS SUBSIDIARIAS (el Grupo Financiero) al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y sus relativos estados consolidados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas. Dichos estados financieros son responsabilidad de la Administración del Grupo Financiero. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base en nuestras auditorías.

Nuestros exámenes fueron realizados de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en México, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores importantes y de que están preparados de acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión). La auditoría consiste en el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los estados financieros; asimismo, incluye la evaluación de los criterios contables utilizados, de las estimaciones significativas efectuadas por la Administración y de la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto. Consideramos que nuestros exámenes proporcionan una base razonable para sustentar nuestra opinión.

En la Nota 1 a los estados financieros se describen las operaciones del Grupo Financiero y las condiciones del entorno regulatorio que afectan a las mismas. En las Notas 2 y 3 se describen los criterios contables establecidos por la Comisión a través de la emisión de disposiciones contables para tal efecto, los cuales utiliza el Grupo Financiero para la preparación de su información financiera. En la Nota 4 se señalan las principales diferencias entre los criterios contables establecidos por la Comisión y las normas de información financiera mexicanas, aplicadas comúnmente en la preparación de estados financieros para otro tipo de sociedades no reguladas. Como se explica en la Nota 3, en agosto de 2009 la Comisión emitió modificaciones a la metodología de calificación de la cartera de consumo, permitiendo a las instituciones de crédito reconocer, con cargo al capital contable, el efecto financiero acumulado inicial derivado de la aplicación de la metodología de calificación de cartera correspondiente a operaciones con tarjeta de crédito. El efecto de este cambio en metodología reconocido en el capital contable en 2009, ascendió a \$953 millones de pesos, neto de impuestos diferidos.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S. A. de C. V. y Compañías Subsidiarias al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y los resultados de sus operaciones, las variaciones en el capital contable y sus flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con los criterios contables prescritos por la Comisión.

**Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S. C.**

Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited

**CPC Jorge Tapia del Barrio**

Registro en la Administración General  
de Auditoría Fiscal Federal Núm. 8015

21 de febrero de 2011

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

|                                                                |            | Cuentas    |
|----------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Operaciones por cuenta de terceros                             |            |            |
| Clientes cuentas corrientes                                    |            |            |
| Bancos de clientes                                             | \$ 5       | \$ 5       |
| Liquidación de operaciones de clientes                         | 1,097      | 1,477      |
| Premios de clientes                                            | 2          | -          |
|                                                                | 1,104      | 1,482      |
| Valores de clientes                                            |            |            |
| Valores de clientes recibidos en custodia                      | 719,018    | 588,345    |
| Valores y documentos recibidos en garantía                     | 458        | 40         |
|                                                                | 719,476    | 588,385    |
| Operaciones por cuenta de clientes                             |            |            |
| Operaciones de préstamo de valores de clientes                 | 7,413      | 183        |
|                                                                | 7,413      | 183        |
| Operaciones de banca de inversión por cuenta de terceros, neto | 28,174     | 28,355     |
|                                                                |            |            |
| Totales por cuenta de terceros                                 | \$ 756,167 | \$ 618,405 |

| orden                                                  |              |              |
|--------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Operaciones por cuenta propia                          |              |              |
| Cuentas de registro propias:                           |              |              |
| Activos y pasivos contingentes                         | \$ 97        | \$ 85        |
| Compromisos crediticios                                | 199,413      | 198,764      |
| Bienes en fideicomiso o mandato:                       |              |              |
| Fideicomisos                                           | 289,389      | 282,196      |
| Mandatos                                               | 1,098,181    | 2,431,172    |
|                                                        | 1,387,570    | 2,713,368    |
| Bienes en custodia o en administración                 | 255,556      | 325,348      |
|                                                        | 1,842,636    | 3,237,565    |
| Colaterales recibidos por la entidad                   | 84,650       | 40,130       |
| Colaterales recibidos y vendidos o entregados          |              |              |
| en garantía por la Entidad                             | 79,763       | 36,907       |
|                                                        | 164,413      | 77,037       |
| Intereses devengados no cobrados derivados por cartera |              |              |
| de crédito vencida                                     | 3,332        | 3,671        |
| Otras cuentas de registro                              | 1,623,374    | 1,829,030    |
|                                                        |              |              |
| Totales por cuenta propia                              | \$ 3,633,755 | \$ 5,147,303 |

|                                 | 2010           | 2009           |
|---------------------------------|----------------|----------------|
| Capital social histórico        | \$ 1,020       | \$ 1,020       |
| Acciones entregadas en custodia | 15,841,274,669 | 15,841,274,669 |

Los presentes balances generales consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben.

Las notas adjuntas son parte integrante de estos balances generales consolidados.

Intereses devengados no cobrados derivados por cartera  
de crédito vencida  
Otras cuentas de registro



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

Estados de resultados consolidados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

|                                                                              | 2010      | 2009      |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Ingresos por intereses                                                       | \$ 88,747 | \$ 97,709 |
| Gastos por intereses                                                         | (28,352)  | (37,828)  |
| Margen financiero                                                            | 60,395    | 59,881    |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios                               | (19,621)  | (27,251)  |
| Margen financiero ajustado por riesgos crediticios                           | 40,774    | 32,630    |
| Comisiones y tarifas cobradas                                                | 28,240    | 26,438    |
| Comisiones y tarifas pagadas                                                 | (6,441)   | (5,518)   |
| Resultado por intermediación                                                 | 4,924     | 6,291     |
| Otros ingresos (egresos) de la operación                                     | 485       | 234       |
| Total de ingresos de la operación                                            | 67,982    | 60,075    |
| Gastos de administración y promoción                                         | (35,635)  | (33,028)  |
| Resultado de la operación                                                    | 32,347    | 27,047    |
| Otros productos                                                              | 2,750     | 2,847     |
| Otros gastos                                                                 | (3,570)   | (5,042)   |
| Resultado antes de impuestos a la utilidad                                   | 31,527    | 24,852    |
| Impuestos a la utilidad causados                                             | (10,245)  | (7,891)   |
| Impuestos a la utilidad diferidos, neto                                      | 2,261     | 1,647     |
| Resultado antes de participación en subsidiarias no consolidadas y asociadas | 23,543    | 18,608    |
| Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas    | 3,468     | 3,236     |
| Resultado antes de participación no controladora                             | 27,011    | 21,844    |
| Participación no controladora                                                | (316)     | (232)     |
| Resultado neto                                                               | \$ 26,695 | \$ 21,612 |

Los presentes estados de resultados consolidados con los de las entidades financieras y demás sociedades que forman parte del Grupo Financiero que son susceptibles de consolidarse, se formularon de conformidad con los Criterios de Contabilidad para Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 30 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la sociedad controladora y las entidades financieras y demás sociedades que forman parte del Grupo Financiero que son susceptibles de consolidarse, durante los periodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas y a las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Los presentes estados de resultados consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben.

|                                                |                                                        |                                                                        |                                                                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Ignacio Deschamps González<br>Director General | Eduardo Ávila Zaragoza<br>Director General<br>Finanzas | Gustavo César Garmendia Reyes<br>Director General<br>Auditoría Interna | Leobardo Ramírez Hernández<br>Director<br>Contabilidad Corporativa |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

Las notas adjuntas son parte integrante de estos balances generales consolidados.



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

Estados de variaciones en el capital contable consolidados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

|                                                                                                                                            | Capital Contribuido |                            | Capital Ganado      |                                    |                | Participación no Controladora |  | Total Capital Contable |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|------------------------------------|----------------|-------------------------------|--|------------------------|
|                                                                                                                                            | Capital Social      | Prima en Venta de Acciones | Reservas de Capital | Resultado de Ejercicios Anteriores | Resultado Neto |                               |  |                        |
| Saldos al 31 de diciembre de 2008                                                                                                          | \$ 18,936           | \$ 33,766                  | \$ 242              | \$ 28,588                          | \$ 25,899      | \$ 611                        |  | \$ 108,042             |
| Movimientos inherentes a las decisiones de los propietarios                                                                                |                     |                            |                     |                                    |                |                               |  |                        |
| Traspaso del resultado neto a resultado de ejercicios anteriores                                                                           | -                   | -                          | -                   | 25,899                             | (25,899)       | -                             |  | -                      |
| Reducción de capital                                                                                                                       | (9,657)             | (17,221)                   | (123)               | (36,307)                           | -              | -                             |  | (63,308)               |
| Aumento de capital                                                                                                                         | 520                 | 62,788                     | -                   | -                                  | -              | -                             |  | 63,308                 |
| Pago de dividendos en efectivo                                                                                                             | -                   | -                          | -                   | (16,231)                           | -              | -                             |  | (16,231)               |
| Pago de dividendos de Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.                                                     | -                   | -                          | -                   | -                                  | -              | (145)                         |  | (145)                  |
| Total                                                                                                                                      | (9,137)             | 45,567                     | (123)               | (26,639)                           | (25,899)       | (145)                         |  | (16,376)               |
| Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral-                                                                          |                     |                            |                     |                                    |                |                               |  |                        |
| Resultado neto                                                                                                                             | -                   | -                          | -                   | -                                  | 21,612         | 232                           |  | 21,844                 |
| Ajuste por cambio de participación en subsidiarias                                                                                         | -                   | -                          | -                   | 2,157                              | -              | -                             |  | 2,157                  |
| Reconocimiento en la estimación preventiva para riesgos crediticios de cartera de consumo TDC por cambio en la metodología de calificación | -                   | -                          | -                   | (953)                              | -              | -                             |  | (953)                  |
| Total                                                                                                                                      | -                   | -                          | -                   | 1,204                              | 21,612         | 232                           |  | 23,048                 |
| Saldos al 31 de diciembre de 2009                                                                                                          | 9,799               | 79,333                     | 119                 | 3,153                              | 21,612         | 698                           |  | 114,714                |
| Movimientos inherentes a las decisiones de los propietarios                                                                                |                     |                            |                     |                                    |                |                               |  |                        |
| Traspaso del resultado neto a resultado de ejercicios anteriores                                                                           | -                   | -                          | 85                  | 21,527                             | (21,612)       | -                             |  | -                      |
| Pago de dividendos en efectivo                                                                                                             | -                   | -                          | -                   | (16,209)                           | -              | -                             |  | (16,209)               |
| Pago de dividendos de Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V.                                                     | -                   | -                          | -                   | -                                  | -              | (183)                         |  | (183)                  |
| Total                                                                                                                                      | -                   | -                          | 85                  | 5,318                              | (21,612)       | (183)                         |  | (16,392)               |
| Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral-                                                                          |                     |                            |                     |                                    |                |                               |  |                        |
| Resultado neto                                                                                                                             | -                   | -                          | -                   | -                                  | 26,695         | 316                           |  | 27,011                 |
| Ajuste por valuación de Inversiones en subsidiarias                                                                                        | -                   | -                          | -                   | 928                                | -              | -                             |  | 928                    |
| Total                                                                                                                                      | -                   | -                          | -                   | 928                                | 26,695         | 316                           |  | 27,939                 |
| Saldos al 31 de diciembre de 2010                                                                                                          | \$ 9,799            | \$ 79,333                  | \$ 204              | \$ 9,399                           | \$ 26,695      | \$ 831                        |  | \$ 126,261             |

Los presentes estados de resultados consolidados con los de las entidades financieras y demás sociedades que forman parte del Grupo Financiero que son susceptibles de consolidarse, se formularon de conformidad con los Criterios de Contabilidad para Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 30 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la sociedad controladora y las entidades financieras y demás sociedades que forman parte del Grupo Financiero que son susceptibles de consolidarse, durante los períodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas y a las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Los presentes estados de resultados consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben.

Ignacio Deschamps González  
Director General

Eduardo Ávila Zaragoza  
Director General Finanzas

Gustavo César Garmendia Reyes  
Director General Auditoría Interna

Leobardo Ramírez Hernández  
Director Contabilidad Corporativa

Las notas adjuntas son parte integrante de estos balances generales consolidados.

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

Estados de flujos de efectivo consolidados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

|                                                                                                        | 2010              | 2009              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Resultado neto:</b>                                                                                 | \$ 26,695         | \$ 21,612         |
| Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:                                                |                   |                   |
| Utilidad o pérdida por valorización asociada a actividades de inversión y financiamiento               | (41)              | (51)              |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios                                                         | 19,621            | 27,251            |
| Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro                                                       | (57)              | 191               |
| Depreciaciones y amortizaciones                                                                        | 2,587             | 2,426             |
| Provisiones                                                                                            | 3,708             | (1,614)           |
| Impuestos a la utilidad causados y diferidos                                                           | 7,984             | 6,244             |
| Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas                              | (3,468)           | (3,236)           |
| Participación no controladora                                                                          | 316               | 232               |
|                                                                                                        | 57,345            | 53,055            |
| <b>Actividades de operación:</b>                                                                       |                   |                   |
| Cambio en cuentas de margen                                                                            | (1,713)           | 4,947             |
| Cambio en inversiones en valores                                                                       | 36,814            | (31,010)          |
| Cambio en deudores por reporto                                                                         | 653               | (609)             |
| Cambio en derivados (activo)                                                                           | (654)             | 54,175            |
| Cambio en cartera de crédito                                                                           | (79,589)          | (35,058)          |
| Cambio en beneficios por recibir en operaciones de bursatilización                                     | (32)              | 92                |
| Cambio en bienes adjudicados                                                                           | (681)             | (603)             |
| Cambio en otros activos operativos                                                                     | (4,099)           | 7,450             |
| Cambio en captación tradicional                                                                        | 32,030            | 36,348            |
| Cambio en préstamos interbancarios y de otros organismos                                               | 46,678            | (24,412)          |
| Cambio en acreedores por reporto                                                                       | (98,387)          | (20,939)          |
| Cambio en colaterales vendidos o dados en garantía                                                     | 2,305             | 8,024             |
| Cambio en derivados (pasivo)                                                                           | 393               | (54,372)          |
| Cambio en obligaciones subordinadas con características de pasivo                                      | 5,475             | 3,004             |
| Cambio en otros pasivos operativos                                                                     | 6,052             | 13,672            |
| Cambio en impuestos a la utilidad                                                                      | (6,588)           | (9,223)           |
| Cambio en instrumentos de cobertura (de partidas cubiertas, relacionadas con actividades de operación) | 230               | 12                |
| Flujos netos de efectivo de actividades de operación                                                   | (3,768)           | 4,553             |
| <b>Actividades de inversión:</b>                                                                       |                   |                   |
| Cobros por disposición de inmuebles, mobiliario y equipo                                               | 1,091             | 216               |
| Pagos por adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo                                                | (3,070)           | (4,396)           |
| Cobros por disposición de subsidiarias                                                                 | 285               | 63                |
| Pagos por adquisición de subsidiarias                                                                  | (194)             | (132)             |
| Cobros de dividendos en efectivo                                                                       | 55                | -                 |
| Pagos por adquisición de activos intangibles                                                           | (80)              | (159)             |
| Flujos netos de efectivo de actividades de inversión                                                   | (1,913)           | (4,408)           |
| <b>Actividades de financiamiento:</b>                                                                  |                   |                   |
| Aumento de capital                                                                                     | -                 | 63,308            |
| Disminución de capital                                                                                 | -                 | (63,308)          |
| Pagos de dividendos en efectivo                                                                        | (16,209)          | (16,231)          |
| Pagos de dividendos en efectivo de Afore                                                               |                   |                   |
| Bancomer (capital minoritario)                                                                         | (183)             | (145)             |
| Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento                                              | (16,392)          | (16,376)          |
| Disminución neta de efectivo                                                                           | (22,073)          | (16,230)          |
| Ajustes al flujo de efectivo por variaciones en el tipo de cambio                                      | (1,249)           | (3,574)           |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período                                              | 141,683           | 161,487           |
| <b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período</b>                                        | <b>\$ 118,361</b> | <b>\$ 141,683</b> |

Los presentes estados de resultados consolidados con los de las entidades financieras y demás sociedades que forman parte del Grupo Financiero que son susceptibles de consolidarse, se formularon de conformidad con los Criterios de Contabilidad para Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 30 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, de observancia general y obligatoria, aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la sociedad controladora y las entidades financieras y demás sociedades que forman parte del Grupo Financiero que son susceptibles de consolidarse, durante los períodos arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas y a las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Los presentes estados de resultados consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben.

Ignacio Deschamps González  
Director General

Eduardo Ávila Zaragoza  
Director General Finanzas

Gustavo César Garmendia Reyes  
Director General Auditoría Interna

Leobardo Ramírez Hernández  
Director Contabilidad Corporativa

Las notas adjuntas son parte integrante de estos balances generales consolidados.



## Grupo Financiero BBVA Bancomer, S. A. de C. V. y Compañías Subsidiarias

### Notas a los estados financieros consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

#### 1. Operaciones y entorno regulatorio de operación

Grupo Financiero BBVA Bancomer, S. A. de C. V. y Compañías Subsidiarias (el Grupo Financiero), ha sido autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para constituirse y funcionar como grupo financiero en la forma y términos que establece la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, quedando bajo la inspección y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión). Sus operaciones consisten en prestar servicios de banca múltiple, actuar como intermediario en el mercado de valores, así como adquirir y administrar acciones emitidas por instituciones de seguros, pensiones, sociedades de inversión y cualquier otra clase de asociaciones, entidades financieras y sociedades que determine la SHCP con base en lo establecido en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. Sus operaciones están reguladas por la Comisión, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley del Mercado de Valores, así como por disposiciones de carácter general emitidas por Banco de México. Asimismo, sus subsidiarias no consolidadas son reguladas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y demás leyes aplicables.

Por disposiciones legales, el Grupo Financiero responde ilimitadamente de las obligaciones y pérdidas de cada una de sus empresas subsidiarias.

Dentro de las facultades que le corresponden a la Comisión en su carácter de regulador de los grupos financieros, está la de llevar a cabo revisiones de la información financiera del Grupo Financiero y requerir modificaciones a la misma.

Los principales aspectos regulatorios requieren que las Instituciones de Banca Múltiple mantengan un índice mínimo de capitalización con relación a los riesgos de mercado, de crédito y operacional, el cumplimiento de ciertos límites de aceptación de depósitos, obligaciones y otros tipos de fondeo que pueden ser denominados en moneda extranjera, así como el establecimiento de límites mínimos de capital pagado y reservas de capital, con los cuales la Institución de Crédito cumple satisfactoriamente. El detalle se presenta en la Nota 26.

El 8 de abril de 2009, en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, se aprobó llevar a cabo la fusión de BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer (BBVA Bancomer) en su carácter de sociedad fusionante, con BBVA Bancomer Servicios, S. A. (Bancomer Servicios) en su carácter de sociedad fusionada. La fusión surtió efectos entre las partes el 1 de agosto de 2009, al contar con el Oficio de autorización por parte de la Comisión, el acta protocolizada ante notario público y la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.

Al surtir efectos la fusión, BBVA Bancomer absorbió incondicionalmente todos los activos, pasivos, capital, obligaciones y derechos de Bancomer Servicios y adquirió a título universal todo el patrimonio. Con motivo de la fusión, le fueron transmitidos a BBVA Bancomer la totalidad de los contratos de fideicomiso celebrados por Bancomer Servicios con anterioridad a la fecha en que surtió efectos la misma.

#### 2. Bases de presentación

**Consolidación de estados financieros** - Los estados financieros consolidados adjuntos incluyen los estados financieros del Grupo Financiero y sus subsidiarias en las que se tiene control. Las inversiones permanentes en sociedades de inversión, así como las inversiones en las empresas de seguros y pensiones, se valúan conforme al método de participación. Todos los saldos y transacciones importantes entre compañías han sido eliminados.

Las subsidiarias consolidadas con el Grupo Financiero al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se detallan a continuación:

- BBVA Bancomer, S. A., Institución de Banca Múltiple y Subsidiarias
- Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S. A. de C. V.
- BBVA Bancomer Operadora, S. A. de C. V. y Subsidiarias
- BBVA Bancomer Servicios Administrativos, S. A. de C. V.
- BBVA Bancomer Gestión, S. A. de C. V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión
- Hipotecaria Nacional, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada y Subsidiarias

La participación del Grupo Financiero en estas subsidiarias es del 99.99%.

Las cifras relevantes de las subsidiarias no consolidadas se muestran a continuación:

| Compañía                                | %     | Activos   | Pasivos   | Capital Contable | Utilidad Neta |
|-----------------------------------------|-------|-----------|-----------|------------------|---------------|
| Seguros BBVA Bancomer, S. A. de C. V.   | 75.01 | \$ 40,301 | \$ 34,533 | \$ 5,768         | \$ 2,629      |
| Pensiones BBVA Bancomer, S. A. de C. V. | 99.99 | \$ 41,867 | \$ 39,276 | \$ 2,591         | \$ 1,130      |

**Utilidad integral** - Se compone por el resultado neto del ejercicio más otras partidas que representan una ganancia o pérdida del mismo período, las cuales, de conformidad con las prácticas contables seguidas por el Grupo Financiero, se presentan directamente en el capital contable.

#### 3. Principales políticas contables

Las políticas contables que sigue el Grupo Financiero, están de acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión en sus disposiciones generales, los cuales requieren que la Administración efectúe ciertas estimaciones y utilice ciertos supuestos para determinar la valuación de algunas de las partidas incluidas en los estados financieros y efectuar las revelaciones que se requieran en los mismos. Aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en las circunstancias.

De acuerdo con el criterio contable A-1 de la Comisión, la contabilidad del Grupo Financiero se ajustará a las normas de información financiera aplicables en México (NIF), definidas por el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera, A.C., (CINIF), excepto cuando a juicio de la Comisión sea necesario aplicar una normatividad o un criterio contable específico, tomando en consideración que las instituciones realizan operaciones especializadas.

##### Cambios en políticas y estimaciones contables -

Durante 2009 el CINIF promulgó las siguientes NIF y mejoras a las NIF, que entraron en vigor a partir del 1 de enero de 2010:

- *NIF C-1, Efectivo y equivalentes de efectivo*- Requiere la presentación del efectivo y equivalentes de efectivo restringido en el rubro de efectivo y equivalentes de efectivo, a diferencia del Boletín C-1, que requería la presentación en forma separada; sustituye el término de inversiones temporales a la vista por el de inversiones disponibles a la vista y considera como una característica de este tipo de inversiones el vencimiento hasta de tres meses a partir de la fecha de adquisición.

Las principales mejoras que generaron cambios contables que deben reconocerse en forma retrospectiva, son:

- *NIF B-1, Cambios contables y correcciones de errores*- Se amplían las revelaciones en caso de que BBVA Bancomer aplique por primera vez una norma particular.
- *NIF B-2, Estado de flujos de efectivo*- Se requiere mostrar en un renglón por separado, denominado efectos por cambios en el valor del efectivo, los efectos en los saldos de efectivo y equivalentes de efectivo por cambios en su valor resultantes de fluctuaciones en el tipo de cambio y en su valor razonable, además de los efectos por conversión a la moneda de informe de los saldos y flujos de efectivo de operaciones extranjeras y de los efectos de inflación asociados con los saldos y flujos de efectivo de cualquiera de las entidades que conforman la entidad, que se encuentre en un entorno económico inflacionario.
- *NIF B-7, Adquisiciones de negocios*- Se precisa que en los casos en que se reconozcan activos intangibles o provisiones porque el negocio adquirido tiene un contrato en condiciones favorables o desfavorables en relación con el mercado, sólo procede cuando el negocio adquirido es el arrendatario y el contrato es de arrendamiento operativo. Este cambio contable debe reconocerse en forma retrospectiva sin ir más allá del 1 de enero de 2010.
- *NIF C-7, Inversiones en asociadas y otras inversiones permanentes*- Se modifica la forma de determinación de los efectos derivados de incrementos en el porcentaje de participación en una asociada. Asimismo, establece que los efectos determinados por los incrementos o disminuciones en el porcentaje de participación en la asociada se deben reconocer en el rubro de participación en los resultados de asociadas y no en el rubro de partidas no ordinarias.
- *NIF C-13, Partes relacionadas* - Se requiere que en caso de que la controladora directa o la controladora principal de la entidad informante no emitan estados financieros disponibles para uso público, la entidad informante debe revelar el nombre de la controladora, directa o indirecta, más próxima, que emita estados financieros disponibles para uso público.

A continuación se describen las principales prácticas contables seguidas por el Grupo Financiero:

**Reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera** - A partir del 1 de enero de 2008, el Grupo Financiero suspendió el reconocimiento de los efectos de la inflación, de conformidad con las disposiciones de la NIF B-10. Hasta el 31 de diciembre de 2007, dicho reconocimiento resultó principalmente en ganancias o pérdidas por inflación sobre partidas no monetarias y monetarias que se presentan en los estados financieros como un incremento o decremento en rubros del capital contable, así como en partidas no monetarias.

La inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores a 2010 y 2009 fue de 14.55% y 15.03%, respectivamente, por lo que el entorno económico para ambos años califica como no inflacionario. Como se mencionó anteriormente, los efectos de la inflación acumulados hasta el 31 de diciembre de 2007 se mantienen en los registros contables del balance general al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

Los porcentajes de inflación por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009 fueron del 4.40% y del 3.72%, respectivamente.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

**Disponibilidades** - Se registran a valor nominal, excepto por los metales amonedados, los cuales se valúan a su valor razonable al cierre del ejercicio. Las disponibilidades en moneda extranjera se valorizan al tipo de cambio emitido por Banco de México al cierre del ejercicio.

Las divisas adquiridas que se pacte liquidar en una fecha posterior a la concertación de la operación de compraventa, se reconocerán a dicha fecha de concertación como una disponibilidad restringida (divisas a recibir), en tanto que, las divisas vendidas se registrarán como una salida de disponibilidades (divisas a entregar). La contraparte deberá ser una cuenta liquidadora, acreedora o deudora, según corresponda.

**Cuentas de margen** - Los depósitos en garantía por operaciones con instrumentos financieros derivados en mercados reconocidos se registran a su valor nominal.

Los depósitos en garantía están destinados a procurar el cumplimiento de las obligaciones correspondientes a los derivados celebrados en los mercados reconocidos y corresponden al margen inicial y a aportaciones o retiros posteriores efectuados en la vigencia de los contratos correspondientes.

### Inversiones en valores-

- *Títulos para negociar:*  
Son aquellos títulos de deuda e instrumentos de patrimonio neto que el Grupo Financiero tiene en posición propia, con la intención de obtener ganancias derivadas de su operación como participante en el mercado. Los costos de transacción por la adquisición de los títulos se reconocen en los resultados del ejercicio en la fecha de adquisición. Se valúan con base en su valor razonable (el cual incluye, en su caso, el descuento o sobreprecio) de acuerdo con los siguientes lineamientos:

#### Títulos de deuda -

- Se valúan a su valor razonable, el cual deberá incluir tanto el componente de capital como de intereses devengados. Los intereses devengados se determinan conforme al método de interés efectivo.

#### Instrumentos de patrimonio neto -

- Se valúan a su valor razonable. Para los valores inscritos en el Registro Nacional de Valores (RNV) o autorizados, inscritos o regulados en mercados reconocidos por la Comisión, el valor razonable será el precio proporcionado por el proveedor de precios.

El incremento o decremento por valuación de estos títulos se reconoce en resultados.

- *Títulos disponibles para la venta:*  
Son aquellos títulos de deuda e instrumentos de patrimonio neto que se adquieren con una intención distinta a la obtención de ganancias derivadas de su operación como participante en el mercado o de su tenencia hasta el vencimiento. Los costos de transacción por la adquisición de los títulos se reconocen como parte de la inversión. Se valúan de la misma forma que los títulos para negociar, reconociendo los ajustes derivados de su valuación en el capital contable.
- *Títulos conservados a vencimiento:*  
Son aquellos títulos de deuda con pagos fijos o determinables y vencimiento fijo, adquiridos con la intención y capacidad de mantenerlos hasta el vencimiento. Se registran inicialmente a valor razonable, el cual presumiblemente corresponde al precio pactado más los costos de transacción por la adquisición de los títulos. Se valúan a costo amortizado, afectando los resultados del ejercicio por el devengo de intereses, así como el descuento o sobreprecio recibido o pagado al momento de su adquisición conforme al método de interés efectivo.

Los criterios contables de la Comisión permiten transferir títulos clasificados como "conservados a vencimiento" hacia la categoría de "títulos disponibles para la venta", siempre y cuando no se cuente con la intención o capacidad de mantenerlos hasta el vencimiento.

Adicionalmente, con fecha 9 de noviembre de 2009, la Comisión emitió una Resolución que modifica las Disposiciones, por medio de la cual permite efectuar reclasificaciones hacia la categoría de títulos conservados a vencimiento, o de títulos para negociar hacia disponibles para la venta, previa autorización expresa de la Comisión.

**Deterioro en el valor de un título** - El Grupo Financiero deberá evaluar si a la fecha del balance general existe evidencia objetiva de que un título está deteriorado.

Se considera que un título está deteriorado y, por lo tanto, se incurre en una pérdida por deterioro, si y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron posteriormente al reconocimiento inicial del título, mismos que tuvieron un impacto sobre sus flujos de efectivo futuros estimados que puede ser determinado de manera confiable. Es poco probable identificar un evento único que individualmente sea la causa del deterioro, siendo más factible que el efecto combinado de diversos eventos pudiera haber causado el deterioro. Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros no se reconocen, no importando que tan probable sean.

**Operaciones de reporto** - Las operaciones de reporto se registran como se indica a continuación:

En la fecha de contratación de la operación de reporto, actuando el Grupo Financiero como reportada, se reconoce la entrada del efectivo o bien, una cuenta liquidadora deudora, así como una cuenta por pagar medida inicialmente al precio pactado, lo cual representa la obligación de restituir dicho efectivo a la reportadora. La cuenta por pagar se valorará posteriormente durante la vida del reporto a su costo amortizado mediante el reconocimiento del interés por reporto de acuerdo al método de interés efectivo en los resultados del ejercicio.

Con relación al colateral otorgado, el Grupo Financiero reclasificará el activo financiero en su balance general como restringido, valuándose conforme a los criterios de valuación, presentación y revelación de conformidad con el criterio de contabilidad correspondiente, hasta el vencimiento del reporto.

Actuando el Grupo Financiero como reportadora, en la fecha de contratación de la operación de reporto se reconoce la salida de disponibilidades o bien una cuenta liquidadora acreedora, registrando una cuenta por cobrar medida inicialmente al precio pactado, la cual representa el derecho a recuperar el efectivo entregado. La cuenta por cobrar se valorará posteriormente durante la vida del reporto a su costo amortizado mediante el reconocimiento del interés por reporto de acuerdo al método de interés efectivo en los resultados del ejercicio.

Con relación al colateral recibido, el Grupo Financiero lo reconocerá en cuentas de orden, siguiendo para su valuación los lineamientos establecidos en el criterio B-9 "Custodia y administración de bienes", hasta el vencimiento del reporto.

**Colaterales otorgados y recibidos distintos a efectivos en operaciones de reporto** - Con relación al colateral en operaciones de reporto otorgado por la reportada a la reportadora (distinto a efectivo), la reportadora reconoce el colateral recibido en cuentas de orden, siguiendo para su valuación los lineamientos relativos a las operaciones de custodia establecidos en el criterio B-9 "Custodia y administración de bienes". La reportada reclasifica el activo financiero en su balance general, y se presenta como restringido, para lo cual se siguen las normas de valuación, presentación y revelación de conformidad con el criterio de contabilidad correspondiente.

Cuando la reportadora vende el colateral o lo entrega en garantía, se reconocen los recursos procedentes de la transacción, así como una cuenta por pagar por la obligación de restituir el colateral a la reportada (medida inicialmente al precio pactado), la cual se valúa, para el caso de su venta a valor razonable o, en caso de que sea dado en garantía en otra operación de reporto, a su costo amortizado (cualquier diferencial entre el precio recibido y el valor de la cuenta por pagar se reconoce en los resultados del ejercicio).

Asimismo, en el caso en que la reportadora se convierta a su vez en reportada por la concertación de otra operación de reporto con el mismo colateral recibido en garantía de la operación inicial, el interés por reporto pactado en la segunda operación se deberá reconocer en los resultados del ejercicio conforme se devengue, de acuerdo al método de interés efectivo, afectando la cuenta por pagar valuada a costo amortizado mencionada anteriormente.

Las cuentas de orden reconocidas por colaterales recibidos por la reportadora se cancelan cuando la operación de reporto llega a su vencimiento o exista incumplimiento por parte de la reportada.

Tratándose de operaciones en donde la reportadora venda, o bien, entregue a su vez en garantía el colateral recibido (por ejemplo, cuando se pacta otra operación de reporto o préstamo de valores), se lleva en cuentas de orden el control de dicho colateral vendido o dado en garantía siguiendo para su valuación las normas relativas a las operaciones de custodia del criterio B-9.

Las cuentas de orden reconocidas por colaterales recibidos que a su vez hayan sido vendidos o dados en garantía por la reportadora, se cancelan cuando se adquiere el colateral vendido para restituirlo a la reportada, o bien, la segunda operación en la que se dio en garantía el colateral llega a su vencimiento, o exista incumplimiento de la contraparte.

**Préstamo de valores** - Es aquella operación en la que se conviene la transferencia de valores, del prestamista al prestatario, con la obligación de devolver tales valores u otros substancialmente similares en una fecha determinada o a solicitud, recibiendo como contraprestación un premio. En esta operación se solicita un colateral o garantía por parte del prestamista al prestatario.

A la fecha de la contratación del préstamo de valores actuando como prestamista, el Grupo Financiero registra el valor objeto del préstamo transferido al prestatario como restringido, para lo cual se siguen las normas de valuación, presentación y revelación de conformidad con el criterio contable que corresponda. Asimismo, se registra en cuentas de orden el colateral recibido que garantiza los valores prestados.

El importe del premio devengado se reconoce en los resultados del ejercicio a través del método de interés efectivo durante la vigencia de la operación.

Actuando como prestatario, a la fecha de la contratación del préstamo de valores, el Grupo Financiero registra el valor objeto del préstamo recibido en cuentas de orden, siguiendo para su valuación los lineamientos para los títulos reconocidos en la cuenta de "Custodia y administración de bienes".

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

El valor objeto de la operación se presenta en cuentas de orden en el rubro de colaterales recibidos por el Grupo Financiero. Por lo que se refiere a colaterales recibidos provenientes de otras transacciones se deberán presentar en el rubro de colaterales recibidos y vendidos o entregados en garantía.

**Derivados** - El Grupo Financiero podrá llevar a cabo dos tipos de operaciones:

- De cobertura de una posición abierta de riesgo. Consiste en comprar o vender instrumentos financieros derivados con el objeto de mitigar el riesgo de una transacción o conjunto de transacciones.
- Con fines de negociación. Consiste en la posición que asume el Grupo Financiero como participante en el mercado con propósito diferente al de cubrir posiciones abiertas de riesgo.

Dentro de las políticas y normatividad interna del Grupo Financiero se contempla que para celebrar operaciones con productos derivados, es requisito la calificación y en su caso autorización de líneas de exposición de riesgo por cada una de las contrapartes del Sistema Financiero que han sido autorizadas por parte de Banco de México para la celebración de este tipo de operaciones. En cuanto a clientes corporativos se exige antes de la realización de estas operaciones, el otorgamiento de una línea de crédito preautorizada por el Comité de Riesgos de Crédito o la constitución de garantías de fácil realización, vía contrato de caución bursátil. En cuanto a empresas medianas, empresas pequeñas y personas físicas, las operaciones se realizan a través de la constitución de garantías líquidas en contrato de caución bursátil.

El reconocimiento o cancelación en los estados financieros de los activos y/o pasivos provenientes de operaciones con instrumentos financieros derivados, se realiza en la fecha en que se concreta la operación, independientemente de la fecha de liquidación o entrega del bien.

El Grupo Financiero reconoce todos los derivados que pacta (incluidos aquéllos que formen parte de una relación de cobertura) como activos o pasivos (dependiendo de los derechos y/u obligaciones que contengan) en el balance general, inicialmente a su valor razonable, el cual, presumiblemente, corresponde al precio pactado en la operación. Los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del derivado se reconocen directamente en resultados.

Posteriormente, todos los derivados se valúan a su valor razonable, sin deducir los costos de transacción en los que se pudiera incurrir en la venta u otro tipo de disposición, reconociendo dicho efecto de valuación en los resultados del período dentro del rubro "Resultado por Intermediación".

Los derivados deberán presentarse en un rubro específico del activo o del pasivo, dependiendo de si su valor razonable (como consecuencia de los derechos y/u obligaciones que establezcan) corresponde a un saldo deudor o un saldo acreedor, respectivamente. Dichos saldos deudores o acreedores podrán compensarse siempre y cuando cumplan con las reglas de compensación establecidas en el criterio contable correspondiente.

El rubro de derivados en el balance general deberá segregarse en derivados con fines de negociación y con fines de cobertura.

### Operaciones con fines de cobertura

Los derivados con fines de cobertura se valúan a mercado y el efecto se reconoce dependiendo del tipo de cobertura, de acuerdo con lo siguiente:

- a. Si son coberturas de valor razonable, se valúa a mercado la posición primaria cubierta y el instrumento derivado de cobertura, registrándose el efecto neto en los resultados del período.
- b. Si son coberturas de flujos de efectivo, se valúa a mercado el instrumento derivado de cobertura y la valuación correspondiente a la parte efectiva de la cobertura, se registra dentro de la cuenta de utilidad integral en el capital contable. La parte inefectiva se registra en resultados.

### Operaciones con fines de negociación

- **Contratos adelantados y futuros:**  
Su saldo representa la diferencia entre el valor razonable del contrato y el precio "forward" estipulado del mismo. Si la diferencia es positiva es plusvalía y se presenta en el activo; si es negativa es minusvalía y se presenta en el pasivo.
- **Opciones:**  
Su saldo representa el valor razonable de los flujos futuros a recibir, reconociendo los efectos de valuación en los resultados del ejercicio.
- **Swaps:**  
Su saldo representa la diferencia entre el valor razonable de la parte activa y de la parte pasiva.

**Derivados implícitos** - El Grupo Financiero segrega los derivados implícitos de notas estructuradas, donde el subyacente de referencia son: Divisas, índices, opciones de tasas de interés con plazo extendible y opciones sobre precios de bonos UMS.

Por aquellos contratos de deuda de créditos y bonos emitidos, donde el subyacente de referencia es una tasa de interés con opciones implícitas de caps, floor y collars, se considera estrechamente relacionado al contrato anfitrión, estas no se segregan. En consecuencia, el contrato principal de los créditos y bonos emitidos se registra con el criterio aplicable a cada contrato, en ambos casos a costo amortizado.

**Cartera de crédito** - Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera.

El saldo insoluto de los créditos se registra como cartera vencida de la siguiente manera:

- Cuando se tenga evidencia de que el cliente ha sido declarado en concurso mercantil.
- Cuando sus amortizaciones no hayan sido liquidadas en su totalidad de acuerdo a los términos contractuales, considerando que:
  - Los créditos con amortización única al vencimiento de principal e intereses, a los 30 días naturales en que ocurra el vencimiento.
  - En el caso de créditos con amortización única de principal al vencimiento, pero con pago de intereses periódicos, el total del principal e intereses a los 30 y 90 días naturales de vencido, respectivamente.
  - Los créditos cuya amortización de principal e intereses hayan sido pactados en pagos periódicos parciales, a los 90 días naturales de vencida la primera amortización.
- En el caso de créditos revolventes, cuando no se haya realizado el pago de dos períodos de facturación, o en caso de que el período de facturación sea distinto al mensual, a los 60 días naturales de vencidos.
- En el caso de los sobregiros en las cuentas de cheques de los clientes, se considerarán como cartera vencida en el momento en que se presente el sobregiro.

Los intereses se reconocen como ingresos en el momento que se devengan. La acumulación de intereses se suspende al momento que el crédito pasa a cartera vencida.

Los intereses ordinarios devengados durante el período en que el crédito se consideró cartera vencida se reconocen como ingresos en el momento en que se cobran.

Las comisiones cobradas por el otorgamiento inicial de créditos se registran como un crédito diferido dentro del rubro de "Créditos diferidos y cobros anticipados", el cual se amortiza como un ingreso por intereses, bajo el método de línea recta durante la vida del crédito. Cualquier otro tipo de comisiones se reconocen en la fecha en que se generan en el rubro de "Comisiones y tarifas cobradas".

Los costos y gastos incrementales asociados con el otorgamiento inicial del crédito se reconocen como un cargo diferido, los cuales deben amortizarse contra los resultados del ejercicio como un gasto por intereses, durante el mismo período contable en el que se reconocen los ingresos por comisiones cobradas. El Grupo Financiero considera que estos costos y gastos incrementales asociados con el otorgamiento inicial de crédito son poco significativos, por lo que fueron reconocidos en resultados conforme se devengaron.

En el caso de comisiones cobradas por concepto de anualidad de tarjeta de crédito, ya sea la primera anualidad o subsecuentes por concepto de renovación, se reconocen como un crédito diferido dentro del rubro de "Créditos diferidos y cobros anticipados" y se amortizan en un período de 12 meses contra los resultados del ejercicio en el rubro de "Comisiones y tarifas cobradas".

Asimismo, en el caso de costos y gastos asociados al otorgamiento de tarjetas de crédito, éstos se reconocen como un cargo diferido, el cual se amortiza en un período de 12 meses contra los resultados del ejercicio en el rubro que corresponde de acuerdo a la naturaleza del costo o gasto.

Los créditos vencidos reestructurados no se consideran como cartera vigente sino hasta el momento en que existe evidencia del pago sostenido, el cual se considera cuando se recibe el pago sin retraso y en su totalidad de tres mensualidades consecutivas, o bien el pago de una exhibición en los casos en que la amortización cubra períodos mayores a 60 días.

Los créditos renovados en los cuales el acreditado no haya liquidado en tiempo los intereses devengados y cuando menos el 25% del monto original del crédito, serán considerados como vencidos en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

Adquisiciones de cartera de crédito: En la fecha de adquisición de la cartera, se debe reconocer el valor contractual de la cartera adquirida en el rubro de cartera de crédito, conforme al tipo de cartera que el originador hubiere clasificado; la diferencia que se origine respecto del precio de adquisición se registra como sigue:



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

- a) Cuando el precio de adquisición sea menor al valor contractual de la misma, en los resultados del ejercicio dentro del rubro de otros ingresos de la operación, hasta por el importe de la estimación preventiva para riesgos crediticios que en su caso se constituya conforme a lo indicado en el párrafo siguiente, y el excedente como un crédito diferido, el cual se amortizará conforme se realicen los cobros respectivos, de acuerdo a la proporción que éstos representen del valor contractual del crédito;
- b) Cuando el precio de adquisición de la cartera sea mayor a su valor contractual, como un cargo diferido el cual se amortizará conforme se realicen los cobros respectivos, de acuerdo a la proporción que éstos representen del valor contractual del crédito;
- c) Cuando provenga de la adquisición de créditos revolventes, se llevará dicha diferencia directamente a los resultados del ejercicio en la fecha de adquisición.

### Estimación preventiva para riesgos crediticios

- Cartera comercial:  
De acuerdo con lo establecido en las Disposiciones en materia de la metodología de calificación de la cartera crediticia, las instituciones de crédito calificarán individualmente la cartera crediticia comercial, por los créditos o grupo de créditos a cargo de un mismo deudor cuyo saldo sea igual o mayor a un importe equivalente a 4,000,000 UDIS a la fecha de la calificación para los ejercicios 2010 y 2009. El restante, se califica en forma paramétrica en función al número de meses transcurridos a partir del primer incumplimiento. La cartera con cargo al Gobierno Federal o con garantía expresa de la Federación se considera como exceptuada.

Para los créditos otorgados a entidades federativas, municipios y sus organismos descentralizados, BBVA Bancomer ha decidido sujetarse a las metodologías regulatorias establecidas en las Disposiciones, las cuales establecen que para evaluar el riesgo crediticio se consideran las calificaciones base asignadas por las agencias calificadoras (Fitch, MOODY’s, HR Ratings y S&P) autorizadas por la Comisión (esta calificación no deberá tener una antigüedad mayor a 24 meses). Los municipios que cuenten con garantía personal expresa por parte del gobierno de su entidad federativa, podrán ser calificados con el grado de riesgo que corresponda a la entidad federativa que lo avala. Por último, se establece que las garantías reales deberán evaluarse con el mismo mecanismo regulatorio que se aplica a cualquier crédito garantizado y que cuando no se cuente con Participaciones Federales, el grado de riesgo deberá desplazarse dos grados de riesgo mayor.

BBVA Bancomer certificó en el año 2001 ante la Comisión, su esquema interno de calificación de Riesgo Deudor, Calificación de Riesgo Bancomer (CRB), para cumplir con los requerimientos de calificación de riesgo y creación de reservas crediticias.

El 29 de octubre de 2010, BBVA Bancomer solicitó a la Comisión la renovación de la aplicación de la metodología interna CRB misma que fue autorizada mediante Oficio 111-2/23001/2011 con vigencia hasta el 30 de noviembre de 2012.

La metodología de calificación desarrollada internamente “CRB” determina la calidad crediticia de un cliente mediante la ponderación de las calificaciones obtenidas en cinco criterios de riesgo: Conducta, Capacidad de Pago Histórica, Capacidad de Endeudamiento, Capacidad de Pago Proyectada y Condiciones Macroeconómicas. Estos criterios representan la valoración del perfil del cliente, la situación financiera de la empresa y la situación económica de la industria y se miden a través de la calificación de diversos factores cuantitativos y cualitativos de riesgo crediticio, cuya ponderación se realiza mediante la aplicación de un algoritmo único y con parámetros de ponderación fijos. El diseño del mencionado algoritmo y sus ponderadores asociados son resultado de la aplicación de análisis estadísticos y econométricos sobre datos históricos de varios años.

El sistema de calificación interna presenta distintos niveles de riesgo, que identifican créditos en un nivel de riesgo aceptable, créditos en observación y créditos con riesgo inaceptable o en incumplimiento. La siguiente matriz resume los niveles de riesgo de la CRB:

| Nivel                  |
|------------------------|
| 1. Excepcional         |
| 2. Superior            |
| 3. Bueno               |
| 4. Adecuado            |
| 5. Debilidad potencial |
| 6. Debilidad existente |
| 7. Debilidad crítica   |
| 8. Pérdida             |

El esquema de correspondencia de la CRB a la Calificación de Riesgo Regulatoria se fundamenta en un análisis de equivalencia de probabilidades de incumplimiento entre la CRB y la Calificación de Riesgo del Deudor según la Comisión, y es el siguiente:

| CRB | Equivalencia con Calificación de la Comisión | Experiencia de Pago             |
|-----|----------------------------------------------|---------------------------------|
| 1   | A1                                           |                                 |
| 2   | A1                                           |                                 |
| 3   | A2                                           |                                 |
| 4   | B1                                           | Si el atraso es menor a 30 días |
| 4   | B2                                           | Si el atraso es 30 o más días   |
| 5   | B3                                           | Si el atraso es menor a 30 días |
| 5   | C1                                           | Si el atraso es 30 o más días   |
| 6   | C1                                           | Si el atraso es menor a 30 días |
| 6   | C2                                           | Si el atraso es 30 o más días   |
| 7   | D                                            |                                 |
| 8   | E                                            |                                 |

Una vez obtenida la calificación del deudor de acuerdo con este procedimiento, se califica cada crédito en forma inicial con la calificación del deudor y posteriormente, considerando el valor de las garantías afectas a los mismos, se determina la parte del saldo del crédito por el valor descontado de las garantías y la parte del saldo expuesta. La calificación asignada a la parte cubierta se puede modificar en función a la calidad de las garantías. Asimismo, la parte expuesta mantendrá la calificación inicial del crédito siempre que se encuentre entre A1 y C1 o bien, deberá ubicarse en el nivel de riesgo E, si la calificación inicial del crédito es C2, D o E. Asimismo, las Disposiciones establecen diversos criterios para determinar el valor de las garantías en función a su posibilidad de realización.

Las reservas preventivas para la cartera crediticia comercial, constituidas por el Grupo Financiero como resultado de la calificación individual de cada crédito, se clasificarán de acuerdo con los siguientes porcentajes:

| Probabilidad de Incumplimiento |   |         | Grado de Riesgo |
|--------------------------------|---|---------|-----------------|
| 0%                             | a | 0.50%   | A1              |
| 0.51%                          | a | 0.99%   | A2              |
| 1.00%                          | a | 4.99%   | B1              |
| 5.00%                          | a | 9.99%   | B2              |
| 10.00%                         | a | 19.99%  | B3              |
| 20.00%                         | a | 39.99%  | C1              |
| 40.00%                         | a | 59.99%  | C2              |
| 60.00%                         | a | 89.99%  | D               |
| 90.00%                         | a | 100.00% | E               |

El Grupo Financiero registra las provisiones preventivas correspondientes en forma mensual, aplicando los resultados de la calificación que se realiza en forma trimestral, al saldo del adeudo registrado el último día de cada mes.

- Cartera hipotecaria:  
La provisión preventiva para riesgos crediticios relativa a la cartera hipotecaria, se determina aplicando porcentajes específicos al saldo insoluto del deudor neto de apoyos (el monto de los apoyos punto final o ADE a cargo de BBVA Bancomer quedaron reservados al 100% como resultado de la aplicación inicial de las Disposiciones), estratificando la totalidad de la cartera en función al número de mensualidades que reporten incumplimiento del pago exigible a la fecha de la calificación (modelo de pérdida esperada).

Para cada estrato, se determinarán las reservas preventivas que resultan de aplicar porcentajes específicos por los siguientes conceptos:

- Probabilidad de incumplimiento: los porcentajes de reserva por este concepto van de 1% al 90% hasta 4 mensualidades de incumplimiento, dependiendo del tipo de cartera hipotecaria y del 95% al 100% de 5 mensualidades de incumplimiento en adelante.
- Severidad de la pérdida: los porcentajes de reserva por este concepto son del 35% para créditos hasta 6 mensualidades de incumplimiento, 70% de 7 a 47 mensualidades de incumplimiento y del 100% de 48 mensualidades de incumplimiento en adelante.

Las reservas preventivas para la cartera hipotecaria, constituidas por el Grupo Financiero como resultado de la calificación de los créditos, se clasifican de acuerdo con los siguientes porcentajes:

| Grado de Riesgo |  | Porcentajes de Reserva Preventiva |   |         |
|-----------------|--|-----------------------------------|---|---------|
| A               |  | 0                                 | a | 0.99%   |
| B               |  | 1                                 | a | 19.99%  |
| C               |  | 20                                | a | 59.99%  |
| D               |  | 60                                | a | 89.99%  |
| E               |  | 90                                | a | 100.00% |

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, la calificación y constitución de la reserva preventiva de la cartera hipotecaria se realiza con cifras al último día de cada mes y se presenta a la Comisión a más tardar a los 30 días siguientes al mes calificado, de acuerdo con los porcentajes de reservas aplicables a cada tipo de cartera, como se indicó anteriormente.

- *Cartera de consumo que no incluye operaciones de tarjeta de crédito:*

Tratándose de la cartera crediticia de consumo que no incluya operaciones de tarjeta de crédito, con cifras al último día de cada mes, el procedimiento aplicable es el siguiente:

- Se estratificará la totalidad de la cartera en función al número de períodos de facturación que a la fecha de la calificación reporten incumplimiento del pago exigible establecido por el Grupo Financiero, utilizando los datos del historial de pagos de cada crédito en el Grupo Financiero, de por lo menos 9, 13 ó 18 períodos anteriores a dicha fecha, conforme a lo señalado en la siguiente tabla. Cuando el crédito haya sido otorgado dentro del referido lapso, se utilizan los datos con los que se cuente a la fecha.
- Constituye para cada estrato, las reservas preventivas que resulten de aplicar al importe total del saldo insoluto de los créditos que se ubiquen en cada estrato, los porcentajes de reservas preventivas que se indican a continuación, dependiendo si los períodos de facturación con incumplimiento son semanales, quincenales o mensuales. El Grupo Financiero no incluye los intereses devengados no cobrados, registrados en balance, de créditos que estén en cartera vencida. Los intereses devengados no cobrados sobre cartera vencida son reservados en su totalidad al momento de su traspaso.

En el caso de que esta cartera cuente con garantías o medios de pago a favor de BBVA Bancomer, el saldo cubierto se considerará como de cero períodos de incumplimiento para efectos de su provisionamiento.

Tabla aplicable para créditos con facturación semanal, quincenal y mensual:

| Períodos de facturación | Semanal<br>Porcentajes de reserva | Quincenal<br>Porcentajes de reserva | Mensual<br>Porcentajes de reserva |
|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 0                       | 0.50%                             | 0.50%                               | 0.50%                             |
| 1                       | 1.50%                             | 3%                                  | 10%                               |
| 2                       | 3%                                | 10%                                 | 45%                               |
| 3                       | 5%                                | 25%                                 | 65%                               |
| 4                       | 10%                               | 45%                                 | 75%                               |
| 5                       | 20%                               | 55%                                 | 80%                               |
| 6                       | 30%                               | 65%                                 | 85%                               |
| 7                       | 40%                               | 70%                                 | 90%                               |
| 8                       | 50%                               | 75%                                 | 95%                               |
| 9                       | 55%                               | 80%                                 | 100%                              |
| 10                      | 60%                               | 85%                                 | 100%                              |
| 11                      | 65%                               | 90%                                 | 100%                              |
| 12                      | 70%                               | 95%                                 | 100%                              |
| 13                      | 75%                               | 100%                                | 100%                              |
| 14                      | 80%                               | 100%                                | 100%                              |
| 15                      | 85%                               | 100%                                | 100%                              |
| 16                      | 90%                               | 100%                                | 100%                              |
| 17                      | 95%                               | 100%                                | 100%                              |
| 18 ó más                | 100%                              | 100%                                | 100%                              |

Para ubicar la determinación del grado de riesgo se utiliza la siguiente tabla, en función del porcentaje de la tabla anterior, para los rangos de porcentajes de provisiones aplicables:

| Grado de Riesgo | Rangos de Porcentajes de Reservas Preventivas |   |         |  |
|-----------------|-----------------------------------------------|---|---------|--|
| A               | 0                                             | a | 0.99%   |  |
| B               | 1                                             | a | 19.99%  |  |
| C               | 20                                            | a | 59.99%  |  |
| D               | 60                                            | a | 89.99%  |  |
| E               | 90                                            | a | 100.00% |  |

- *Cartera crediticia de consumo relativa a operaciones de tarjeta de crédito:*  
Mediante publicación del 12 de agosto de 2010, la Comisión emitió una resolución que modifica las "Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito", por medio de la cual se modifica la metodología aplicable a la calificación de la cartera de consumo, con la finalidad de que la misma refleje con base en el entorno actual, la pérdida esperada en estas operaciones. Esta nueva metodología requiere separar la cartera de consumo en dos grupos en cuanto a si se refiere o no a operaciones de tarjeta de crédito.

Tratándose de cartera crediticia de consumo relativa a operaciones de tarjeta de crédito, se deberá provisionar y calificar dicha cartera, crédito por crédito, tomando en cuenta la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento. Si los impagos consecutivos a la fecha del cálculo son menores a 10, la severidad de la pérdida se considerará al 75%, y si son iguales o exceden este número, al 100%. La exposición al cumplimiento se determina mediante la aplicación de una fórmula que considera tanto el saldo total de la deuda del acreditado y su límite de crédito. En el caso de cuentas inactivas, se deberá constituir una provisión equivalente al 2.68% del límite de crédito.

El efecto acumulado inicial derivado de la aplicación de la metodología de calificación de cartera de consumo correspondiente a operaciones con tarjeta de crédito, podrá reconocerse a opción de BBVA Bancomer por alguna de las dos alternativas:

- En el capital contable dentro del resultado de ejercicios anteriores, ó
- Constituyendo el monto total de las reservas en un plazo de 24 meses, contados a partir de que concluya el mes en que entró en vigor la resolución, en el cual se constituirá el 50% de este monto y el 50% restante en el período de 23 meses.

BBVA Bancomer eligió para el provisionamiento del efecto inicial de la aplicación de la metodología de la cartera de consumo proveniente de tarjeta de crédito, la alternativa de llevar dicho efecto al capital contable, neto de su impuesto diferido correspondiente, dentro del rubro de "Resultado de ejercicios anteriores". Dicho efecto ascendió a \$953.

Por otro lado, la Comisión aprobó a BBVA Bancomer la aplicación de un modelo interno de calificación de tarjeta de crédito, mediante el Oficio Número 111-1/69930/2009 de fecha 22 de junio de 2009, en el entendido de que su utilización se realizara a partir del mes en que BBVA Bancomer decida aplicarla, previa notificación a dicha Comisión. Asimismo, BBVA Bancomer mediante comunicado de fecha 31 de agosto de 2009 notificó la aplicación de su modelo interno e informó que el efecto acumulado inicial derivado de su aplicación sería registrado en el capital contable, de conformidad con la modificación emitida por la Comisión.

Durante el ejercicio 2010, BBVA Bancomer solicitó autorización de la Comisión para aplicar nuevos parámetros de calificación de cartera crediticia de consumo revolvente utilizados en su "Metodología interna de pérdida esperada"; cuya autorización se otorgó mediante el Oficio 111-2/23006/2011 de fecha 25 de enero de 2011.

La metodología de calificación desarrollada internamente consiste en el cálculo de la pérdida esperada de 12 meses con los siguientes conceptos:

- Probabilidad de incumplimiento - Basada en variables tales como tipo de cartera, antigüedad de la cuenta, herramienta de admisión o comportamiento para créditos con menos de 3 impagos y 100% para 3 o más impagos.
- Severidad de la pérdida - Se calcula con variables del tipo de cartea, saldo, antigüedad y tiempo en incumplimiento.
- Exposición - Se obtiene en función del límite de crédito y el saldo actual.

La reserva preventiva para la cartera de tarjeta de crédito constituida por el Grupo Financiero como resultado de la calificación de los créditos, se clasifica de acuerdo con los siguientes porcentajes:

| Grado de Riesgo |     | Porcentajes de Reserva Preventiva |   |         |
|-----------------|-----|-----------------------------------|---|---------|
|                 | A   | 0                                 | a | 0.99%   |
|                 | B-1 | 1                                 | a | 2.50%   |
|                 | B-2 | 2.51                              | a | 19.99%  |
|                 | C   | 20                                | a | 59.99%  |
|                 | D   | 60                                | a | 89.99%  |
|                 | E   | 90                                | a | 100.00% |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, la calificación y constitución de la reserva preventiva de la cartera crediticia de consumo se realiza con cifras al último día de cada mes y se presenta a la Comisión a más tardar a los 30 días siguientes al mes calificado, de acuerdo con los porcentajes de reservas aplicables a cada tipo de cartera, como se indicó anteriormente.

Adicionalmente, se reconoce una estimación por el monto total de los intereses ordinarios devengados no cobrados correspondientes a créditos que se consideran como cartera vencida.

### Reservas adicionales

Las estimaciones adicionales constituidas por BBVA Bancomer obedecen a modelos internos de calificación para los créditos hipotecarios neto de apoyos y créditos al consumo, los cuales consisten en la aplicación de porcentajes específicos (pérdida esperada) al saldo insoluto del deudor.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

**Bursatilización con transferencia de propiedad** - Mediante la operación de bursatilización de cartera hipotecaria con transferencia de propiedad, BBVA Bancomer (la Cedente) transfiere los activos financieros a través de un vehículo de bursatilización (el Fideicomiso), con la finalidad de que éste, mediante un intermediario (la Casa de Bolsa), emita valores para ser colocados entre el gran público inversionista, los cuales representan el derecho a los rendimientos o los productos generados por el activo financiero bursatilizado y como contraprestación la Cedente recibe efectivo y una constancia, la cual le otorga el derecho sobre el remanente del flujo del Fideicomiso después de la liquidación de los certificados a sus tenedores.

La Cedente presta servicios de administración de los activos financieros transferidos y reconoce en los resultados del ejercicio los ingresos que derivan de dichos servicios en el momento en que se devengan. Dichos ingresos se presentan en el rubro de “Comisiones y tarifas cobradas”. Los gastos en los que se incurra por la administración del Fideicomiso, serán reembolsados por el propio Fideicomiso previa autorización del Representante Común, siempre que el Fideicomiso cuente con flujo para realizar dicho reembolso. La Cedente mantendrá en cuentas por cobrar los pagos que hayan efectuado por cuenta del Fideicomiso en tanto este último no le reembolse dichos gastos.

El 17 de diciembre de 2007, la Comisión autorizó a BBVA Bancomer, mediante el Oficio Número 153/1850110/2007 la inscripción en el Registro Nacional de Valores del Programa para la Emisión de Certificados Bursátiles hasta por la cantidad de \$20,000 o su equivalente en Unidades de Inversión (UDIS) con una vigencia de 5 años a partir de la autorización; dicho programa es de carácter revolvente.

Con fecha 4 de agosto de 2009 se realizó la quinta emisión de certificados bursátiles de cartera hipotecaria por \$6,545, derivada del Programa para la Emisión de Certificados Bursátiles autorizado por la Comisión.

El 30 de diciembre de 2009, BBVA Bancomer efectuó una colocación privada de títulos respaldados con las Constancias Fiduciarias obtenidas de las cinco bursatilizaciones de cartera hipotecaria de los fideicomisos 711, 752, 781, 847 y 881.

BBVA Bancomer reconoció las operaciones de bursatilización efectuadas durante 2009, con base en los nuevos criterios contables emitidos por la Comisión en abril de 2009, correspondientes al “Reconocimiento y baja de activos”, “Operaciones de bursatilización” y “Consolidación de entidades de propósito específico”. Como consecuencia de la aplicación de estos criterios, BBVA Bancomer dio de baja los activos bursatilizados a los fideicomisos, los cuales posteriormente son consolidados dentro del balance general de BBVA Bancomer, por lo que dichos activos forman parte de los activos dentro del balance general. Las bursatilizaciones realizadas con anterioridad al 2009, no se consolidan, de acuerdo con el criterio establecido por la Comisión.

Al 31 de diciembre de 2010, el rubro de beneficios por recibir en operaciones de bursatilización, el cual asciende a \$1,256, representa el monto de las constancias fiduciarias de bursatilizaciones no consolidadas.

La metodología de valuación de los beneficios sobre el remanente de operaciones de bursatilización se detalla a continuación:

“BBVA Bancomer cuenta con las herramientas para medir y cuantificar el impacto de las operaciones de bursatilización en el balance general y en el estado de resultados, a través del costo de fondeo, liberación de capital, reservas y niveles de liquidez, tanto al momento de estructurar las emisiones, como a lo largo de la vida de las mismas.

Mediante el sistema de valuación se mide el seguimiento del desempeño de las constancias y porciones subordinadas que están en los registros de BBVA Bancomer y, en su caso, la valuación de la posición propia del bono para su posible venta en el mercado secundario.

En el modelo de valuación se utiliza el cálculo de la tasa constante de prepago histórica que realiza BBVA Bancomer, la tasa de mortalidad, el porcentaje actual de los créditos, tasa de interés, monto de la emisión y aforo, entre otros conceptos”.

No obstante, BBVA Bancomer, manteniendo una postura conservadora ha decidido no reconocer la valuación de los beneficios sobre el remanente de operaciones de bursatilización de los fideicomisos 711, 752, 781 y 847 que resulta de la aplicación de la metodología que se explica anteriormente, reconociendo solamente la amortización del valor de las constancias por los flujos recibidos de dichos fideicomisos, las cuales se mantienen al costo nominal.

Las características de los contratos de las bursatilizaciones realizadas durante 2009 se describen en la Nota 13.

**Otras cuentas por cobrar** - Los importes correspondientes a los deudores diversos del Grupo Financiero que no sean recuperados dentro de los 90 ó 60 días siguientes a su registro inicial (dependiendo si los saldos están identificados o no), se reservan con cargo a los resultados del ejercicio independientemente de la probabilidad de recuperación.

Los saldos de las cuentas liquidadoras activas y pasivas representan las operaciones por venta y compra de divisas y valores que se registran el día en que se efectúan.

**Bienes adjudicados o recibidos mediante dación en pago** - Los bienes adjudicados o recibidos mediante dación en pago se registran a su costo o valor razonable deducidos de los costos y gastos estrictamente indispensables que se eroguen en su adjudicación, el que sea menor. Por costo se entiende el valor que se fije para efectos de la adjudicación de bienes como consecuencia de juicios relacionados con reclamos de derechos a favor del Grupo Financiero; tratándose de daciones en pago, el precio convenido entre las partes.

En la fecha de registro del bien adjudicado o recibido mediante dación en pago, el valor del activo que dio origen a la adjudicación, así como su respectiva estimación, se deberá dar de baja del balance general, o bien, por la parte correspondiente a las amortizaciones devengadas o vencidas que hayan sido cubiertas por los pagos parciales en especie a que hace referencia el criterio B-6 “Cartera de crédito”.

En caso que el valor del activo o de las amortizaciones devengadas o vencidas que dieron origen a la adjudicación, neto de estimaciones, sea superior al valor del bien adjudicado, la diferencia se reconocerá en los resultados del ejercicio en el rubro “Otros ingresos (egresos) de la operación”.

Cuando el valor del activo o de las amortizaciones devengadas o vencidas que dieron origen a la adjudicación, neto de estimaciones, sea menor al valor del bien adjudicado, el valor de este último deberá ajustarse al valor neto del activo.

Los bienes adjudicados se valúan de acuerdo al tipo de bien de que se trate, debiendo registrar dicha valuación contra los resultados del ejercicio como “Otros ingresos (egresos) de la operación”, según corresponda.

De acuerdo con las Disposiciones, el mecanismo a seguir en la determinación de la reserva por tenencia de bienes adjudicados o bienes recibidos en dación en pago, es el siguiente:

### Reservas para bienes muebles

| Tiempo transcurrido a partir de la adjudicación o dación en pago (meses) | Porcentaje de Reserva |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Hasta 6                                                                  | 0%                    |
| Más de 6 y hasta 12                                                      | 10%                   |
| Más de 12 y hasta 18                                                     | 20%                   |
| Más de 18 y hasta 24                                                     | 45%                   |
| Más de 24 y hasta 30                                                     | 60%                   |
| Más de 30                                                                | 100%                  |

### Reservas para bienes inmuebles

| Tiempo transcurrido a partir de la adjudicación o dación en pago (meses) | Porcentaje de Reserva |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Hasta 12                                                                 | 0%                    |
| Más de 12 y hasta 24                                                     | 10%                   |
| Más de 24 y hasta 30                                                     | 15%                   |
| Más de 30 y hasta 36                                                     | 25%                   |
| Más de 36 y hasta 42                                                     | 30%                   |
| Más de 42 y hasta 48                                                     | 35%                   |
| Más de 48 y hasta 54                                                     | 40%                   |
| Más de 54 y hasta 60                                                     | 50%                   |
| Más de 60                                                                | 100%                  |

**Inmuebles, mobiliario y equipo** - Se registran a costo de adquisición. Los activos que provienen de adquisiciones hasta el 31 de diciembre de 2007, se actualizaron aplicando factores derivados de las UDIS hasta esa fecha. La depreciación y amortización relativa se registra aplicando al costo actualizado hasta dicha fecha, un porcentaje determinado con base en la vida útil estimada de los mismos.

La depreciación se determina sobre el costo o el costo actualizado hasta 2007, en línea recta, a partir del mes siguiente al de su compra, aplicando las tasas detalladas a continuación:

|                      | Tasa  |
|----------------------|-------|
| Inmuebles            | 2.5%  |
| Equipo de cómputo    | 25%   |
| Cajeros automáticos  | 12.5% |
| Mobiliario y equipo  | 10%   |
| Equipo de transporte | 25%   |
| Maquinaria y equipo  | 10%   |

El Grupo Financiero capitaliza los intereses devengados por financiamiento como parte de las obras en proceso.

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

**Deterioro de activos de larga duración en uso** - El Grupo Financiero revisa el valor en libros de los activos de larga duración en uso, ante la presencia de algún indicio de deterioro que pudiera indicar que el valor en libros pudiera no ser recuperable en el caso de su eventual disposición.

**Inversiones permanentes en acciones** - El Grupo Financiero reconoce sus inversiones en subsidiarias no consolidadas, así como en asociadas en donde se tiene control e influencia significativa, por el método de participación con base en su valor contable de acuerdo con los últimos estados financieros disponibles de estas entidades.

**Impuestos a la utilidad por pagar** - El Impuesto Sobre la Renta (ISR) y el Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU) se registran en los resultados del año en que se causan. Para reconocer el impuesto diferido se determina, con base en proyecciones financieras, si el Grupo Financiero causará ISR o IETU y reconoce el impuesto diferido que corresponda al impuesto que esencialmente pagará. El impuesto diferido se reconoce aplicando la tasa correspondiente a las diferencias temporales que resultan de la comparación de los valores contables y fiscales de los activos y pasivos, y en su caso, se incluyen los beneficios de las pérdidas fiscales por amortizar y de algunos créditos fiscales. El impuesto diferido activo se registra sólo cuando existe alta probabilidad de que pueda recuperarse.

El efecto de todas las partidas antes indicadas se presenta neto en el balance general bajo el rubro de "Impuestos diferidos, neto".

El impuesto al activo pagado que se espera recuperar, está registrado como un crédito fiscal y se presenta en el balance general en el rubro de "Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles".

**Crédito mercantil** - El crédito mercantil originado por el exceso del costo sobre el valor contable de subsidiarias en la fecha de adquisición fue evaluado siguiendo las disposiciones del Boletín C-15 "Deterioro en el valor de los activos de larga duración y su disposición", sujetándolo en forma anual a pruebas de deterioro.

**Obligaciones de carácter laboral** - De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, el Grupo Financiero tiene obligaciones por concepto de indemnizaciones y primas de antigüedad pagaderas a empleados que dejen de prestar sus servicios bajo ciertas circunstancias.

El Grupo Financiero registra el pasivo por indemnizaciones, prima de antigüedad, pensiones, servicios médicos integrales y seguro de vida a medida que se devenga, de acuerdo con cálculos actuariales basados en el método de crédito unitario proyectado, utilizando tasas nominales en 2010 y 2009. El Grupo Financiero reconoce las ganancias y pérdidas actuariales contra el resultado del ejercicio, de conformidad con lo establecido en la NIF D-3 "Beneficios a los empleados".

Por lo tanto, se está reconociendo el pasivo que, a valor presente, cubrirá la obligación por beneficios proyectados a la fecha estimada de retiro de los empleados que laboran en el Grupo Financiero así como la obligación derivada del personal jubilado.

**Provisiones diversas** - Se reconocen cuando se tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, que probablemente resulte en una salida de recursos económicos y que pueda ser estimada razonablemente.

**Transacciones en moneda extranjera** - Las operaciones denominadas en moneda extranjera son registradas al tipo de cambio vigente del día de la operación excepto las generadas por las sucursales en el extranjero, las cuales se convierten al tipo de cambio fin de cierre de cada período. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se valorizan en moneda nacional al tipo de cambio de cierre de cada período, emitido por Banco de México. Las diferencias en cambios incurridas en relación con activos o pasivos contratados en moneda extranjera se registran en resultados.

**Margen financiero** - El margen financiero del Grupo Financiero está conformado por la diferencia resultante del total de los ingresos por intereses menos los gastos por intereses.

Los ingresos por intereses se integran por los rendimientos generados por la cartera de crédito, en función de los plazos establecidos en los contratos celebrados con los acreditados y las tasas de interés pactadas, amortización de los intereses cobrados por anticipado, así como los premios o intereses por depósitos en entidades financieras, préstamos bancarios, cuentas de margen, inversiones en valores, reportos y préstamos de valores, al igual que las primas por colocación de deuda, las comisiones cobradas por el otorgamiento inicial del crédito, así como los dividendos de instrumentos de patrimonio neto se consideran ingresos por intereses.

Los gastos por intereses consideran los premios, descuentos e intereses por la captación de BBVA Bancomer, préstamos bancarios, reportos y préstamo de valores y de las obligaciones subordinadas, así como los gastos de emisión y descuento por colocación de deuda. La amortización de los costos y gastos asociados por el otorgamiento inicial del crédito forman parte de los gastos por intereses.

**Cuentas de orden** -

- **Activos y pasivos contingentes:**  
Registra el importe de las sanciones económicas impuestas por la Comisión y cualquier otra autoridad administrativa o judicial, en tanto no se cumpla con la obligación de pago de dichas sanciones, por haber interpuesto recurso de revocación.

- **Compromisos crediticios:**  
El saldo representa el importe de cartas de crédito otorgadas por BBVA Bancomer que son consideradas como créditos comerciales irrevocables no dispuestos por los acreditados y líneas de crédito autorizadas no ejercidas.

Las partidas registradas en esta cuenta están sujetas a calificación.

- **Bienes en fideicomiso o mandato:**  
En los primeros se registra el valor de los bienes recibidos en fideicomiso, llevándose en registros independientes los datos relacionados con la administración de cada uno. En el mandato se registra el valor declarado de los bienes objeto de los contratos de mandato celebrados por el Grupo Financiero.

- **Colaterales recibidos por la entidad:**  
Su saldo representa el total de colaterales recibidos en operaciones de reporto y préstamo de valores actuando el Grupo Financiero como reportadora y prestataria.

- **Colaterales recibidos y vendidos o entregados en garantía por la entidad:**  
Su saldo representa el total de colaterales recibidos y vendidos o entregados en garantía, cuando el Grupo Financiero actúe como reportadora y prestataria.

- **Bienes en custodia, garantía y administración:**  
El efectivo y los valores propiedad de clientes que se tienen en custodia, garantía y administración se reflejan en las cuentas de orden respectivas y fueron valuados con base en el precio proporcionado por el proveedor de precios.

- a. El efectivo se deposita en instituciones de crédito en cuentas de cheques distintas a las de la Casa de Bolsa.
- b. Los valores en custodia y administración están depositados en la S.D. Indeval, Institución para el Depósito de Valores, S.A. de C.V.

### 4. Principales diferencias con las normas de información financiera aplicables en México

Los estados financieros consolidados han sido preparados de conformidad con las prácticas contables establecidas por la Comisión, las cuales, en los siguientes casos, difieren de las NIF, aplicadas comúnmente en la preparación de estados financieros para otro tipo de sociedades no reguladas:

- Los criterios contables de la Comisión permiten transferir títulos clasificados como "conservados a vencimiento" hacia la categoría de "títulos disponibles para la venta", siempre y cuando no se cuente con la intención o capacidad de mantenerlos hasta el vencimiento. Asimismo, permiten efectuar reclasificaciones hacia la categoría de títulos conservados a vencimiento, o de títulos para negociar hacia disponibles para la venta, previa autorización expresa de la Comisión. De acuerdo con la Interpretación a las Normas de Información Financiera No. 16 (INIF 16) están permitidas las transferencias de instrumentos financieros con fines de negociación a la categoría de "títulos disponibles para la venta" o a la de "títulos conservados a vencimiento" en casos de que un instrumento financiero primario se encuentre en un mercado ilíquido y se cumpla con ciertos requisitos.
- El monto de colateral otorgado en efectivo, valores u otros activos altamente líquidos en operaciones con derivados en mercados o bolsas reconocidos se presenta en un rubro específico en el balance general denominado "Cuentas de Margen", en lugar de presentarlo en el rubro de "Derivados", tal como lo establecen las NIF.
- El reconocimiento inicial derivado de la aplicación de la nueva metodología de calificación de tarjeta de crédito autorizada por la Comisión durante 2009, que se describe en la Nota 3, se registró con cargo a capital contable en la cuenta "Resultado de ejercicios anteriores" y no contra el resultado del ejercicio como lo requieren las NIF.
- Cuando los créditos se mantengan en cartera vencida, el control de los intereses devengados se registra en cuentas de orden. Cuando dichos intereses son cobrados, se reconocen directamente en los resultados del ejercicio. Las NIF requieren el registro de los intereses devengados en resultados y el reconocimiento de la reserva correspondiente.
- Los estados financieros consolidados del Grupo Financiero incluyen los de sus subsidiarias pertenecientes al sector financiero y los de aquellas que le prestan servicios complementarios, exceptuando a las empresas del sector seguros del Grupo Financiero. Las NIF establecen la consolidación de todas las subsidiarias en las que se tenga control, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Los deudores diversos no cobrados en 90 ó 60 días dependiendo de su naturaleza, se reservan con cargo a los resultados del ejercicio, independientemente de su posible recuperación.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

- Los nuevos criterios contables relacionados con la consolidación de entidades de propósito específico y con el de operaciones de bursatilización (cuya entrada en vigor fue a partir del 1 de enero de 2009), así como el de reconocimiento y baja de activos financieros (cuya entrada en vigor fue a partir del 14 de octubre de 2008) se aplican de forma prospectiva y no se modifican los efectos por las operaciones realizadas con anterioridad a la fecha de aplicación y que se mantienen vigentes.

### 5. Disponibilidades

La integración de este rubro al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se muestra a continuación:

|                               | 2010       | 2009       |
|-------------------------------|------------|------------|
| Caja                          | \$ 35,794  | \$ 40,098  |
| Bancos                        | (14,017)   | 10,506     |
| Disponibilidades restringidas | 96,498     | 90,993     |
| Otras disponibilidades        | 86         | 86         |
|                               | \$ 118,361 | \$ 141,683 |

El rubro de Bancos está representado por efectivo en moneda nacional y dólares americanos convertidos al tipo de cambio emitido por Banco de México de \$12.3496 y \$13.0659 para 2010 y 2009, respectivamente, y se integra como sigue:

|                                                       | Moneda Nacional |          | Dólares Americanos Valorizados |           | Total       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------|--------------------------------|-----------|-------------|-----------|
|                                                       | 2010            | 2009     | 2010                           | 2009      | 2010        | 2009      |
| Depósitos con instituciones de crédito del extranjero | \$ -            | \$ -     | \$ 7,530                       | \$ 20,365 | \$ 7,530    | \$ 20,365 |
| Divisas a entregar                                    | -               | -        | (22,741)                       | (12,249)  | (22,741)    | (12,249)  |
| Banco de México                                       | (1)             | -        | 330                            | 46        | 329         | 46        |
| Bancos del país                                       | 831             | 2,303    | 34                             | 41        | 865         | 2,344     |
|                                                       | \$ 830          | \$ 2,303 | \$ (14,847)                    | \$ 8,203  | \$ (14,017) | \$ 10,506 |

La Circular-Telefax de Banco de México 30/2002, resolvió constituir un Depósito de Regulación Monetaria (DRM) de todas las instituciones de crédito, cuya duración es indefinida y los intereses son pagaderos cada 28 días y comenzaron a devengarse a partir del 26 de septiembre de 2002, fecha del primer depósito. Cabe mencionar que dicha Circular quedó derogada a partir del 21 de agosto de 2008 y entró en vigor la nueva Circular Telefax 30/2008, conservando las mismas condiciones que la anterior. Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el DRM e intereses de BBVA Bancomer ascienden a \$65,103 y \$65,096, respectivamente, y se incluyen en el saldo de “Disponibilidades restringidas”.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las disponibilidades restringidas se integran como sigue:

|                                     | 2010      | 2009      |
|-------------------------------------|-----------|-----------|
| Depósitos de regulación monetaria   | \$ 65,103 | \$ 65,096 |
| Compra de divisas a recibir         | 27,183    | 18,300    |
| Préstamos interbancarios call money | 4,212     | 7,597     |
|                                     | \$ 96,498 | \$ 90,993 |

### 6. Cuentas de margen

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 las cuentas de margen se integran como sigue:

|                                       | 2010     | 2009     |
|---------------------------------------|----------|----------|
| Colateral Otorgado por derivados OTC  | \$ 3,362 | \$ 3,531 |
| Margen Derivados Mercados Organizados | 3,047    | 1,826    |
| Otros depósitos restringidos          | 298      | 355      |
| Margen de ADR’S                       | 431      | 159      |
| Garantías otorgadas por préstamo      | 208      | 1        |
|                                       | \$ 7,346 | \$ 5,872 |

### 7. Inversiones en valores

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las inversiones en valores se integran como sigue:

#### a. Títulos para negociar-

| Instrumento                                                          | 2010                 |                      |                                       |                 | 2009            |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                                                      | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Incremento (Decremento) por Valuación | Valor en Libros | Valor en Libros |
| Instrumentos de patrimonio neto BPAS (Bonos de Protección al Ahorro) | \$ 8,055             | \$ -                 | \$ 125                                | \$ 8,180        | \$ 12,130       |
| Eurobonos de deuda soberana                                          | 30,905               | 220                  | 1                                     | 31,126          | 6,067           |
| Sociedades de inversión                                              | 3,352                | 47                   | 97                                    | 3,496           | 3,502           |
| Bondes                                                               | 368                  | -                    | -                                     | 368             | 1,397           |
| T BILLS                                                              | 11,812               | 11                   | -                                     | 11,823          | 981             |
| Eurobonos corporativos                                               | -                    | -                    | -                                     | -               | 131             |
| Pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento                     | 34                   | 1                    | -                                     | 35              | 41              |
| CETES                                                                | 2,010                | -                    | -                                     | 2,010           | 4               |
| Certificados bursátiles                                              | 3,842                | -                    | -                                     | 3,842           | 4               |
| Certificados bursátiles intercambiables (CBIC’S)                     | 768                  | 5                    | (11)                                  | 762             | 2               |
| Certificados bursátiles bancarios                                    | 1                    | -                    | -                                     | 1               | 1               |
| Bonos tasa fija                                                      | 1,778                | 1                    | -                                     | 1,779           | -               |
| Udibonos                                                             | 5,560                | 27                   | 31                                    | 5,618           | -               |
| ADR’S                                                                | 31                   | 2                    | 1                                     | 34              | -               |
| Papel comercial                                                      | 136                  | -                    | 19                                    | 155             | -               |
|                                                                      | 6,175                | -                    | -                                     | 6,175           | -               |
| Total                                                                | \$ 74,827            | \$ 314               | \$ 263                                | \$ 75,404       | \$ 24,260       |

Durante 2010 y 2009, el Grupo Financiero reconoció en resultados utilidades y pérdidas por valuación por un importe neto de \$(892) y \$1,814, respectivamente.

Asimismo, al 31 de diciembre de 2010 los plazos residuales de estas inversiones son como sigue:

| Instrumento                                                          | Menos de un Mes | Entre 1 y 3 Meses | Más de 3 Meses | Sin Plazo Fijo | Total a Costo de Adquisición |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|----------------|------------------------------|
| Instrumentos de patrimonio neto BPAS (Bonos de Protección al Ahorro) | \$ -            | \$ -              | \$ -           | \$ 8,055       | \$ 8,055                     |
| Eurobonos de deuda soberana                                          | 2,538           | -                 | 28,367         | -              | 30,905                       |
| Sociedades de inversión                                              | -               | -                 | 3,352          | -              | 3,352                        |
| Bondes                                                               | 368             | -                 | -              | -              | 368                          |
| Bonos tasa fija                                                      | 103             | -                 | 11,709         | -              | 11,812                       |
| Eurobonos corporativos                                               | -               | -                 | 5,560          | -              | 5,560                        |
| CETES                                                                | -               | -                 | 34             | -              | 34                           |
| Udibonos                                                             | 594             | -                 | 3,248          | -              | 3,842                        |
| Pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento                     | -               | -                 | 31             | -              | 31                           |
| Certificados bursátiles                                              | 2,010           | -                 | -              | -              | 2,010                        |
| Certificados bursátiles intercambiables (CBIC’S)                     | -               | -                 | 768            | -              | 768                          |
| Certificados bursátiles bancarios                                    | -               | -                 | 1              | -              | 1                            |
| Bonos tasa fija                                                      | 402             | -                 | 1,376          | -              | 1,778                        |
| ADR’S                                                                | -               | -                 | -              | 136            | 136                          |
| Papel comercial                                                      | 6,175           | -                 | -              | -              | 6,175                        |
| Total                                                                | \$ 12,190       | \$ -              | \$ 54,446      | \$ 8,191       | \$ 74,827                    |

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

Los colaterales otorgados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 registrados en este rubro se integran como sigue:

|                                                   | 2010                 |                      |                                       |                 | 2009            |
|---------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                                   | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Incremento (Decremento) por Valuación | Valor en Libros | Valor en Libros |
| Bondes                                            | \$ 541               | \$ (1)               | \$ -                                  | \$ 540          | \$ 7,057        |
| Bonos tasa fija                                   | 3,337                | -                    | 2                                     | 3,339           | 1,626           |
| CETES                                             | -                    | -                    | -                                     | -               | 2               |
| BPAS                                              | 7,212                | 1                    | -                                     | 7,213           | -               |
| Bonos garantías a recibir por préstamo de valores | 11,090               | -                    | 2                                     | 11,092          | 8,685           |
| Bondes                                            | 27,679               | (2)                  | (6)                                   | 27,671          | 72,262          |
| BPAS (Bonos de Protección al Ahorro)              | 20,031               | (12)                 | -                                     | 20,019          | 59,413          |
| Bonos tasa fija                                   | 6,783                | (24)                 | 37                                    | 6,796           | 15,801          |
| CETES                                             | 3,174                | -                    | -                                     | 3,174           | 14,765          |
| Udibonos                                          | 3,315                | -                    | -                                     | 3,315           | 1,461           |
| Certificados bursátiles                           | 1,198                | -                    | -                                     | 1,198           | 744             |
| Bonos bancarios                                   | 583                  | -                    | -                                     | 583             | -               |
| Certificados bursátiles intercambiables (CBIC´S)  | 1,125                | -                    | 15                                    | 1,140           | -               |
| Papel comercial                                   | 354                  | -                    | -                                     | 354             | 184             |
| Bonos garantías a recibir por reportos            | 64,242               | (38)                 | 46                                    | 64,250          | 164,630         |
| T BILLS en garantía a recibir por derivados       | 7,039                | 3                    | 3                                     | 7,045           | 7,660           |
| Total colaterales otorgados                       | \$ 82,371            | \$ (35)              | \$ 51                                 | \$ 82,387       | \$ 180,975      |

Las compras fecha valor al 31 de diciembre 2010 y 2009 se integran como sigue:

|                                                  | 2010                 |                      |                                       |                 | 2009            |
|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                                  | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Incremento (Decremento) por Valuación | Valor en Libros | Valor en Libros |
| Bonos tasa fija                                  | \$ 810               | \$ 2                 | \$ 2                                  | \$ 814          | \$ 907          |
| CETES                                            | 115                  | -                    | -                                     | 115             | 98              |
| Instrumentos de patrimonio neto                  | 498                  | -                    | 2                                     | 500             | 81              |
| ADR'S                                            | 4                    | -                    | -                                     | 4               | -               |
| Certificados bursátiles intercambiables (CBIC´S) | 49                   | 1                    | 1                                     | 51              | -               |
| Certificados bursátiles                          | 10                   | -                    | -                                     | 10              | -               |
| BPAS (Bonos de Protección al Ahorro)             | 105                  | -                    | -                                     | 105             | -               |
| Udibonos                                         | 120                  | -                    | -                                     | 120             | -               |
| Total                                            | \$ 1,711             | \$ 3                 | \$ 5                                  | \$ 1,719        | \$ 1,086        |

Las ventas fecha valor al 31 de diciembre 2010 y 2009 se integran como sigue:

|                                                  | 2010                 |                      |                                       |                 | 2009            |
|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                                  | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Incremento (Decremento) por Valuación | Valor en Libros | Valor en Libros |
| BPAS (Bonos de Protección al Ahorro)             | \$ (50)              | \$ -                 | \$ -                                  | \$ (50)         | \$ (2,440)      |
| Bonos tasa fija                                  | (1,696)              | (4)                  | (1)                                   | (1,701)         | (687)           |
| Instrumentos de patrimonio neto                  | (298)                | -                    | (32)                                  | (330)           | (368)           |
| CETES                                            | (209)                | -                    | -                                     | (209)           | (101)           |
| Eurobonos de deuda soberana                      | (4)                  | -                    | -                                     | (4)             | -               |
| Certificados bursátiles intercambiables (CBIC´S) | (10)                 | -                    | -                                     | (10)            | -               |
| Certificados bursátiles                          | (25)                 | -                    | -                                     | (25)            | -               |
| ADR'S                                            | (4)                  | -                    | -                                     | (4)             | -               |
| Udibonos                                         | (844)                | (2)                  | (1)                                   | (847)           | -               |
| Total                                            | \$ (3,140)           | \$ (6)               | \$ (34)                               | \$ (3,180)      | \$ (3,596)      |
| Total títulos para negociar                      | \$ 155,769           | \$ 276               | \$ 285                                | \$ 156,330      | \$ 202,725      |

b. Títulos disponibles para la venta-

| Instrumento                          | 2010                 |                      |                                       |                 | 2009            |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                      | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Incremento (Decremento) por Valuación | Valor en Libros | Valor en Libros |
| Bonos tasa fija                      | \$ 43,673            | \$ 78                | \$ 936                                | \$ 44,687       | \$ 31,760       |
| Eurobonos de deuda soberana          | -                    | -                    | -                                     | -               | 7,917           |
| Certificados bursátiles              | 955                  | 5                    | 239                                   | 1,199           | 4,046           |
| Instrumentos de patrimonio neto VISA | 551                  | -                    | 331                                   | 882             | 3,307           |
| ADR'S                                | 560                  | -                    | 385                                   | 945             | -               |
| Instrumentos de patrimonio neto      | 705                  | -                    | (6)                                   | 699             | 416             |
| Certificados de depósito             | 3,238                | 19                   | 58                                    | 3,315           | -               |
| Total                                | \$ 49,682            | \$ 102               | \$ 1,943                              | \$ 51,727       | \$ 47,446       |

Al 31 de diciembre de 2010, los plazos a los cuales se encuentran pactadas estas inversiones son como sigue:

| Instrumento                          | Menos de un Mes | Más de 3 Meses | Sin plazo Fijo | Total a Costo de Adquisición |
|--------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|------------------------------|
| Bonos tasa fija                      | \$ -            | \$ 43,673      | \$ -           | \$ 43,673                    |
| ADR'S                                | 560             | -              | -              | 560                          |
| Certificados bursátiles              | -               | 955            | -              | 955                          |
| Certificados de depósito             | -               | 3,238          | -              | 3,238                        |
| Instrumentos de patrimonio neto VISA | -               | -              | 551            | 551                          |
| Instrumentos de patrimonio neto      | -               | -              | 705            | 705                          |
| Total                                | \$ 560          | \$ 47,866      | \$ 1,256       | \$ 49,682                    |

Los colaterales otorgados (títulos restringidos) al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se integran como sigue:

| Instrumento                             | 2010                 |                      |                                       |                 | 2009            |
|-----------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                         | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Incremento (Decremento) por Valuación | Valor en Libros | Valor en Libros |
| Bonos tasa fija                         | \$ 65,604            | \$ (340)             | \$ 1,750                              | \$ 67,014       | \$ 52,172       |
| CETES                                   | -                    | -                    | -                                     | -               | 10,003          |
| Certificados de depósito                | 618                  | -                    | 2                                     | 620             | 3,949           |
| Certificados bursátiles                 | 3,873                | -                    | 215                                   | 4,088           | 3,102           |
| BPAS (Bonos de Protección al Ahorro)    | 2,004                | -                    | -                                     | 2,004           | 1,000           |
| Bondes                                  | 999                  | -                    | -                                     | 999             | -               |
| Bonos lbrd                              | 213                  | -                    | 1                                     | 214             | 218             |
| Total garantías a recibir por reportos  | \$ 73,311            | \$ (340)             | \$ 1,968                              | \$ 74,939       | \$ 70,444       |
| Total títulos disponibles para la venta | \$ 122,993           | \$ (238)             | \$ 3,911                              | \$ 126,666      | \$ 117,890      |

c. Títulos conservados a vencimiento-

Títulos de deuda de mediano y largo plazo:

| Instrumento                                                             | 2010                 |                      |                 | 2009            |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-----------------|
|                                                                         | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Valor en Libros | Valor en Libros |
| Bonos gubernamentales Programa de Apoyo a Deudores Vivienda             | \$ 12,561            | \$ -                 | \$ 12,561       | \$ 12,019       |
| Bonos gubernamentales Programa de Apoyo a Deudores Estados y Municipios | 1,482                | -                    | 1,482           | 1,417           |
| Valores emitidos por la Tesorería de E. U.                              | 264                  | 3                    | 267             | 180             |
| Eurobonos de deuda soberana                                             | 37                   | -                    | 37              | 40              |
| Certificados de depósito                                                | 1                    | -                    | 1               | -               |
| Constancia fiduciaria                                                   | 7                    | -                    | 7               | 7               |
| Total                                                                   | \$ 14,352            | \$ 3                 | \$ 14,355       | \$ 13,663       |

Los rendimientos asociados a la totalidad de la cartera a vencimiento del Grupo Financiero reconocidos en los resultados del ejercicio, ascendieron a \$606 y \$753 en 2010 y 2009, respectivamente.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

### 8. Operaciones de reporto y préstamo de valores

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las operaciones en reporto se integran como sigue:

#### a. Deudores por reporto

Reportadora:

| Instrumento                                                         | 2010                                       |                                                                    |                          | 2009                                       |                                                                    |                       |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                     | Parte Activa<br>Deudores<br>por<br>Reporto | Parte Pasiva<br>Colateral<br>Vendido<br>o Entregado<br>en Garantía | Diferencia<br>Acreeedora | Parte Activa<br>Deudores<br>por<br>Reporto | Parte Pasiva<br>Colateral<br>Vendido<br>o Entregado<br>en Garantía | Diferencia<br>Deudora |
| Valores gubernamentales-<br>BPAS (Bonos de<br>Protección al Ahorro) | \$ 26,985                                  | \$ 26,992                                                          | \$ (7)                   | \$ 23,487                                  | \$ 22,947                                                          | \$ 540                |
| Bondes                                                              | 24,757                                     | 24,764                                                             | (7)                      | 3,324                                      | 3,212                                                              | 112                   |
| Bonos tasa fija                                                     | 16,332                                     | 16,337                                                             | (5)                      | 1,625                                      | 1,624                                                              | 1                     |
| Udibonos                                                            | -                                          | -                                                                  | -                        | 81                                         | 81                                                                 | -                     |
| CETES                                                               | 872                                        | 872                                                                | -                        | -                                          | -                                                                  | -                     |
| Total                                                               | \$ 68,946                                  | \$ 68,965                                                          | \$ (19)                  | \$ 28,517                                  | \$ 27,864                                                          | \$ 653                |

#### b. Acreedores por reporto-

Reportada:

| Instrumento                          | 2010<br>Parte Pasiva<br>Acreedores<br>Por Reporto | 2009<br>Parte Pasiva<br>Acreedores<br>Por Reporto |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Valores gubernamentales-             |                                                   |                                                   |
| Bondes                               | \$ 27,946                                         | \$ 71,318                                         |
| Bonos tasa fija                      | 71,971                                            | 67,589                                            |
| BPAS (Bonos de Protección al Ahorro) | 20,773                                            | 56,586                                            |
| CETES                                | 3,174                                             | 24,769                                            |
| Certificado bursátil                 | 6,720                                             | 8,529                                             |
| Cedes                                | 621                                               | 3,950                                             |
| Udibonos                             | 3,315                                             | 1,461                                             |
| CBIC'S                               | 1,125                                             | -                                                 |
| Papel comercial                      | 355                                               | 184                                               |
| Total                                | \$ 136,000                                        | \$ 234,386                                        |

#### c. Deudores y Acreedores en operación de préstamo de valores

Prestatario:

| Instrumento                        | 2010                                               |                                                                                 |                                                                             | 2009                                               |                                                                                 |                                                                             |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                    | Cuentas de Orden                                   |                                                                                 | Parte Pasiva                                                                | Cuentas de Orden                                   |                                                                                 | Parte Pasiva                                                                |
|                                    | Colateral<br>Recibido en<br>Préstamo<br>de Valores | Colateral<br>Recibido en<br>Préstamo y<br>Vendido o<br>Entregado<br>en Garantía | Acreedores<br>por<br>Colaterales<br>Vendidos o<br>Entregados<br>en Garantía | Colateral<br>Recibido en<br>Préstamo<br>de Valores | Colateral<br>Recibido en<br>Préstamo y<br>Vendido o<br>Entregado<br>en Garantía | Acreedores<br>por<br>Colaterales<br>Vendidos o<br>Entregados<br>en Garantía |
| Valores gubernamentales-           |                                                    |                                                                                 |                                                                             |                                                    |                                                                                 |                                                                             |
| Instrumentos de<br>patrimonio neto | \$ 203                                             | \$ 203                                                                          | \$ 203                                                                      | \$ -                                               | \$ -                                                                            | \$ -                                                                        |
| Bondes                             | -                                                  | -                                                                               | -                                                                           | 1                                                  | 1                                                                               | 1                                                                           |
| Bonos tasa fija                    | 9,404                                              | 9,404                                                                           | 9,404                                                                       | 7,054                                              | 7,054                                                                           | 7,054                                                                       |
| Udibonos                           | 152                                                | 152                                                                             | 152                                                                         | -                                                  | -                                                                               | -                                                                           |
| CETES                              | 1,009                                              | 1,009                                                                           | 1,009                                                                       | 1,427                                              | 1,427                                                                           | 1,427                                                                       |
| Total                              | \$ 10,768                                          | \$ 10,768                                                                       | \$ 10,768                                                                   | \$ 8,482                                           | \$ 8,482                                                                        | \$ 8,482                                                                    |

Los premios a cargo reconocidos en resultados en 2010 y 2009, ascendieron a \$30 y \$9, respectivamente.

### 9. Derivados

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las operaciones con valores y derivadas se integran como sigue:

a. **Derivados** - Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el Grupo Financiero mantenía operaciones con instrumentos financieros derivados como se describe a continuación. La posición de divisas generada por dichos instrumentos financieros derivados, debe integrarse con la posición en balance para obtener la cifra de posición final, la cual se muestra en la Nota 27.

Con fines de negociación:

| Operación                            | 2010          |              |           |           |
|--------------------------------------|---------------|--------------|-----------|-----------|
|                                      | Monto nominal |              | Saldo     |           |
|                                      | Activo        | Pasivo       | Deudor    | Acreeedor |
| Futuros posición larga               | \$ 152,499    | \$ 152,499   | \$ -      | \$ -      |
| Futuros posición corta               | 48,873        | 48,873       | -         | -         |
| Contratos adelantados posición larga | 162,410       | 165,628      | 814       | 4,026     |
| Contratos adelantados posición corta | 161,595       | 158,215      | 4,319     | 945       |
| Opciones adquiridas                  | 3,955         | -            | 3,454     | -         |
| Opciones vendidas                    | -             | 5,562        | -         | 5,061     |
| Swaps                                | 523,605       | 530,494      | 46,011    | 52,900    |
|                                      | \$ 1,052,937  | \$ 1,061,271 | \$ 54,598 | \$ 62,932 |

| Operación                            | 2009          |              |           |           |
|--------------------------------------|---------------|--------------|-----------|-----------|
|                                      | Monto nominal |              | Saldo     |           |
|                                      | Activo        | Pasivo       | Deudor    | Acreeedor |
| Futuros posición larga               | \$ 135,300    | \$ 135,300   | \$ -      | \$ -      |
| Futuros posición corta               | 93,653        | 93,653       | -         | -         |
| Contratos adelantados posición larga | 139,512       | 138,282      | 4,004     | 2,775     |
| Contratos adelantados posición corta | 109,439       | 110,594      | 2,081     | 3,235     |
| Opciones adquiridas                  | 5,826         | -            | 1,811     | -         |
| Opciones vendidas                    | -             | 6,324        | -         | 2,309     |
| Swaps                                | 611,048       | 619,377      | 46,048    | 54,377    |
|                                      | \$ 1,094,778  | \$ 1,103,530 | \$ 53,944 | \$ 62,696 |

Con fines de cobertura:

| Operación                            | 2010          |           |          |           |
|--------------------------------------|---------------|-----------|----------|-----------|
|                                      | Monto nominal |           | Saldo    |           |
|                                      | Activo        | Pasivo    | Deudor   | Acreeedor |
| Contratos adelantados posición corta | \$ 3,039      | \$ 2,981  | \$ 61    | \$ 3      |
| Swaps                                | 32,183        | 29,005    | 4,594    | 1,416     |
|                                      | \$ 35,222     | \$ 31,986 | \$ 4,655 | \$ 1,419  |

| Operación                            | 2009          |           |          |           |
|--------------------------------------|---------------|-----------|----------|-----------|
|                                      | Monto nominal |           | Saldo    |           |
|                                      | Activo        | Pasivo    | Deudor   | Acreeedor |
| Contratos adelantados posición larga | \$ 676        | \$ 670    | \$ 6     | \$ -      |
| Contratos adelantados posición corta | 862           | 847       | 15       | -         |
| Swaps                                | 31,074        | 26,975    | 5,429    | 1,330     |
|                                      | \$ 32,612     | \$ 28,492 | \$ 5,450 | \$ 1,330  |

a1. **Futuros y contratos adelantados** - Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo Financiero celebró operaciones en mercados organizados (Mercado Mexicano de Derivados (Mex-Der) Chicago, e Itau), obteniendo una pérdida de \$2,651 distribuida en tasas por \$232, divisas por \$1,797, índices por \$587 y valores por \$35.

Asimismo, celebró contratos adelantados "Forwards" con las principales divisas. Al cierre del ejercicio se tienen contratos abiertos como sigue:

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

Con fines de negociación:

| Tipo de operación     | Subyacente      | Ventas     |                | Compras        |            | Saldo Contable |
|-----------------------|-----------------|------------|----------------|----------------|------------|----------------|
|                       |                 | A Recibir  | Valor Contrato | Valor Contrato | A Entregar |                |
| Futuros               | TIIE            | \$ 28,167  | \$ 28,167      | \$ 112,060     | \$ 112,060 | \$ -           |
|                       | Euro Dollar     | 7,634      | 7,634          | 9,742          | 9,742      | -              |
|                       | Bono M10        | 1,739      | 1,739          | 4,095          | 4,095      | -              |
|                       | Indices         | 9,170      | 9,170          | 9,282          | 9,282      | -              |
|                       | Dólar americano | 2,052      | 2,052          | 13,220         | 13,220     | -              |
|                       | CETES           | 100        | 100            | 4,100          | 4,100      | -              |
|                       | Acciones        | 11         | 11             | -              | -          | -              |
|                       |                 | \$ 48,873  | \$ 48,873      | \$ 152,499     | \$ 152,499 | \$ -           |
|                       |                 |            |                |                |            |                |
| Contratos adelantados | Dólar americano | \$ 152,255 | \$ 148,674     | \$ 145,928     | \$ 148,876 | \$ 633         |
|                       | Índices         | 9,256      | 9,457          | -              | -          | (201)          |
|                       | Acciones        | 84         | 84             | 16,482         | 16,752     | (270)          |
|                       |                 | \$ 161,595 | \$ 158,215     | \$ 162,410     | \$ 165,628 | \$ 162         |

Con fines de cobertura:

| Tipo de operación     | Subyacente      | Ventas    |                | Compras        |            | Saldo Contable |
|-----------------------|-----------------|-----------|----------------|----------------|------------|----------------|
|                       |                 | A Recibir | Valor Contrato | Valor Contrato | A Entregar |                |
| Contratos adelantados | Bono M          | \$ 2,130  | \$ 2,133       | \$ -           | \$ -       | \$ (3)         |
|                       | Dólar americano | 909       | 848            | -              | -          | 61             |
|                       |                 | \$ 3,039  | \$ 2,981       | \$ -           | \$ -       | \$ 58          |

a2. Opciones - Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo Financiero tiene celebrados contratos de opciones como sigue:

Con fines de negociación:

| Tipo de Operación |                             | Subyacente         | Monto de Referencia | Valor Razonable |
|-------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|
| Compras           | Opciones OTC                | Tasas de interés   | \$ 39,167           | \$ 757          |
|                   |                             | Acciones e Índices | 55,073              | 2,981           |
|                   |                             | Dólar americano    | 10,246              | 188             |
|                   | Opciones Mercado Organizado | Acciones e Índices | 393                 | 29              |
|                   |                             |                    |                     | \$ 3,955        |

| Tipo de Operación |                             | Subyacente         | Monto de Referencia | Valor Razonable |
|-------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|
| Ventas            | Opciones OTC                | Tasas de interés   | \$ 82,100           | \$ 516          |
|                   |                             | Acciones e Índices | 64,510              | 4,893           |
|                   |                             | Dólar americano    | 9,476               | 104             |
|                   | Opciones Mercado Organizado | Acciones e Índices | 362                 | 49              |
|                   |                             |                    |                     | \$ 5,562        |

a3. Swaps - Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo Financiero tiene celebrados contratos de swaps como sigue:

Con fines de negociación:

|                  |                   | Valor<br>Contrato | Valor<br>Contrato |            |            | Posición    |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|-------------|
| Subyacente       | Divisa            | Recibir           | Entregar          | A Recibir  | A Entregar | Neta        |
| Divisas          | Dólar americano   | \$ 108,505        | \$ 131,752        | \$ 115,099 | \$ 140,403 | \$ (25,304) |
|                  | Peso              | 121,889           | 94,482            | 147,527    | 135,707    | 11,820      |
|                  | UDIS              | 50,595            | 59,021            | 34,917     | 27,895     | 7,022       |
|                  | Euro              | 10,117            | 10,405            | 10,982     | 11,291     | (309)       |
|                  | Yen               | 9,424             | 9,424             | 9,667      | 9,669      | (2)         |
|                  | Peso colombiano   | 5,539             | 4,324             | 5,447      | 5,666      | (219)       |
|                  | CHF               | 663               | 663               | 741        | 741        | -           |
|                  | Nuevo sol peruano | 771               | 744               | 850        | 830        | 20          |
|                  |                   |                   | 325,230           | 332,202    | (6,972)    |             |
| Tasas de interés | Peso              |                   | \$ 670,997        | \$ 169,607 | \$ 170,795 | \$ (1,188)  |
|                  | Dólar americano   |                   | 197,016           | 16,421     | 16,645     | (224)       |
|                  | Euro              |                   | 1,462             | 1,459      | 15         | 1,444       |
|                  |                   |                   | 187,487           | 187,455    | 32         |             |
| Acciones         | Peso              |                   | \$ 367            | \$ -       | \$ 423     | \$ (423)    |
|                  | Dólar americano   |                   | 13,912            | 10,891     | 10,241     | 650         |
|                  | Euro              |                   | 3,275             | -          | 173        | (173)       |
|                  |                   |                   | 10,891            | 10,837     | 54         |             |
| CDS              | Dólar americano   |                   | \$ 62             | \$ -       | \$ -       | \$ -        |
| CRA              | Peso              |                   |                   | \$ (3)     | \$ -       | \$ (3)      |
|                  |                   |                   |                   | \$ 523,605 | \$ 530,494 | \$ (6,889)  |

El Grupo Financiero celebró contratos de swaps de tasas de interés nominal en pesos con diversas instituciones, los cuales se pactaron a tasas entre 2.53% y 14.91% anual. Al 31 de diciembre de 2010, estos contratos representan un monto de referencia de \$670,997.

Con fines de cobertura:

| Subyacente       | Divisa          | Valor Contrato Recibir | Valor Contrato Entregar | A Recibir | A Entregar | Posición Neta |
|------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|-----------|------------|---------------|
| Divisas          | Euro            | \$ 9,938               | \$ -                    | \$ 11,090 | \$ -       | \$ 11,090     |
|                  | Peso            |                        | 8,743                   | -         | 8,936      | (8,936)       |
|                  |                 |                        |                         | 11,090    | 8,936      | 2,154         |
| Tasas de interés |                 |                        | Valor Contrato          |           |            |               |
|                  | Peso            |                        |                         |           |            |               |
|                  | Dólar americano |                        | \$ 52,081               | \$ 13,132 | \$ 12,161  | \$ 971        |
|                  |                 |                        | 15,377                  | 7,961     | 7,908      | 53            |
|                  |                 |                        |                         | 21,093    | 20,069     | 1,024         |
|                  |                 |                        |                         | \$ 32,183 | \$ 29,005  | \$ 3,178      |

El Grupo Financiero celebró contratos de swaps de tasas de interés nominal en pesos con diversas instituciones, los cuales se pactaron a tasas entre 4.87% y 11.90% anual. Al 31 de diciembre de 2010, estos contratos representan un monto de referencia de \$52,081.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

Los colaterales recibidos en derivados OTC al 31 de diciembre de 2010, se muestran a continuación:

| Efectivo recibido en garantía de derivados | 2010                 |                      |                 | 2009<br>Valor en Libros |
|--------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------|-------------------------|
|                                            | Costo de Adquisición | Intereses Devengados | Valor en Libros |                         |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.      | \$ -                 | \$ -                 | \$ -            | \$ 4,898                |
| Credit Suisse First Boston Europe          | -                    | -                    | -               | 4,535                   |
| Merryll Lynch Capital Services Inc.        | 216                  | -                    | 216             | 377                     |
| Calydon Corporate and Investment Bank      | -                    | -                    | -               | 335                     |
| Royal Bank of Scotland PLC                 | -                    | -                    | -               | 39                      |
| Societe Generale                           | 199                  | -                    | 199             | 7                       |
| Credit Suisse Security                     | 4,484                | 1                    | 4,485           | -                       |
| Standard Chartered                         | 22                   | -                    | 22              | -                       |
| Docuformas S.A.P.I. C.V.                   | 4                    | -                    | 4               | -                       |
| BNP Paribas NY Branch                      | 52                   | -                    | 52              | -                       |
| BBVA Servex                                | 2,237                | 1                    | 2,238           | -                       |
| Credit Agricole CIB                        | 388                  | -                    | 388             | -                       |
| Total garantías recibidas en efectivo      | \$ 7,602             | \$ 2                 | \$ 7,604        | \$ 10,191               |

### a4. Operaciones con instrumentos financieros derivados implícitos -

Con fines de negociación:

| Tipo de Operación   | 2010            |          |        |          |
|---------------------|-----------------|----------|--------|----------|
|                     | Valor en Libros |          | Saldo  |          |
|                     | Activo          | Pasivo   | Deudor | Acreedor |
| Opciones adquiridas | \$ 7            | \$ -     | \$ 7   | \$ -     |
| Opciones vendidas   | -               | 36       | -      | 36       |
| Swaps               | 6,211           | 6,295    | 153    | 237      |
|                     | \$ 6,218        | \$ 6,331 | \$ 160 | \$ 273   |

| Tipo de Operación   | 2009            |        |        |          |
|---------------------|-----------------|--------|--------|----------|
|                     | Valor en Libros |        | Saldo  |          |
|                     | Activo          | Pasivo | Deudor | Acreedor |
| Opciones adquiridas | \$ 33           | \$ -   | \$ 33  | \$ -     |
| Opciones vendidas   | -               | 90     | -      | 90       |
| Swaps               | 229             | 559    | 229    | 559      |
|                     | \$ 262          | \$ 649 | \$ 262 | \$ 649   |

### a5. Opciones implícitas (subyacentes)-

Con fines de negociación:

| Tipo de Operación | Subyacente   | 2010                                           |                              |
|-------------------|--------------|------------------------------------------------|------------------------------|
|                   |              | Monto Nominal                                  | Valor Razonable              |
| Compras           | Opciones OTC | Tasas de interés                               | \$ 2,706 \$ 7                |
| Ventas            | Opciones OTC | Tasas de interés<br>Índices<br>Dólar americano | \$ 168 \$ -<br>372 35<br>1 1 |
|                   |              | \$ 541                                         | \$ 36                        |

| Tipo de Operación | Subyacente   | 2009                                           |                                   |
|-------------------|--------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                   |              | Monto Nominal                                  | Valor Razonable                   |
| Compras           | Opciones OTC | Tasas de interés<br>Dólar americano            | \$ 507 \$ 29<br>6,179 4           |
|                   |              | \$ 6,686                                       | \$ 33                             |
| Ventas            | Opciones OTC | Tasas de interés<br>Dólar americano<br>Índices | \$ 6,179 \$ 443<br>406 123<br>- 1 |
|                   |              | \$ 6,585                                       | \$ 567                            |

### a6. Swaps implícitos (subyacentes)-

| Subyacente      | Divisa                  | 2010                    |                         |                          |                 |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|
|                 |                         | Valor Nominal a Recibir | Valor Mercado a Recibir | Valor Mercado a Entregar | Valor Razonable |
| Divisa          | Peso<br>Dólar americano | \$ 2,908 \$ 2,826       | \$ 2,911 3,222          | \$ 3,124 3,040           | \$ (213) 182    |
|                 |                         | \$ 5,734                | \$ 6,133                | \$ 6,164                 | \$ (31)         |
| Tasa de interés | Peso                    | \$ 10,696               | \$ 78                   | \$ 131                   | \$ (53)         |

| Subyacente       | Divisa | 2009                    |                         |                          |                 |
|------------------|--------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|
|                  |        | Valor Nominal a Recibir | Valor Mercado a Recibir | Valor Mercado a Entregar | Valor Razonable |
| Tasas de interés | Peso   | \$ 6,266                | \$ 229                  | \$ 559                   | \$ (330)        |

## 10. Cartera de crédito

La cartera crediticia por tipo de préstamo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se muestra a continuación:

|                                            | Cartera Vigente |            | Cartera Vencida |           | Total      |            |
|--------------------------------------------|-----------------|------------|-----------------|-----------|------------|------------|
|                                            | 2010            | 2009       | 2010            | 2009      | 2010       | 2009       |
| Créditos comerciales-                      |                 |            |                 |           |            |            |
| Denominados en pesos-                      |                 |            |                 |           |            |            |
| Comercial                                  | \$ 148,246      | \$ 157,354 | \$ 3,133        | \$ 2,823  | \$ 151,379 | \$ 160,177 |
| Cartera redescontada                       | 6,236           | 6,132      | 69              | 63        | 6,305      | 6,195      |
| Cartera arrendamiento                      | 1,368           | 2,261      | 27              | 63        | 1,395      | 2,324      |
| Denominados en USD (equivalentes a pesos)- |                 |            |                 |           |            |            |
| Comercial                                  | 55,246          | 38,715     | 770             | 1,372     | 56,016     | 40,087     |
| Cartera redescontada                       | 711             | 939        | 30              | 57        | 741        | 996        |
| Cartera arrendamiento                      | 134             | 136        | -               | -         | 134        | 136        |
| Actividad empresarial o comercial          | 211,941         | 205,537    | 4,029           | 4,378     | 215,970    | 209,915    |
| Créditos a entidades financieras           | 8,540           | 8,731      | 5               | -         | 8,545      | 8,731      |
| Créditos a entidades gubernamentales       | 80,675          | 51,462     | -               | -         | 80,675     | 51,462     |
| Total créditos comerciales                 | 301,156         | 265,730    | 4,034           | 4,378     | 305,190    | 270,108    |
| Créditos de consumo-                       |                 |            |                 |           |            |            |
| Tarjeta de crédito                         | 70,420          | 64,430     | 3,888           | 7,253     | 74,308     | 71,683     |
| Otros de consumo                           | 48,254          | 39,275     | 1,279           | 1,545     | 49,533     | 40,820     |
| Total créditos de consumo                  | 118,674         | 103,705    | 5,167           | 8,798     | 123,841    | 112,503    |
| Créditos a la vivienda                     | 145,472         | 135,129    | 5,222           | 6,668     | 150,694    | 141,797    |
| Total cartera de crédito                   | \$ 565,302      | \$ 504,564 | \$ 14,423       | \$ 19,844 | \$ 579,725 | \$ 524,408 |



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

A continuación se desglosan los créditos comerciales, identificando la cartera emproblemada y no emproblemada, tanto vigente como vencida, al 31 de diciembre de 2010. Esta cartera no incluye garantías e intereses cobrados por anticipado, los cuales se muestran como parte de la cartera comercial en el balance general:

| Cartera                              | Emproblemada |          | No emproblemada |          | Total      |
|--------------------------------------|--------------|----------|-----------------|----------|------------|
|                                      | Vigente      | Vencida  | Vigente         | Vencida  |            |
| Actividad empresarial o comercial    | \$ 253       | \$ 1,974 | \$ 200,791      | \$ 2,164 | \$ 205,182 |
| Créditos a entidades financieras     | 103          | 5        | 8,438           | -        | 8,546      |
| Créditos a entidades gubernamentales | 12           | -        | 80,674          | -        | 80,686     |
|                                      | \$ 368       | \$ 1,979 | \$ 289,903      | \$ 2,164 | \$ 294,414 |

La cartera reestructurada y renovada al 31 de diciembre de 2010 es la siguiente:

| Cartera reestructurada            | Vigente   | Vencida  | Total     |
|-----------------------------------|-----------|----------|-----------|
| Actividad empresarial o comercial | \$ 13,272 | \$ 1,946 | \$ 15,218 |
| Créditos al consumo               | 2,227     | 397      | 2,624     |
| Créditos a la vivienda            | 32,149    | 3,135    | 35,284    |
|                                   | \$ 47,648 | \$ 5,478 | \$ 53,126 |

Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo Financiero mantiene garantías en inmuebles y valores, que resultan de los créditos comerciales reestructurados, por \$23,299 y \$18,901, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2010, la cartera vencida muestra la siguiente antigüedad:

| Cartera                           | Período    |              |                 |           |
|-----------------------------------|------------|--------------|-----------------|-----------|
|                                   | De 1 a 180 | De 181 a 365 | De 365 a 2 años | Total     |
| Actividad empresarial o comercial | \$ 1,631   | \$ 802       | \$ 1,601        | \$ 4,034  |
| Créditos de consumo               | 5,026      | 141          | -               | 5,167     |
| Créditos a la vivienda            | 1,954      | 404          | 2,864           | 5,222     |
|                                   | \$ 8,611   | \$ 1,347     | \$ 4,465        | \$ 14,423 |

Al 31 de diciembre de 2010, las comisiones por devengar por otorgamiento inicial por tipo de crédito y por período promedio de amortización se integran como sigue:

|                                   | Por Período de amortización |         |                |          |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------|----------------|----------|
|                                   | 1 a 5 años                  | 15 años | Más de 15 años | Total    |
| Actividad empresarial o comercial | \$ 559                      | \$ 171  | \$ 15          | \$ 745   |
| Créditos a la vivienda            | 3                           | 56      | 569            | 628      |
|                                   | \$ 562                      | \$ 227  | \$ 584         | \$ 1,373 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los saldos de cartera de crédito vencida reservados en su totalidad eliminados del balance general se integra como sigue:

| Concepto           | 2010     | 2009     |
|--------------------|----------|----------|
| Tarjeta de crédito | \$ 3,217 | \$ 5,237 |
| Comercial          | 2,426    | 1,315    |
| Consumo            | 718      | 1,010    |
| Hipotecaria        | 929      | 199      |
| Total              | \$ 7,290 | \$ 7,761 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los montos de la cartera vendida, sin incluir operaciones de bursatilización, se integran como sigue:

| Concepto                     | 2010     | 2009      |
|------------------------------|----------|-----------|
| Tarjeta de crédito y consumo | \$ 4,716 | \$ 10,605 |
| Hipotecaria                  | 746      | 424       |
| Total                        | \$ 5,462 | \$ 11,029 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el monto de las líneas de crédito registradas en cuentas de orden ascienden a \$182,726 y \$186,629, respectivamente.

Los ingresos por intereses y comisiones segmentados por tipo de crédito se componen de la siguiente manera:

| Tipo de Crédito                                             | 2010      |            |           | 2009      |
|-------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|
|                                                             | Intereses | Comisiones | Total     | Total     |
| Créditos comerciales-<br>Denominados en pesos-<br>Comercial | \$ 13,237 | \$ 682     | \$ 13,919 | \$ 14,833 |
| Cartera redescontada                                        | 426       | -          | 426       | 482       |
| Cartera arrendamiento                                       | 112       | -          | 112       | 129       |
| Denominados en USD-<br>Comercial                            | 1,651     | -          | 1,651     | 1,711     |
| Cartera redescontada                                        | 53        | -          | 53        | 62        |
| Cartera arrendamiento                                       | 7         | -          | 7         | 9         |
| Actividad empresarial o comercial                           | 15,486    | 682        | 16,168    | 17,226    |
| Créditos a entidades financieras                            | 477       | -          | 477       | 740       |
| Créditos a entidades gubernamentales                        | 4,568     | -          | 4,568     | 3,876     |
| Total créditos comerciales                                  | 20,531    | 682        | 21,213    | 21,842    |
| Créditos de consumo-<br>Tarjeta de crédito                  | 17,216    | -          | 17,216    | 21,610    |
| Otros de consumo                                            | 9,356     | 169        | 9,525     | 9,148     |
| Total créditos de consumo                                   | 26,572    | 169        | 26,741    | 30,758    |
| Créditos a la vivienda                                      | 15,230    | 178        | 15,408    | 14,420    |
|                                                             | \$ 62,333 | \$ 1,029   | \$ 63,362 | \$ 67,020 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el monto de las recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada o eliminada asciende a \$488 y \$355, respectivamente y fueron reconocidas en el rubro de “Otros ingresos (egresos) de la operación”.

Los préstamos otorgados, agrupados por sectores económicos al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se muestran a continuación:

|                                                | 2010       |                             | 2009       |                             |
|------------------------------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|
|                                                | Monto      | Porcentaje de Concentración | Monto      | Porcentaje de Concentración |
| Externo (entidades financieras del extranjero) | \$ 859     | 0.15%                       | \$ 1,466   | 0.28%                       |
| Privado (empresas y particulares)              | 215,964    | 37.25%                      | 209,909    | 40.03%                      |
| Financiero                                     | 7,686      | 1.33%                       | 7,265      | 1.39%                       |
| Tarjeta de crédito y consumo                   | 123,841    | 21.36%                      | 112,503    | 21.45%                      |
| Vivienda                                       | 150,694    | 25.99%                      | 141,797    | 27.04%                      |
| Créditos a entidades gubernamentales           | 80,675     | 13.92%                      | 51,462     | 9.81%                       |
| Otros adeudos vencidos                         | 6          | 0.00%                       | 6          | 0.00%                       |
|                                                | \$ 579,725 | 100.00%                     | \$ 524,408 | 100.00%                     |

**Créditos relacionados** - Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los créditos otorgados a partes relacionadas de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley de Instituciones de Crédito, suman un total de \$28,369 y \$30,090, respectivamente. El monto de créditos relacionados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 incluye \$7,918 y \$7,574 de cartas de crédito, respectivamente, las cuales se encuentran registradas en cuentas de orden.

**Programas de apoyo crediticio** - BBVA Bancomer se ha apegado a diversos programas de apoyo crediticio establecidos por el Gobierno Federal y la Asociación de Bancos de México, A. C., los cuales se listan a continuación:

- Programa de Apoyo para Deudores de Crédito de Vivienda y del Acuerdo de Beneficios a los Deudores de Créditos para Vivienda.
- Acuerdo para el Financiamiento del Sector Agropecuario y Pesquero (FINAPE).

Por otra parte, durante diciembre de 1998 el Gobierno Federal y la Banca dieron a conocer un nuevo y definitivo plan de apoyo a deudores denominado “Punto Final”, el cual sustituye a partir de 1999 el cálculo de los beneficios otorgados en los programas de apoyo para Deudores de Crédito para la Vivienda. Para FINAPE se sustituyó dicho plan de apoyo en 1999 y 2000 y a partir de 2001 se continuó aplicando los beneficios establecidos en los programas de apoyo originales.

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

El “Punto Final”, define los descuentos a los créditos para la vivienda, los cuales son determinados sobre el saldo insoluto del adeudo registrado al 30 de noviembre de 1998, sin considerar los intereses moratorios. Tratándose de los créditos FINAPE, el descuento es aplicado sobre los pagos y el porcentaje de descuento es determinado de acuerdo al saldo del crédito registrado al 31 de julio de 1996, independientemente de que se hubiera modificado el saldo.

El monto de los descuentos es reconocido por el Gobierno Federal y BBVA Bancomer en diferentes porcentajes; la parte reconocida por el Gobierno Federal es registrada como una cuenta por cobrar la cual genera intereses a razón de CETES a 91 días llevada a curva de 28 días capitalizándose mensualmente; el porcentaje absorbido por BBVA Bancomer es aplicado a la estimación preventiva para riesgos crediticios. Al 31 de diciembre de 2010 el saldo de los descuentos a cargo del Gobierno Federal asciende a \$983 el cual será liquidable junto con su correspondiente capitalización de intereses a principios del mes de junio de 2011.

Derivado de los resultados de las auditorías practicadas a los programas de apoyo por el período 2009, el Gobierno Federal confirmó el cumplimiento por parte de BBVA Bancomer con las disposiciones a las que estaba sujeta para la recuperación correspondiente a los diversos programas. Por esta razón, en el mes de junio de 2010, BBVA Bancomer recibió de parte del Gobierno Federal pagos correspondientes a los beneficios a cargo de éste, de los programas de apoyo de “VIVIENDA” y “FINAPE” por \$1,120.

Extinción anticipada de los programas de apoyo para deudores:

El 15 de julio de 2010, se firmó un convenio entre el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y algunas instituciones de crédito con la comparecencia de la Asociación de Bancos de México, A.C., para extinguir anticipadamente los programas de apoyo para deudores (el Convenio).

Los programas de apoyo en los que participó BBVA Bancomer y que son objeto de este Convenio son:

- Programa de Apoyo para Deudores de Créditos de Vivienda
- Acuerdo de Beneficios a los Deudores de Créditos para Vivienda

Respecto al descuento a absorber por el Gobierno Federal a ser incluido dentro de los créditos comerciales originados por la aplicación del beneficio:

- a) El importe de las obligaciones de pago del Gobierno Federal se integra como sigue:

|                                                                                                                                                                 |  |    |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|-------|
| Porción de Descuento Condicionado a Cargo del Gobierno Federal:                                                                                                 |  |    |       |
| Descuento de los créditos denominados en moneda nacional y en UDIS reconocidos en el Balance General de BBVA Bancomer:                                          |  |    |       |
| Cartera Vigente: Porción de descuento condicionado a cargo del Gobierno Federal                                                                                 |  | \$ | 4,130 |
| Cartera Vencida: Porción de descuento condicionado a cargo del Gobierno Federal                                                                                 |  |    | 58    |
|                                                                                                                                                                 |  |    |       |
| Total                                                                                                                                                           |  | \$ | 4,188 |
|                                                                                                                                                                 |  |    |       |
| Créditos denominados en UDIS a los que se les hubieran aplicado descuentos sobre el saldo insoluto con anterioridad a la suscripción del Programa de Descuentos |  | \$ | 571   |

- b) Condiciones generales de las obligaciones de pago del Gobierno Federal:

Las obligaciones de pago del Gobierno Federal se efectuarán mediante amortizaciones anuales por un período de 5 años de acuerdo con lo siguiente:

| Anualidad | Fecha de pago          |
|-----------|------------------------|
| Primera   | 1 de diciembre de 2011 |
| Segunda   | 1 de junio de 2012     |
| Tercera   | 3 de junio de 2013     |
| Cuarta    | 2 de junio de 2014     |
| Quinta    | 1 de junio de 2015     |

El interés que devenguen será a la tasa que resulte del promedio aritmético de las tasas anuales de rendimiento sobre la base de descuento de los CETES a plazo de 91 días, llevada a una curva de rendimiento a plazo de 28 días.

Respecto de los créditos a la vivienda:

Los efectos de esta operación serán reconocidos por BBVA Bancomer durante el primer trimestre de 2011, considerando los saldos de la cartera con cifras al 31 de diciembre de 2010, este efecto se refleja como sigue:

|                                                                                                                   |    |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| Saldo inicial del subnivel de “Créditos a la vivienda sin restricción”                                            | \$ | 14,150  |
| Créditos no calificados para aplicación del beneficio                                                             |    | (470)   |
| Créditos calificados para aplicación del beneficio (cartera vigente)                                              | \$ | 13,680  |
| Crédito a cargo del Gobierno Federal                                                                              |    | (4,188) |
| Aplicación contra Estimación preventiva para riesgos crediticios (EPRC) previamente constituida por BBVA Bancomer |    | (3,048) |
| Saldo final de subnivel de “Créditos a la vivienda sin restricción” (cartera vigente)                             | \$ | 6,444   |

Movimientos en el rubro de EPRC:

|                                                                                                   |    |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| Saldo inicial del subnivel de “Créditos a la vivienda sin restricción”                            | \$ | 3,143   |
| Importe de las quitas, descuentos y/o bonificaciones otorgadas a los créditos vigentes o vencidos |    | (3,048) |
| Saldo final de subnivel de “Créditos a la vivienda sin restricción”                               | \$ | 95      |

El monto máximo que BBVA Bancomer debe absorber por los deudores de los créditos no incorporados en el Esquema de Terminación Anticipada conforme a lo establecido en el Convenio asciende a \$203.

Es necesario que los efectos que reconocerá BBVA Bancomer durante el primer trimestre de 2011 se someterán a la revisión de la Comisión, por lo que podrían ser ajustados con posterioridad.

**Políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos** - El otorgamiento, control y recuperación de créditos se encuentran regulados en el Manual de Crédito de BBVA Bancomer, autorizado por el Consejo de Administración. El Manual de Crédito establece el marco de actuación de los funcionarios que intervienen en el proceso de crédito y está basado en los ordenamientos de la Ley de Instituciones de Crédito, las disposiciones de carácter prudencial en materia de crédito establecidas por la Comisión y las sanas prácticas bancarias.

La autorización de los créditos como responsabilidad del Consejo de Administración se encuentra centralizada en los comités y funcionarios facultados.

Para la gestión del crédito, se define el proceso general desde la promoción hasta la recuperación, especificando por unidad de negocio, las políticas, procedimientos, responsabilidades de los funcionarios involucrados y las herramientas que deben usar en cada etapa del proceso.

El proceso de crédito está basado en un riguroso análisis de las solicitudes de crédito, con el fin de determinar el riesgo integral del acreditado. En la mayoría de los créditos debe contarse con al menos una fuente alterna de pago.

Las principales políticas y procedimientos para determinar concentraciones de riesgo de crédito que forman parte de los Manuales de Crédito son:

Riesgo común

- Conocer los criterios para la determinación de las personas físicas o morales que representen Riesgo Común para BBVA Bancomer.

- Conocer los criterios para determinar cuándo las personas físicas y/o morales actúan de forma concentrada y se integran en un mismo grupo empresarial o consorcio, a fin de identificar el riesgo potencial acumulado y el límite máximo de financiamiento a otorgar.

Límite máximo de financiamiento

- Dar a conocer las reglas emitidas por las autoridades sobre el límite legal de crédito máximo.

- Informar del límite máximo actualizado para BBVA Bancomer, así como el manejo de excepciones.

Diversificación de riesgos

Al 31 de diciembre de 2010, BBVA Bancomer revela que mantiene las siguientes operaciones de riesgo crediticio, en cumplimiento con las reglas generales para la diversificación de riesgos en la realización de operaciones activas y pasivas de las Disposiciones, como sigue:

- Al 31 de diciembre de 2010, BBVA Bancomer no mantiene créditos otorgados a deudores o grupos de personas que representen riesgo común y cuyo importe individual sea mayor al 10% de su capital básico.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

- El monto de los créditos concedidos a los tres mayores deudores o grupos de personas que representan riesgo común asciende a \$23,257 y representa el 21% del capital básico de BBVA Bancomer.

### Riego Potencial

- Que las solicitudes de crédito sean sancionadas en términos del importe del riesgo.
- Evitar la exposición de riesgo por encima del límite legal y de otros límites institucionales establecidos.

En los créditos de consumo, hipotecarios y en el segmento de pequeña y microempresa, se han implantado mecanismos de evaluación y seguimiento automatizados, basados en ciertos factores estándar que a criterio de BBVA Bancomer son significativos para la toma de decisiones, permitiendo con mayor eficiencia la atención de altos volúmenes de solicitudes.

### 11. Créditos reestructurados denominados en UDIS

Al cierre de noviembre 2009, se liquidaron los fideicomisos en UDIS, incorporándose los saldos de los mismos a los registros contables de BBVA Bancomer, por un monto de \$15,635.

### 12. Estimación preventiva para riesgos crediticios

La calificación de la cartera del Grupo Financiero, base para el registro de la estimación preventiva para riesgos crediticios efectuada con base en lo establecido en la Nota 3, se muestra a continuación:

| Categoría de Riesgo      | 2010          |           | 2009          |           |
|--------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|
|                          | Cartera Total | Reserva   | Cartera Total | Reserva   |
| A                        | \$ 429,571    | \$ 2,526  | \$ 380,184    | \$ 2,485  |
| B                        | 128,703       | 6,308     | 115,187       | 5,412     |
| C                        | 12,925        | 4,458     | 15,983        | 5,857     |
| D                        | 8,079         | 6,007     | 10,974        | 8,227     |
| E                        | 1,488         | 1,500     | 2,118         | 2,110     |
| Subtotal                 | 580,766       | 20,799    | 524,446       | 24,091    |
| Cartera exceptuada       | 16,513        | -         | 16,814        | -         |
| Adicionales              | -             | 4,329     | -             | 2,904     |
| Total al 31 de diciembre | \$ 597,279    | \$ 25,128 | \$ 541,260    | \$ 26,995 |

El saldo de la cartera total base de calificación incluye los montos por apertura de créditos irrevocables y cartas de crédito, mismos que se registran en cuentas de orden.

El saldo de la estimación al 31 de diciembre de 2010 es determinado con base en los saldos de la cartera a esa fecha.

Las estimaciones preventivas globales incluyen las reservas que cubren al 100% los intereses vencidos al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

El monto de la estimación incluye la calificación de los créditos otorgados en moneda extranjera considerados al tipo de cambio del 31 de diciembre de 2010.

Con base en acuerdos entre la Comisión y las instituciones de crédito, se ha definido a la cartera comercial emproblemada como aquella con calificación de riesgo D y E. En función de esta definición, la cartera comercial emproblemada asciende a \$1,025 y \$839 para 2010 y 2009, respectivamente.

Como se menciona en la Nota 3, BBVA Bancomer recibió autorización de la Comisión para aplicar un modelo interno de calificación de tarjeta de crédito, por lo que en 2009 reconoció una estimación preventiva para riesgos crediticios con cargo al resultado de ejercicios anteriores por \$1,323. Por otro lado, durante diciembre de 2010, BBVA Bancomer solicitó a la Comisión autorización para la utilización de nuevos parámetros de calificación de cartera crediticia de consumo revolvente, con el objeto de aplicarlos en el cálculo de pérdida esperada y del requerimiento de capital por su exposición al riesgo de crédito.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, la estimación preventiva para riesgos crediticios representa el 174.22% y 136.04%, respectivamente de la cartera vencida.

**Movimientos de la estimación preventiva para riesgos crediticios** - A continuación se muestra un análisis de las estimaciones preventivas para riesgos crediticios:

|                                                             | 2010      | 2009      |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Saldo al inicio del año                                     | \$ 26,995 | \$ 25,569 |
| Estimaciones cargadas a resultados del ejercicio            | 19,621    | 27,251    |
| Estimaciones cargadas al resultado de ejercicios anteriores | -         | 1,323     |
| Venta de cartera hipotecaria                                | (645)     | (379)     |
| Aplicación reserva de cartera hipotecaria tipo FOVI         | -         | (176)     |
| Aplicaciones y castigos del ejercicio                       | (20,961)  | (27,105)  |
| Efecto cambiario                                            | 118       | 512       |
| Saldo al final del año                                      | \$ 25,128 | \$ 26,995 |

### 13. Operaciones de bursatilización

Bursatilizaciones de cartera hipotecaria -

BBVA Bancomer ha efectuado emisiones de certificados bursátiles (CB), formalizadas de manera general mediante los siguientes contratos:

#### - Contrato de Cesión-

Este contrato es celebrado entre BBVA Bancomer, S.A., (Cedente), Banco Invex, S.A., (Cesionario) y Monex Casa de Bolsa, S.A. de C. V., (Representante Común), con la finalidad de ceder, por parte del Cedente, cartera vigente al Fideicomiso Irrevocable de Emisión de Certificados Bursátiles Fiduciarios (los Certificados Bursátiles), libre de todo gravamen y sin reserva ni limitación de dominio alguno, junto con todos los frutos, productos y accesorios que les correspondan. Cabe señalar que el Cedente es responsable sólo por las declaraciones incluidas en dicho contrato, por lo que el incumplimiento de cualquiera de las declaraciones sólo dará lugar a que el Cedente reemplace él o los créditos no elegibles o reembolse en efectivo la parte proporcional de la contraprestación, por lo que el Cedente no asume obligación alguna respecto de los créditos hipotecarios. Asimismo, se acordó como contraprestación el derecho a recibir el monto total obtenido en la colocación de los Certificados Bursátiles, menos los gastos de emisión correspondientes.

#### - Contrato de Fideicomiso Irrevocable de Emisión de Certificados Bursátiles Fiduciarios

Este contrato es celebrado entre BBVA Bancomer S.A., (Fideicomitente y Fideicomisario en Último Lugar), Banco Invex, S.A., (Fiduciario), y Monex Casa de Bolsa, S.A. de C. V., (Representante Común) en el cual se estipula que la finalidad del Fideicomiso es la adquisición de los Créditos Hipotecarios, libres de todo gravamen y sin reserva ni limitación de dominio alguno en términos del Contrato de Cesión, para la Emisión de Certificados Bursátiles, mismos que contarán con dichos créditos hipotecarios como fuente de pago y su posterior colocación entre el gran público inversionista; en tanto el Fiduciario tendrá todas aquellas facultades y obligaciones que sean necesarias para la consecución de dicha finalidad.

En el mismo contrato se acordó el aforo inicial que tendría el certificado con respecto del monto total de la cartera cedida, importe registrado contablemente en el rubro de “Beneficios por recibir en operaciones de bursatilización” por parte de BBVA Bancomer.

#### - Contrato de Administración y Cobranza de Cartera

Este contrato es celebrado entre BBVA Bancomer S.A., (Administrador), Banco Invex, S.A., (Fiduciario) y Monex Casa de Bolsa, S.A. de C. V., (Representante Común). En este acto el Fiduciario contrató al Administrador para llevar a cabo la administración y cobranza única y exclusivamente en relación con los créditos hipotecarios y cualquier inmueble adjudicado que se haya trasmitido en el Contrato de Cesión. Derivado de lo anterior y con la finalidad de que el Administrador pueda cumplir con sus obligaciones, el Fiduciario pagará una comisión por administración al Administrador equivalente al monto que resulte de multiplicar el saldo insoluto del principal de los créditos hipotecarios por el porcentaje estipulado entre 12.

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

Las características particulares de cada emisión se detallan a continuación:

| Concepto                                         | Fideicomisos |            |             |            |            |
|--------------------------------------------------|--------------|------------|-------------|------------|------------|
|                                                  | 711          | 752        | 781         | 847        | 881        |
| Fecha de celebración del contrato de fideicomiso | 19-Dic-07    | 13-Mar-08  | 05-Ago-08   | 08-Dic-08  | 03-Ago-09  |
| Número de créditos cedidos                       | 2,943        | 1,587      | 9,071       | 18,766     | 15,101     |
| Monto de la cartera cedida                       | \$ 2,644     | \$ 1,155   | \$ 5,696    | \$ 5,823   | \$ 6,545   |
| CB emitidos                                      | 25,404,498   | 11,143,185 | 11,955,854  | 55,090,141 | 59,101,116 |
| Valor nominal por CB                             | \$ 100.00    | \$ 100.00  | \$ 100 UDIS | \$ 100.00  | \$ 100.00  |
| Monto de la emisión de los CB                    | \$ 2,540     | \$ 1,114   | \$ 4,830    | \$ 5,509   | \$ 5,910   |
| Serie A1                                         |              |            | \$ 2,415    |            | \$ 562     |
| Serie A2                                         |              |            | \$ 2,415    |            | \$ 1,732   |
| Serie A3                                         |              |            |             |            | \$ 3,616   |
| Tasa Interés Bruto anual                         | 9.05%        | 8.85%      |             | 9.91%      |            |
| Serie A1                                         |              |            | 4.61%       |            | 6.14%      |
| Serie A2                                         |              |            | 5.53%       |            | 8.04%      |
| Serie A3                                         |              |            |             |            | 10.48%     |
| Vigencia de los CB (años)                        | 20.5         | 20.42      | 24.84       | 22         | 20.08      |
| Valor de la constancia                           | \$ 103       | \$ 40      | \$ 866      | \$ 314     | \$ 635     |
| Aforo inicial %                                  | 3.9%         | 3.5%       | 15.2%       | 5.4%       | 9.7%       |
| Total de flujo recibido por cesión               | \$ 2,507     | \$ 1,091   | \$ 4,751    | \$ 5,475   | \$ 5,733   |

La tercera emisión que corresponde al Fideicomiso 781 se efectuó en UDIS y el tipo de cambio de la UDI utilizado a la fecha de emisión corresponde a \$4.039765.

### Bursatilización privada de constancias -

Durante 2009 se efectuó una emisión de títulos fiduciarios, respaldados por un porcentaje de las Constancias Fiduciarias emitidas por los Fideicomisos Deudores de cartera hipotecaria, con las siguientes características

#### - Contrato de Cesión-

Este contrato es celebrado entre BBVA Bancomer, S.A., (Cedente), Bank of America, S.A., (Cesionario) y Monex Casa de Bolsa, S.A. de C. V., (Representante Común), con la finalidad de ceder, por parte del Cedente, derechos al Fideicomiso Irrevocable de Emisión (Constancias Fiduciarias), libres de todo gravamen y sin reserva ni limitación de dominio alguno, junto con todos los frutos, productos y accesorios que les correspondan. Cabe señalar que el Cedente es responsable sólo por las declaraciones incluidas en dicho contrato, por lo que el incumplimiento de cualquiera de las declaraciones sólo dará lugar a que el Cedente reembolse en efectivo la parte proporcional de la contraprestación, por lo que el Cedente no asume obligación alguna respecto de los Derechos. Asimismo, se acordó como contraprestación el derecho a recibir el monto total obtenido en la colocación de los Certificados Bursátiles, menos los gastos de emisión correspondientes, \$4 destinados para constituir la reserva de gastos y \$786 destinados para constituir la reserva de intereses.

#### - Contrato de Fideicomiso Irrevocable de Emisión

Este contrato es celebrado entre BBVA Bancomer S.A., (Fideicomitente y Fideicomisario en último lugar), Bank of America México, S.A., (Fiduciario), y Monex Casa de Bolsa, S.A. de C. V., Monex Grupo Financiero (Representante Común) en el cual se estipula que la finalidad del Fideicomiso es la adquisición de los Derechos, libres de todo gravamen y sin reserva ni limitación de dominio alguno en términos del Contrato de Cesión, la Emisión de Títulos, mismos que contarán con dichos Derechos como fuente de pago y la colocación entre el gran público inversionista de los títulos; en tanto el Fiduciario tendrá todas aquellas facultades y obligaciones que sean necesarias para la consecución de dicha finalidad.

Las características particulares de la bursatilización de constancias se detallan a continuación:

| Concepto                                         | Fideicomiso 419 |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| Fecha de celebración del contrato de fideicomiso | 30-Dic-09       |
| Número de Constancias cedidas                    | 5               |
| Proporción de las Constancias cedidas            |                 |
| Constancia F-711                                 | 73.20%          |
| Constancia F-752                                 | 74.23%          |
| Constancia F-781                                 | 88.28%          |
| Constancia F-847                                 | 64.27%          |
| Constancia F-881                                 | 87.47%          |
| Monto de constancias cedidas                     | \$ 1,612        |
| Títulos emitidos                                 | 2               |
| Valor nominal por título                         |                 |
| Título en pesos                                  | \$ 791          |
| Título en UDIS                                   | \$ 821          |
| Tasa Interés Bruto anual                         |                 |
| Título en pesos                                  | 11.67%          |
| Título en UDIS                                   |                 |
|                                                  | 7.92%           |
| Vigencia de los títulos (años)                   | 23.84           |
| Total de flujo recibido por cesión               | \$ 812          |

Para el caso de la colocación privada de las Constancias Fiduciarias y, de acuerdo al contrato, se efectuó la cesión de las mismas, por un importe que ascendió a \$1,612; la contraprestación que recibió BBVA Bancomer fue un importe en efectivo por \$812, \$786 lo reconoció en la cuenta deudores diversos, \$9 en la cuenta de beneficios sobre el remanente de operaciones de bursatilización y \$5 en el rubro de otras cuentas por cobrar, por la provisión de gastos anuales.

El 17 de diciembre de 2010, se firmó un convenio de terminación y pago del Fideicomiso número 419 con Bank of América México, S.A. (Institución fiduciaria) y Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V. Monex Grupo Financiero (Representante común), correspondiente a la cesión de los Derechos de las Constancias adquiridas por BBVA Bancomer mediante los Fideicomisos 711, 752, 781, 847 y 881, por así convenir a los intereses de las partes interesadas.

Por consiguiente, la porción de las constancias originalmente cedidas, regresarán al balance general de BBVA Bancomer en el rubro “Beneficios por recibir en operaciones de bursatilización”.

### 14. Otras cuentas por cobrar, neto

El saldo de otras cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se integra como sigue:

| Concepto                                | 2010      | 2009      |
|-----------------------------------------|-----------|-----------|
| Deudores por liquidación de operaciones | \$ 14,218 | \$ 9,609  |
| Préstamos a funcionarios y empleados    | 7,357     | 6,931     |
| Deudores diversos                       | 3,615     | 2,604     |
| Otros                                   | 1,036     | 1,155     |
|                                         | 26,226    | 20,299    |
| Menos- Estimación por irrecuperabilidad | (409)     | (466)     |
|                                         | \$ 25,817 | \$ 19,833 |

Los deudores por liquidación de operaciones al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se integra como sigue:

|                        | 2010      | 2009     |
|------------------------|-----------|----------|
| Divisas                | \$ 10,713 | \$ 5,611 |
| Inversiones en valores | 3,333     | 3,876    |
| Derivados              | 172       | 122      |
|                        | \$ 14,218 | \$ 9,609 |



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

### 15. Bienes adjudicados, neto

El saldo de bienes adjudicados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se integra como sigue:

| Concepto                                  | 2010     | 2009     |
|-------------------------------------------|----------|----------|
| Construcciones                            | \$ 2,881 | \$ 2,514 |
| Terrenos                                  | 687      | 332      |
| Valores y derechos                        | 14       | 14       |
| Otros                                     | 3        | 10       |
|                                           | 3,585    | 2,870    |
| Menos- Estimación para castigos de bienes | (634)    | (600)    |
|                                           | \$ 2,951 | \$ 2,270 |

### 16. Inmuebles, mobiliario y equipo, neto

El saldo de inmuebles, mobiliario y equipo al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se integra como sigue:

| Concepto                                     | 2010      | 2009      |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|
| Mobiliario y equipo                          | \$ 9,562  | \$ 10,189 |
| Inmuebles destinados a oficinas              | 10,109    | 9,979     |
| Gastos de instalación                        | 5,147     | 4,581     |
|                                              | 24,818    | 24,749    |
| Menos- Depreciación y amortización acumulada | (9,988)   | (9,120)   |
|                                              | 14,830    | 15,629    |
| Terreno                                      | 1,935     | 1,935     |
| Obras en proceso                             | 954       | 275       |
|                                              | \$ 17,719 | \$ 17,839 |

Como parte del plan estratégico inmobiliario, el Grupo Financiero está en proceso de construcción de las sedes corporativas con un costo estimado de 903 millones de dólares americanos, y una fecha estimada de terminación durante 2013.

### 17. Inversiones permanentes

Las inversiones en subsidiarias no consolidadas, así como en compañías asociadas, se valoraron con base en el método de participación y se detallan a continuación:

| Entidad                                             | Participación | 2010     | 2009     |
|-----------------------------------------------------|---------------|----------|----------|
| Seguros BBVA Bancomer, S. A. de C. V.               | 75.01%        | \$ 4,327 | \$ 3,255 |
| Pensiones BBVA Bancomer, S. A. de C. V.             | 99.99%        | 2,591    | 1,961    |
| Siefores                                            | Varios        | 1,695    | 1,444    |
| I+D México, S. A. de C.V.                           | 50.00%        | 427      | 346      |
| Servicio Panamericano de Protección, S. A. de C. V. | 12.31%        | -        | 166      |
| Sociedades de Inversión                             | Varios        | 141      | 122      |
| Servicios Electrónicos Globales, S. A. de C. V.     | 46.14%        | 83       | 79       |
| Compañía Mexicana de Procesamiento S. A. de C. V.   | 50.00%        | 78       | 69       |
| Otras                                               | Varios        | 360      | 289      |
| Total                                               |               | \$ 9,702 | \$ 7,731 |

La inversión en acciones de compañías asociadas al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se determinó, en algunos casos, con base en información financiera no auditada, la cual se ajusta, en caso de haber diferencias, una vez que se dispone de ella.

El 17 de noviembre de 2010 BBVA Bancomer celebró un contrato de compra venta, vendiendo el total de su participación accionaria en Servicio Panamericano de Protección, S.A. de C.V., reconociendo una pérdida por \$61 en el rubro “Otros gastos”.

### 18. Impuestos diferidos, neto

El Grupo Financiero ha reconocido impuestos diferidos derivados de las diferencias temporales que resultan de la comparación de los valores contables y fiscales de los activos y pasivos por un importe de \$ 8,542 y \$6,759 en 2010 y 2009, respectivamente, por los siguientes conceptos:

| Concepto                                                     | 2010                        |              | 2009                        |              |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
|                                                              | Diferencias Temporales Base | ISR Diferido | Diferencias Temporales Base | ISR Diferido |
| Diferencias temporales activas:                              |                             |              |                             |              |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios (no deducida) | \$ 23,483                   | \$ 7,045     | \$ 21,152                   | \$ 6,346     |
| Reserva de pensiones                                         | 1,203                       | 361          | 2,546                       | 764          |
| Bienes adjudicados                                           | 814                         | 243          | 1,121                       | 336          |
| Otros activos                                                | 10,859                      | 3,211        | 7,441                       | 2,208        |
| Deudores y acreedores                                        | 151                         | 45           | 88                          | 26           |
| Títulos para negociar                                        | 170                         | 51           | -                           | -            |
| Operaciones financieras derivadas                            | 1,297                       | 389          | 1,297                       | 389          |
| Total activo                                                 | 37,977                      | 11,345       | 33,645                      | 10,069       |
| Diferencias temporales pasivas:                              |                             |              |                             |              |
| Activo fijo                                                  | -                           | -            | 290                         | 87           |
| Valuación de inversiones a mercado                           | 8,117                       | 2,435        | 8,160                       | 2,441        |
| Prima anticipada Swap                                        | 984                         | 295          | 2,309                       | 693          |
| Otros pasivos                                                | 265                         | 73           | 323                         | 89           |
| Total pasivo                                                 | 9,366                       | 2,803        | 11,082                      | 3,310        |
| Activo neto acumulado                                        | \$ 28,611                   | \$ 8,542     | \$ 22,563                   | \$ 6,759     |

Con base en proyecciones financieras de la Administración, el saldo de impuestos diferidos proveniente de estimación preventiva para riesgos crediticios se materializará en el mediano plazo.

### 19. Otros activos

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el rubro de otros activos se integra como sigue:

| Concepto                                           | 2010     | 2009      |
|----------------------------------------------------|----------|-----------|
| Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles. | \$ 1,640 | \$ 3,722  |
| Crédito mercantil                                  | 7,972    | 7,972     |
|                                                    | 9,612    | 11,694    |
| Otros activos a corto y largo plazo                | -        | 108       |
|                                                    | \$ 9,612 | \$ 11,802 |

El saldo del crédito mercantil al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se integra como sigue:

| Concepto                                                         | 2010     | 2009     |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Banca Promex, S. A.                                              | \$ 2,728 | \$ 2,728 |
| Hipotecaria Nacional, S. A. de C. V. (SOFOMER)                   | 2,703    | 2,703    |
| Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S. A. de C. V. | 1,765    | 1,765    |
| Seguros BBVA Bancomer, S. A. de C. V.                            | 633      | 633      |
| Pensiones BBVA Bancomer, S. A. de C. V.                          | 143      | 143      |
|                                                                  | \$ 7,972 | \$ 7,972 |

### 20. Captación

**Coefficiente de liquidez** - En las disposiciones del “Régimen de admisión de pasivos y de inversión para las operaciones en moneda extranjera” emitidas por Banco de México para instituciones de crédito, se establece la mecánica para la determinación del coeficiente de liquidez sobre los pasivos denominados en moneda extranjera.

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

De acuerdo con el citado régimen, durante 2010 y 2009 BBVA Bancomer generó un requerimiento de liquidez de 102 y 868 millones de dólares americanos, respectivamente y mantuvo una inversión en activos líquidos por 758 y 1,390 millones de dólares americanos, teniendo un exceso de 656 y 522, en la misma moneda, respectivamente.

**Captación tradicional** - Los pasivos provenientes de la captación tradicional se integran de la siguiente manera:

|                                                   | 2010       | 2009       |
|---------------------------------------------------|------------|------------|
| Depósitos de exigibilidad inmediata-              |            |            |
| Depósitos a la vista                              | \$ 402,492 | \$ 354,993 |
| Depósitos de ahorro                               | 73         | 73         |
| Depósitos a plazo-                                |            |            |
| Pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento | 131,166    | 168,564    |
| Depósitos a plazo                                 | 38,850     | 19,686     |
| Títulos de crédito emitidos                       | 44,619     | 45,024     |
|                                                   |            |            |
| Total                                             | \$ 617,200 | \$ 588,340 |

### 21. Préstamos interbancarios y de otros organismos

Los préstamos recibidos al 31 de diciembre de 2010 y 2009 son como sigue:

| Concepto                      | Dólares Americanos |          |             |          |           |           |
|-------------------------------|--------------------|----------|-------------|----------|-----------|-----------|
|                               | Moneda Nacional    |          | Valorizados |          | Total     |           |
|                               | 2010               | 2009     | 2010        | 2009     | 2010      | 2009      |
| Bancos                        | \$ 47,136          | \$ 1,642 | \$ 4,635    | \$ 3,570 | \$ 51,771 | \$ 5,212  |
| Préstamos de otros organismos | 7,496              | 7,572    | 1,158       | 1,226    | 8,654     | 8,798     |
|                               |                    |          |             |          |           |           |
| Total                         | \$ 54,632          | \$ 9,214 | \$ 5,793    | \$ 4,796 | \$ 60,425 | \$ 14,010 |

Los préstamos interbancarios y de otros organismos en moneda extranjera contratados por el Grupo Financiero, están pactados a plazos de 3 días y hasta 10 años a tasas que fluctúan entre el 3.00% y el 6.00% anual. Dichos préstamos se encuentran contratados con 9 instituciones financieras extranjeras.

El Grupo Financiero mantiene disponibilidad de liquidez en Banco de México hasta por el importe del DRM, cuyo saldo es \$64,911 (sin considerar intereses) tanto para 2010 como para 2009; el monto dispuesto de esta línea para 2010 y 2009 es de \$202 y de \$3,333, respectivamente; el monto disponible a esas fechas es de \$64,709 y \$61,578 respectivamente.

### 22. Obligaciones de carácter laboral

El Grupo Financiero tiene pasivos por obligaciones laborales que se derivan en el caso de BBVA Bancomer, BBVA Bancomer Operadora, S.A. de C.V. y BBVA Bancomer Servicios Administrativos, S.A. de C.V., del plan de remuneraciones al retiro que cubrirá una pensión a la fecha de jubilación, prima de antigüedad al momento del retiro, obligaciones posteriores al retiro por concepto del pago de servicios médicos integrales a los jubilados y sus dependientes económicos, pago del seguro de vida e indemnizaciones por término de la relación laboral.

Para el caso de BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión derivadas del plan de remuneraciones al retiro que cubrirá una pensión a la fecha de jubilación y la prima de antigüedad al momento del retiro. Para el caso de Servicios Corporativos Bancomer, S.A. de C. V. y Adquiria México, S.A. de C.V., derivadas de la prima de antigüedad al momento del retiro y las indemnizaciones por término de la relación laboral. Para el caso de Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S. A. de C. V. y Servicios Externos de Apoyo Empresarial, S. A. de C. V. derivadas de la prima de antigüedad al momento del retiro y obligaciones posteriores al retiro por concepto del pago de servicios médicos integrales a los jubilados y sus dependientes económicos. Para el caso de Contratación de Personal, S. A. de C. V. y Unidad de Avalúos México, S.A. de C.V., las obligaciones son por prima de antigüedad.

El monto de los pasivos laborales es determinado con base en cálculos actuariales efectuados por actuarios independientes, bajo el método de crédito unitario proyectado y con apego a la metodología de la NIF D-3.

Las entidades antes mencionadas, a excepción de Contratación de Personal, S.A. de C.V., Servicios Corporativos Bancomer, S. A. de C. V., Unidad de Avalúos México, S.A. de C.V. y Adquiria México, S.A. de C.V., administran sus activos del plan a través de fideicomisos irrevocables.

Durante diciembre de 2008, 5,877 empleados integrantes del plan de beneficio definido, eligieron inscribirse al plan de contribución definida, como consecuencia de la mejora en las condiciones de este último, lo cual

representó un traspaso entre fondos en los ejercicios de 2010 y 2009 por \$194 y \$230, respectivamente y el correspondiente pasivo laboral. El plan de beneficio definido permanecerá vigente hasta su terminación natural y queda cerrado para nuevos participantes.

Derivado de ajustes a la plantilla del personal y del traslado de integrantes al plan de contribución definida, se determinó un efecto de reducción y extinción anticipada de obligaciones, que representó para 2009 un crédito a los resultados por \$96.

Como efecto del reconocimiento de los resultados actuariales, el Grupo Financiero registró en 2010 y 2009 un cargo neto por \$874 y \$2,394 y cuyo efecto se reconoció en el rubro de otros gastos.

Plan de pensiones y prima de antigüedad

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las obligaciones por beneficios definidos se integran como sigue:

| Concepto                                                 | 2010     | 2009     |
|----------------------------------------------------------|----------|----------|
| Saldo inicial                                            | \$ 7,161 | \$ 6,619 |
| Costo laboral del servicio                               | 105      | 95       |
| Costo financiero                                         | 595      | 640      |
| Pérdidas y ganancias actuariales generadas en el período | 676      | 629      |
| Beneficios pagados                                       | (591)    | (571)    |
| Reducciones                                              | (1)      | (21)     |
| Amortización balance inicial                             | (194)    | (230)    |
|                                                          |          |          |
| Obligación por beneficios definidos                      | \$ 7,751 | \$ 7,161 |
|                                                          |          |          |
| Monto de la obligación por beneficios adquiridos         | \$ 4,841 | \$ 4,625 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los activos del plan se integran como sigue:

| Concepto                                                 | 2010     | 2009     |
|----------------------------------------------------------|----------|----------|
| Saldo inicial                                            | \$ 6,747 | \$ 6,818 |
| Rendimientos esperados de los activos del plan           | 582      | 606      |
| Pérdidas y ganancias actuariales generadas en el período | 1,100    | 63       |
| Aportaciones efectuadas por la entidad                   | 623      | 61       |
| Beneficios pagados                                       | (590)    | (571)    |
| Traspaso entre planes                                    | (328)    | -        |
| Liquidaciones anticipadas                                | (194)    | (230)    |
|                                                          |          |          |
| Activos del plan                                         | \$ 7,940 | \$ 6,747 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el monto del (activo) pasivo neto proyectado correspondiente al personal del Grupo Financiero es por:

| Concepto                                                          | 2010     | 2009     |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Obligación por beneficios definidos                               | \$ 7,751 | \$ 7,161 |
| Activos del plan                                                  | (7,940)  | (6,747)  |
|                                                                   |          |          |
| (Activo) pasivo neto proyectado relativo a pensiones del personal | (189)    | 414      |
|                                                                   |          |          |
| Partidas pendientes de amortizar:                                 |          |          |
| Ganancias actuariales no reconocidas                              | (1)      | (1)      |
|                                                                   |          |          |
|                                                                   | \$ (190) | \$ 413   |

El período de amortización de las partidas pendientes de amortizar es de 5 años.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el (beneficio) costo neto del período se integra como sigue:

| Concepto                                                                     | 2010     | 2009   |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| Costo laboral de servicios del año                                           | \$ 105   | \$ 95  |
| Costo financiero                                                             | 595      | 640    |
| Rendimientos de los activos del fondo                                        | (582)    | (606)  |
| Reconocimiento inmediato de (ganancias) y pérdidas actuariales del ejercicio | (424)    | 565    |
| Efectos de reducción y extinción                                             | (1)      | (21)   |
|                                                                              |          |        |
| (Beneficio) costo neto del período                                           | \$ (307) | \$ 673 |



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

Las tasas nominales utilizadas en las proyecciones actuariales se muestran a continuación:

| Concepto                                    | 2010  | 2009  |
|---------------------------------------------|-------|-------|
| Tasa de rendimiento de los activos del plan | 8.25% | 9.00% |
| Tasa de descuento                           | 8.75% | 9.25% |
| Tasa de incremento de sueldo                | 4.75% | 4.75% |
| Tasa de incremento en servicios médicos     | 6.75% | 6.75% |

### Servicios médicos integrales

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las obligaciones por beneficios definidos se integran como sigue:

| Concepto                                                 | 2010      | 2009     |
|----------------------------------------------------------|-----------|----------|
| Saldo inicial                                            | \$ 9,673  | \$ 6,921 |
| Costo laboral del servicio                               | 315       | 218      |
| Costo financiero                                         | 902       | 694      |
| Pérdidas y ganancias actuariales generadas en el período | 2,139     | 2,262    |
| Reducciones                                              | -         | (75)     |
| Beneficios pagados                                       | (334)     | (347)    |
| Obligación por beneficios definidos                      | \$ 12,695 | \$ 9,673 |
| Monto de la obligación por beneficios adquiridos         | \$ 5,534  | \$ 4,448 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los activos del plan se integran como sigue:

| Concepto                                                 | 2010      | 2009     |
|----------------------------------------------------------|-----------|----------|
| Saldo inicial                                            | \$ 6,485  | \$ 5,801 |
| Rendimientos esperados de los activos del plan           | 760       | 530      |
| Pérdidas y ganancias actuariales generadas en el período | 852       | 323      |
| Aportaciones efectuadas por la entidad                   | 1,135     | 178      |
| Beneficios pagados                                       | (334)     | (347)    |
| Traspaso entre planes                                    | 1,378     | -        |
| Activos del plan                                         | \$ 10,276 | \$ 6,485 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el pasivo neto proyectado se integra como sigue:

|                                      | 2010      | 2009     |
|--------------------------------------|-----------|----------|
| Obligación por beneficios definidos  | \$ 12,695 | \$ 9,673 |
| Activos del plan                     | (10,276)  | (6,485)  |
| Pasivo no fondeado                   | 2,419     | 3,188    |
| Ganancias actuariales no reconocidas | (1)       | (1)      |
| Pasivo de transición                 | (2)       | (3)      |
|                                      | \$ 2,416  | \$ 3,184 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el costo neto del período se integra como sigue:

|                                                                | 2010     | 2009     |
|----------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Costo laboral del servicio                                     | \$ 315   | \$ 218   |
| Costo financiero                                               | 902      | 694      |
| Rendimientos de los activos del fondo                          | (760)    | (530)    |
| Reconocimiento inmediato de pérdidas actuariales del ejercicio | 1,287    | 1,939    |
| Amortización pasivo de transición                              | 1        | 1        |
| Efectos de reducción y extinción                               | -        | (75)     |
| Costo neto del período                                         | \$ 1,745 | \$ 2,247 |

A continuación se presenta el efecto del incremento o disminución de un punto porcentual en la tasa de la tendencia de variación asumida de los costos de atención médica.

| Concepto                                     | 2010  |         |
|----------------------------------------------|-------|---------|
| En costo neto del período                    | +1%   | -1%     |
| En las obligaciones por beneficios definidos | 345   | (265)   |
|                                              | 2,565 | (2,003) |

### Beneficio de fallecimiento

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las obligaciones por beneficios definidos se integran como sigue:

| Concepto                                                 | 2010     | 2009   |
|----------------------------------------------------------|----------|--------|
| Saldo inicial                                            | \$ 872   | \$ 820 |
| Costo laboral del servicio                               | 6        | 7      |
| Costo financiero                                         | 79       | 82     |
| Pérdidas y ganancias actuariales generadas en el período | 99       | (27)   |
| Beneficios pagados                                       | (6)      | (8)    |
| Reducciones                                              | -        | (2)    |
| Obligación por beneficios definidos                      | \$ 1,050 | \$ 872 |
| Monto de la obligación por beneficios adquiridos         | \$ 861   | \$ 747 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los activos del plan se integran como sigue:

| Concepto                                                 | 2010     | 2009     |
|----------------------------------------------------------|----------|----------|
| Saldo inicial                                            | \$ 1,786 | \$ 1,564 |
| Rendimientos esperados de los activos del plan           | 124      | 145      |
| Pérdidas y ganancias actuariales generadas en el período | 88       | 82       |
| Aportaciones efectuadas por la entidad                   | 127      | 3        |
| Traspaso entre planes                                    | (1,050)  | -        |
| Beneficios pagados                                       | (6)      | (8)      |
| Activos del plan                                         | \$ 1,069 | \$ 1,786 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las obligaciones por beneficios definidos se integran como sigue:

|                                     | 2010     | 2009     |
|-------------------------------------|----------|----------|
| Obligación por beneficios definidos | \$ 1,050 | \$ 872   |
| Activos del plan                    | (1,069)  | (1,786)  |
| Pago anticipado                     | \$ (19)  | \$ (914) |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el beneficio neto del período se integra como sigue:

|                                                                             | 2010    | 2009     |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|----------|
| Costo laboral del servicio                                                  | \$ 6    | \$ 7     |
| Costo financiero                                                            | 79      | 82       |
| Rendimientos de los activos del fondo                                       | (124)   | (145)    |
| Reconocimiento inmediato de pérdidas (utilidades) actuariales del ejercicio | 11      | (108)    |
| Efectos de reducción y extinción                                            | -       | (2)      |
| Beneficio neto del período                                                  | \$ (28) | \$ (166) |



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

### Deportivo a Jubilados

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las obligaciones por beneficios definidos se integran como sigue:

| Concepto                                                   | 2010  | 2009 |
|------------------------------------------------------------|-------|------|
| Saldo inicial                                              | \$ -  | \$ - |
| Costo laboral del servicio                                 | 1     | -    |
| Costo financiero                                           | 3     | -    |
| Beneficios pagados                                         | (2)   | -    |
| Amortización de servicios pasados y modificaciones al plan | 35    | -    |
| Obligación por beneficios definidos                        | \$ 37 | \$ - |
| Monto de la obligación por beneficios adquiridos           | \$ 16 | \$ - |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el pasivo neto proyectado se integra como sigue:

| Concepto                                                | 2010  | 2009 |
|---------------------------------------------------------|-------|------|
| Pasivo neto proyectado relativo a deportivo a jubilados | \$ 37 | \$ - |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el costo neto del período se integra como sigue:

|                                                            | 2010  | 2009 |
|------------------------------------------------------------|-------|------|
| Costo laboral del servicio                                 | \$ 1  | \$ - |
| Costo financiero                                           | 3     | -    |
| Amortización de Servicios Pasados y Modificaciones al plan | 35    | -    |
| Costo neto del período                                     | \$ 39 | \$ - |

### Indemnizaciones

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, las obligaciones por beneficios definidos se integran como sigue:

| Concepto                                                   | 2010   | 2009   |
|------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Saldo inicial                                              | \$ 364 | \$ 289 |
| Costo laboral del servicio                                 | 24     | 24     |
| Costo financiero                                           | 30     | 33     |
| Pérdidas y ganancias actuariales generadas en el período   | 44     | 86     |
| Beneficios pagados                                         | (77)   | (76)   |
| Amortización de Servicios Pasados y Modificaciones al plan | -      | 20     |
| Reducciones                                                | (1)    | (12)   |
| Obligación por beneficios definidos                        | \$ 384 | \$ 364 |
| Monto de la obligación por beneficios adquiridos           | \$ 368 | \$ 316 |

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el pasivo neto proyectado se integra como sigue:

| Concepto                                                       | 2010   | 2009   |
|----------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Pasivo neto proyectado relativo a indemnizaciones del personal | \$ 384 | \$ 364 |
| Partidas pendientes de amortizar                               |        |        |
| Pasivo de transición                                           | (1)    | (2)    |
|                                                                | \$ 383 | \$ 362 |

El período de amortización de las partidas pendientes de amortizar es de 5 años.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el costo neto del período se integra como sigue:

|                                                                | 2010  | 2009   |
|----------------------------------------------------------------|-------|--------|
| Costo laboral del servicio                                     | \$ 24 | \$ 24  |
| Costo financiero                                               | 30    | 33     |
| Reconocimiento inmediato de pérdidas actuariales del ejercicio | 44    | 86     |
| Amortización pasivo de transición                              | 1     | 2      |
| Efectos de reducción y extinción                               | -     | (1)    |
| Costo neto del período                                         | \$ 99 | \$ 144 |

A partir del ejercicio de 2010 se establece el plan denominado deportivo a jubilados el cual se origina por el derecho de los empleados a continuar recibiendo el servicio de deportivos una vez que se jubilan, en este esquema el Grupo Financiero cubre una parte de las cuotas y el empleado la otra.

Al 31 de diciembre de 2010, el plan de indemnizaciones no mantiene activos para fondear las obligaciones por beneficios definidos.

Al 31 de diciembre de 2010, los activos de los distintos planes se encontraban invertidos en valores gubernamentales. Asimismo, el rendimiento esperado de los activos del plan al 31 de diciembre de 2010 se estimó por un importe de \$1,467 de plusvalía, siendo el rendimiento real a la misma fecha por un importe de \$2,676 de plusvalía.

### 23. Obligaciones subordinadas en circulación

| Concepto                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2010      | 2009      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Obligaciones subordinadas-                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |           |
| Obligaciones subordinadas Bancomer O6 a TIIE + 0.30, pagaderos cada 28 días y con vencimiento el 18 de septiembre de 2014                                                                                                                                                                                 | \$ 2,500  | \$ 2,500  |
| Obligaciones subordinadas Bancomer O8 a TIIE + 0.60, pagaderos cada 28 días y con vencimiento el 16 de julio de 2018                                                                                                                                                                                      | 1,200     | 1,200     |
| Obligaciones subordinadas Bancomer O8-2 a TIIE + 0.65, pagaderos cada 28 días y con vencimiento el 24 de septiembre de 2018                                                                                                                                                                               | 3,000     | 3,000     |
| Obligaciones subordinadas Bancomer O8-3 a TIIE + 1.00, pagaderos cada 28 días y con vencimiento el 26 de noviembre de 2020                                                                                                                                                                                | 2,859     | 2,859     |
| Obligaciones subordinadas Bancomer O9 a TIIE + 1.30, pagaderos cada 28 días y con vencimiento el 07 de junio de 2019                                                                                                                                                                                      | 2,729     | 2,729     |
| Notas de capitalización no preferentes por USD 500 millones, emitidas en julio de 2005, a tasa de interés de 5.3795 anual hasta el 22 de julio de 2010, pagaderos semestralmente y LIBOR + 1.95 a partir del 23 de julio 2010, pagaderos trimestralmente, con fecha de vencimiento el 22 de julio de 2015 | -         | 6,533     |
| Notas de capitalización no preferentes por USD 500 millones, emitidas en mayo de 2007, a tasa de interés de 6.0080 hasta el 17 de mayo de 2017, pagaderos semestralmente y LIBOR + 1.81 a partir del 18 de mayo de 2017, pagaderos trimestralmente, con fecha de vencimiento el 17 de mayo de 2022        | 6,175     | 6,533     |
| Notas subordinadas preferentes por EUR 600 millones, emitidas en mayo de 2007, a tasa de interés de 4.7990 hasta el 17 de mayo de 2012, pagaderos anualmente y EURIBOR + 1.45 a partir del 18 de mayo de 2012, pagaderos trimestralmente, con fecha de vencimiento el 17 de mayo de 2017                  | 9,938     | 11,247    |
| Notas de capitalización no preferentes por USD 1,000 millones, emitidas en abril de 2010, a tasa de interés de 7.25 pagaderos semestralmente, iniciando a partir del 22 de octubre de 2010, con fecha de vencimiento el 22 de abril de 2020.                                                              | 12,350    | -         |
| Intereses devengados no pagados                                                                                                                                                                                                                                                                           | 536       | 574       |
| Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 41,287 | \$ 37,175 |

Los gastos relativos a estas emisiones son amortizados en línea recta hasta el término de la emisión.

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

El 22 de julio de 2010, BBVA Bancomer ejerció la opción de redención anticipada del total de las “Notas de Capitalización” no preferentes, las cuales fueron emitidas en julio de 2005 a plazo de 10 años, por un monto de 500 millones de dólares.

### 24. Partes relacionadas

Los saldos y transacciones con compañías subsidiarias no consolidadas, asociadas y afiliadas, se derivaron de operaciones propias de su actividad y no fueron significativos.

### 25. Impuestos a la utilidad

El Grupo Financiero está sujeto al ISR y al IETU.

**ISR** - La tasa del ISR para los ejercicios de 2010 a 2012 es del 30% y 28% para 2009 y será 29% para 2013 y 28% para 2014.

**Régimen del Impuesto Empresarial a Tasa Única** - Tanto los ingresos como las deducciones y ciertos créditos fiscales se determinan con base en los flujos de efectivo de cada ejercicio. La Ley del IETU establece que el impuesto se causará a la tasa del 17.5% para 2010, 17% para 2009. Asimismo, al entrar en vigor esta Ley se abrogó la Ley del Impuesto al Activo, permitiendo la devolución o el acreditamiento del Impuesto al Activo pagado en los últimos 10 años, con un límite de hasta el 10% anual del saldo al cierre del ejercicio 2007 y sujeto a ciertas reglas.

**Régimen del Impuesto sobre la renta** - El Grupo Financiero está sujeto al Impuesto sobre la renta y se calcula considerando como gravables o deducibles ciertos efectos de la inflación, tales como la depreciación calculada sobre valores en pesos constantes, y se acumula o deduce el efecto de la inflación sobre ciertos activos y pasivos monetarios a través del ajuste anual por inflación.

El impuesto a la utilidad causado es el que resulta mayor entre el ISR y el IETU.

Con base en proyecciones financieras, de acuerdo con lo que se menciona en la INIF 8 “Efectos del Impuesto Empresarial a Tasa Única”, el Grupo Financiero identificó que esencialmente pagará ISR, por lo tanto, reconoce únicamente ISR diferido.

**Conciliación del resultado contable y fiscal** - Las principales partidas que contribuyeron a la determinación del resultado fiscal del Grupo Financiero fueron los efectos de las estimaciones preventivas para riesgos crediticios sin exceder el 2.5% sobre el promedio anual de la cartera crediticia y la valuación de instrumentos financieros.

La conciliación de la tasa legal del ISR y la tasa efectiva expresada como un porcentaje del resultado antes de impuestos a la utilidad antes de ISR, y que es el impuesto que causó el Grupo Financiero, es:

|                                     | 2010    | 2009    |
|-------------------------------------|---------|---------|
| Tasa legal                          | 30%     | 28%     |
| Más (menos) -                       |         |         |
| Efecto de provisiones preventivas   | -       | (7.42%) |
| Efecto de diferencias no deducibles | 0.89%   | 3.04%   |
| Ajuste anual por inflación          | (3.07%) | -       |
| Otros efectos                       | (2.49%) | 1.50%   |
| Tasa efectiva                       | 25.33%  | 25.12%  |

**IMPAC por recuperar**- Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo Financiero tiene IMPAC por recuperar por un importe de \$1,483.

**Participación de los empleados en las utilidades** - El Grupo Financiero determina la participación de los empleados en las utilidades siguiendo el criterio basado en los lineamientos establecidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### 26. Capital contable

**Capital social** - El capital social del Grupo Financiero al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se integra como sigue:

|           | Número de acciones con valor nominal de \$0.11 pesos |                |                |                   |                |                |
|-----------|------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|----------------|
|           | 2010                                                 |                |                | 2009              |                |                |
|           | Acciones Emitidas                                    |                | Capital Pagado | Acciones Emitidas |                | Capital Pagado |
|           | Capital Social                                       | (No Suscritas) |                | Capital Social    | (No Suscritas) |                |
| Serie “B” | 4,605,999,999                                        | (60,462,657)   | 4,545,537,342  | 4,605,999,999     | (60,462,657)   | 4,545,537,342  |
| Serie “F” | 4,794,000,001                                        | (62,930,521)   | 4,731,069,480  | 4,794,000,001     | (62,930,521)   | 4,731,069,480  |
| Total     | 9,400,000,000                                        | (123,393,178)  | 9,276,606,822  | 9,400,000,000     | (123,393,178)  | 9,276,606,822  |

|                                              | Importes Históricos |                                  |                |                |                                  |                |
|----------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|----------------|----------------|----------------------------------|----------------|
|                                              | 2010                |                                  |                | 2009           |                                  |                |
|                                              | Capital Social      | Acciones Emitidas (No Suscritas) | Capital Pagado | Capital Social | Acciones Emitidas (No Suscritas) | Capital Pagado |
| Serie “B”                                    | \$ 507              | \$ (7)                           | \$ 500         | \$ 507         | \$ (7)                           | \$ 500         |
| Serie “F”                                    | 527                 | (7)                              | 520            | 527            | (7)                              | 520            |
| Subtotal                                     | \$ 1,034            | \$ (14)                          | 1,020          | \$ 1,034       | \$ (14)                          | 1,020          |
| Actualización a pesos de diciembre de 2007   |                     |                                  | 15,191         |                |                                  | 15,191         |
| Reordenamiento de actualización de capital   |                     |                                  | 2,725          |                |                                  | 2,725          |
| Reducción y aumento de capital de 2009, neto |                     |                                  | (9,137)        |                |                                  | (9,137)        |
| Total                                        |                     |                                  | \$ 9,799       |                |                                  | \$ 9,799       |

En Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 2 de julio de 2010, el Grupo Financiero decretó entre otros asuntos el pago de dividendos en efectivo a los accionistas, por la cantidad de \$16,209 proveniente de la cuenta de resultado de ejercicios anteriores, a razón de \$1.7472983722 pesos por acción, mismos que fueron pagados en efectivo a los accionistas el 6 de julio de 2010.

En Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 7 de mayo de 2009, se aprobó una disminución del capital social en su serie “F” por la cantidad de \$520, representada por 4,731,069,480 acciones ordinarias, nominativas con valor nominal de \$0.11, de las cuales 4,171,045,737 acciones corresponden a la Clase I y 560,023,743 acciones corresponden a la Clase II mediante el reembolso en efectivo al accionista “BBVA International Investment Corporation”, quien es titular de la totalidad de las acciones de dicha Serie.

Por otro lado, en dicha Asamblea se aprobó el aumento del capital social del Grupo Financiero por la cantidad de \$520 (considerando una prima en emisión de acciones por \$62,788), de la cual, la cantidad de \$459 está representada por 4,171,045,737 acciones ordinarias, nominativas con valor nominal de \$0.11 de la Serie F, Clase I, que corresponden a la parte mínima fija sin derecho a retiro y la cantidad de \$61 representada por 560,023,743 acciones ordinarias, nominativas, con valor nominal de \$0.11 cada una, de la Serie F, Clase II que corresponden a la parte variable del capital social y que el titular de dichas acciones sea Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Cabe hacer mención que mediante Oficio UBVA/088A-2009 de fecha 22 de julio de 2009, emitido por la Comisión, se obtuvo la autorización para llevar a cabo dicha reestructura.

**Restricciones a las utilidades** - La distribución del capital contable, excepto por los importes actualizados del capital social aportado y de las utilidades fiscales retenidas, causará el ISR sobre dividendos a cargo del Grupo Financiero a la tasa vigente. El impuesto que se pague por dicha distribución, se podrá acreditar contra el ISR del ejercicio en el que se pague el impuesto sobre dividendos y en los dos ejercicios inmediatos siguientes, contra el impuesto del ejercicio y los pagos provisionales de los mismos.

El resultado neto del Grupo Financiero está sujeto a la disposición legal que requiere que el 5% de las utilidades de cada ejercicio sea traspasado a la reserva legal, hasta que ésta sea igual al 20% del capital social. Esta reserva no es susceptible de distribuirse a los accionistas durante la existencia del Grupo Financiero, excepto en la forma de dividendos en acciones.

**Índice de capitalización** - Las reglas de capitalización establecen requerimientos con respecto a niveles específicos de capital neto, como un porcentaje de los activos de riesgo de mercado, crédito y operacional; sin embargo, a efecto de calcular el capital neto, los impuestos diferidos representarán un máximo del 10% del Capital Básico.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

Bajo el método estándar las operaciones se clasifican en ocho diferentes grupos de acuerdo a la contraparte, debiendo ser ponderadas de acuerdo al grado de riesgo que corresponda a su calificación crediticia asignada por alguna de las Instituciones Calificadoras.

Adicionalmente bajo este método se asigna un ponderador mayor a la cartera vencida (125%) y los créditos hipotecarios ahora tendrán un factor de 50% a 100% dependiendo del nivel de enganche y garantías asociadas.

BBVA Bancomer mediante comunicado de fecha 31 de agosto de 2009 notificó la aplicación del método basado en calificación interna avanzado a la tarjeta de crédito para determinar el requerimiento de capital por riesgo de crédito, el cual se determina aplicando a la exposición al incumplimiento un ponderador de requerimiento de capital, mismo que está en función de la Probabilidad de Incumplimiento asociada a cada uno de sus grados de calificación de deudor, expresada en porcentaje; la Severidad de la Pérdida en caso de incumplimiento, expresada como porcentaje de la exposición al incumplimiento y el Plazo Efectivo o de Vencimiento, expresado en años.

Capitalización por riesgo operacional

Para calcular el requerimiento de capital por su exposición por riesgo operacional, BBVA Bancomer debe utilizar:

- Método del indicador básico, el cual debe cubrir un capital mínimo equivalente al 15% del promedio de los últimos 36 meses del margen financiero e intermediación.
- Método estándar, estándar alternativo u otros que determine la Comisión.

El requerimiento de capital por método básico se debe construir en un plazo de 3 años, debiendo estar dentro de los rangos del 5 al 15% del promedio de la suma de requerimientos de riesgo de crédito y mercado de los últimos 36 meses.

El 9 de abril de 2010, la SHCP publicó modificaciones a las "Reglas para los requerimientos de capitalización de las instituciones de banca múltiple, de banca de desarrollo y las sociedades nacionales de crédito", los principales cambios consisten en:

Capitalización por riesgo mercado

Las instituciones podrán realizar el cálculo sobre opciones de Caps y Floors, definidos como series de opciones de compra o de venta sobre una misma tasa de interés subyacente, con igual monto nocional, con vencimientos consecutivos y plazos equivalentes entre uno y el siguiente, en un mismo sentido de compra o de venta, y con la misma contraparte, como una operación de intercambio de flujos de dinero ("swap"), en la que se recibe una tasa de interés variable y se entrega una tasa de interés fija, o viceversa, según se trate de paquetes de opciones tipo Caps o tipo Floors, de conformidad con la fracción VI del artículo 2 Bis 100, así como con los incisos a) y b) de la fracción I del artículo 2 Bis 102 de las presentes disposiciones, considerando el respectivo vencimiento de las opciones como la fecha de vencimiento de cada flujo del swap.

El índice de capitalización de BBVA Bancomer al 31 de diciembre de 2010 ascendió 15.10% de riesgo total (mercado, crédito y operacional) y 25.47% de riesgo de crédito, que son 7.10 y 17.47 puntos superiores a los mínimos requeridos.

El monto del Capital Neto, dividido en Capital Básico y Complementario, se desglosa a continuación (las cifras que se muestran pueden diferir en su presentación de los estados financieros básicos):

- Capital básico:

| Concepto                                                                                  | Importe    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Capital contable                                                                          | \$ 108,582 |
| Instrumentos de capitalización                                                            | 14,816     |
| Deducciones de instrumentos de deudo subordinados relativos a esquemas de bursatilización | (928)      |
| Deducciones de inversiones en acciones de entidades financieras                           | (6,124)    |
| Deducciones de inversiones en acciones de entidades no financieras                        | (2,091)    |
| Gastos de organización, otros intangibles                                                 | (666)      |
| Total                                                                                     | \$ 113,589 |

Las principales características de las obligaciones se muestran a continuación:

| Concepto                                          | Importe Valorizado | Fecha de Vencimiento | Porcentaje de Cómputo | Promedio Ponderado (Capital Básico) |
|---------------------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| No Convertible- Computables en el capital básico: |                    |                      |                       |                                     |
| Instrumentos de capitalización computables        | \$ 6,175           | 22/07/2015           | 100%                  | \$ 6,175                            |
| Instrumentos de capitalización computables        | 12,350             | 17/05/2022           | 100%                  | 12,350                              |
|                                                   | \$ 18,525          |                      |                       | \$ 18,525                           |

- Capital complementario:

| Concepto                                                                    | Importe    |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| Obligaciones e instrumentos de capitalización                               | \$ 25,435  |
| Estimaciones preventivas para riesgos crediticios                           | 3,145      |
| Instrumentos de deuda subordinados, relativos a esquemas de bursatilización | (928)      |
| Total                                                                       | \$ 27,652  |
| - Capital neto:                                                             | \$ 141,241 |

Las principales características de las obligaciones se muestran a continuación:

| Concepto                                                   | Importe Valorizado | Fecha de Vencimiento | Porcentaje de Cómputo | Ponderado (Capital Complementario) |
|------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------------|
| No Convertible - Computables en el capital complementario: |                    |                      |                       |                                    |
| BANCOMER-06                                                | \$ 2,500           | 18/09/2014           | 80%                   | \$ 2,000                           |
| BANCOMER-08                                                | 1,200              | 16/07/2018           | 100%                  | 1,200                              |
| BANCOMER-08-2                                              | 3,000              | 24/09/2018           | 100%                  | 3,000                              |
| BANCOMER-08-3                                              | 2,859              | 26/11/2020           | 100%                  | 2,859                              |
| BANCOMER-09                                                | 2,729              | 07/06/2019           | 100%                  | 2,729                              |
| Instrumentos de capitalización computables                 | 9,938              | 17/05/2017           | 100%                  | 9,938                              |
|                                                            | \$ 22,226          |                      |                       | \$ 21,726                          |

Los activos en riesgo se desglosan a continuación:

- Activos sujetos a riesgo de mercado:

| Concepto                                                                                      | Activos Ponderados por Riesgo | Requerimiento de Capital |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Operaciones en moneda nacional, con tasa nominal                                              | \$ 181,367                    | \$ 14,509                |
| Operaciones en moneda nacional, con tasa real o denominados en UDIS                           | 8,639                         | 691                      |
| Tasa de rendimiento referida al salario mínimo general                                        | 13,033                        | 1,043                    |
| Tasa de interés operaciones en moneda extranjera con tasa nominal                             | 7,828                         | 626                      |
| Posiciones en UDIS o con rendimiento referido al INPC                                         | 39,379                        | 3,150                    |
| Posiciones en divisas rendimiento indizado al tipo de cambio                                  | 8,282                         | 663                      |
| Posiciones en acciones o con rendimiento indizado al precio de una acción o grupo de acciones | 275                           | 22                       |
| Operaciones referidas al Salario Mínimo General                                               | 73                            | 6                        |
| Sobretasa                                                                                     | 14,012                        | 1,121                    |
| Total riesgo de mercado                                                                       | \$ 272,888                    | \$ 21,831                |

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

– Activos sujetos a riesgo de crédito:

| Concepto                | Activos<br>Ponderados<br>por Riesgo | Requerimiento<br>de Capital |
|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| Ponderados al 10%       | \$ 898                              | \$ 72                       |
| Ponderados al 11.5%     | 881                                 | 70                          |
| Ponderados al 20%       | 28,436                              | 2,275                       |
| Ponderados al 23%       | 5,142                               | 411                         |
| Ponderados al 50%       | 1,108                               | 89                          |
| Ponderados al 100%      | 416,295                             | 33,304                      |
| Ponderados al 115%      | 9,615                               | 769                         |
| Ponderados al 125%      | 10,844                              | 868                         |
| Metodología interna TDC | 81,337                              | 6,507                       |
| Total riesgo de crédito | \$ 554,556                          | \$ 44,365                   |
| Riesgo operativo        | \$ 107,908                          | \$ 8,633                    |

### 27. Posición en moneda extranjera

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se tienen activos y pasivos en moneda extranjera, principalmente en dólares americanos, convertidos al tipo de cambio emitido por Banco de México de \$12.3496 y \$13.0659 por dólar americano, respectivamente, como sigue:

|                                                          | Millones de Dólares Americanos |          |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|----------|
|                                                          | 2010                           | 2009     |
| Activos                                                  | 41,959                         | 39,308   |
| Pasivos                                                  | (42,066)                       | (39,383) |
| Posición pasiva, neta en dólares americanos              | (107)                          | (75)     |
| Posición pasiva, neta en moneda nacional (valor nominal) | \$ (1,327)                     | \$ (980) |

Al 21 de febrero de 2011, la posición en moneda extranjera, no auditada, es similar a la del cierre del ejercicio y la equivalencia a esta misma fecha es de \$12.04 por dólar americano.

El Grupo Financiero efectúa operaciones en moneda extranjera, principalmente en dólar americano, euro y yen japonés. El Grupo Financiero no revela la posición en otras divisas, diferentes al dólar americano, ya que son poco significativas. Las paridades de otras monedas con relación al peso, se encuentran referenciadas al dólar americano en cumplimiento con la regulación de Banco de México, por lo que la posición en moneda extranjera de todas las divisas se consolida en dólares americanos al cierre de cada mes.

La posición en moneda extranjera del resto de las subsidiarias no es relevante.

### 28. Posición en UDIS

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se tienen activos y pasivos denominados en UDIS convertidos a moneda nacional considerando su equivalencia vigente de \$4.526308 y \$4.340166 por UDI, respectivamente, como sigue:

|                                                          | Millones de UDIS |          |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------|
|                                                          | 2010             | 2009     |
| Activos                                                  | 15,143           | 19,184   |
| Pasivos                                                  | (10,654)         | (17,085) |
| Posición activa, neta en UDIS                            | 4,489            | 2,099    |
| Posición activa, neta en moneda nacional (valor nominal) | \$ 20,321        | \$ 9,112 |

Al 21 de febrero de 2011, la posición en UDIS, no auditada, es similar a la del cierre del ejercicio y la equivalencia a esa misma fecha es de \$4.566798 por UDI.

### 29. Mecanismo preventivo y de protección al ahorro

Durante 2010 y 2009, el monto de las aportaciones al IPAB a cargo del Grupo Financiero por concepto del seguro de depósito ascendieron a \$2,513 y \$2,527, respectivamente.

### 30. Margen financiero

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los principales conceptos que conforman el margen financiero son:

|                                                             | 2010               |          |           |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|----------|-----------|
|                                                             | Importe valorizado |          |           |
|                                                             | Pesos              | Dólares  | Total     |
| Ingreso por intereses:                                      |                    |          |           |
| Intereses y rendimientos de cartera de crédito              | \$ 60,528          | \$ 1,805 | \$ 62,333 |
| Intereses y rendimiento sobre valores                       | 3,477              | 451      | 3,928     |
| Intereses por disponibilidades                              | 3,321              | 101      | 3,422     |
| Intereses y premios sobre reportos y préstamo de valores    | 14,984             | –        | 14,984    |
| Intereses por cuentas de margen                             | 101                | 3        | 104       |
| Comisiones cobradas por el otorgamiento inicial del crédito | 1,027              | 2        | 1,029     |
| Otros                                                       | 2,947              | –        | 2,947     |
| Total ingresos por intereses                                | 86,385             | 2,362    | 88,747    |
| Gastos por intereses:                                       |                    |          |           |
| Intereses por captación                                     | 12,221             | 46       | 12,267    |
| Intereses por préstamos bancarios y otros organismos        | 913                | 25       | 938       |
| Intereses por obligaciones subordinadas                     | 669                | 1,650    | 2,319     |
| Intereses y premios sobre reportos y préstamo de valores    | 12,290             | –        | 12,290    |
| Otros                                                       | 538                | –        | 538       |
| Total gastos por intereses                                  | 26,631             | 1,721    | 28,352    |
| Margen financiero                                           | \$ 59,754          | \$ 641   | \$ 60,395 |

|                                                             | 2009               |          |           |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|----------|-----------|
|                                                             | Importe valorizado |          |           |
|                                                             | Pesos              | Dólares  | Total     |
| Ingreso por intereses:                                      |                    |          |           |
| Intereses y rendimientos de cartera de crédito              | \$ 64,127          | \$ 1,935 | \$ 66,062 |
| Intereses y rendimiento sobre valores                       | 1,520              | 556      | 2,076     |
| Intereses por disponibilidades                              | 3,973              | 226      | 4,199     |
| Intereses y premios sobre reportos y préstamo de valores    | 22,315             | –        | 22,315    |
| Intereses por cuentas de margen                             | 107                | 12       | 119       |
| Comisiones cobradas por el otorgamiento inicial del crédito | 942                | 16       | 958       |
| Otros                                                       | 2,786              | (806)    | 1,980     |
| Total ingresos por intereses                                | 95,770             | 1,939    | 97,709    |
| Gastos por intereses:                                       |                    |          |           |
| Intereses por captación                                     | 14,569             | 84       | 14,653    |
| Intereses por préstamos bancarios y otros organismos        | 1,592              | 103      | 1,695     |
| Intereses por obligaciones subordinadas                     | 758                | 1,327    | 2,085     |
| Intereses y premios sobre reportos y préstamo de valores    | 19,042             | –        | 19,042    |
| Otros                                                       | 353                | –        | 353       |
| Total gastos por intereses                                  | 36,314             | 1,514    | 37,828    |
| Margen financiero                                           | \$ 59,456          | \$ 425   | \$ 59,881 |



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

### 31. Comisiones y tarifas cobradas

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los principales conceptos por los cuales BBVA Bancomer registró en el estado de resultados comisiones cobradas se integran como sigue:

| Concepto                               | 2010      | 2009      |
|----------------------------------------|-----------|-----------|
| Comisiones bancarias                   | \$ 7,344  | \$ 8,127  |
| Tarjeta de crédito y débito            | 9,959     | 8,469     |
| Afore, Fondos de pensión y SAR         | 2,795     | 2,332     |
| Sociedades de inversión                | 3,229     | 2,814     |
| Seguros                                | 1,118     | 1,027     |
| Otros                                  | 3,795     | 3,669     |
| Total de comisiones y tarifas cobradas | \$ 28,240 | \$ 26,438 |

### 32. Resultado por intermediación

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los principales conceptos que integran el resultado por intermediación son:

| Concepto                     | 2010     | 2009     |
|------------------------------|----------|----------|
| Resultado por valuación      |          |          |
| Derivados                    | \$ 612   | \$ 3,944 |
| Divisas                      | 822      | (4,970)  |
| Inversiones en valores       | (2,123)  | 3,390    |
|                              | (689)    | 2,364    |
| Resultado por compra - venta |          |          |
| Derivados                    | (3,762)  | 2,023    |
| Divisas                      | 1,653    | 1,584    |
| Inversiones en valores       | 7,722    | 320      |
|                              | 5,613    | 3,927    |
| Total                        | \$ 4,924 | \$ 6,291 |

### 33. Información por segmentos

El Grupo Financiero y sus subsidiarias participan en diversas actividades del Sistema Financiero, tales como operaciones crediticias, intermediación en el mercado de valores, transferencia de fondos del extranjero, distribución y administración de sociedades de inversión, administración de fondos para el retiro, entre otras. La evaluación del desempeño, así como la medición de los riesgos de las diferentes actividades se realiza con base en la información que producen las unidades de negocio del Grupo Financiero, más que en las entidades legales en las que se registran los resultados generados.

Con el objeto de analizar la información financiera por segmentos, a continuación se presentan los ingresos obtenidos durante 2010 y 2009:

| Concepto                                                                     | 2010                             |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
|                                                                              | Ingresos totales de la operación |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
|                                                                              | Total                            | Banca Comercial | Banca Corporativa y Gobierno | Operaciones en Tesorería | Casa de Bolsa y Sociedades de Inversión | Administración de Fondos para el Retiro | Otros Segmentos |
| Ingresos y gastos por intereses, neto                                        | \$ 60,395                        | \$ 40,582       | \$ 7,545                     | \$ 2,595                 | \$ 48                                   | \$ 77                                   | \$ 9,548        |
| Margen financiero                                                            | 60,395                           | 40,582          | 7,545                        | 2,595                    | 48                                      | 77                                      | 9,548           |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios                               | (19,621)                         | (17,039)        | (1,365)                      | -                        | -                                       | -                                       | (1,217)         |
| Margen financiero ajustado por riesgos crediticios                           | 40,774                           | 23,543          | 6,180                        | 2,595                    | 48                                      | 77                                      | 8,331           |
| Comisiones y tarifas, neto                                                   | 21,799                           | 14,726          | 3,113                        | 360                      | 3,712                                   | 2,788                                   | (2,900)         |
| Resultado por intermediación                                                 | 4,924                            | 880             | 526                          | 856                      | (18)                                    | -                                       | 2,680           |
| Otros ingresos (egresos) de la operación                                     | 485                              | 441             | 10                           | -                        | -                                       | -                                       | 34              |
| Total de ingresos de la operación                                            | \$ 67,982                        | \$ 39,590       | \$ 9,829                     | \$ 3,811                 | \$ 3,742                                | \$ 2,865                                | \$ 8,145        |
| Gastos de administración y promoción                                         | (35,635)                         |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Resultado de la operación                                                    | 32,347                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Otros productos                                                              | 2,750                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Otros gastos                                                                 | (3,570)                          |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Resultado antes de impuestos a la utilidad                                   | 31,527                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Impuestos a la utilidad causados                                             | (10,245)                         |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Impuestos a la utilidad diferidos, neto                                      | 2,261                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Resultado antes de participación en subsidiarias no consolidadas y asociadas | 23,543                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas    | 3,468                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Resultado antes de participación no controladora                             | 27,011                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Participación no controladora                                                | (316)                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |
| Resultado neto                                                               | \$ 26,695                        |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

| Concepto                                                                     | 2009                             |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--|
|                                                                              | Ingresos totales de la operación |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
|                                                                              | Total                            | Banca Comercial | Banca Corporativa y Gobierno | Operaciones en Tesorería | Casa de Bolsa y Sociedades de Inversión | Administración de Fondos para el Retiro | Otros Segmentos |  |
| Ingresos y gastos por intereses, neto                                        | \$ 59,881                        | \$ 42,782       | \$ 7,234                     | \$ 1,330                 | \$ 44                                   | \$ 81                                   | \$ 8,410        |  |
| Margen financiero                                                            | 59,881                           | 42,782          | 7,234                        | 1,330                    | 44                                      | 81                                      | 8,410           |  |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios                               | (27,251)                         | (26,066)        | (1,534)                      | 70                       | -                                       | -                                       | 279             |  |
| Margen financiero ajustado por riesgos crediticios                           | 32,630                           | 16,716          | 5,700                        | 1,400                    | 44                                      | 81                                      | 8,689           |  |
| Comisiones y tarifas, neto                                                   | 20,920                           | 14,747          | 3,646                        | 269                      | 3,178                                   | 2,315                                   | (3,235)         |  |
| Resultado por intermediación                                                 | 6,291                            | 1,060           | 688                          | 2,905                    | 12                                      | -                                       | 1,626           |  |
| Otros ingresos (egresos) de la operación                                     | 234                              | 427             | (2)                          | -                        | -                                       | -                                       | (191)           |  |
| Total de ingresos de la operación                                            | \$ 60,075                        | \$ 32,950       | \$ 10,032                    | \$ 4,574                 | \$ 3,234                                | \$ 2,396                                | \$ 6,889        |  |
| Gastos de administración y promoción                                         | (33,028)                         |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Resultado de la operación                                                    | 27,047                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Otros productos                                                              | 2,847                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Otros gastos                                                                 | (5,042)                          |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Resultado antes de impuestos a la utilidad                                   | 24,852                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Impuestos a la utilidad causados                                             | (7,891)                          |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Impuestos a la utilidad diferidos, neto                                      | 1,647                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Resultado antes de participación en subsidiarias no consolidadas y asociadas | 18,608                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas    | 3,236                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Resultado antes de participación no controladora                             | 21,844                           |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Participación no controladora                                                | (232)                            |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |
| Resultado neto                                                               | \$ 21,612                        |                 |                              |                          |                                         |                                         |                 |  |

Dentro de otros segmentos, se incluyen los resultados relativos a la gestión de la cartera de crédito asignada al área de recuperación.

### 34. Administración de riesgos y operaciones derivadas

Conforme a los requerimientos normativos de la Comisión, relativos a la revelación de las políticas y procedimientos establecidos por las instituciones de crédito para la administración integral de riesgos, a continuación se presentan las medidas que para tal efecto ha implantado la administración, así como la información cuantitativa correspondiente:

En cumplimiento de las “Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito” emitidas por la Comisión, se ha llevado a cabo el reconocimiento de preceptos fundamentales para la eficiente y eficaz administración de los riesgos, evaluando los mismos en el entorno de los riesgos cuantificables (crédito, mercado y liquidez) y no cuantificables (operacionales y legales) y bajo la visión de que se satisfagan los procesos básicos de identificación, medición, monitoreo, limitación, control y divulgación. A manera de resumen, se realiza lo siguiente:

- *Participación de los órganos sociales:*  
Establecimiento de los objetivos de exposición al riesgo y determinación de límites ligados al capital así como autorización de Manuales de Políticas y Procedimientos de Riesgo, por parte del Consejo de Administración.  
  
Monitoreo de la posición y observancia de los límites de riesgo a que se encuentra expuesta el Grupo Financiero, así como la vigilancia del apego a las resoluciones del Consejo de Administración, por parte del Comité de Riesgos.
- *Políticas y procedimientos:*  
Manuales de riesgos bajo contenidos estándar, las cuales incluyen: estrategia, organización, marco operativo, marco tecnológico, marco metodológico y procesos normativos. Manual específico para riesgos legales, el cual contiene las metodologías relacionadas.  
  
Responsabilidades de terceros definidas y delimitadas, programas de capacitación en riesgos y divulgación de normatividad.
- *Toma de decisiones tácticas:*  
Independencia de la Unidad de Administración Integral de Riesgos.  
  
Participación de la mencionada unidad en Comités Operativos.  
  
Fijación de procesos de monitoreo con la emisión de reportes diarios y mensuales.

Estructura de límites, en términos de capital económico para cada unidad de negocio y por tipo de riesgo. Establecimiento del proceso de autorización para nuevos productos y/o servicios que impliquen riesgo para el Grupo Financiero y ratificación por parte del Comité de Riesgos.

- *Herramientas y analíticos:*  
Medición continua de riesgos de crédito, mercado y liquidez bajo metodologías y parámetros consistentes.

Indicadores de grados de diversificación (correlaciones).

Establecimiento de procesos periódicos de análisis de sensibilidad, pruebas bajo condiciones extremas, así como revisión y calibración de modelos.

Establecimiento de metodologías para el monitoreo y control de riesgos operacionales y legales de acuerdo a estándares internacionales.

Integración de los riesgos a través de la definición de requerimientos de capital para absorber los mismos.

- *Información:*  
Reportes periódicos para el Comité de Riesgos, el Consejo de Administración, las unidades de riesgo, Finanzas y la Alta Dirección.
- *Plataforma tecnológica:*  
Revisión integral de todos los sistemas fuente y de cálculo para las mediciones de riesgo, proyectos de mejora, calidad y suficiencia de datos y automatización.
- *Auditoría y contraloría:*  
Participación de auditoría interna respecto al cumplimiento de las “Disposiciones en Materia de Administración de Riesgos” e implantación de planes de cumplimiento por tipo y área de riesgo.

Realización de auditorías al cumplimiento de las disposiciones referidas en el párrafo anterior por una firma de expertos independientes concluyendo que los modelos, sistemas, metodologías, supuestos, parámetros y procedimientos de medición de riesgos cumplen con su funcionalidad en atención a las características de las operaciones, instrumentos, portafolios y exposiciones de riesgo del Grupo Financiero.

El Grupo Financiero considera que a la fecha cumple cabalmente con las “Disposiciones en Materia de Administración de Riesgos”, asimismo, se continúa en proyectos de mejora en mediciones y limitaciones, automatización de procesos y refinamientos metodológicos.

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

### Marco metodológico - Técnicas de valuación, medición y descripción de riesgos

El balance general del Grupo Financiero se visualiza, para efectos de riesgo, de la siguiente manera:

- *Riesgo de mercado:*  
Portafolios de operación e inversión - Inversiones en valores para negociar y disponibles para la venta, reportos y operaciones con instrumentos financieros derivados.

Balance estructural - Resto de operaciones, incluyendo valores conservados a vencimiento e instrumentos financieros derivados para administración del riesgo estructural de tasas de interés.
- *Riesgo de crédito:*  
Instituciones financieras nacionales y extranjeras, empresas y corporativos - Cartera de crédito tradicional, incluyendo pequeñas y medianas empresas, así como exposiciones por inversiones en emisiones como contraparte en instrumentos financieros derivados.

Consumo - Tarjetas de crédito, planes de financiamiento y cartera hipotecaria.

En cuanto al proceso para la medición de riesgos de mercado y en relación a los portafolios de operación y de inversión, la medición diaria del riesgo de mercado se realiza mediante técnicas estadísticas de Valor en Riesgo (VaR) como la medida central. A manera de ilustración, el VaR consiste en:

- a. Definir el grado de sensibilidad en la valuación de las posiciones ante cambios en precios, tasas, tipos o índices.
- b. Estimar de forma razonable el cambio esperado para un horizonte de tiempo determinado de tales precios, tasas, tipos o índices, considerando en ello el grado en que los mismos se pueden mover de forma conjunta.
- c. Reevaluar el portafolio ante tales cambios esperados conjuntos y con ello determinar la pérdida potencial máxima en términos de valor.

En resumen, el VaR se ha fijado bajo la visión de que no se perderá en un día de operaciones más del monto calculado en el 99% de las veces.

A su vez, se realizan cálculos de VaR de diferentes tipos, basados en grupos definidos por factor de riesgo: VaR de tasa de interés, VaR de renta variable, VaR de volatilidad (VaR vega) y VaR de tipo de cambio.

Por lo que respecta al riesgo estructural de interés, se definen categorías a cada rubro del balance de acuerdo a sus características financieras y se calculan las sensibilidades de Valor Económico y de Margen Financiero, según la metodología autorizada por el Comité de Riesgos. Para estas sensibilidades se tiene establecido un esquema de alertamiento y límites, cuyo seguimiento se hace de manera mensual en el Comité de Riesgos y se presenta de manera trimestral al Consejo de Administración.

En cuanto al riesgo de liquidez se han establecido mecanismos de seguimiento e información aprobados por el Comité de Riesgos, tanto para la administración de liquidez de corto plazo, como para la administración del riesgo de liquidez en el balance. Se cuenta con un Plan de Contingencia de riesgo de liquidez, así como con un esquema de alertamiento de riesgo, cuantitativo y cualitativo, con distintos niveles de riesgo. En el esquema de alertamiento de liquidez de corto plazo se monitorea la dinámica de las principales fuentes de financiación de la Tesorería, así como su distribución por plazos de vencimiento. Por su parte, en el esquema de liquidez de mediano plazo, se monitorea la gestión óptima de los recursos del Balance Estructural de acuerdo con las expectativas de crecimiento del negocio bancario.

El Comité de Activos y Pasivos es el organismo ejecutivo encargado de gestionar el riesgo estructural de interés y el riesgo de liquidez.

En lo que compete a la medición de los riesgos de crédito, la Exposición en Riesgo (Exposure) se determina en función a dos metodologías, para la determinación del riesgo de las posiciones en batch se realiza mediante simulación Monte Carlo lo cual permite que las fórmulas de valoración y factores de riesgo empleadas son consistentes con las utilizadas para los cálculos de Riesgo de Mercado, incorporar el efecto de las técnicas de mitigación del riesgo de crédito (netting y colaterales) así como el efecto plazo correctamente ya que se calcula el valor futuro de cada posición en cada tramo, lo que conlleva un menor consumo de riesgo de crédito y por tanto, un mejor aprovechamiento de los límites, para efecto de la determinación on-line se determina mediante Factores de Riesgo Potencial (FRP's) con los cuales se estima el incremento máximo que se espera alcance el valor de mercado positivo de la operación con un nivel de confianza dado, dichos FRP's se aplicarán en función al tipo de producto, plazo, divisa y el propio importe.

Información cuantitativa (no auditada) en miles de pesos -

- Portafolio de operación e inversión:

| Portafolio      | VaR 1 día       |                           |
|-----------------|-----------------|---------------------------|
|                 | 2010            |                           |
|                 | 31 de Diciembre | Promedio Cuarto Trimestre |
| Tasa de interés | \$ 93           | \$ 100                    |
| Renta variable  | \$ 41           | \$ 55                     |
| Tipo de cambio  | \$ 20           | \$ 12                     |
| Volatilidad     | \$ 26           | \$ 44                     |
| Ponderado       | \$ 99           | \$ 115                    |

- Exposición total de Riesgo de Crédito en derivados a diciembre 2010:

| Portafolio                    | 2010<br>31 de Diciembre<br>(USD) |
|-------------------------------|----------------------------------|
| Exposición Riesgo Contraparte | \$ 942                           |

Durante 2010 y 2009, el Grupo Financiero reconoció pérdidas relativas a la materialización de riesgos operativos (fraudes, siniestros, multas y sanciones) por \$621 y \$571, respectivamente.

### Operación con derivados

Los instrumentos derivados de negociación que son emitidos o adquiridos por la tesorería del Grupo Financiero, tienen como objetivo principal ofrecer soluciones de cobertura y alternativas de inversión para las necesidades de los clientes. Por otro lado, la tesorería del Grupo Financiero también adquiere derivados con el fin de gestionar el riesgo de las operaciones con clientes.

### Métodos de valuación

Para determinar el valor del portafolio, se utilizan dos procedimientos dependiendo de si son instrumentos cotizados en mercados reconocidos o si son operados en mercados "sobre mostrador" (OTC). En el primer caso se utiliza la información de precios del proveedor oficial de precios. Para el caso de instrumentos OTC se han desarrollado metodologías internas avaladas por expertos independientes y por el propio Banco de México utilizando las variables proporcionadas a su vez por el proveedor de precios.

### Procedimientos de control interno para administrar los riesgos de mercado

Para controlar el Riesgo de Mercado en el que incurre la tesorería del Grupo Financiero, la Dirección de Riesgos establece una estructura de límites de VaR acorde al nivel de riesgo marcado por el Grupo Financiero. De acuerdo a normativa vigente y estándares internacionales, dicho control se realiza diariamente y se reporta directamente a la Dirección del Grupo Financiero. A continuación se presenta un resumen de los principales límites de Riesgo de Mercado:

| Límite                |        |
|-----------------------|--------|
| VaR (horizonte 1 día) | \$ 327 |
| Pérdida anual         | \$ 568 |
| Pérdida mensual       | \$ 227 |

### Control de medidas adicionales al VaR

Adicionalmente al seguimiento del nivel de VaR implícito en las posiciones para negociar de los portafolios de operación e inversión, la Dirección de Riesgos establece una serie de límites relacionados a la sensibilidad de las posiciones a movimientos mínimos de los factores de riesgo (sensibilidades). Diariamente se lleva un control sobre el uso de límite de sensibilidad a tasa de interés (delta).



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

### Coherencia entre límites de VaR y límites de sensibilidad

Para garantizar que el consumo de los límites de VaR guarda una relación coherente respecto de los límites de sensibilidad, la Unidad de Administración Global de Riesgos en Áreas de Mercados (UAGRAM) realiza anualmente un estudio de coherencia, basado en escenarios de sensibilidad aleatorios y restricciones máximas dependiendo del factor de riesgo y su plazo. El cálculo de VaR derivado de estos escenarios se utiliza para determinar un nivel de VaR global tanto para la totalidad de la Tesorería como las diferentes mesas que la integran.

### Derivados implícitos

Al amparo de los programas de emisión de Bonos Bancarios Estructurados del Grupo Financiero, la entidad tiene registrados opciones de divisas, índices y tasas de interés, equivalentes a un nominal de \$3,247; asimismo, la entidad tiene registrados swaps de tasas de interés y divisas con un nominal de \$16,430.

### Sensibilidad de derivados implícitos

A continuación se presenta un cuadro con detalle de la sensibilidad de los derivados implícitos, agrupados por tipo de instrumento:

| Sensibilidad             | Delta Tasa<br>Interés 1pb |     | Delta Riesgo<br>Cambiario<br>1% (USD) |     |
|--------------------------|---------------------------|-----|---------------------------------------|-----|
| Swaps                    | \$                        | 10  | \$                                    | 135 |
| Opciones Tasa de Interés |                           | (2) |                                       | 17  |
|                          | \$                        | 8   | \$                                    | 152 |

### Derivados de cobertura

#### Valor razonable

El Grupo Financiero tiene derivados de cobertura de valor razonable, con el objeto de reducir el riesgo de tasa y la volatilidad de sus resultados por cambios en el valor de mercado. La efectividad prospectiva se mide utilizando el VaR y la efectividad retrospectiva es mediante la comparación del resultado por cambios en el valor razonable del derivado de cobertura contra los cambios en el valor razonable de la posición primaria.

### Flujos de efectivo

El Grupo Financiero mantiene una cobertura de los flujos de efectivo con el objeto de reducir la exposición a la variación de flujos, cambiando dichos flujos a tasa fija con la finalidad de mejorar la sensibilidad del margen financiero. El método para evaluar la efectividad prospectiva es por análisis de sensibilidad; la efectividad retrospectiva se mide comparando el cambio del valor presente de los flujos del instrumento de cobertura contra los cambios en el valor presente de los flujos de la posición cubierta.

La plusvalía por derivados de cobertura de flujo de efectivo reconocida en capital al 31 de diciembre de 2010 es de \$1,924, de los cuales, al considerar el valor presente de los cupones que se liquidarán en 2011, se estima que será reconocido un ingreso en resultados por \$100.

### Documentación de coberturas

Cada cobertura integra un expediente que incluye:

- Un documento general de cobertura, donde se describe el tipo de cobertura, el riesgo a cubrir, la estrategia y objetivo para llevar a cabo la operación, la posición primaria, el derivado de cobertura y el método para evaluar la efectividad prospectiva y retrospectiva.
- El contrato de la posición primaria.
- El inventario del derivado.
- El inventario de la posición primaria.
- La prueba de efectividad prospectiva y retrospectiva de cada período.

### 35. Calificación

Al 31 de diciembre de 2010, las calificaciones asignadas a BBVA Bancomer son como sigue:

| Calificadoras     | Escala Global ME |             | Escala Nacional |             | Perspectiva      |
|-------------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|
|                   | Largo Plazo      | Corto Plazo | Largo Plazo     | Corto Plazo |                  |
| Standard & Poor’s | BBB              | A-3         | mxAAA           | mxA-1+      | Estable/ Estable |
| Moody’s           | Baa1             | P-2         | Aaa.mx          | MX-1        | Estable/ Estable |
| Fitch             | A-               | F1          | AAA (mex)       | F1+(mex)    | Estable/ Estable |

### 36. Reclasificaciones a los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2009 fueron reclasificados en ciertas cuentas, con el objeto de hacer comparable su presentación con la de los estados financieros al 31 de diciembre de 2010. Dichas reclasificaciones se efectuaron en los siguientes rubros: margen financiero y resultado por intermediación.

### 37. Contingencias

Al 31 de diciembre de 2010, existen demandas en contra del Grupo Financiero por juicios ordinarios civiles y mercantiles, sin embargo, en opinión de sus abogados, las reclamaciones presentadas se consideran improcedentes y en caso de fallos en contra, no afectarían significativamente su situación financiera. Para tal efecto, el Grupo Financiero tiene registrada una reserva para asuntos contenciosos por \$558.

### 38. Nuevos pronunciamientos contables

*Cambios en los criterios contables de la Comisión:*

Durante el mes de enero de 2011, la Comisión publicó en el Diario Oficial una Resolución que modifica las “Disposiciones aplicables a los grupos financieros”, por medio del cual se actualizan los criterios contables. Los principales cambios a los criterios contables se explican a continuación:

A-2 “*Aplicación de normas particulares*”- Elimina la excepción de consolidar a las compañías de seguros y fianzas.

A-3 “*Aplicación de normas generales*”- Se incorporan conceptos relacionados con entidades de seguros a los criterios relacionados con estados financieros a nivel consolidado.

D-1 “*Balance general*”- Se incorporan distintos rubros para la consolidación con entidades de seguros. Los rubros a incluir se detallan a continuación:

- Cuentas por cobrar de instituciones de seguros y fianzas, deudores por prima (neto) y cuentas por cobrar a reaseguradoras y reafianzadoras (neta).

- Reservas técnicas y Cuentas por pagar a reaseguradoras y reafianzadoras (neta).

- Cuentas de orden.

D-2 “*Estado de resultados*”- Se incorporan distintos rubros para la consolidación con entidades de seguros. Los rubros a incluir se detallan a continuación:

- Ingresos por prima (neto).
- Incremento neto de reservas técnicas.
- Siniestralidad, reclamaciones y otras obligaciones contractuales (neto).

A la fecha de emisión de estos estados financieros, el Grupo Financiero está en proceso de determinar los efectos de estas nuevas normas en su información financiera.



## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2010 y 2009  
(En millones de pesos)

### Cambios en las NIF:

Con el objetivo de converger la normatividad mexicana con la normatividad internacional, durante 2010 el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera promulgó las siguientes NIF, Interpretaciones a las Normas de Información Financiera (INIF) y mejoras a las NIF, aplicables a entidades con propósitos lucrativos y que entran en vigor, como sigue:

- B-5, Información financiera por segmentos
- B-9, Información financiera a fechas intermedias
- C-5, Pagos anticipados

Algunos de los principales cambios que establecen estas normas, son:

*La NIF B-5, Información financiera por segmentos.-* Establece el enfoque gerencial para revelar la información financiera por segmentos a diferencia del Boletín B-5 que, aunque manejaba un enfoque gerencial, requería que la información a revelar se clasificara por segmentos económicos, áreas geográficas o por grupos homogéneos de clientes; no requiere que las áreas del negocio estén sujetas a riesgos distintos entre sí para separarlas; permite catalogar como segmento a las áreas en etapa preoperativa; requiere revelar por separado los ingresos por intereses, gastos por intereses y pasivos; y revelar información de la entidad en su conjunto sobre productos, servicios, áreas geográficas y principales clientes y proveedores. Al igual que el Boletín anterior, esta norma sólo es obligatoria para empresas públicas o que estén en proceso de convertirse en públicas.

*La NIF B-9, Información financiera a fechas intermedias.-* A diferencia del Boletín B-9, requiere la presentación en forma condensada del estado de variaciones en el capital contable y del estado de flujos de efectivo como parte de la información financiera a fechas intermedias y, para efectos comparativos, requiere que la información presentada al cierre de un periodo intermedio se presente con la información al cierre de un periodo intermedio equivalente al del año inmediato anterior y, en el caso del balance general, requiere presentar el del cierre anual inmediato anterior.

*La NIF C-5, Pagos anticipados.-* Establece como una característica básica de los pagos anticipados el que éstos no le transfieren aún a la Compañía los riesgos y beneficios inherentes a los bienes y servicios que está por adquirir o recibir; por lo tanto, los anticipos para la compra de inventarios o inmuebles, maquinaria y equipo, entre otros, deben presentarse en el rubro de pagos anticipados y no en los rubros de inventarios o inmuebles, maquinaria y equipo, respectivamente; requiere que los pagos anticipados se reconozcan como pérdida por deterioro cuando pierdan su capacidad para generar beneficios económicos futuros y requiere que los pagos anticipados relacionados con la adquisición de bienes se presenten, en el balance general, en atención a la clasificación de la partida de destino, en el circulante o en el no circulante.

*Mejoras a las NIF 2011,* las principales mejoras aplicables a Grupo Financiero que generan cambios contables que deben reconocerse en ejercicios que inicien a partir 1 de enero de 2011, son:

*NIF B-1, Cambios contables y correcciones de errores.-* Requiere que en caso que la entidad haya aplicado un cambio contable o corregido un error, presente un estado de posición financiera al inicio del periodo más antiguo por el que se presente información financiera comparativa con la del periodo actual ajustado con la aplicación retrospectiva. Asimismo, requiere que dentro del estado de variaciones en el capital contable, la entidad muestre por cada rubro del capital contable: a) los saldos iniciales previamente informados; b) los efectos de la aplicación retrospectiva por cada partida afectada en el capital contable, segregando los efectos de los cambios contables y los de correcciones de errores; y c) los saldos iniciales ajustados retrospectivamente.

*NIF C-13, Partes relacionadas.-* Precisa la definición de familiar cercano como una parte relacionada para considerar a todas las personas que califican como partes relacionadas o bien, para no incluir a aquéllas que en realidad, a pesar del parentesco, no lo son.

*Boletín D-5, Arrendamientos.-* Se elimina la obligación de determinar la tasa de interés incremental cuando la tasa implícita es demasiado baja, consecuentemente, se establece que la tasa de descuento que debe utilizar el arrendador para determinar el valor presente debe ser la tasa de interés implícita en el contrato de arrendamiento; se elimina la obligación de utilizar la tasa de interés más baja entre la tasa de interés incremental y la tasa de interés implícita en el contrato de arrendamiento para la determinación del valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento capitalizable por parte del arrendatario y se requiere que se utilice la tasa de interés implícita en el contrato siempre que sea practico determinarla, también se establece que de lo contrario, debe utilizarse la tasa de interés incremental; se requiere que tanto el arrendador como el arrendatario revelen información más completa sobre sus operaciones de arrendamiento; se requiere que el resultado en la venta y arrendamiento capitalizable en vía de regreso, se difiera y amortice en el plazo del contrato y no en proporción a la depreciación del activo arrendado; se establece que la utilidad o pérdida en la venta y arrendamiento operativo en vía de regreso se reconozca en resultados en el momento de la venta, siempre y cuando la operación se establezca a valor razonable, aclarando que en caso que el precio de venta sea inferior, debe reconocerse inmediatamente en resultados, excepto si la pérdida se compensa con pagos futuros que estén por debajo del precio de mercado, en cuyo caso debe diferirse y amortizarse en el plazo del contrato y, si el precio de venta es superior, dicho exceso debe diferirse y amortizarse en el plazo del contrato.

A la fecha de emisión de estos estados financieros, el Grupo Financiero está en proceso de determinar los efectos de estos criterios y normas en su información financiera.



# Responsabilidad Corporativa







RCO2

# Índice

RC03

# Criterios del Informe

Siguiendo la tendencia mundial de informes integrados, este año BBVA Bancomer da un primer paso en el proceso de integración de su Informe Financiero con el Informe anual de responsabilidad corporativa (IARC), y los publica de manera conjunta de modo que se cruzan o intercambian referencias entre uno y otro. [Para consultar el Informe Financiero haga clic aquí.](#)

Por ello, el perfil de la empresa y las principales cifras económicas sobre el desempeño de BBVA Bancomer como entidad financiera, y de sus filiales Afore Bancomer y Seguros Bancomer, a partir de este año se incluyen en nuestro Informe Financiero, el cual le invitamos a consultar. [Para consultar el Perfil de la Empresa, haga clic aquí.](#)

## Ámbitos de cobertura

El IARC presenta los resultados de las actividades que ha llevado a cabo BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, en su carácter de entidad bancaria, independiente del resto de subsidiarias que conforman al Grupo Financiero BBVA Bancomer S.A. de C.V. En el 2010 ampliamos la cobertura del informe, incluyendo también las actividades de sus dos filiales: Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V. y Afore Bancomer S.A. de C.V.

La información que aquí se presenta corresponde a las actividades que desarrollaron BBVA Bancomer y sus filiales del 1º de enero al 31 de diciembre del 2010. En los casos en que es posible hacerlo, se incluyen datos de los otros dos informes anuales (2009 y 2008) como referencia comparativa. La inclusión de Seguros Bancomer y Afore Bancomer puede verse reflejada en la modificación de algunas de las cifras. Por esta razón, así como al proceso de mejora en los métodos de cuantificación, este informe puede contener algunas variaciones en los criterios utilizados respecto a esos años anteriores. Esto a su vez puede representar cambios significativos en algunas de las cifras principales. En caso de no contar con algún dato de las dos filiales en algún indicador, será debidamente señalado.

Otro cambio significativo es la versión integrada entre el Informe anual de responsabilidad corporativa y el Informe Financiero, por lo que algunos de los datos que antes se reportaban en el primero, a partir de este año se reportan solamente en el segundo, tales como el

perfil de la empresa y las principales cifras económicas. En los casos en que la información sea presentada de esta manera, habrá una liga que guíe al lector directamente al documento referenciado.

## Referencias básicas y estándares internacionales

Para la realización de este informe se han seguido los estándares internacionales más reconocidos. En primera instancia, se han reportado de acuerdo a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI-G3), tanto los indicadores centrales como los del suplemento sectorial del sector financiero.

Por otra parte, se han tomado como referencia los principios establecidos por la AA1000, un conjunto de normas innovadoras en el tema del aseguramiento del desempeño en sostenibilidad, lanzada en 2003 por la organización sin fines de lucro AccountAbility.

Las normas AA1000 ayudan a generar confianza en que los reportes asegurados presenten una visión completa de la comprensión y respuesta de una organización en relación a sus temas de sustentabilidad material.

Por último, se retoman los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual BBVA Bancomer está adherido, estableciendo su correspondencia con los indicadores del GRI.

## Principios

Para la realización de este informe, hemos seguido los tres principios que establece la Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008) que guían en el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociados a nuestra empresa: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. [Para conocer más sobre los principios de la AA 1000APS haz clic aquí.](#)

De igual manera, nos hemos basado en los principios establecidos en la guía GRI-G3 para definir los contenidos y garantizar la calidad de nuestro informe, a saber:

### Principios de contenido

- Materialidad
- Participación de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Exhaustividad

### Principios de calidad

- Equilibrio
- Claridad
- Precisión
- Periodicidad
- Comparabilidad
- Fiabilidad

[Para conocer más sobre los principios del GRI haz clic aquí.](#)

## Análisis de materialidad y consulta a grupos de interés

Para la definición del contenido de este documento se llevaron a cabo dos ejercicios basados en las metodologías propuestas por AccountAbility y GRI, así como en la Guía corporativa para el apoyo a los procesos de consulta a grupos de interés: el análisis de materialidad y asuntos relevantes y la encuesta de opinión del IARC 2009, ambos realizados durante el 2010 con la participación de los grupos de interés de la empresa.

[Para conocer más sobre el análisis de materialidad y asuntos relevantes haz clic aquí.](#)

[Para conocer más sobre la encuesta de opinión del IARC 2009 haz clic aquí.](#)

## Rigor y verificación

La compilación de los datos presentados en este informe está a cargo del área de Responsabilidad y reputación corporativas. Los contenidos que figuran en él son proporcionados por las áreas de la empresa directamente involucradas en su gestión. Estas áreas son revisadas, verificadas y auditadas interna y externamente.

Al igual que en los informes de 2009 y 2008, el IARC BBVA Bancomer 2010 se encuentra verificado por una tercera parte, en este caso Deloitte y el GRI, y cuenta con el nivel de aplicación A+ del GRI-G3, GRI-checked.



# Principios y política de responsabilidad corporativas

El modelo de negocios de BBVA Bancomer, basado en sus principios corporativos, sitúa a las personas en el centro del negocio y la convierte en una empresa que se guía no solo por la rentabilidad sino también por las convicciones y por el deseo de impulsar un desarrollo más sostenible en el que el beneficio económico acompañe al progreso social y la protección del medio ambiente.

## Misión, visión y principios corporativos

Para alcanzar nuestros objetivos de negocio, en BBVA nos guiamos por nuestra misión, la cual da vida a la organización y justifica el proyecto empresarial que representa la compañía. Esta misión consta de cuatro puntos:

1. Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos y servicios de la más alta calidad.
2. Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral.
3. Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas.
4. Apoyar el bienestar social como una resultante de la actividad de negocio.

Además, tenemos una visión como empresa, una aspiración que impulsa sus ambiciones como organización y que se define en una idea: trabajamos por un futuro mejor para las personas.

BBVA Bancomer concibe su futuro como parte del de todos aquellos que rodean su actividad. Entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas presentes en las sociedades donde la compañía actúa y, por ello, aspira a que su labor como empresa contribuya a construir un futuro mejor para todas ellas.

**Los fundamentos más básicos que guían nuestro comportamiento empresarial responsable son los siete principios corporativos de BBVA Bancomer.**

La aplicación de estos principios se refleja en nuestro compromiso por atender de la mejor manera posible las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

## Política de responsabilidad corporativa

La Política de responsabilidad corporativa (RC) de BBVA Bancomer define la actuación de la empresa en materia de responsabilidad social corporativa de forma general, y las directrices que deberán seguirse en los ámbitos económico, social y medioambiental, de manera específica.

**Con base en nuestra política, identificamos el alcance e impacto de los programas de RC en la empresa de acuerdo a su valor reputacional, su valor directo en el negocio y su valor social.**



## Alcance de la política de responsabilidad corporativa en BBVA

|                                                                                                                                   |   |                                                                                        | Valor reputacional | Valor directo negocio | Valor social |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------|
| Temas sociales y medioambientales genéricos que no afectan de forma significativa a la competitividad de la empresa a largo plazo | » | Ej. Programas de becas "Por los que se quedan"...                                      |                    |                       |              |
| Temas sociales y medioambientales con impactos relevantes en relación con la actividad de negocio                                 | » | Ej. Programa de educación financiera "Adelante en tu Futuro". Plan de Ecoeficiencia... |                    |                       |              |
| Temas "exclusivos" de negocio                                                                                                     | » | Ej. Gestión de reclamaciones, transparencia en las comisiones...                       |                    |                       |              |

## Plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas

En BBVA Bancomer la responsabilidad corporativa está totalmente ligada y alineada al negocio. Cada vez más nos preocupa no sólo cómo gastamos el dinero que ganamos sino, sobre todo, cómo lo ganamos. Por ello, hemos desarrollado junto con el Corporativo un Plan estratégico de responsabilidad y reputación corpora-

tivas (RRC). El plan establece las líneas de trabajo en materia de RC, todas ellas estructuradas por los asuntos relevantes del presente informe

El plan contempla dos focos prioritarios de actuación:

- Inclusión financiera: Para millones de personas el acceso a los servicios financieros no es fácil. Los segmentos sociales de rentas más bajas no cuentan, en la mayor parte de los casos, con las garantías que solicita la banca tradicional para conceder crédito y otros servicios financieros. Esta circunstancia les expone a la usura y limita extraordinariamente sus oportunidades de emprendimiento y de apoyo económico para necesidades básicas como la escolarización, los tratamientos médicos o las mejoras en la vivienda familiar. Resolver la exclusión financiera se convierte, por tanto, en una prioridad social y una oportunidad económica.
- Educación y educación financiera: BBVA Bancomer valora la educación como un pilar fundamental en cualquier estrategia para la construcción de sociedades más igualitarias y equitativas, y entiende que su difusión es garantía de progreso y prosperidad. Por estos motivos, el apoyo a la educación es uno de los ámbitos de intervención social más importantes para nosotros.

Y, dentro de la educación, la educación financiera surge como un área de implicación especial por su clara conexión con la actividad de la empresa, ya que se concentra en difundir y facilitar la comprensión del funcionamiento del sector financiero y sus servicios.



### Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas

Para asegurar la buena gestión y ejecución del plan estratégico, desde el 2008 conformamos el Comité de RRC, el cual es coordinado por el área de Responsabilidad y reputación corporativas, y trabaja de la mano con la Dirección de RRC del Grupo BBVA.

[Para conocer el organigrama del Comité de RRC de Grupo BBVA, haga clic aquí .](#)

### Logros 2010

Continuamos avanzando en las iniciativas emprendidas el año pasado por el comité: Iniciativas ecoeficiencias; certificaciones ISO 14001; crédito Línea Verde -BID; gestión de reclamaciones: cancelaciones TDC; satisfacción y atención al cliente: cobranzas TDC; proveedores pronto pago y eficiencia en los negocios a través de la gestión de la información. [Para conocer más sobre estas iniciativas haga clic aquí .](#)

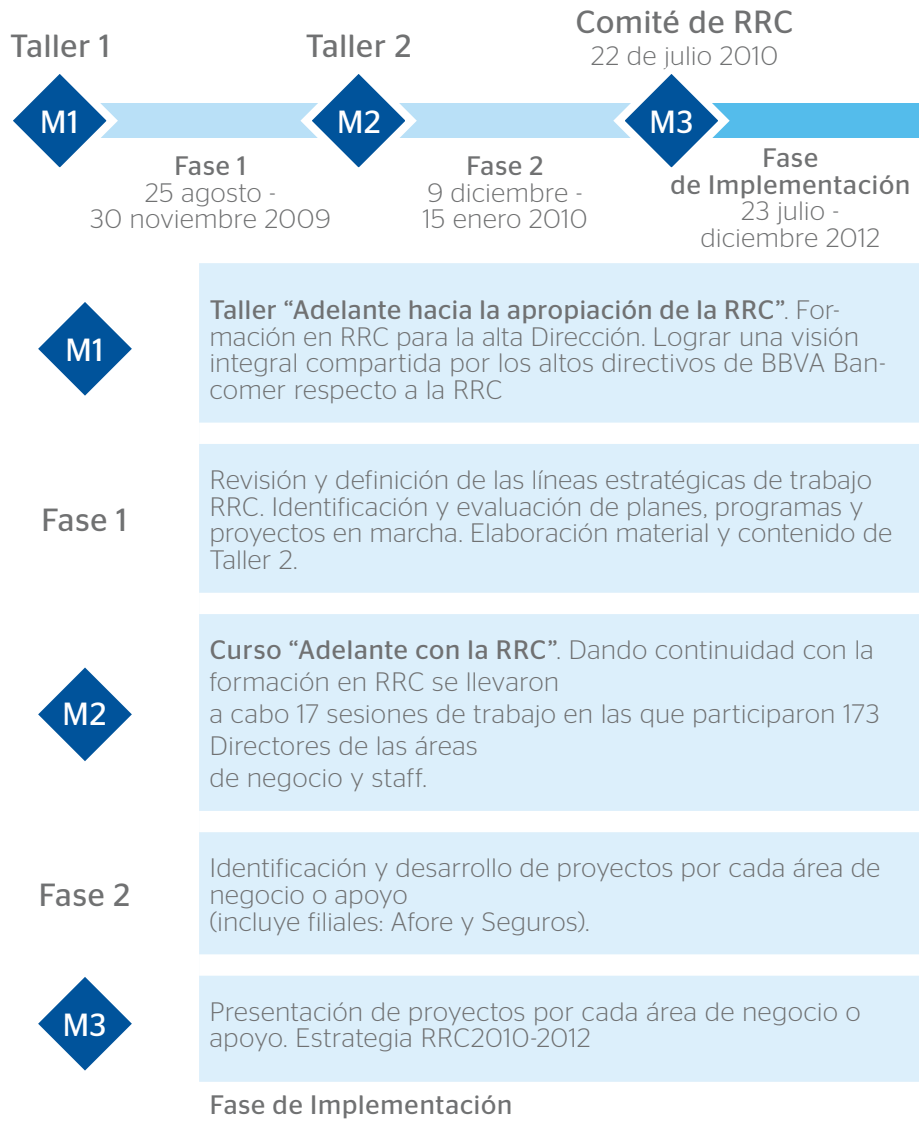
Como parte del proceso de reflexión estratégica de la RRC de la empresa, que comenzó el año pasado con dos talleres de formación y la definición de las líneas estratégicas de trabajo, este año se llevó a cabo la fase 2 de identificación y desarrollo de proyectos por cada área de negocio o apoyo. Como producto de este análisis se eligieron los proyectos más innovadores de RRC para su implementación en el periodo 2010-2012.

Para la elección de los proyectos de esta estrategia se tomó como criterio principal el resultado obtenido de nuestras sesiones de diálogo para conocer las expectativas de nuestros grupos de interés. Otros criterios que se consideraron fueron sustentabilidad, alto impacto, inclusión, largo plazo, aportación de valor y empatía con el negocio.

Como resultado, en las tres reuniones que sostuvo el comité durante el 2010, fue aprobado el Plan estratégico de RRC 2010-2012.



### Proceso Reflexión Estratégica RRC



### Plan Estratégico 2010 - 2012

|                                              |                                                                                                                                                                                     |                                                       |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Inclusión financiera</b><br>Bancarización | ↔                                                                                                                                                                                   | <b>Educación financiera</b><br>Adelante con tu futuro |
| <b>Banca responsable</b>                     |                                                                                                                                                                                     |                                                       |
| <b>Orientación al cliente</b>                | Eco-marca, Eco-crédito, Gestión Social Mantenimiento a Desarrollos, Cobranza Express, Liberación de Hpotecas, Maximizar el saldo de c/ cliente, Credi-proveedores, Auditoría y RRC. |                                                       |
| <b>Finanzas responsables</b>                 | Línea Fondos Verdes, Fondeo de Proyectos Sustentables.                                                                                                                              |                                                       |
| <b>Inversión responsable</b>                 | Capacitación en el uso de Coberturas Financieras, Anaquel de Fondos para Universitarios, Herramientas de Gestión Financiera de Finanzas Personales y Pymes.                         |                                                       |
| <b>Gestión Responsable de RRHH</b>           | Iniciativas Ser Verde, Inclusión de personas con capacidades diferentes.                                                                                                            |                                                       |
| <b>Compras Responsables</b>                  | Formalidad de Pago.                                                                                                                                                                 |                                                       |
| <b>Medio Ambiente</b>                        | Plan Eco-eficiencia Bancomer, Nuevas Sedes LEED.                                                                                                                                    |                                                       |
| <b>Reputación</b>                            | Modelo Reputación BBVA Bancomer.                                                                                                                                                    |                                                       |

**Compromiso con la sociedad**  
**Fundación BBVA Bancomer:** “Por los que se quedan”, Olimpiada del Conocimiento Infantil, Actividades culturales, Apoyo a desastres naturales.  
**Proyectos RRC en marcha | Proyectos nuevos RRC**

Algunos de estos proyectos comenzaron su fase piloto este año, mientras que el resto se prevé que se implementen en el transcurso del 2011 y 2012.

Con estas acciones, durante el ejercicio 2010 se consolidó la estructura de gestión de la responsabilidad corporativa en todo BBVA Bancomer y la coordinación interna de las distintas funciones para impulsar la integración de su respuesta en la estrategia y los procesos de negocio.

Junto con el área de Recursos Humanos, lanzamos el proyecto “El Reto Bicentenario: Adelante con tu Futuro”, por medio del cual se impartieron 118,000 talleres de finanzas personales a 20,700 empleados del Grupo.

Diseñamos un curso de Responsabilidad y Reputación Corporativas, accesible para todos los empleados a través de la plataforma e-campus. El contenido aborda los riesgos y oportunidades de BBVA como empresa global del siglo XXI, a través de casos de buenas prácticas del Grupo. Además, desarrolla brevemente las bases de la política corporativa de RC y hace especial hincapié en la educación financiera y la inclusión financiera como focos del plan estratégico. Otros temas del programa son la banca responsable y el compromiso con la sociedad.

Continuamos apoyando iniciativas gremiales, tales como:

- Segundo Informe de responsabilidad social y sustentabilidad de la banca 2010, de la Asociación de Bancos de México (ABM).

- Grupo “Sustentabilidad”, de UNEP- FI (United Nations Environmental Program – Financial Institutions) en apoyo al medioambiente y a la incorporación de los Principios de Ecuador en los bancos mexicanos.
- Encuesta beyond-Banking program- Mapping FIs Sustainability, junto con el BID para conocer las tendencias de sostenibilidad financiera en Latinoamérica y el Caribe.

## Sistema de gobierno corporativo

Uno de los elementos clave para que la empresa actúe de acuerdo con el principio corporativo de ética e integridad es su Sistema de gobierno corporativo, cuya función principal es mejorar el funcionamiento de las estructuras de mando del banco, como el Consejo de Administración y la Asamblea de Accionistas.

Para ello, se vale de sistemas de control interno, así como de políticas y procedimientos claros y seguros. Los cuales se recogen en el Reglamento del Consejo del Banco, que regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus comisiones, así como los derechos y deberes de los consejeros que lo conforman.

El sistema se explica detalladamente en el Informe financiero BBVA 2010 (en un capítulo dedicado a este tema) y en el Informe anual de gobierno corporativo BBVA 2010 según las exigencias legales, todo ello disponible en la red corporativa ([www.bbva.com](http://www.bbva.com)).

Para conocer más sobre el sistema de gobierno corporativo en el Informe financiero BBVA 2010 haz clic aquí.

### Consejo de Administración

BBVA Bancomer cuenta con un Consejo de Administración, cuyas funciones y comités se detallan en el [Informe anual de responsabilidad corporativa 2008](#).

Para conocer la composición actual del Comité Directivo, del Consejo de Administración y/o de los Consejos Regionales se puede consultar [el Informe Financiero Bancomer 2010](#).

## Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales

### Código de conducta

Una de las principales fuentes de creación de valor de BBVA Bancomer es su integridad corporativa. Por ello, trabaja día con día bajo estrictos estándares de comportamiento ético en la realización de cada uno de sus negocios, en el desempeño íntegro de sus empleados y en las relaciones con sus clientes, accionistas y la sociedad en general.

El Código de Conducta es aplicable a la totalidad de las entidades y de los empleados del Grupo financiero. Refleja públicamente el conjunto de los compromisos

de BBVA Bancomer con sus grupos de interés directos: accionistas, clientes, empleados y proveedores y con las sociedades en las que opera la compañía.

Para conocer más sobre el Código de Conducta y sus mecanismos de denuncia haz clic aquí.

Además del Código de Conducta, la empresa se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en otras áreas funcionales. Tal es el caso de la [Política de Conducta del Mercado de Valores](#), creada por el Grupo en el 2008 y a la cual BBVA Bancomer se adhirió en el 2009. Este código recoge las pautas de actuación mínimas que toda persona que forme parte del Grupo debe observar en relación al tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.

Otras estrategias de control para las áreas funcionales son:

- Acciones para la Prevención del Fraude
- Mecanismos de Control Interno
- Normas complementarias al Código de Conducta como la norma de conflicto de intereses
- Prácticas Anticorrupción

Para conocer más sobre estas estrategias de control implementadas haga clic aquí.

## Logros 2010

A través de los canales institucionales de nuestro programa de ética corporativa “Actitud Responsable”, este año recibimos 1,170 casos.

Se gestionaron 1,137 casos atendidos por las Direcciones de Auditorías Especiales, Relaciones Laborales, Gestión de RRHH, Seguridad y Cumplimiento.

Se aplicaron en el año las acciones disciplinarias correspondientes por incumplimientos al Código de Conducta en concordancia con la campaña “No lo vamos a tolerar...” implementada en el Grupo años atrás.

Se desarrolló e implementó un curso sobre el contenido del Código de Conducta en la plataforma de auto estudio e-campus, mediante la cual en el 2011 el total de empleados realizarán su refrendo al Código de Conducta. La campaña de este año para reforzar los valores y principios del Código de Conducta entre nuestros colaboradores se realizó bajo el concepto de “Guardianes BBVA Bancomer”, con el lema “El valor de hacer lo correcto”, que consta de llamados a la acción positiva, reconociendo a aquellos compañeros que se han distinguido por su comportamiento ético y vivencia de los valores de nuestra cultura corporativa. Se aprovechó esta campaña para reforzar también cuestiones de prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas y para recordar los canales de denuncia institucionales de presuntas conductas éticamente cuestionables. institucionales.



## Gestión del riesgo

El riesgo forma parte del negocio bancario, es un elemento inherente a esta actividad, y su gestión supone un reto diario para las compañías del sector. BBVA Bancomer aplica el Principio de precaución en todas sus operaciones. Este principio se convierte así en un criterio general que implica la asunción solo de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

Ante los rápidos cambios y los nuevos riesgos económicos, sociales, ambientales, y de reputación, a los que se ve expuesta la actividad financiera, BBVA Bancomer mantiene como objetivos complementarios: preservar la solvencia de la entidad, conectar las políticas de gestión de riesgos con los objetivos estratégicos de la empresa y que todas las decisiones contribuyan a crear valor mediante la consideración de los riesgos.

El Sistema de gestión del riesgo es coordinado a nivel del Grupo por el Consejo de Administración y la Unidad Central de Riesgos, y a nivel nacional por la Dirección General de Riesgos y Recuperación de Crédito. Así se garantiza la gestión continua del riesgo en todos los aspectos del negocio y se posibilita una respuesta y detección ágil y ponderada de las posibles amenazas desde todos los ámbitos de la empresa.

## Cumplimientos legales

Al 31 de diciembre de 2010, BBVA Bancomer no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimientos de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o



en el suministro y el uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. No se han detectado demandas relacionadas con actitudes de discriminación o violación de los derechos humanos, por lo cual se ha dado cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente.

### Compromisos y acuerdos internacionales

En BBVA Bancomer seguimos apoyando las siguientes iniciativas::

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Iniciativa financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente
- Principios de Ecuador
- Principios para la Inversión responsable de Naciones Unidas

### Socios estratégicos

La experiencia nos ha demostrado que cuando se trata de generar valor social, juntos, empresa, gobierno y sociedad, logramos un mayor impacto que de manera aislada. Es un orgullo trabajar un año más de la mano con organismos líderes de cada sector.

[Para conocer las asociaciones y organismos reguladores con los que trabaja BBVA Bancomer como entidad bancaria haga clic aquí.](#)

Los organismos con los que colabora Seguros Bancomer son:

- La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
- La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

Los organismos con los que colabora Afore Bancomer son:

- La Comisión Nacional del Sistema para el Retiro (CONSAR)
- La Asociación Mexicana de Afores (AMAFORE)

[Para conocer las organizaciones de la sociedad civil con los que colaboramos a través de Fundación BBVA Bancomer haga clic aquí.](#)

# Participación de los grupos de interés

El compromiso con nuestros grupos de interés implica establecer canales de diálogo con ellos, comprender sus necesidades y preocupaciones y generar estrategias para responder a los asuntos de una manera responsable. Hemos encontrado en esta manera de actuar una gran fuente de innovación y colaboración.

Existen dos vías a través de las cuales dialogamos e integramos las expectativas de nuestros grupos de interés. La primera es a través de la relación ordinaria de las áreas de negocio y de apoyo con cada uno de los grupos. La segunda es a través del área de Responsabilidad y Reputación Corporativas, la cual tiene como una de sus principales funciones servir de vínculo entre las expectativas de los grupos de interés y el desempeño de la organización.

Identificación y diálogo con los grupos de interés  
Principales grupos de interés de BBVA Bancomer  
y compromisos con cada uno de ellos



Con el fin de profundizar en la colaboración con cada grupo de interés, en el 2010 llevamos a cabo un ejercicio de desglose de los subgrupos pertenecientes a cada categoría, con los que BBVA Bancomer se relaciona de manera directa.

Mapa de stakeholders de alto nivel (1)

| Categoría de stakeholder | Subgrupos                                                                                              |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clientes                 | Personas físicas                                                                                       |
|                          | Personas morales                                                                                       |
| Empleados                | Alta dirección                                                                                         |
|                          | Mandos medios                                                                                          |
|                          | Personal                                                                                               |
|                          | Sindicato                                                                                              |
| Proveedores              | Empresas Socialmente Responsables (ESR), amigables con el medio ambiente y proveedores homologados     |
|                          | Empresas que aún no implementan criterios de responsabilidad social ni están homologados               |
| Reguladores              | Banco de México                                                                                        |
|                          | Comisión del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)                                                 |
|                          | Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)                                                         |
|                          | Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF) |
|                          | Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)                                                        |
| Sociedad                 | Instituciones educativas                                                                               |
|                          | Asociaciones del sector financiero                                                                     |
|                          | Organizaciones de la sociedad civil (OSC)                                                              |
|                          | Instituciones gubernamentales                                                                          |
|                          | Empresas ESR y especialistas                                                                           |
| Accionistas              | Mayoritarios                                                                                           |
|                          | Minoritarios                                                                                           |

(1) La realización de este cuadro se basó en la guía “De las palabras a la acción: el compromiso con los stakeholders. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés”, volumen 2, AccountAbility, enero de 2006. (2) La traducción de stakeholder es grupo de interés.

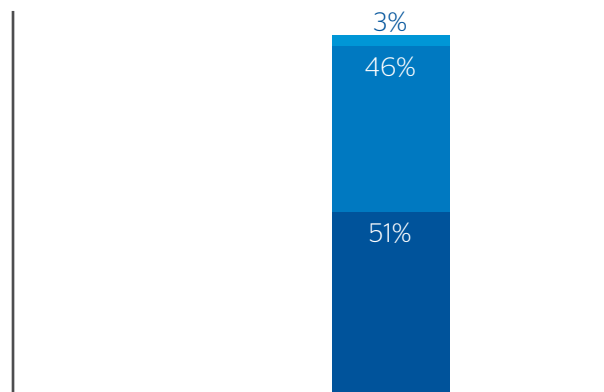
Como parte del proceso de diálogo, en el 2010 ampliamos las consultas a nuestros grupos de interés que iniciamos el año anterior. Así, además de clientes, empleados y proveedores, este año tuvimos la oportunidad de reunirnos con grupos de la sociedad tales como OSC, instituciones educativas, empresas ESR y especialistas.

Estas consultas nos permitieron conocer los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés así como su opinión de nuestro Informe de responsabilidad corporativa 2009, gracias a lo cual este año hemos podido implementar importantes mejoras.

### Principales resultados de la encuesta de opinión

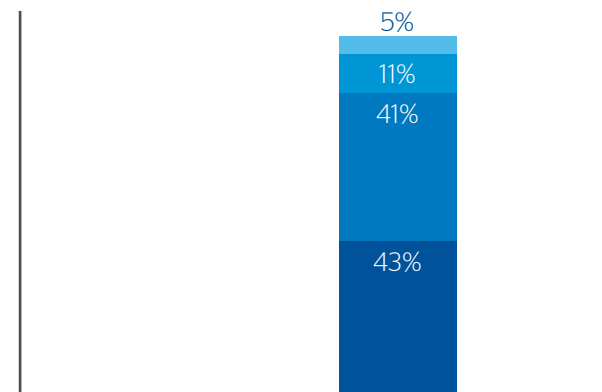
Para conocer más sobre la encuesta de opinión a nuestros grupos de interés haz clic [aquí](#).

Considera que la información proporcionada en el informe tiene:



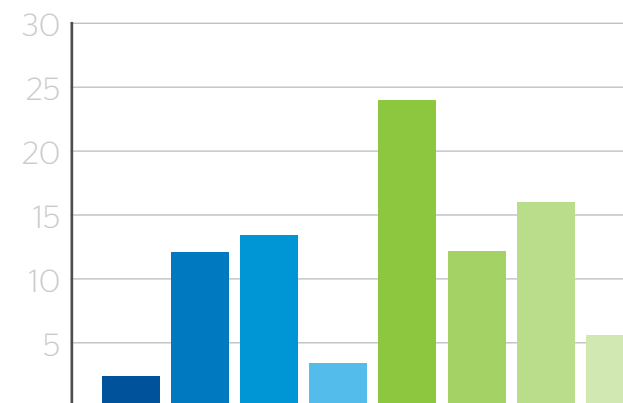
Bastante credibilidad  
Suficiente credibilidad  
Poca credibilidad  
No tiene credibilidad

Considera que la información proporcionada tiene:



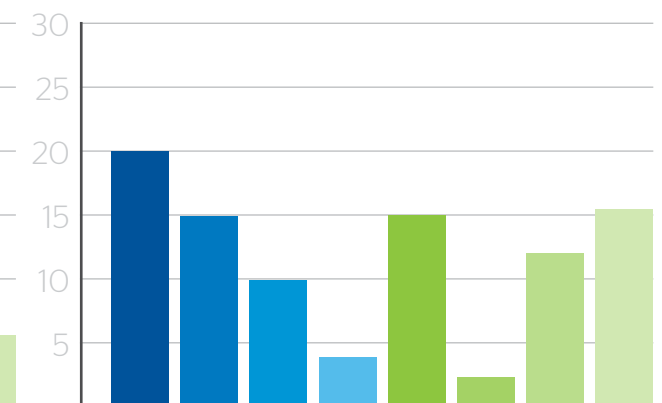
Equilibrada  
Más peso en lo económico  
Más peso en lo social  
Más peso en lo ambiental

Cuáles considera como los tres puntos más fuerte del informe:



Fotografías  
Gráficas y esquemas  
Información técnica  
Información narrativa  
Calidad de información  
Cantidad de información  
Veracidad de la información  
Diseño

Cuáles considera como los tres puntos más débiles del informe:



Fotografías  
Gráficas y esquemas  
Información técnica  
Información narrativa  
Calidad de información  
Cantidad de información  
Veracidad de la información  
Diseño



# Asuntos relevantes

La política de Responsabilidad corporativa de BBVA Bancomer se desarrolla en torno a una serie de asuntos relevantes. Estos surgen de los procesos de consulta y diálogo que la empresa desarrolla con sus grupos de interés integrados a su visión, principios y estrategia de negocio.

Los asuntos que consideramos clave han sido identificados a nivel del Grupo mediante diferentes procesos de consulta realizados entre los años 2006 y 2010.

Si bien este año se conservaron los mismos temas, éstos fueron reclasificados con base en una nueva estrategia corporativa en cuatro ejes:

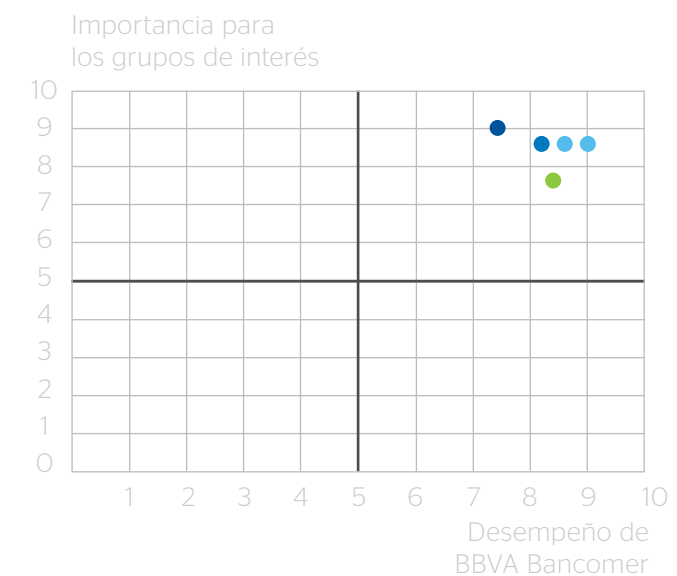


La clasificación de estos temas ha servido para desarrollar la estructura del índice del presente Informe de responsabilidad corporativa 2010.

Por segundo año, llevamos a cabo un análisis de materialidad de acuerdo con la Norma de AccountAbility AA1000SES. Este análisis nos permite definir los temas más relevantes y significativos para el banco y sus grupos de interés con el fin de plasmarlos en este informe así como para planificar las futuras estrategias de la empresa en este tema de manera balanceada.

Como resultado del análisis de materialidad 2010 se determinaron los siguientes asuntos relevantes para BBVA Bancomer:

### Gráfica de materialidad y asuntos relevantes



**Reducción de tasas de interés**  
**Prevención de fraudes y protección de clientes**  
**Ampliación de servicios a no bancarizados**  
**Mejorar la comunidad de la RRC**  
**Crisis económica y evaluación de riesgos**

Para conocer más sobre el análisis de materialidad y asuntos relevantes 2010 haga clic [aquí](#)

## Integración de las expectativas de los grupos de interés

Además de coordinar las actividades de RC de la empresa, el área de Responsabilidad y reputación corporativas trabaja junto con las demás áreas de negocio para que incorporen las expectativas derivadas del análisis de materialidad en su planeación anual.

Además, se incluyeron en este informe varias de las sugerencias recibidas por medio de la encuesta de opinión sobre nuestro informe anterior, tales como:

- Inclusión de un cuadro con un mayor desglose de nuestros grupos de interés, por subcategorías;
- Lanzamiento del primer Informe de Fundación BBVA Bancomer para presentar detalles de cómo se implementan y evalúan los programas sociales, su impacto, así como las referencias de las organizaciones con las que colabora, entre otros temas.

### Integración de expectativas en la gestión 2010

| Asunto relevante                                                                                | Acciones 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reducción de tasas de interés                                                                   | Se implementó el programa Paga bien, paga menos de manera permanente, que ofrece reducción en las tasas de interés a los clientes más cumplidos con sus pagos. (Ver capítulo de Orientación al cliente)                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Prevención de fraudes y protección de clientes en torno a la inseguridad y delincuencia.        | Para la prevención de fraudes se sustituyeron tarjetas de débito con banda magnética a chip; se llevó a cabo la Semana de Información y Seguridad y una continua actualización de nuestra página web con consejos de seguridad. (Ver capítulo de Orientación al cliente)                                                                                                                                                                                                               |
| Ampliación de productos y servicios dirigidos a los sectores más vulnerables y no bancarizados. | A través de la figura de Corresponsales no bancarios se establecieron alianzas comerciales para contar con una red de 4,015 establecimientos autorizados, adicional a las 1,800 sucursales de Bancomer, en las que pueden hacer las operaciones bancarias más recurrentes; la Fundación Microfinanzas BBVA ya ha comenzado a negociar acuerdos de intenciones con diferentes entidades para iniciar su actividad en México. (Ver capítulo de Inclusión financiera)                     |
| Mejorar la comunicación de los programas de RRC                                                 | Se diseñó un curso de RRC para difundir entre los empleados los programas de la empresa; se impartieron cursos de educación financiera a 20,700 empleados; se realizaron reuniones con distintos grupos de interés para presentarles el IARC y conocer su opinión; se implementaron mejoras al informe de fondo y forma para hacerlo más amigable a nuestros grupos de interés. (Ver capítulo de Plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas)                        |
| Manejo de la crisis económica y evaluación de riesgos                                           | Todas las operaciones de BBVA Bancomer están sujetas al Principio de Precaución, que implica la asunción solo de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia; además de la consideración de los riesgos sociales y ambientales, y la evaluación de proyectos bajo los Principios de Ecuador, y el desarrollo de un nuevo modelo de análisis llamado Ecorating. Lo anterior nos permitió solventar la crisis de manera exitosa. (Ver capítulo de Finanzas responsables) |

- Equilibrio o mayor proporción entre el peso de lo económico, lo social y lo medioambiental; y dar un giro hacia un esquema de reporte integrado, bajo el cual referenciamos la información económica de la empresa al Informe Financiero de BBVA Bancomer 2010, que se entrega junto con este informe.

## Comunicación con los grupos de interés

Nos hemos empeñado en los últimos años en hacer de nuestro Informe Anual de Responsabilidad Corporativa la mejor herramienta de comunicación. No sólo adaptamos sus contenidos de acuerdo a los temas que más interesan a cada uno de nuestros grupos de interés, sino que buscamos que sean claros, precisos y equilibrados.

Adicional al informe, seguimos implementando herramientas de comunicación internas y externas para transmitir mantener actualizados a nuestros grupos de interés sobre los acontecimientos más relevantes de BBVA Bancomer y sus filiales.

### Canales de comunicación externa:

- Sucursales
- Línea Bancomer
- Portal de internet
- Revista electrónica interna de BBVA Bancomer y de Seguros Bancomer
- Prensa (Periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión, radio, entre otros)

### Canales de comunicación interna:

- Para ti de RRHH
- Servicio de atención a empleados (SAE)

[Para conocer más sobre los canales de comunicación interna haga clic aquí.](#)

# Educación financiera

En BBVA Bancomer entendemos que para ser responsables en la concesión de crédito a personas sin experiencia previa de endeudamiento, es preciso acompañar el crédito con una educación financiera que le permita al usuario tomar decisiones correctas.

En BBVA Bancomer entendemos que para ser responsables en la concesión de crédito a personas sin experiencia previa de endeudamiento, es preciso acompañar el crédito con una educación financiera que le permita al usuario tomar decisiones correctas.

Para el común de los mexicanos el acceso a los bienes de consumo duraderos, a la formación del patrimonio, es a o bien a través del crédito o bien a través de un esquema de ahorro. El uso adecuado de los servicios financieros se traduce finalmente en mayor bienestar para las familias por el acceso a bienes que de otra manera no tendrían.



# Adelante con tu futuro

Como parte de su plan estratégico de responsabilidad corporativa, en 2008 BBVA Bancomer lanzó, junto con el Museo Interactivo de Economía (MIDE), el programa de educación financiera “Adelante con tu futuro”, cuya misión es empoderar al público en general con una competencia financiera básica, que les permita usar los servicios financieros a su favor.

Este programa forma parte del Plan Global de Educación Financiera, una iniciativa del grupo BBVA, que busca genuinamente ayudar al público en general a hacer un mejor uso de los servicios financieros y que está dotado con 26 millones de euros en tres años (2009-2011). Con este plan, BBVA pretende acompañar los procesos de bancarización especialmente en América Latina.

A través de “Adelante con tu futuro”, se ofrece a los usuarios talleres de finanzas personales basados en seis líneas de acción:

1. Aulas de educación financiera en la red de sucursales
2. Aulas móviles
3. Equipamiento móvil
4. Sitio de educación financiera
5. Educación financiera en convenio con otras instituciones
6. Campañas de concientización

Nuestro programa cuenta actualmente con 5 talleres de finanzas personales: ahorro, ahorro para el retiro, tarjeta de crédito, salud crediticia y crédito hipotecario. Esta iniciativa social para la entrega gratuita de los talleres para clientes y no clientes del banco, cuenta con aulas fijas, aulas móviles y equipos móviles para llevarlos a las instalaciones de las empresas en las 14 principales ciudades del país, así como con el sitio [www.adelantecon-tufuturo.com.mx](http://www.adelantecon-tufuturo.com.mx), en el que también pueden cursarse en línea, con el mismo flujo de aprendizaje.

[Para conocer más sobre educación financiera y el programa “Adelante con tu futuro” haz clic aquí.](#)

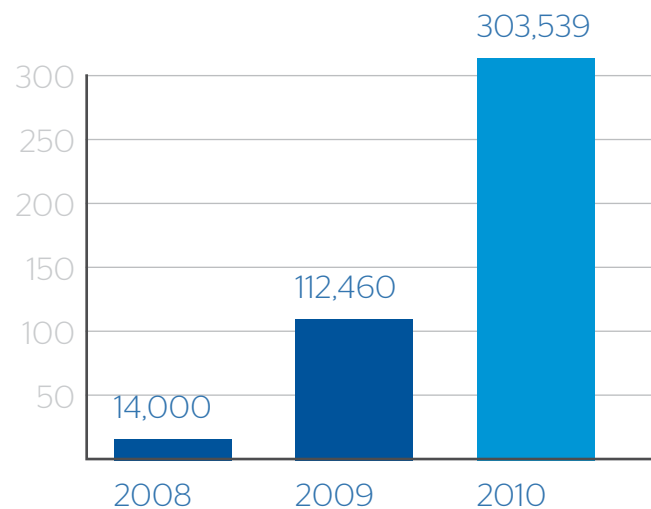
## Logros 2010

- Para el 2010 teníamos el objetivo de impartir talleres de finanzas personales a 240,000 personas; para el cierre del año logramos impartir 193,539 talleres con la participación de 303,539 personas, es decir que logramos superar nuestra meta en un 25 %.

## Personas beneficiadas con el Taller de Finanzas Personales

|                       | 2008  | 2009    | 2010    |
|-----------------------|-------|---------|---------|
| Personas beneficiadas | 7,000 | 111,362 | 300,591 |

**Cifras Acumuladas  
de participantes en alguno  
de los talleres**



- En colaboración con el área de RRHH, llevamos a cabo el proyecto “El Reto Bicentenario Adelante con tu Futuro”, para impartir talleres de finanzas personales a los empleados del Grupo. Como resultado, generamos 118,000 talleres para más de 20,700 empleados.
- Realizamos el desarrollo e impresión de cuadernillos de los talleres incorporando materiales ecológicos a menor costo.
- Fortalecimos nuestra vinculación con instituciones educativas entablando convenios de colaboración con cuatro universidades: UANL, UVM, EBC y el ITESM, gracias a lo cual generamos más de 14,000 participantes a algunos de nuestros talleres.
- Estructuramos nuevos contenidos para el Taller de Seguros así como del segundo módulo de PyMES, el cual se lanzó en la Semana Nacional PyMES 2010.
- Habilitamos seis aulas móviles, las cuales nos permitieron extender el alcance en la entrega de nuestros talleres de finanzas personales en las organizaciones que no disponen de infraestructura física ni tecnológica, así como seis equipos móviles para extender nuestra capacidad para llevar la tecnología, los recursos educativos y los instructores y aprovechar los espacios de capacitación disponibles para la entrega de talleres de finanzas personales en las empresas.
- Al igual que el año pasado, participamos en la Semana nacional de la educación financiera (SNEF), en donde ofrecimos, junto con otros socios estratégicos, más de 11,000 talleres de finanzas personales, así como la participación en más de 11 eventos de difusión y concientización. Participamos también con la instalación de un aula de educación financiera y la entrega de talleres en las exhibiciones itinerantes de la CONDUSEF en dos estados.
- Para continuar con la sensibilización y concientización sobre la importancia de la salud financiera, así como para atraer a nuevos participantes a nuestro programa, lanzamos una campaña de difusión en medios tradicionales. Adicionalmente se extendió la colaboración de notas de educación financiera con los principales periódicos, que se tradujo en la publicación gratuita de más de 120 artículos en cinco medios a nivel nacional y local.



## BBVA Bancomer es premiado por el BID en dos categorías en los galardones beyondBanking

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) distinguió a la iniciativa “Adelante con tu futuro” con dos premios beyondBanking en las categorías learnBanking por su innovación, vanguardia e impacto en la promoción de la educación financiera, y people’s choice, al proyecto más votado por el público, entre las 120 propuestas dentro de 8 categorías.

El director de Educación Financiera de BBVA Bancomer, Uriel Galicia Negrete, aseguró que obtener una distinción tan importante del BID se convierte en un incentivo para continuar fortaleciendo la educación financiera en México, que debe ser una constante de trabajo para las instituciones bancarias, pues durante los próximos 20 años alrededor de 32 millones de personas serán económicamente activas y deberán estar preparadas para convertirse en ahorradores constantes y deudores responsables.

# Inclusión financiera

Luchar contra la exclusión financiera es un objetivo coherente con nuestros propósitos empresariales y el compromiso ético y social.

BBVA Bancomer mantiene una fuerte apuesta por innovar en esta materia y encontrar los medios para facilitar el acceso global a los servicios financieros..

# Plan de bancarización

Muchos sectores de la población en México aún no tienen acceso a servicios financieros. Por ello, BBVA Bancomer lanzó en 2007 la estrategia de bancarización, como parte de un plan del Grupo para toda América Latina. Con esta estrategia buscamos difundir productos y servicios bancarios entre la población sin experiencia previa de endeudamiento, haciendo especial hincapié en su educación financiera.

En línea con el objetivo de promover el desarrollo incluyente del sistema financiero mexicano, BBVA Bancomer ha dado acceso a más de 7 millones de mexicanos al sistema financiero en los últimos 10 años. En 2010 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) emitió dos reportes de inclusión financiera, con información sobre la situación en la que se encuentra el país en materia de acceso y uso de servicios financieros, cuyo diagnóstico e indicadores nos han permitido entender las necesidades de la población y encontrar áreas de oportunidad para ofrecer mejores alternativas de acceso en todo el país.

En el 2010 el compromiso de BBVA Bancomer con la bancarización en México se ha profundizado. Bajo el principio rector de facilitar el acceso a los servicios financieros, al menor costo se han establecido cuatro estrategias:

- Con relación a la contratación, un producto que minimiza los requisitos, un punto de atención que permite sacar el proceso de las sucursales y el acercamiento de esta solución a gestores de grandes colectivos con los cuales no tienen una relación contractual;
- En términos de costos transaccionales, el desarrollo de infraestructura diseñada para disminuir los costos de proporcionar los servicios financieros básicos generando sinergias y economías de escala, aprovechando los establecimientos y necesidades de depósito de efectivo de los Corresponsales Bancarios.

BBVA Bancomer ofrece tarjetas y créditos a toda su base de clientes a precios y condiciones preferenciales. El nominado es el segmento más beneficiado al recibir un descuento del 38 % en la tasa de interés de su tarjeta de crédito, que además ofrece una tasa fija y que puede bajar más si paga puntualmente. Las ofertas de crédito obedecen a la capacidad de pago del cliente y están disponibles en las sucursales, y otros medios como el cajero automático para que el cliente elija dónde tomarla de manera fácil y cómoda.



## Logros 2010

### Plan de bancarización

|                            | 2008  | 2009  | 2010  |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| Cientes activos (millones) | 15,1  | 15,3  | 16,3  |
| Sucursales                 | 1,843 | 1,779 | 1,985 |
| Cajeros automáticos        | 5,772 | 6,237 | 6,760 |

(1) Cliente activo es aquel con saldos superiores a 0. Titular de cuentas personales o de negocio.. Alcance: BBVA Bancomer

- Colocación de cerca de 1.2 millones de tarjetas bancarias, 14 % más que el año anterior.
- Colocación de crédito al consumo 57 % mayor al año anterior, en número de créditos; cerca del 10% se colocaron a través de los cajeros automáticos.

- Crecimos un 9 % en cuentas en nómina, con más de 500,000 cuentas, lo que nos mantiene como líderes en el mercado, al representar un apoyo para los empleados que reciben su pago a través de nuestra institución y tener acceso a créditos que permiten formar o fortalecer un patrimonio, así como solventar imprevistos que pueden desequilibrar su economía.
- 15,684,366 transacciones del servicio de transferencias electrónicas (BTS) con un importe de 78,991,000,530 pesos, lo cual representa una cuota del mercado de remesas electrónicas enviadas a México del 39 %, mientras que BBVA Bancomer pagó el 57 % de las remesas electrónicas pagadas en bancos en México.

## Corresponsales no bancarios

A finales de 2009 la CNBV otorgó a BBVA Bancomer la autorización para realizar alianzas comerciales, bajo el esquema de Corresponsales no bancarios, servicio que nosotros hemos nombrado “Caja Bancomer Express”, con tiendas Oxxo, Grupo Wal-Mart, Farmacias Benavides, Telecom, tiendas Chedraui, Piticó y Suburbia.

Las operaciones bancarias que pueden realizarse a través de la Caja Bancomer Express son: recepción de pago de servicios de terceros en efectivo, recepción de depósitos

en efectivo para abono en cuentas y tarjetas prepagadas Bancomer, recepción de pagos de créditos Bancomer en efectivo y recepción de pagos de tarjetas de crédito Bancomer en efectivo.

Estos nuevos servicios a través de Corresponsales no bancarios refuerzan nuestra estrategia de bancarización ya que nos permitirá aumentar en más de 12,000 nuestros puntos de venta en establecimientos comerciales al finalizar el primer semestre de 2011. Además, nuestros clientes

cuentan con la ventaja de recibir atención en fines de semana, con un horario ampliado y con la conveniencia de poder realizar esos pagos en los mismos lugares donde hacen sus compras cotidianas.

Para los comercios aliados con Bancomer, no sólo representa ofrecer un mejor servicio a sus clientes y una nueva fuente de ingresos, sino especialmente incrementar el flujo de clientes a sus establecimientos, el cual se estima puede alcanzar hasta un 20 %, ya que Bancomer cuenta con más 18 millones de clientes que pueden considerar muy conveniente acudir a estas tiendas para realizar sus operaciones.

### Logros 2010

- Durante 2010 hemos integrado como Corresponsales no bancarios a algunas de las principales cadenas minoristas del país como son Walmart a través

de sus formatos Bodega Aurrerá, Sam's, Superama, Walmart y Suburbia, así como las Tiendas Chedraui y Super Che, Farmacias Benavides, Piticó y Oxxo, además de los establecimientos Telecomm. En todos estos establecimientos es posible realizar el pago de tarjetas de crédito Bancomer y se planea incorporar, según los propios intereses de los socios corresponsales, el abono a tarjeta de débito y pago de servicios.

- A partir de 2010, nuestros clientes cuentan ya con una red complementaria de 4,015 corresponsales autorizados, adicional a las 1,800 sucursales de Bancomer, en las que pueden hacer las operaciones bancarias más recurrentes, en línea y en horarios y ubicaciones similares a aquellos en donde hacen sus operaciones de compra cotidiana, con la seguridad de que los procesos operativos han sido revisados y probados por la autoridad.

## Microfinanzas

En el marco del compromiso de BBVA con la inclusión financiera, se creó en 2007 la Fundación Microfinanzas BBVA. Actualmente, esta Fundación atiende, a través de sus entidades, a 620,584 clientes en Latinoamérica, con un impacto social acumulado cercano a los 2,5 millones de personas, cuenta con 3,350 empleados y 275 oficinas que gestionan un volumen total de microcréditos de 432 millones de euros por un importe medio de 696 euros por crédito.

Durante 2010, la Fundación Microfinanzas BBVA ha avanzado en la consolidación y ampliación de su red de entidades microfinancieras en América Latina para acercar los servicios y productos a las personas de bajos ingresos de la región. En México, ya ha comenzado a negociar acuerdos de intenciones con diferentes entidades para iniciar su actividad.

RC30

# Banca Responsable

## **Orientación al cliente**

En el 2010 continuamos implementando estrategias para mantener nuestro compromiso por ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad para la satisfacción de nuestros 16.3 millones de clientes.

# Calidad, satisfacción y atención al cliente

## Bancomer Q

Contamos con un programa creado exclusivamente para elevar la calidad del servicio al cliente: el Programa “Bancomer Q”. Éste consiste en reconocer por medio de distintivos y nombramientos a nuestra red de sucursales por sus resultados, permanencia y mejora alcanzada en los indicadores del programa.

Son cuatro los reconocimientos que se otorgan: categoría “Q”, categoría “Azul”, categoría “Plata” y categoría “Oro”.

Para conocer más sobre los objetivos y las categorías del programa “Bancomer Q” haz clic aquí.

### Logros 2010

- Certificamos en “Bancomer Q” al 100 % de sucursales de banca patrimonial y al 100 % de células de línea Bancomer en las diferentes categorías.
- Fortalecimos las reglas de certificación para asegurar la excelencia y la consistencia en los buenos resultados para la red minorista y Línea Bancomer.
- Consolidamos los buenos resultados y obtuvimos el nivel de calificación más alto de los últimos 6 años: 8.28 de calificación del cliente y 8.33 global.

### Sucursales certificadas de la red minorista

| Año  | Q   | Azul | Plata | Oro | Sucursales certificadas |
|------|-----|------|-------|-----|-------------------------|
| 2008 | 423 | 398  | 211   | 53  | 1,058                   |
| 2009 | 420 | 452  | 292   | 125 | 1,289                   |
| 2010 | 468 | 302  | 216   | 77  | 1,063                   |

Alcance: BBVA Bancomer

### Sucursales certificadas de Banca Patrimonial

| Año  | Q | Azul | Plata | Oro | Sucursales certificadas |
|------|---|------|-------|-----|-------------------------|
| 2008 | 8 | 23   | 19    | 1   | 52                      |
| 2009 | 1 | 16   | 18    | 17  | 52                      |
| 2010 | 0 | 4    | 15    | 36  | 55                      |

Alcance: BBVA Bancomer

### Células de Línea Bancomer certificadas

| Año  | Q | Azul | Plata | Oro | Sucursales certificadas |
|------|---|------|-------|-----|-------------------------|
| 2008 | 8 | 23   | 19    | 1   | 52                      |
| 2009 | 0 | 5    | 9     | 10  | 24                      |
| 2010 | 1 | 5    | 7     | 11  | 24                      |

Alcance: BBVA Bancomer

## Garantías Bancomer

Para generar mayor certidumbre a nuestros clientes en la ejecución de transacciones con el banco, contamos con el programa “Garantías Bancomer”, el cual es un compromiso público de cumplir una promesa de servicio específica. Es un plan de calidad que crece permanentemente, enfocado a dar valores agregados, además de ser el único programa de garantías en la banca mexicana en el que se obliga al cumplimiento o se pagan las consecuencias de un eventual incumplimiento.

### Logros 2010

- Redujimos sustancialmente los tiempos de respuesta en la atención de las aclaraciones recibidas, logrando un 100% de cumplimiento en atención de solicitudes en tiempo y forma.

#### Garantía de aclaraciones

|                           | 2009        | 2010      |
|---------------------------|-------------|-----------|
| Solicitudes recibidas     | 774,147     | 1,088,929 |
| Atendidas en tiempo       | 773,681     | 1,088,929 |
| Atendidas fuera de tiempo | 466         | 0         |
| Monto abonado             | \$4,876,181 | 0         |
| % de cumplimiento         | 99.98%      | 100%      |

Alcance: BBVA Bancomer

## Unidad especializada UNE

En BBVA Bancomer contamos con una figura que hace las veces de defensoría del cliente y mantiene un enfoque estratégico a la mejora continua y de fortalecimiento a la relación con clientes y autoridades: la UNE Bancomer (Unidad Especializada).

La UNE Bancomer busca la equidad y transparencia en la atención a clientes que por alguna razón o controversia con la institución y por las características de su asunto, deben ser dictaminadas por una figura del Grupo que proporcione soluciones de manera imparcial, transparente y clara a la inconformidad presentada.

La UNE Bancomer cuenta con características especiales como su independencia y capacidad de resolución propia y su estrecho vínculo con la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), de manera que contribuye a la mejora continua al identificar el origen de los reclamos y colaborar en su solución; todo lo cual agrega un valor a la relación con nuestros clientes.

### Logros 2010

- Reforzamos la difusión y presencia de la UNE Bancomer tanto al interior de la entidad como ante el regulador propiciando que los clientes atendidos por esta vía se incrementaran notablemente. Esto contribuyó a mejorar la relación con nuestros clientes, y por consiguiente, a su arraigo.



- Implantamos nuevos modelos de atención en conjunto con la autoridad suprabancaria, en donde BBVA Bancomer figura como pionero en los mismos, continuando así con el liderazgo en materia de atención a clientes frente a nuestros competidores.
- Bancomer obtuvo el 1er lugar en la evaluación realizada por CONDUSEF en el periodo enero - septiembre de 2010 en la atención de reclamaciones en segunda instancia. En dicha evaluación, que se lleva a cabo trimestralmente por esta autoridad, se considera la calidad, rapidez y el modelo de atención de las reclamaciones.



Reclamaciones presentadas ante la UNE

|                                                         | 2008   | 2009   | 2010   |
|---------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Resueltas totalmente a favor del cliente                | 4,501  | 11,258 | 28,226 |
| Resueltas a favor del banco                             | 1,090  | 3,269  | 14,451 |
| Total de reclamaciones presentadas (UNE)                | 5,591  | 14,527 | 42,677 |
| Reclamaciones internas (SAC)                            | 35,062 | 31,891 | 48,980 |
| Número medio de días en resolver una reclamación        | 9.5    | 12.3   | 10.95  |
| Número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria | 18,940 | 23,096 | 37,152 |

Alcance: BBVA Bancomer

Seguridad, protección al cliente y continuidad del negocio

Ante los actuales retos del entorno nacional e internacional, en BBVA Bancomer continuamos reforzando nuestras medidas de seguridad para brindar mayor tranquilidad y confianza a nuestros clientes.

En nuestra página web institucional hay un apartado dedicado a la seguridad, en donde nuestros clientes pueden encontrar información sobre cómo actuar en caso de emergencia y cómo resguardar la seguridad personal en todo momento. Además, contamos con un teléfono de emergencia y un centro de gestión de alarmas.

A nivel del Grupo BBVA, se ha fortalecido el modelo prevención del fraude mediante la creación de la unidad de Gestión global del riesgo de fraude, la cual establece y coordina políticas con el objetivo de prevenir y mitigar el fraude en todos los negocios.

Ante la elevada incidencia que el fraude tecnológico tiene en el sector financiero, BBVA lanzó un Plan Director de Seguridad de la Información, a cinco años y para todo el grupo. El objetivo de este proyecto es el diseño de la estrategia en materia de seguridad de la información, teniendo como eje principal la protección del cliente.

Además, hemos implementado un Plan de continuidad de negocio que nos permite tomar las medidas necesarias para que nuestra actividad no se vea

afectada en casos de emergencia como catástrofes naturales, pandemias o conflictos sociales.

Logros 2010

- Llevamos a cabo de manera exitosa la sustitución de tarjetas de débito con banda magnética a chip con el fin de reducir al mínimo las clonaciones y fraudes con este medio de pago.
- Emprendimos la Semana de Información y Seguridad donde clientes, empleados y público en general recibieron asesoría para evitar ser víctimas de un fraude.
- Continuamos actualizando nuestra página web donde ofrecemos información pormenorizada sobre consejos de seguridad cuando se utilicen los canales de servicio de BBVA Bancomer.

Multicanalidad

En BBVA Bancomer tenemos el reto de poner nuestros servicios a disposición de las personas allí donde se encuentren, por lo que la multicanalidad es un concepto clave a la hora de diseñar nuestros servicios financieros y no financieros.

Además de la red de sucursales y autoservicios, BBVA ha realizado un importante esfuerzo en acercar los servicios bancarios a aquellos colectivos menos familiarizados con el entorno financiero a través de los distintos canales:

- **Canal internet:** Ponemos a disposición de nuestros clientes el servicio de Banca en línea, por medio del cual pueden realizar transacciones financieras desde nuestro portal de internet tales como

consulta de saldo y movimientos, transferencias bancarias, pago de tarjetas de crédito y pago de otros servicios en convenio con otras instituciones.

- **Canal móvil:** El nuevo servicio de Bancomer móvil permite a nuestros clientes realizar desde su celular de manera ágil, sencilla y segura las siguientes operaciones: comprar tiempo aire, recibir alertas Bancomer, consultar su saldo, traspasos entre cuentas Bancomer y a otros bancos, pagar servicios y consultar los diez movimientos más recientes en su cuenta.
- **Canal telefónico:** Atendemos a nuestros clientes a través de la Línea Bancomer las 24 horas de los 365 días del año, la cual nos esforzamos en mejorar en cuanto a la cantidad de operaciones disponibles telefónicamente así como la calidad de estos servicios.
- **Canal ATM:** Continuamos ampliando nuestra red de cajeros automáticos, así como reforzando su mantenimiento y operatividad para que un mayor número de personas puedan realizar sus transacciones por este canal.

Logros Multicanalidad 2010

| Transacciones por canales | 2010        |
|---------------------------|-------------|
| Sucursales                | 693,042,973 |
| Cajeros automáticos       | 664,489,186 |
| Teléfono                  | 46,656,750  |
| Internet                  | 560,764,814 |
| Celular                   | 4,162,965   |
| Corresponsales            | 35,266,645  |

(1) Cifras en miles **Alcance:** BBVA Bancomer

En cuanto a acceso al crédito logramos importantes avances. En 2010 se consolidó la recuperación de la actividad crediticia de BBVA Bancomer. El crédito total vigente, sin vivienda antigua, presentó un crecimiento de 13.9 % interanual para situarse en 557,260 millones de pesos al cierre del ejercicio. Este dinamismo estuvo impulsado principalmente por el financiamiento al consumo y al sector productivo:

- El crédito a Pymes, empresas, grandes corporativos y gobierno, aumentó 21 % en el año.
- El financiamiento al consumo y a tarjetas de crédito presentó resultado sobresaliente al incrementar 13 %, mientras que la colocación de nuevos créditos de nómina, personales y de auto, se elevó 58 %.

## Publicidad e imagen corporativa responsable

La transparencia y el uso de un lenguaje claro ha cobrado una importancia creciente en el actual contexto financiero y resulta imprescindible para recuperar y fortalecer la confianza de nuestros clientes.

La información que proporcionamos a nuestros clientes es clara y transparente, tal y como lo exige la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Por ello, toda nuestra publicidad, así como contratos y estados de cuenta incluyen los datos más relevantes de un modo que son de fácil lectura y comprensión. Así, los usuarios están en condiciones de tomar decisiones con el debido conocimiento.

Para ello, continuamos trabajando por una comunicación comercial y publicidad responsable en colaboración con distintos organismos tales como la ABM y CONDUSEF.

### Logros 2010

- Se nombró a BBVA Bancomer como el coordinador del Comité de usuarios de la banca en la ABM. Este comité agrupa a todas las UNE's de los bancos participantes en la ABM. Este importante reconocimiento fue producto de las habilidades de interlocución que ha mostrado entre la CONDUSEF y los representantes de cada banco.
- En la revisión anual de los documentos contractuales de autos que lleva a cabo la CONDUSEF, conocida como "El Calificador" otorgó este año a Seguros Bancomer un diez de calificación por la transparencia y calidad de la información de sus contratos, solicitudes, pólizas, recibos y documentos publicitarios e informativos.

# Finanzas responsables

## Gestión responsable del riesgo

El riesgo forma parte del negocio bancario, es un elemento inherente a esta actividad, y su gestión supone un reto diario para las compañías del sector. BBVA Bancomer aplica el principio de precaución en todas sus operaciones. Este principio se convierte así en un criterio general que implica la asunción solo de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

La actividad financiera se ve expuesta a rápidos cambios y, por tanto, a nuevos riesgos que deben ser detectados y valorados de forma adecuada. Riesgos de muy distinta naturaleza no solo vinculados a aspectos financieros sino también sociales, ambientales y de prestigio de diversa índole. En respuesta a esta permanente transformación del contexto operativo y la pluralidad de riesgos posibles, en todo el Grupo BBVA mantenemos varios objetivos complementarios.

Por una parte, preservar la solvencia de la entidad. Para ello, nos aseguramos de que la exposición al riesgo se mantenga en unos límites controlados, basados en parámetros previamente establecidos y con un perfil equilibrado. Asimismo, se aborda la gestión de riesgos de modo que las políticas que de ella se derivan conecten claramente con los objetivos estratégicos de la empresa. Finalmente, trabajamos en torno a la idea de una Rentabilidad ajustada a Riesgo, es decir, conseguir que

todas las decisiones contribuyan a crear valor mediante la consideración de los riesgos.

Hemos desarrollado dos modelos de análisis de riesgo ambiental que aplican para proyectos de inversión y para clientes y prospectos en general:

- La hoja de valoración de riesgo ambiental para proyectos de inversión.
- La calificación de riesgo ambiental denominada Ecorating.

Actualmente el modelo Ecorating se encuentra en la fase de análisis por parte del socio de negocios y de las áreas de sistemas para poder ser puesto a disposición de los ejecutivos de cuenta como un requisito adicional a calificar por el cliente en el 2011.

Además, dentro de BBVA Bancomer se ha nombrado a un responsable en materia de riesgos ambientales y sociales, así como la adopción del Manual de gestión del riesgo ambiental y social en materia de financiaciones y garantías, con el objetivo de integrar dentro de la estructura y circuitos de decisión de Riesgo de Crédito los procedimientos y herramientas medioambientales existentes en la empresa.

## Principios de Ecuador

Los Principios de Ecuador son una serie de directrices promovidas por el Banco Mundial, a través de su filial la Corporación financiera internacional (CFI), la cual promueve la inversión sostenible del sector privado en países en desarrollo y con ello contribuye a reducir la pobreza y mejorar la vida de la gente.

El objetivo de que las instituciones financieras se adhieran a estos principios es asegurar que los temas sociales y ambientales reciban plena atención en el negocio de financiamiento de los proyectos que apoya el Banco Mundial.

El Grupo BBVA es firmante de estos principios desde 2004, lo cual implica que favorece el otorgamiento de financiamiento a los proyectos que se gestionen con responsabilidad social y ambiental.

En 2009 Grupo BBVA Bancomer concluyó un sistema electrónico de control de estos procesos, alineado a los requerimientos de los Principios de Ecuador en materia de prevención de riesgos y conducta ética, el cual entró en operaciones en 2010.

### Logros 2010

- Con el fin de fortalecer el procedimiento de Principios de Ecuador, en 2010 se creó un Comité de Principios de Ecuador a nivel del Grupo BBVA, con reuniones periódicas de carácter trimestral con ob-

jeto de establecer la Política de Principios de Ecuador, la estrategia y perfil de riesgo social y ambiental, proponer medidas de mitigación de impactos medioambientales identificados, proponer mejoras e impulsar la implementación de mejores prácticas.

### Operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador en México 2010

| Categoría | Número de operaciones | Importe financiado por BBVA (en dólares) |
|-----------|-----------------------|------------------------------------------|
| A         | 0                     | 0                                        |
| B         | 12                    | 2,377,092,575                            |
| C         | 2                     | 112,000,000                              |
| Total     | 14                    | 2,489,092,575                            |

Categoría A: Proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto  
Categoría B: Proyectos con un impacto negativo menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental  
Categoría C: Proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo



# Prevención del lavado de dinero y de la financiación de las actividades terroristas

Para BBVA Bancomer evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye, igualmente, un requisito indispensable para preservar su integridad corporativa y con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona.

## Logros 2010

- Al igual que el año anterior, el esfuerzo de formación ha alcanzado a más del 90 % de los funcionarios y empleados que laboran en áreas de atención al público o de administración de recursos.

Prevención del lavado de dinero y de la financiación de actividades terroristas

|                                                                                                       | 2008   | 2009   | 2010   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Participantes en actividades formativas en materia de prevención de blanqueo de capitales             | 18,520 | 23,458 | 23,095 |
| Personas especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y financiación de actividades | 50     | 76     | 48     |

# Productos y servicios responsables

## Paga bien, paga menos

En BBVA Bancomer contamos con un novedoso producto de tarjeta de crédito: “Paga bien, paga menos”, que fomenta la educación financiera y por tanto la salud crediticia de sus clientes. Se trata de una propuesta que ofrece reducciones en precio a aquellos clientes que paguen de manera puntual las cuotas de su tarjeta de crédito. Aquellos clientes que durante el último año hayan pagado el doble del importe mínimo reciben automáticamente un descuento en el tipo de interés aplicado. A partir de entonces si el cliente sigue afrontando sus cuotas con puntualidad cada seis meses, recibe una disminución adicional de un punto porcentual. Firmes con el compromiso de apoyar la educación financiera, ofrecemos además una rebaja de un punto porcentual adicional a aquellos clientes que realicen el curso de cuatro horas de duración, “Salud crediticia a través de internet”.

### Logros 2010

- Incluimos nuevas características o “aceleradores” para clientes que ya estaban dentro del programa, de manera que ahora la disminución permanente en la tasa de interés no solo dependerá del pago puntual de la tarjeta sino que agregamos variables que están en poder del tarjetahabiente al reconocer y premiar la preferencia de uso, financiamiento y transaccionalidad.

### Paga bien, paga menos

|                                                                              | 2009    | 2010    |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Número de clientes adheridos a la iniciativa                                 | 714,398 | 748,063 |
| Porcentaje de cuentas que disfrutaron de un decremento en el tipo de interés | 10 %    | 34 %    |

## Fondo B+EDUCA

Se trata del primer fondo con causa comprometido con la educación, creado por BBVA Bancomer en 2009 con el objetivo de apoyar el proyecto de Becas Adelante “Por los que se quedan”. Consiste en una herramienta mediante la cual los inversionistas pueden donar el 25% del interés neto mensual, para apoyar la educación de jóvenes con un alto nivel académico a través de la Fundación Bancomer. Así, los clientes obtienen un doble beneficio: atractivos rendimientos y contribuyen de manera importante al desarrollo de la educación de jóvenes en México.

### Logros 2010

- Desde su lanzamiento el año pasado, este fondo ha invertido el 100 % en papel gubernamental de muy corto plazo (mismo día), siendo una inversión de muy bajo riesgo para los inversionistas, de manera que siempre esté pagando un rendimiento

positivo a los clientes y donando constantemente al programa de becas.

Fondo B+ Educa

| Importe donativos<br>(Millones de pesos) | Operaciones |
|------------------------------------------|-------------|
| 24,808,683                               | 116,715     |

Otros productos y servicios

Existen sectores de la economía mexicana con gran fuerza y dinamismo para los cuales BBVA Bancomer ha creado una gama de productos y servicios a su alcance:

Nuevos productos y servicios:

- **Tarjeta bancaria para vales de despensa:** En 2010 lanzamos la primera tarjeta bancaria para vales de despensa, de la mano con VISA, un producto con el cual apoyamos la modernización de los medios de pago y contribuimos a bancarizar a más mexicanos. Esta tarjeta, destinada a la prestación de previsión social de despensa sustituye a los vales de papel otorgando ventajas a nuestros clientes tales como la seguridad, la disminución de carga administrativa y una ágil forma de operar. En este primer año logramos colocar 80,000 tarjetas.
- **Ahorro voluntario:** Este año Afore Bancomer lanzó la campaña permanente “Ahorro voluntario” que permite a los clientes realizar aportaciones voluntarias para incrementar su saldo, con el fin de mejorar las condiciones de su pensión al final de su

vida laboral o para realizar proyectos personales de corto y largo plazo.

- **Cuenta Express:** Es una cuenta de depósito bancario a la vista, la cual convierte al celular del cliente en una cuenta bancaria. Se liga el número del celular con el número de la cuenta (por Bancomer Móvil) para ser reconocido en los diversos canales dentro de Bancomer: ventanilla, Línea Bancomer, cajeros automáticos, etc. Es la primera en el mercado de tipo móvil (expediente simplificado) de muy fácil contratación ya que sólo requiere una identificación oficial para abrirla. Es un producto de bajo costo donde sólo se pagan comisiones por cada transacción que se realice y no requiere un saldo mínimo a mantener.

Productos y servicios ya existentes:

- **Tarjeta de crédito Micronegocios:** Ofrece una línea de crédito para pequeños empresarios con características especiales, tales como 45 días de financiamiento sin intereses y líneas de crédito equivalentes a 15 días de venta del negocio.
- **Tarjeta Envíos de dinero:** Tras una década en el mercado, hemos renovado comercialmente la tarjeta Paisano a Paisano por la denominada Envíos de Dinero, potenciándola con canales alternativos de uso como la Banca Móvil, de tal forma que el receptor de la remesa se entera mediante un SMS de forma inmediata cuando le llega su remesa y en ese momento puede disponer de su dinero,

- haciendo uso de la aplicación que Bancomer ha desarrollado para este segmento sin costo adicional.
- **Tarjetas pre-pagadas:** Este producto funciona como una tarjeta de débito tradicional con la novedad de que el usuario únicamente utiliza el monto depositado previamente en la tarjeta, lo cual le trae beneficios tales como no disponer más dinero del que tiene así como no llevar dinero en efectivo como medida de seguridad.
  - **Tarjeta de ahorro *Winner Card*:** Con el objetivo de fomentar una cultura del ahorro entre las nuevas generaciones, diseñamos esta tarjeta dirigida a menores de edad que ofrece una manera divertida de ahorrar a través de creativos diseños y atractivos sorteos y promociones.

Créditos otorgados a PYMES

|                              | 2008  | 2009  | 2010  |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Número de créditos otorgados | 4,774 | 9,640 | 6,184 |
| Importe de las operaciones   | 2,581 | 3,602 | 2,987 |

Monto en millones de pesos  
(1) Créditos otorgados mayores a 2 millones de pesos.  
Alcance: BBVA Bancomer

Envíos de dinero

|                        | 2009             | 2010            |
|------------------------|------------------|-----------------|
| Número de depósitos    | 16,090,284       | 1,607,904       |
| Importe de las remesas | \$86,375,992,820 | \$6,195,734,886 |

Alcance: BBVA Bancomer

# Gestión responsable de los RRHH

## Perfil de los empleados

Los colaboradores de BBVA Bancomer se caracterizan por su diversidad ya que contamos con una plantilla conformada por el 52 % de mujeres y el 48 % restante de hombres, originarios de los 32 estados de la República Mexicana, de distintos rangos de edad y perfil profesional.

como ventaja competitiva. En ese aspecto, y desde el ámbito de los Recursos Humanos, en todas sus políticas está presente el concepto de igualdad de oportunidades y de no discriminación en razón de género, especialmente en lo que se refiere a la carrera profesional, en consonancia con los principios éticos de integridad, transparencia, no discriminación, profesionalidad y reconocimiento del mérito que forman parte de la cultura corporativa.

Cabe mencionar que a igualdad de función y responsabilidad del puesto, de la evolución profesional y de cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente.

Plantilla por edad y sexo

| Plantilla por edad | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------------------|------|------|------|
| < 25               | 19%  | 18%  | 18%  |
| 25-45              | 68%  | 70%  | 69%  |
| > 45               | 13%  | 12%  | 13%  |

Alcance: BBVA Bancomer

| Plantilla por sexo | 2008   | 2009   | 2010   |
|--------------------|--------|--------|--------|
| Mujeres            | 17,767 | 16,934 | 17,787 |
| Hombres            | 16,757 | 15,646 | 16,295 |

Alcance: BBVA Bancomer

## No discriminación e igualdad de oportunidades

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

Igualdad de oportunidades

| Cargo                                      | 2008    |         | 2009    |         | 2010    |         |
|--------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                            | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Comité Dirección y Directores Corporativos | 59      | 1       | 59      | 1       | 63      | 1       |
| Mandos medios                              | 264     | 37      | 257     | 36      | 254     | 35      |
| Especialistas                              | 2,872   | 2,502   | 2,860   | 2,471   | 2,101   | 945     |
| Fuerza ventas                              | 6,646   | 6,656   | 5,710   | 5,730   | 2,999   | 2,594   |
| Puestos base                               | 4,926   | 7,743   | 4,790   | 7,850   | 6,118   | 6,282   |

Alcance: BBVA Bancomer



## Selección y empleabilidad

Afrontamos la responsabilidad que conlleva ser una fuente de empleos contando con procedimientos claros y transparentes para garantizar que en la selección de candidatos prevalezca la igualdad de oportunidades, así como la máxima independencia y confidencialidad.

Para ello, nos apoyamos en herramientas tales como el *job-posting*, mediante el cual el inicio de un proceso de selección comienza, siempre que es posible, con la búsqueda entre los propios empleados de la empresa. A la par, hemos lanzado la herramienta “Apúntate” para reforzar la transparencia de los procesos internos de selección. El objetivo de esta iniciativa es favorecer al máximo la igualdad de oportunidades internas de desarrollo entre todas las personas que trabajan en la empresa así como la reorientación de su trayectoria en función de sus propios intereses profesionales. Cabe resaltar que el 95 % de nuestros directivos son de nacionalidad mexicana.

| Altas empleados  | 2008   | 2009  | 2010  |
|------------------|--------|-------|-------|
| No. de empleados | 12,562 | 4,520 | 7,419 |

En 2010 y 2009 se reportan las altas reales; en 2008 se reportaron las altas brutas.

**Alcance:** BBVA Bancomer

En el 2010 la rotación global del Grupo fue de:  
Hombres 17.2%,  
Mujeres 17.1%,  
de 0 a 25 años 28.7%,  
de 25 a 45 años 14.7%,  
más de 45 años 9.6%.

| Bajas empleados                | 2008   |      | 2009  |       | 2010  |        |
|--------------------------------|--------|------|-------|-------|-------|--------|
| Jubilaciones y prejubilaciones | 197    | 1%   | 119   | 1.8%  | 68    | 1.2%   |
| Bajas incentivadas             | 781    | 4 %  | 18    | 0.3 % | 900   | 15.9 % |
| Bajas voluntarias              | 6,483  | 37 % | 3,760 | 58 %  | 2,961 | 52.3 % |
| Otras                          | 10,070 | 57 % | 2,578 | 40 %  | 1,729 | 30.6 % |

En 2010 y 2009 se reportan las altas reales; en 2008 se reportaron las altas brutas. **Alcance:** BBVA Bancomer

**Alcance:** BBVA Bancomer

## Valoración, desarrollo profesional y compensación

En BBVA Bancomer apoyamos a nuestros empleados en su desarrollo profesional y personal en todo momento. Nuestro Sistema de administración de talento nos permite identificar el nivel de habilidades y conocimientos que tiene cada persona, con base en una serie de técnicas de valoración.

[Para conocer más sobre el Sistema de administración de talento haga clic aquí.](#)

Asimismo, para que cada uno de nuestros empleados reciba una retribución justa nos apoyamos en nuestra Política de Compensación, la cual toma en cuenta el

nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza u otras.

| Puesto                                        | 2008    | 2009    | 2010   |
|-----------------------------------------------|---------|---------|--------|
| Comité de dirección y directores corporativos | 27.29 % | 29.25 % | 26.68% |
| Directivos                                    | 24.35 % | 26.27 % | 24.39% |
| Jefes de equipo y técnicos                    | 19.02 % | 26.52 % | 19.08% |
| Administrativos, servicios generales y otros  | 14.55 % | 17.50 % | 14.68% |

(1) Compensación basada en la evaluación, respecto de la compensación total. Se excluyen planes de pensiones y prestaciones sociales.  
**Alcance:** BBVA Bancomer

## Formación y gestión del conocimiento

Para mantener la buena preparación de nuestros empleados, hemos eficientado nuestros programas formativos, con especial énfasis en la plataforma e-learning, que este año emigró a la plataforma e-campus, a través de la cual este año impartimos 1, 090,269 horas de formación, 43 % más que el año pasado.

En el 2010 se destinaron 113 millones de pesos para impartir cursos a 196,715 participantes con un total de 1, 933,691 horas de capacitación. Conviene señalar que continuamos apoyando a aquellos empleados interesados en concluir su carrera o realizar un posgrado.

| Formación y gestión del conocimiento | 2008      | 2009                                | 2010      |
|--------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
| Horas Formación por canales          |           |                                     |           |
| Formación presencial                 | 804,430   | 844,351                             | 843,422   |
| Formación a distancia                | 135,407   | Este año desapareció esta modalidad |           |
| Formación a través de e-learning     | 579,849   | 763,146                             | 1,090,269 |
| Alcance: Grupo BBVA                  | 1,519,686 | 1,607,497                           | 1,933,691 |

### Porcentaje de empleados formados 100%

| Formación y gestión del conocimiento          | 2008    | 2009    | 2010    |
|-----------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Formación                                     |         |         |         |
| Inversión total en formación (miles de pesos) | 127,000 | 100,000 | 113,000 |
| Inversión en formación por empleado (pesos)   | 3,629   | 3,108   | 3,426   |
| Horas de formación por empleado               | 44.0    | 50      | 58.6    |
| Evaluación de la satisfacción de la formación | 4       | 4.3     | 4.3     |
| Empleados que han recibido formación          | 35,000  | 32,177  | 32,987  |

**Alcance:** BBVA Bancomer



Horas de formación por unidad de negocio 2010

|                   | Plantilla | E-learning |           |               | Presencial |         |               |
|-------------------|-----------|------------|-----------|---------------|------------|---------|---------------|
|                   |           | Personas   | Hrs       | Hrs plantilla | Personas   | Hrs     | Hrs plantilla |
| Unidad de negocio | 18,152    | 78,968     | 678,088   | 37            | 41,254     | 417,317 | 23            |
| Todo el Grupo     | 32,987    | 138,226    | 1,090,269 | 33            | 58,489     | 843,422 | 26            |

Horas de formación por categoría de empleado

| Puesto           | Personas  | Hrs        | Promedio (Hrs) |
|------------------|-----------|------------|----------------|
| Associates       | 240       | 6890       | 28.70          |
| Auxiliar         | 352       | 3696.5     | 10.50          |
| Coordinador      | 517       | 4574       | 8.8            |
| Banquero Privado | 803       | 14491      | 18.04          |
| Analistas        | 1039      | 15411.5    | 14.83          |
| Consultor        | 1199      | 24257      | 20.23          |
| Asesor           | 1386      | 23134.9    | 16.69          |
| Subdirector      | 1492      | 32177      | 21.56          |
| Especialista     | 1705      | 24677      | 14.47          |
| Gerente          | 5063      | 62006.5    | 12.24          |
| Otros            | 6791      | 140507     | 20.69          |
| Cajeros          | 16033     | 223057.1   | 13.91          |
| Director         | 10772     | 136645.5   | 12.68          |
| Ejecutivo        | 11097     | 131897     | 11.88          |
| Total general    | 58,489.00 | 843,422.00 | 14.42          |

## Beneficios sociales y otras iniciativas

El programa corporativo “Pasión por la personas” de BBVA Bancomer se distingue por ofrecer a sus colaboradores atractivos programas con una gran gama de beneficios tanto para su desarrollo personal como el de sus familias.

Entre los principales destacan:

- Préstamos personales: para vestido y calzado, consumo, automóvil, hipotecario, personal y casas comerciales.
- Beneficios personales Bancomer: membresías a programas de descuentos, hoteles, impulso a vacaciones y reconocimientos por antigüedad.
- Familia Bancomer: Actividades deportivas, sociales y culturales para fomentar la integración y el bienestar familiar.

Para conocer más en qué consisten estos programas haga clic aquí.

### Logros 2010

- Empleados usuarios del programa Membresía BBVA Bancomer: 88.09 de la plantilla total.
- Número total de empleados favorecidos por Beneficios Personales: 70,643

- Actividades más relevantes emprendidas por Familia Bancomer:
  - 5ª Carrera Gente BBVA Bancomer: 13,750 participantes de 10 estados de la República
  - Juegos bancarios: 619 deportistas obteniendo 148 medallas de oro
  - Liga de fútbol profesional: 10 niños participaron en una clínica de fútbol en Barcelona, España
  - Talleres culturales: 16 talleres con 1,087 participantes entre empleados y familiares
  - Reconocimiento por antigüedad a 3,851 empleados
- Seguros Bancomer organizó actividades para sus empleados tales como la 6ª Carrera de Seguros y Fianzas, la Jornada de Integración, el Reto Light, sus revistas “Acércate más” y “Conóceme más”, el portal dinámico “Auto Galería Bancomer”, así como sus eventos anuales: concurso de Halloween, torneo de boliche, torneo de dominó, concurso de Navidad, evento día del niño, desayuno del día de las madres, entre otros.
- Este año lanzamos el proyecto NFT (Nuevas Formas de Trabajo), orientado a la promoción de trabajo remoto apoyado en las nuevas tecnologías. Tras la fase piloto, se ha profundizado en la aplicabilidad de estas facilidades a distintos departamentos de BBVA Bancomer, con la idea de ampliarlo a lo largo del 2011.

Encuesta de clima

| Unidad de Negocio              | 2008          |         | 2009          |        | 2010          |         |
|--------------------------------|---------------|---------|---------------|--------|---------------|---------|
|                                | Participación | %       | Participación | %      | Participación | %       |
| Grupo Financiero BBVA Bancomer | 26,498*       | 100 %   | 28,246*       | 87.2 % | 26,510        | 100 %   |
| Banco                          | 21,527        | 81.20 % | 23,962        | 88 %   | 22,640        | 85.40 % |
| Afore y pensiones              |               |         |               |        | 1,928         | 7.27 %  |
| Seguros y multiasistencia      |               |         |               |        | 903           | 3.40 %  |
| Tecnología y explotación       |               |         |               |        | 646           | 2.43 %  |
| Otras áreas                    |               |         |               |        | 393           | 1.48 %  |

(1) En el 2007 la aplicación de la encuesta se hacía mediante una muestra representativa de la población del Grupo, mientras que en el 2008 y 2009 la aplicación fue por medio de un censo general a la población.

(2) En el 2008 y 2009 no contamos con las cifras de Afore, Seguros, Tecnología y otras áreas al ser un dato nuevo.

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Clima laboral

Cada año emprendemos proyectos que contribuyan a mantener un clima laboral sano; una de las principales herramientas que nos ayuda a monitorear la eficacia de dichos proyectos y a detectar nuevas áreas de oportunidad es la encuesta de clima laboral..

Este año la encuesta de clima organizacional contó con un Índice de participación del 100 % del personal equivalente a 26,510 empleados. Con los resultados obtenidos diseñamos el plan de trabajo del 2011.

## Libertad de asociación, representación sindical y resolución de conflictos

BBVA Bancomer cuenta con el contrato colectivo de trabajo más completo del sistema financiero, el cual define la relación laboral con 41.6% de los empleados. Las instituciones bancarias en general se han caracterizado por ofrecer compensaciones y prestaciones muy por encima de las que la ley requiere. BBVA Bancomer no solamente no es la excepción, sino que también en algunos rubros otorga condiciones más ventajosas que otras instituciones en el sector.

Entre otras condiciones preferentes, destacan los préstamos personales para adquisición de bienes de consumo duradero, la compra de automóviles, o préstamos hipotecarios. Tanto los días de vacaciones a los que se tiene derecho, la prima vacacional y el pago de aguinaldo, son sustancialmente mayores a los que exige la ley.

Las relaciones colectivas en BBVA Operadora y BBVA Bancomer Servicios se rigen al amparo de los contratos colectivos de trabajo celebrados con el Sindicato Nacional BBVA Bancomer de Empleados de los Servicios de la Banca y Crédito y de Actividades Financieras Relacionadas (SNAEBB). Asimismo, se tienen suscritos los Reglamentos interiores de trabajo para las dos empresas.

Respecto al padrón sindical, el 41.6 % de la plantilla de BBVA Bancomer está representada por el SNAEBB. Cada uno de los procesos donde la plantilla sindicalizada tiene alguna afectación es tratado en un ambiente de respeto y responsabilidad a partir de las regulaciones que establece nuestra legislación laboral mexicana.

[Cada dos años se revisa el Contrato Colectivo de Trabajo a nivel integral. Para conocer los acuerdos más relevantes a los que se llegaron en el 2009 haga clic aquí.](#)

### Libertad de asociación, representación sindical y resolución de conflictos

| Contratos por género<br>Porcentaje     | 2008<br>(H / M) | 2009<br>(H / M) | 2010<br>(H / M) |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Fijos o indefinidos<br>tiempo completo | 44.0 / 42.9     | 44.9 / 47.4     | 42.91 / 45.42   |
| Fijos o indefinidos<br>tiempo parcial  | 2.0 / 3.8       | 0.6 / 1.4       | 1.03 / 2.14     |
| Temporales                             | 3.3 / 4.0       | 2.5 / 3.2       | 3.88 / 4.62     |

(1) H= Hombres M= Mujeres  
Alcance: BBVA Bancomer

### Expedientes disciplinarios

|           | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------|------|------|------|
| Sanciones | 185  | 287  | 157  |
| Despidos  | 109  | 89   | 104  |

Alcance: BBVA Bancomer





Asuntos contenciosos

|                            | 2008       | 2009       | 2010       |
|----------------------------|------------|------------|------------|
| Reclamaciones individuales | 626        | 801        | 779        |
| <b>Total</b>               | <b>626</b> | <b>801</b> | <b>779</b> |

Alcance: BBVA Bancomer

Salud y seguridad laboral

En BBVA Bancomer consideramos la promoción de la seguridad y la salud como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo. Esta política se lleva a cabo por medio del Servicio de prevención de riesgos laborales, que establece cada año, un plan de actuación en materia de seguridad y salud laboral, cuyas medidas son implementadas progresivamente en dos áreas: técnico-preventiva y medicina del trabajo.

Logros 2010

- Emprendimos una campaña para la aplicación de una prueba para la detección de Hepatitis C para todo el personal del Grupo Financiero BBVA Bancomer del área metropolitana y sus familiares sin costo alguno.
- Se invitó a los empleados a vacunarse contra el virus del papiloma humano (VPH) y obtener más información sobre este importante padecimiento, así como la campaña de vacunación contra la Influenza AH1N1.

- Nos unimos al Día Internacional contra el cáncer de mama, donde difundimos una guía para la autoexploración y de esta manera contribuir a una cultura de la prevención.
- Seguros Bancomer lanzó el “Reto Light” donde se premió al participante que redujo más porcentaje de peso y grasa corporal, así como la satisfacción de mejorar tanto el aspecto físico como la salud.
- Llevamos a cabo la Primera Semana de Protección Civil con la colaboración de la Coordinadora General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación, donde se proporcionaron útiles consejos para saber qué hacer en caso de una emergencia.
- Como cada año, los brigadistas de Protección Civil y el personal de Seguridad organizaron un simulacro de evacuación en el Centro Bancomer con el propósito de fomentar en el personal una cultura de autoprotección. También se dieron a conocer las acciones a realizar antes, durante y después de un fenómeno sísmico.

Tasa de ausentismo

|           | 2008   | 2009   | 2010   |
|-----------|--------|--------|--------|
| Empleados | 3,621  | 8,597  | 7,762  |
| Días      | 61,546 | 56,168 | 89,627 |

Alcance: BBVA Bancomer

# Compras responsables

La relación con nuestros proveedores se rige por el Código de conducta que establece que «BBVA Bancomer valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan este código y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas».

Adicionalmente, nuestra área de Compras se rige por los Principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento, un documento que desarrolla los puntos del Código de Conducta que son de especial aplicación a todas las funciones que intervienen en este proceso, las cuales se rigen por el respeto a la legalidad vigente en cada ámbito.

Dentro de los principios y pautas generales destacan el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad.

## Modelo corporativo de compras

- Nuestro modelo de compras contempla una relación con sus proveedores basada en dos aspectos fundamentales:
- La aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades tanto en la selección de proveedores, como en la relación con ellos;
  - El impulso entre los proveedores de principios de ética y responsabilidad corporativa.

Proveedores

| 2008 | 2009 | 2010 |
|------|------|------|
| 688  | 748  | 602  |

Alcance: BBVA Bancomer

## Sistema de homologación de proveedores

BBVA Bancomer lleva trabajando ya cinco años en un proceso de homologación que nos permite validar las capacidades productivas, técnicas, financieras, jurídicas y comerciales de nuestros proveedores, así como su grado de involucramiento en aspectos de responsabilidad corporativa.

Algunos aspectos de los criterios éticos, sociales y ambientales que se han incluido son las prácticas laborales, la transparencia en el mercado, el cuidado del medioambiente y su relación con la comunidad donde operan.

Homologación de proveedores

|                                                                                       | 2008  | 2009  | 2010  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Número de proveedores homologados                                                     | 138   | 116   | 111   |
| Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación | 29.72 | 29.61 | 32.44 |
| Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación                  | 2     | 3     | 5     |
| Número de negociaciones electrónicas                                                  | 2,893 | 2,201 | 2,379 |

Alcance: BBVA Bancomer

### Proveedores responsables

Estamos convencidos de que con nuestra preferencia de compra a empresas que cumplen con criterios de sustentabilidad incentivamos a otras empresas para que implementen estrategias de responsabilidad corporativa en la gestión de sus actividades. Por ello, en el 2010, 20 de nuestros proveedores son empresas que han recibido el distintivo ESR, 7 de ellas por más de cuatro años consecutivos.

### Herramientas de gestión y aprovisionamiento

Este año el 86.8 % de los requerimientos de BBVA Bancomer a proveedores fueron realizados a través de nuestra plataforma de comercio electrónico Adquira. Por medio de este sistema se realizan solicitudes de oferta y pedidos automáticos, entre otros, en un marco eficiente y transparente que optimiza el proceso de negociación y mejora el servicio ofrecido al cliente interno, además de que fomenta la transparencia al ser totalmente auditable.

Encuesta de satisfacción a proveedores de Grupo BBVa 2010

|                                     | País 1 | País 2 | País 3 | México | País 4 | País 5 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nivel de Transperencia              | 4.60   | 4.42   | 4.57   | 4.61   | 4.43   | 4.48   |
| Amabilidad en el trato              | 4.58   | 4.38   | 4.57   | 5.58   | 4.42   | 4.56   |
| Respeto Profesional                 | 4.60   | 4.46   | 4.57   | 4.58   | 4.35   | 4.58   |
| Conocimiento del mercado            | 4.32   | 4.09   | 4.19   | 4.41   | 4.07   | 4.21   |
| Conocimiento de producto            | 4.21   | 4.04   | 3.94   | 4.26   | 3.98   | 4.13   |
| Apoyo en la resolución de problemas | 4.38   | 4.08   | 4.14   | 4.34   | 4.10   | 4.41   |

1 Nada satisfecho, 5 Muy satisfecho

### Logros 2010

- Obtuvimos la calificación más alta en la encuesta de satisfacción de proveedores que se realiza cada año a nivel del Grupo BBVA.
- Seguimos trabajando con proveedores locales, que representan el 99 % del total, lo cual nos brinda la oportunidad de impulsar nuestra cadena de valor.
- Se reforzaron los criterios de homologación, buscando mitigar cada vez más la exposición a riesgos derivados de relaciones con proveedores que no cumplan con las expectativas.
- Hubo un considerable incremento en las negociaciones electrónicas.

# Gestión ambiental y cambio climático

La política medioambiental de BBVA Bancomer es la expresión de su compromiso con la gestión ambiental sostenible y de su contribución a la lucha contra el cambio climático. Por medio de diversas disposiciones buscamos impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de actividades que desarrollamos, al considerar que estos criterios son un elemento diferencial y representan una ventaja competitiva.

## Plan global de ecoeficiencia (PGE) 2008-2012

Desde el 2008 venimos trabajando en un plan con objetivos ambiciosos, concretos y medibles que contribuirán a optimizar el uso de los recursos naturales y reducir así el impacto directo de nuestras actividades en el medio ambiente.

El PGE es gestionado a través de un cuadro de mando donde se recoge de manera cuatrimestral la evolución de seis indicadores ambientales, para los que se han fijado objetivos para el 2012:

### Plan Global Ecoeficiencia 08-12



| Objetivos a 2012 (por empleado) |                                                   |
|---------------------------------|---------------------------------------------------|
| -20%                            | CO <sub>2</sub>                                   |
| -10%                            | Papel                                             |
| -7%                             | Agua                                              |
| -2%                             | Energía (electricidad)                            |
| 20%                             | Empleados en edificios ISO 14001 (26,000 empl.)   |
| Sedes                           | Sedes LEED oro (15,000 personas; Madrid y México) |

Lucha contra el cambio climático

| Emisiones atmosféricas <sup>2</sup>    | 2008    | 2009    | 2010    |
|----------------------------------------|---------|---------|---------|
| Total CO <sub>2</sub> emitido (t)      | 115,675 | 108,236 | 110,019 |
| Total CO <sub>2</sub> por empleado (t) | 3.35    | 3.32    | 3.21    |
| Emisiones directas Co2 (t)             | 2,386   | 2,695   | 2,284   |
| Emisiones indirectas CO2 (t)           | 113,288 | 105,541 | 107,735 |

(1) El cálculo del total de CO2 emitido es resultado de la suma de las emisiones directas (combustibles fósiles) más las emisiones indirectas (electricidad y viajes en avión).

(2) (t)=toneladas métricas

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Consumo de papel

| Papel (t)                              | 2008    | 2009      | 2010      |
|----------------------------------------|---------|-----------|-----------|
| Total papel consumido (t)              | 1,959   | -1,814    | -         |
| Total papel consumido por empleado (t) | 0.0567  | -0.055    | 55        |
| Papel ecológico consumido (t)          | 713,092 | 1,813,870 | 1,879,573 |

(1) A partir del 2009, todo el papel consumido es ecológico.

(2) (t)=toneladas métricas

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Consumo de agua

| Consumo de agua (m³)                        | 2008    | 2009    | 2010    |
|---------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Total anual de agua consumida (m³)          | 928,188 | 885,881 | 722,111 |
| Agua consumida por empleado anualmente (m³) | 26.9    | 27.2    | 21.18   |

(1) (m³)=metros cúbicos

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Consumo de energía

| Consumo de energía                        | 2008                           | 2009            | 2010            |
|-------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|
| Total electricidad consumida <sup>1</sup> | 202,416 Mw/h<br>(55,304.91 GJ) | 196,944.16 Mw/h | 195,894.48 Mw/h |
| Total electricidad consumida por empleado | 5.86 Mw/h                      | 3.11 Mw/h       | 2.94 Mw/h       |
| Total gas natural consumido               | 147.81 m³                      | 125.38 m³       | 119.217 m³      |
| Total diesel consumido (gasoil)           | 472.91 m³                      | 489.95 m³       | 452.470 m³      |

(1) La unidad de medida GJ se usó en el informe de 2008. Debido a la facilidad en la comprensión de datos para todos los lectores, se decidió cambiar a la unidad de medida MW/h en el informe 2009 y 2010, por ello la reexpresión de datos del 2008.

(2) Mw/h=Megavatio por hora Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Kilómetros de viajes en avión y coche

| Km de viaje en avión:      | 2008       | 2009       | 2010       |
|----------------------------|------------|------------|------------|
| Tramos menores a 452 km    | 15,170,472 | 8,641,554  | 791,690    |
| Tramos entre 452 y 1600 km | 19,420,328 | 11,245,866 | 13,724,578 |
| Tramos mayores a 1600 km   | 18,886,936 | 7,939,628  | 42,233,160 |

| Km de viaje en coche:   |           |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Km coches de directivos | 934,599   | 977,141   | 799,732   |
| Km coches de servicios  | 4,130,389 | 4,926,896 | 3,834,959 |
| Km coches de empleados  | 7,345,308 | 7,565,295 | 6,784,650 |

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco



Residuos gestionados

| Residuos gestionados (t)               | 2008    | 2009    | 2010    |
|----------------------------------------|---------|---------|---------|
| Papel y cartón (t)                     | 324,720 | 308,276 | 324,614 |
| Aparatos eléctricos y electrónicos (t) | 20,650  | 43,295  | 27,547  |

**Alcance:** Edificios centrales y oficinas del banco

Videoconferencias

|                                       | 2008  | 2009   | 2010   |
|---------------------------------------|-------|--------|--------|
| Videoconferencias                     | 1,502 | 1,541  | 1,508  |
| Salas equipadas con videoconferencias | 37    | 741    | 60     |
| Audioconferencias                     | -     | 13,700 | 23,641 |
| Telepresencias                        | -     | 226    | 139    |

(1) De las audioconferencias y las telepresencias no tenemos dato histórico pues se trata de nuevas iniciativas.

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

**Alcance:** Edificios centrales y oficinas del banco

Certificaciones ISO: 14001 de edificios

|                                                     | 2008 | 2009 | 2010  |
|-----------------------------------------------------|------|------|-------|
| Edificios certificados en norma ambiental ISO:14001 | 2    | 2    | 5 (1) |
| Número de empleados en los edificios certificados   | 970  | 970  | 2,486 |

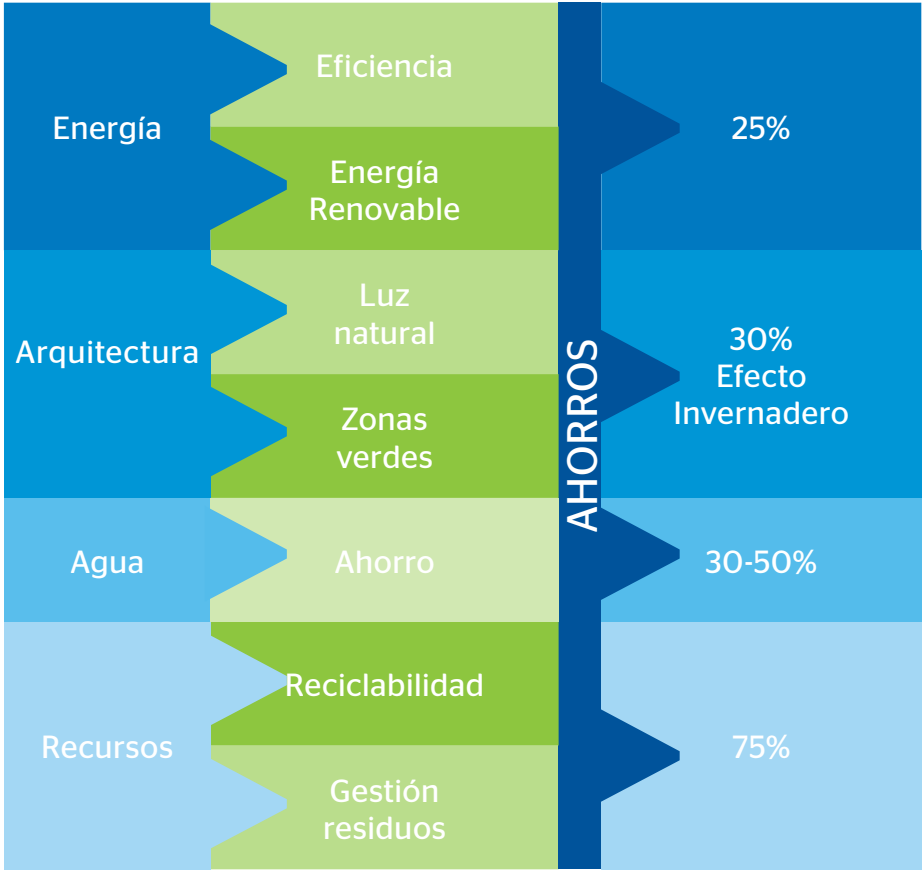
(1) Los tres nuevos edificios certificados son: Edificio Sede 5 de mayo en Puebla, Puebla 2; Edificio sede Plaza Río en Tijuana, BC y Edificio Montes Urales 424 en D.F.

**Alcance:** Edificios centrales y oficinas del banco

Sede corporativa LEED

Los trabajos de construcción de nuestra nueva sede corporativa continuaron durante el 2010. Esta nueva sede concentrará a las 9,000 personas que actualmente están distribuidas en siete inmuebles. Está previsto que a finales de 2012 dispongamos de dos edificios sustentables que contarán con la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), lo cual implicará un considerable ahorro en energía, agua, reciclaje y gestión de recursos.

Compromisos Certificación LEED:



## Cambio climático

El papel de las empresas en la lucha contra el cambio climático es clave; por eso, en BBVA Bancomer asumimos nuestra responsabilidad y continuamos apoyando numerosas iniciativas que contribuyen a la protección del clima.

Una de ellas fue la instalación de anuncios exteriores ahorradores de energía eléctrica en dos sucursales, así como la instalación de merchandising exterior, interior y escaparates de bajo consumo en tres sucursales como prototipo del proyecto de “Publicidad Lean”, que se extenderá a 780 sucursales en 2011.

Además, se instalaron contenedores para el Programa de reciclaje de residuos (plástico, vidrio, papel, aluminio) en los edificios corporativos del D. F. Como parte de la campaña de promoción, se invitó a los empleados a pegarles las etiquetas a los contenedores.

Con motivo de la 16ª edición de la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP16) que se llevó a cabo a finales del 2010 en Cancún, Quintana Roo, BBVA Bancomer patrocinó una serie de cápsulas informativas de radio, así como diversas entrevistas difundiendo los objetivos del evento.

## Formación y sensibilización ambiental

Como parte de nuestras actividades de formación para crear una cultura de conservación del medio ambiente, seguimos reforzando el Canal Verde, el sitio donde reunimos la información relativa a las iniciativas, programas e indicadores que se están llevando a cabo en BBVA Bancomer para dar respuesta al compromiso con el PGE. Las estrategias que se presentan giran en torno a cuatro temas: cuidado del agua, ahorro de papel, ahorro de energía y manejo de residuos sólidos.

Además, durante el 2010 llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

- Campaña de acopio y reciclaje de basura electrónica (pilas, celulares, cargadores, cables) en los edificios corporativos con apoyo de Telefónica México, quien otorgó un reconocimiento a BBVA Bancomer por su esfuerzo en dicha campaña;
- Rally ecológico con Pronatura para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente, donde participaron empleados y sus familias para disfrutar y valorar las áreas naturales protegidas del Parque Ecológico de la Ciudad de México, Ajusco Medio;
- Cambio de 2,914 vasos de unicel que se utilizan en los comedores de la empresa por vasos de plástico, cuyo tiempo de biodegradación es considerablemente inferior al del unicel;
- Cambio de servilletas en los comedores de la empresa por ecológicas, hechas de fibra reciclada



**Fundación BBVA Bancomer** Pasión por las personas

**Ven con tu familia y amigos a celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente.**

Te invitamos a participar en el **Rally Ecológico** que se llevará a cabo el **5 de junio** en el Parque Ecológico de la Ciudad de México, Ajusco Medio.

Podrás vivir una experiencia inolvidable, el rally estará conformado por retos ecológicos que estarán supervisados por expertos biólogos de Pronatura.

**Contaremos con transporte.** El horario de salida de Centro Bancomer, Av. Universidad, será a las: 8:30 am y el regreso: 14:30 pm.

**Cupo limitado.** Solicita tu folio de asistencia al IVR Tel.: 56 21 62 61 opción "cero" En horario de 8:30 a 19:00 hrs. de lunes a viernes.

Limitado a 4 lugares por empleado.

**pro natura** **serverde** Programa de Responsabilidad Medioambiental BBVA Bancomer

**Bancomer** adelante.



- 100 % y libre de cloro, con lo que logramos un ahorro en el consumo de 109,500 servilletas, lo que representa el 33.13 %, así como fomentar el consumo responsable entre los empleados;
- Sustitución de WC's de gran consumo por equipos de menor capacidad de descarga en 200 sucursales, con lo que reducimos 9,000 m3 de consumo de agua anuales;
- Se lograron recolectar 1,692 toneladas de PET y 0.179 toneladas de aluminio a través de diferentes campañas;
- Llevamos a cabo la campaña "Deja tu huella", que consistió en invitar a los empleados a adherirse al Código Verde, comprometiéndose con su firma a seguir alguna de las 13 conductas del código mediante la impresión de su huella en dicho código;
- Organizamos la conferencia "Basura y cambio climático", impartida por un especialista del Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América (CICEANA), a la cual asistieron, empleados, clientes, beneficiarios de nuestros programas de compromiso con la sociedad, proveedores y público en general, para conocer más sobre la producción de basura y las alternativas en casa para disminuirla.

Gran parte de la labor para poner al alcance de nuestros grupos de interés información para concientizarlos sobre la importancia de cuidado del medio ambiente la llevamos a cabo a través del área de Bancomer en la educación de la Fundación BBVA Bancomer. Para ello, trabajamos en colaboración con organizaciones especialistas en el tema tales como

Pronatura, Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Comisión nacional para el conocimiento y uso de la biodiversidad (Conabio), Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América (CICEANA) y el Proyecto de Educación Ambiental San Miguel de Allende (PEASMA).

[Para conocer más sobre estas iniciativas de educación medioambiental puede consultar el Informe de Fundación BBVA Bancomer 2010 o haga clic aquí.](#)

RC56

# Compromiso con la sociedad

# La Fundación BBVA Bancomer

Como parte natural de la evolución en nuestro compromiso con la sociedad, este año celebramos diez años de haber constituido la Fundación BBVA Bancomer, asociación civil sin fines de lucro, a través de la cual BBVA Bancomer ha canalizado su responsabilidad por contribuir al desarrollo social de México.

La Fundación está conformada por cuatro áreas estratégicas: Centros educativos y productivos Bancomer, Fomento cultural, Bancomer en la educación y Programas de desarrollo social. En el 2010, a través de estas áreas logramos impactar a 314,251 personas, con la colaboración de 1,718 voluntarios.

**Presupuesto de la Fundación BBVA Bancomer**

| Área estratégica                                              | Aportación total     |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|
| Bancomer en la educación                                      | \$39,809,136.06      |
| Centros educativos y productivos Bancomer                     | \$10,108,111.09      |
| Fomento cultural                                              | \$15,401,119         |
| Programas de desarrollo social                                | \$186,318,591        |
| Otros (Asistencia social e institucional y gastos operativos) | \$7,317,869          |
| <b>Total</b>                                                  | <b>\$258,954,826</b> |

## Bancomer en la educación

Esta área tiene como fin apoyar la instrucción formal a través de la excelencia académica, despertar la iniciativa y creatividad y promover el conocimiento y respeto de la naturaleza, al igual que coadyuvar en la formación integral en valores, para el fortalecimiento y superación personal de niños y jóvenes mexicanos de condiciones económicas limitadas que se esfuerzan por salir adelante.

[Para conocer más sobre Bancomer en la educación haga clic aquí.](#)

### Logros 2010

- Con la Olimpiada del conocimiento infantil mantuvimos becados a 3,070 estudiantes, con un promedio anual de calificaciones de 9.58 y 1,018 padrinos y madrinas los apoyaron.



Bancomer en la educación 2010

| Nombre del proyecto                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Resultados 2010                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Olimpiada del conocimiento infantil                               | Concurso de conocimientos organizado por la Secretaría de Educación Pública (SEP) para alumnos de 6º grado de todas las escuelas del país. Los premios consisten en planes de becas administrados por la Fundación.El programa concluye en 2012 al término de las becas que se otorgaron en 2009.  | En 2010 tuvimos vigentes 3,070 estudiantes beneficiados directamente con este programa. Los becarios han logrado en general un promedio anual de calificaciones de 9.58 y el porcentaje de sustitución y/o deserción ha sido menor al 2 %. 1,018 padrinos y madrinas apoyaron este programa. |
| Beca Bancomer-ITESM                                               | Estas becas consisten en el apoyo económico para cubrir el 33% y el 67% de colegiaturas a alumnos de alto rendimiento de preparatoria y licenciatura respectivamente.                                                                                                                              | Este proyecto se encuentra en una fase avanzada de desarrollo, y están vigentes hasta diciembre 2010, 19 becas de 150 de licenciatura, 116 de 127 de Preparatoria Tec Milenio y 769 de 1,000 de Prep@Net (preparatoria en línea), con un total de 904 beneficiarios.                         |
| Beca Fundación Bancomer-Fundemex                                  | Becas de excelencia para alumnos de bachillerato técnico-profesional del Colegio Nacional de Educación Profesional (Conalep) otorgadas en conjunto con la Fundación del Empresariado en México A.C. (Fundemex).                                                                                    | A la fecha se graduaron 320 alumnos con buenas calificaciones y el 8 % ha ingresado al banco. En el 2010 becamos a 160 estudiantes.                                                                                                                                                          |
| Programa de educación ambiental PRONATURA                         | Programa que busca generar conciencia y aprendizaje sobre el cuidado del medio ambiente, a través de talleres, visitas guiadas y otras actividades, en el Centro de Educación Ambiental del Parque Ecológico de la Ciudad de México Ajusco Medio, área natural protegida, situada al sur del D. F. | A la fecha ha beneficiado a más de 40 mil alumnos; igualmente ha realizado jornadas de reforestación con personal del Grupo Financiero Bancomer. Durante 2010 atendimos a 7,000 personas que se beneficiaron de este proyecto.                                                               |
| Programa de Desarrollo Sustentable con CICEANA                    | BBVA Bancomer apoya al Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norteamérica (CICEANA) para ofrecer orientación y preparación a niños, jóvenes y adultos para el desarrollo ecológico sustentable.                                                                                        | En el 2010 beneficiamos a 4,000 alumnos, quienes recibieron capacitación en educación ambiental.                                                                                                                                                                                             |
| Programa de Educación Ambiental de San Miguel de Allende (PEASMA) | BBVA Bancomer apoya este programa, similar a los de CICEANA Y PRONATURA, que se desarrolla en el Estado de Guanajuato.                                                                                                                                                                             | BBVA Bancomer apoya este programa, similar a los de CICEANA Y PRONATURA, que se desarrolla en el Estado de Guanajuato.                                                                                                                                                                       |
| Desastres naturales                                               | Apoyo a distintos estados de la República Mexicana en caso de un desastre natural.                                                                                                                                                                                                                 | En 2010 se apoyaron a 62,400 personas afectadas por desastres naturales de los estados de Michoacán, Estado de México, Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila, Veracruz, Chiapas, Tabasco, Oaxaca y Haití. 350 personas participaron como voluntarios.                                             |
| Ruta Quetzal                                                      | Programa de intercambio cultural cuyo objetivo es acercar las culturas de Europa y América a través de viajes culturales para jóvenes de 15 a 17 años.                                                                                                                                             | México fue sede de la Ruta Quetzal y recibió a 320 expedicionarios, más los 20 becarios nacionales.                                                                                                                                                                                          |

# Centros educativos y productivos Bancomer

Estos centros fueron creados para dar herramientas a comunidades de escasos recursos, especialmente a mujeres y a niños, para mejorar su calidad de vida, a través de la promoción y el apoyo a su desarrollo familiar y personal. El año pasado iniciamos un proceso de transformación de los 24 centros a un modelo de incubadora social en alianza con el ITESM. Actualmente tenemos seis centros operando bajo este nuevo modelo.

Para conocer más sobre los Centros educativos y productivos Bancomer haga clic [aquí](#).

### Logros 2010

- Atendimos a un total de 6,120 personas en 6 centros que ya han operado durante el 2010, logrando incubar 243 microempresas, de las cuales 53 pertenecen al giro industrial, 91 al comercial y 99 a servicios.

Número de personas atendidas en 2010

|                 | Microemp. incubadas | Cursos Ed. comunitaria | Cursos voluntariado | Cursos Ed. financiera | Otros cursos | Prepanet | Total personas atendidas |
|-----------------|---------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|----------|--------------------------|
| Pachuca         | 78                  | 2870                   | 58                  | 72                    | 0            | 359      | 3437                     |
| Torreón         | 56                  | 571                    | 375                 | 130                   | 0            | 128      | 1260                     |
| Aguascalientes  | 49                  | 190                    | 12                  | 55                    | 0            | 488      | 794                      |
| Guadalajara     | 34                  | 309                    | 39                  | 18                    | 47           | 6        | 453                      |
| San Luis Potosí | 26                  | 57                     | 0                   | 8                     | 28           | 1        | 120                      |
| Toluca          | 0                   | 56                     | 0                   | 0                     | 0            | 0        | 56                       |
| Irapuato***     | 13                  | 46                     | 0                   | 0                     | 0            | 0        | 0                        |
| Tuxtla Gtez***  | 0                   | 0                      | 0                   | 0                     | 0            | 0        | 0                        |
| Cuernavaca***   | 0                   | 0                      | 0                   | 0                     | 0            | 0        | 0                        |
| Tampico***      | 0                   | 0                      | 0                   | 0                     | 0            | 0        | 0                        |
| Total           | 256                 | 4099                   | 484                 | 283                   | 75           | 982      | 6120                     |

\*\*\* Centros de reciente apertura, por lo que no se tiene información estadística

# Fomento cultural

Esta área lleva trabajando desde 1990, con la creación de la Fundación Cultural Bancomer. Desde entonces hasta la fecha se ha dedicado a cumplir con su objetivo fundamental que consiste en fomentar el desarrollo creativo y cultural de México a través del impulso y la realización de actividades artísticas y culturales.

Para conocer más sobre Fomento cultural haga [clic aquí](#).

### Logros 2010

- Apoyamos 36 proyectos con un monto de \$5, 375,207 por medio de nuestro principal programa, el Fondo de Apoyo a las Artes.

### Fomento cultural 2010

| Nombre del proyecto                                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                 | Resultados 2010                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fondo de apoyo a las artes                                              | Programa que busca apoyar y fomentar la cultura en nuestro país, apoya a todo tipo de proyectos culturales de calidad y en las diversas áreas de las artes.                                                 | Del 2006 a la fecha hemos apoyado un total de 164 proyectos. Este año se otorgaron recursos por un monto de \$5, 375,207 y se apoyaron 36 proyectos. |
| 3er Concurso Universitario, "Hazlo en cortometraje"                     | Concurso que busca promover la creación y producción de cortometrajes entre los universitarios y recién egresados.                                                                                          | Participaron 142 jóvenes, 70 cortometrajes de 45 universidades                                                                                       |
| Programa Bancomer - MACG, arte actual                                   | Programa de formación artística dirigido a artistas mexicanos que inician                                                                                                                                   | Contó con 182 participantes, de los cuales hubo 10 seleccionados. Además, 11,448 asistentes a la exposición.                                         |
| Libro "El Mestizaje Mexicano"                                           | Proyecto editorial que continúa las historias de algunos de los protagonistas del documental del mismo nombre, en el que intervienen tanto artistas de la fotografía como excelentes literatos.             | Impresión de 13,000 ejemplares                                                                                                                       |
| Exposición "Confluencias dos siglos de modernidad en la colección BBVA" | Exposición que propone una reflexión sobre los últimos 200 años del arte en España y Latinoamérica en la Colección BBVA.                                                                                    | Se atendieron 114 grupos en visitas guiadas y un público total de 24,142 personas. También se editó un catálogo con 1,000 ejemplares.                |
| Encuentro "El Mestizaje Mexicano"                                       | Reunión de grandes pensadores e historiadores, para analizar y debatir sobre temas fundamentales de la unión de la cultura indígena y el mundo hispano, con la coordinación del historiador Enrique Krauze. | Número de asistentes: 318, más 14,644 descargas de internet.                                                                                         |
| Cine en el campo                                                        | Proyecto que lleva la experiencia del cine a comunidades rurales en nuestro país.                                                                                                                           | Se contó con la participación de 13,991 espectadores de 63 municipios.                                                                               |

# Programas de desarrollo social

Nuestro programa de desarrollo social “Por los que se quedan”, iniciado en 2006, tiene la finalidad de acompañar el desarrollo académico del estudiante de secundaria de las comunidades de origen de los migrantes, favorecer su permanencia en la escuela así como contribuir a elevar la calidad de su educación. [Para conocer más sobre los Programas de desarrollo social haga clic aquí.](#)

## Logros 2010

- Graduación de 5,000 becarios con un promedio de 9.3.
- Puesta en marcha del Programa de padrinos a distancia que permitió impartir 78 cursos sobre las “Ventajas de permanecer en la escuela” a 996 becarios del programa, con la participación voluntaria de 62 empleados del corporativo y 7 familiares, para lograr un total de 552 horas de trabajo voluntario.

## Programa de desarrollo social “Por los que se quedan” a 2010

|                                                               | 2006-2009 | 2007-2010 | 2008-2011 | 2009-2012 | 2010-2013 |
|---------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Becas de integración “Por los que se quedan”                  | 600       | 5,000     | 5,000     | 5,000     | 5,000     |
| Sucursales Bancomer                                           | 8         | 77        | 86        | 166       | 183       |
| Empleados de Bancomer que participan como padrinos y madrinas | 41        | 351       | 390       | 689       | 700       |
| Municipios                                                    | 6         | 70        | 78        | 143       | 143       |
| Estados                                                       | 3         | 10        | 10        | 18        | 18        |

# Premios y certificaciones 2010

| Reconocimiento                                                                                                                                                                                                    | Institución otorgante                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Distintivo Empresa socialmente responsable (ESR) a: BBVA Bancomer (11 año consecutivo)<br>Seguros Bancomer y Afore Bancomer (tercer año consecutivo)                                                              | Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (ALIARSE) |
| Premio al Mejor Reporte de Responsabilidad Social Corporativa                                                                                                                                                     | Revista <i>Ganar-Ganar</i>                                                                                              |
| Ranking número 10 de las 50 Empresas más Responsables                                                                                                                                                             | Mundo Ejecutivo                                                                                                         |
| Premio “Beyond Banking: Banking on Global Sustainability” en la categoría learnBanking por la iniciativa “Educación Financiera adelante con tu futuro”                                                            | Banco Interamericano de Desarrollo (BID)                                                                                |
| Premio “Beyond Banking: Banking on Global Sustainability” en la categoría People’s Choice por la iniciativa “Educación Financiera adelante con tu futuro”                                                         | Banco Interamericano de Desarrollo (BID)                                                                                |
| Premio “World Finance Pension Fund of the Year 2010 Mexico” a Afore Bancomer                                                                                                                                      | World Finance                                                                                                           |
| ISO 9001:2000                                                                                                                                                                                                     | International Organization for Standardization                                                                          |
| ISO 14001 a: Edificio Montes Urales 620 y Montes Urales 424 en el D.F. Edificio Chapultepec en Guadalajara, Jalisco Edificio sede 5 de mayo en Puebla, Puebla Edificio sede Plaza Río en Tijuana, Baja California | International Organization for Standardization                                                                          |

Progresos 2010 y Objetivos 2011

|                                         | Líneas De Trabajo                                                                                                    | Objetivos 2010                                                                                                                                                                                                                      | Progresos 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | % Cumplimiento Deloitte | Objetivos 2011                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Política De Responsabilidad Corporativa | Avanzar en la integración de la política de RC en la estrategia general y en las áreas de negocio y apoyo del Grupo. | - Elaborar el Plan Estratégico de RRC México 2010.                                                                                                                                                                                  | - Elaboración del Plan Estratégico de RRC México 2010-2012.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 75%                     | - Seguimiento a proyectos e iniciativas del Plan Estratégico de RRC México 2010-2012                                                                                                                                                 |
|                                         |                                                                                                                      | - Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable por 11 años (Centro Mexicano Filantropía). 3ro.Extensión a Filiales Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V. y Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V. | - Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable por 11 años (Centro Mexicano Filantropía). 3er. Año para las Filiales Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V. y Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.                                                                                                                                                 | 100%                    | - Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable por 12 años (Centro Mexicano Filantropía). 4to año para las Filiales Administradora de Fondos para el Retiro Bancomer, S.A. de C.V. y Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V. |
|                                         |                                                                                                                      | - Actualización de la página de RRC en Intranet e Internet                                                                                                                                                                          | - Actualización de la página de RRC en Intranet e Internet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%                    | - Mejora en la página de RRC en Intranet e Internet                                                                                                                                                                                  |
|                                         |                                                                                                                      | - Generar programas de sinergia con las empresas del Foro (enfoque en educacion y temas ambientales).                                                                                                                               | - Se realizó sinergia con la empresa Telefonica Movistar (enfoque en educacion y temas ambientales).Proyecto "Buzones para recolección de Pilas y Celulares.                                                                                                                                                                                                                          | 100%                    | - Fomentar y participar en iniciativas de impulso de la RC junto con otras compañías e institucionesContinuar con programas de sinergia con las empresas del Foro (enfoque en educacion y temas ambientales).                        |
|                                         |                                                                                                                      | - Seguimiento a Comités Trimestrales de RRC. 4 por año                                                                                                                                                                              | - Realización de 3 Comités Trimestrales de RRC. al año                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 75%                     | - Seguimiento a Comités Trimestrales de RRC. 4 por año                                                                                                                                                                               |
|                                         | Adhesión a compromisos internacionales                                                                               | - Avanzar en la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio: "2015, un mundo mejor para Joana" y desarrollar iniciativas que contribuyan a su consecución                                                                   | - Difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio: "2015, un mundo mejor para Joana" y desarrollar iniciativas que contribuyan a su consecución                                                                                                                                                                                                                                   | 75%                     | - Avanzar en la difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio: "2015, un mundo mejor para Joana" y desarrollar iniciativas que contribuyan a su consecución.                                                                   |
|                                         |                                                                                                                      | - Elaboración de la Comunicación de Progresos (CoP) del Pacto Mundial de la ONU.                                                                                                                                                    | - Elaboración de la Comunicación de Progresos (CoP) del Pacto Mundial de la ONU                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         | - Elaboración de la Comunicación de Progresos (CoP) del Pacto Mundial de la ONU                                                                                                                                                      |
|                                         | Elaboración de curso de RC para Directivos del Grupo Financiero BBVA Bancomer                                        | - Elaborar Taller RRC en línea para el resto del personal.                                                                                                                                                                          | - Formación en RRC en línea para el personal. El personal tomó los Talleres del Programa de Educación Financiera "Adelante con tú Futuro "                                                                                                                                                                                                                                            | 100%                    | - Participación del personal en el Taller de RRC en línea.                                                                                                                                                                           |
|                                         | Desarrollo de informe RRC                                                                                            | - Realización del 4to.informe RRC 2009 (Bajo lineamientos GRI y Anexo sector Financiero y Certificación Deloitte).                                                                                                                  | - Elaboración del 4to.Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2010. Bajo lineamientos GRI y Suplemento del Sector Financiero, y Verificación por parte de Deloitte. Se adicionó la Norma Internacional AA1000 del AccountAbility.                                                                                                                                                | 100%                    | - Elaboración del 5to.Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2011. Bajo lineamientos GRI y Suplemento del Sector Financiero, Verificación por parte de Deloitte y la Norma Internacional AA1000 del AccountAbility.            |
| Participacion de Grupos de Interés      | Medición de prioridades y percepciones entre empleados, clientes y opinión pública en México.                        | - Continuar midiendo la percepción de empleados (anual) y la de clientes y opinión pública seguirá siendo continua (Reprack).                                                                                                       | - Elaboración de encuestas para medir la percepción de los grupos de interés. Este año se incorporaron: Grupo de Expertos en RC y ONG's.                                                                                                                                                                                                                                              | 100%                    | - Continuar midiendo la percepción de los grupos de interés.                                                                                                                                                                         |
|                                         | Mejorar los canales comunicación con empleados.                                                                      | - Continuar con el uso de la "TV - IP en tu casa" para todos los empleados                                                                                                                                                          | - Seguimiento al uso de la "TV - IP en tu casa" para todos los empleados                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%                    | - Continuar con el uso de la "TV - IP en tu casa" para todos los empleados                                                                                                                                                           |
|                                         |                                                                                                                      | - Comunicados Internos                                                                                                                                                                                                              | - Realización de la encuesta de Reputación Interna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         | - Realización de la encuesta interna de Reputación                                                                                                                                                                                   |
|                                         | Mejorar los canales de comunicación con clientes.                                                                    | Mejorar los canales de comunicación con clientes.                                                                                                                                                                                   | - Realización de Encuestas de consulta de grupos de interés ( Intranet, Internet y telefónica)                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%                    | - Ampliar encuestas de consulta de grupos de interés                                                                                                                                                                                 |
| Inclusión Financiera                    | Educación Financiera                                                                                                 | Fortalecer la vinculación con Universidades e instituciones gubernamentales para la entrega de talleres de finanzas personales a sus comunidades.                                                                                   | Se realizaron diversos convenios de colaboración con Universidades entre los cuales destacan el de la UANL, UVM, EBC y el ITESM, los cuales generaron mas de 14,000 participantes a alguno de nuestros talleres.                                                                                                                                                                      | 100%                    | Fortalecer la vinculación con Universidades e instituciones gubernamentales para la entrega de talleres de finanzas personales a sus comunidades.                                                                                    |
|                                         |                                                                                                                      | Producción de contenidos en conjunto con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) de: Seguros, PyMES-I, PyMES-II, Latinoamérica                                                                                                      | Se estructuró el contenido de seguros en mas de un 90% con un enfoque a seguro de vida, se adaptaron parcialmente los contenidos de ahorro y crédito para 5 países de lationaméroca y se desarrolló en una versión no tecnológica el 2o módulo de PyMES                                                                                                                               | 75%                     | Producción de contenidos en conjunto con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) de: Fondos de Inversión y PyMES III                                                                                                                 |
|                                         |                                                                                                                      | Entrega de talleres a 240,000 participantes a alguno de nuestros talleres.                                                                                                                                                          | Mas de 300,000 participantes tomaron alguno de nuestros talleres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100%                    | Entrega de alguno de nuestros talleres a 400,000 participantes                                                                                                                                                                       |
|                                         |                                                                                                                      | Habilitar 6 aulas móviles.                                                                                                                                                                                                          | Habilitación de 6 aulas móviles con las cuales extendimos el alcance en la entrega de nuestros Talleres de Finanzas Personales en las organizaciones que no disponen de infraestructura física ni tecnológica.                                                                                                                                                                        | 100%                    | Definir necesidades y en su caso incrementar la infraestructura para la entrega de talleres                                                                                                                                          |
|                                         |                                                                                                                      | Habilitar 6 equipos móviles.                                                                                                                                                                                                        | Habilitación de 6 equipos móviles con las cuales extendimos tambien nuestra capacidad para llevar la tecnología, los recursos educativos y los instructores y aprovechar los espacios de capacitación disponibles para la entrega de talleres de finanzas personales                                                                                                                  | 100%                    |                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                         |                                                                                                                      | Lanzamiento del taller de Seguros y PyMES                                                                                                                                                                                           | Se estructuró el contenido de seguros en mas de un 90% con un enfoque a seguro de vida, y se lanzó el 2o módulo de PyMES en la semana nacional PyMES                                                                                                                                                                                                                                  | 75%                     | Apoyo para la conclusión de la adaptación cultural y la implementación de los talleres de finanzas personales en 5 países de latinoamérica                                                                                           |
|                                         |                                                                                                                      | Reubicación de aulas en la red por problemas de acceso y estacionamiento en las aulas.                                                                                                                                              | Reubicación de aulas en la red por problemas de acceso y estacionamiento en las aulas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%                    | Se estableció un proceso de difusión e invitación en la red de suscursales para incrementar el numero de participantes a las aulas fijas con lo que se evitó la reubicación de algunas.                                              |
|                                         |                                                                                                                      | En forma conjunta con la CONDUSEF modificar la semana nacional de Educación Financiera con un enfoque mas educativo y no de difusión. Apoyo para la Implementación de los Talleres de Finanzas Personales en America del Sur.       | En la SNEF 2010 se coordinó con el apoyo de diversos socios estratégicos la entrega de mas de 11,000 talleres de finanzas personales, así como la participación en mas de 11 eventos de difusión y concientización. Participamos también con la instalación de un aula de educación financiera y la entrega de talleres en las exhibiciones itinerantes de la CONDUSEF en dos estados | 75%                     | Fortalecer nuestra participación en eventos de concientización masivos como la semana nacional de la educación financiera                                                                                                            |
|                                         | Facilitar la inclusión financiera a colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales                           | Campañas de concientización en medios para lograr la atracción de participantes.                                                                                                                                                    | Lanzamiento de la campaña de difusión en medios tradicionales para contribuir a la concientización y posicionar nuestro programa. Adicionalmente se extendió la colaboración de notas de Educación financiera con los principales periódicos, que se tradujo en la publicación gratuita de mas de 120 artículos en 5 medios a nivel nacional y local                                  | 75%                     | Lanzamiento de Campaña de concientización y difusión en medios                                                                                                                                                                       |



|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inclusión Financiera | Facilitar la inclusión financiera a colecti-<br>vos desfavorecidos<br>o con necesidades<br>especiales | Entrega de los talleres de Finanzas Personales a los empleados<br>del Grupo Financiero.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Mas de 20,700 empleados del grupo tomaron alguno de los<br>talleres de finanzas personales generando mas de 118,000 tal-<br>leres entregados a traves de la plataforma e-campus, mediante el<br>proyecto "El Reto Bicentenario Adelante con tu Futuro", realizado<br>en colaboracion con RRHH. | 90%                        | Continuar con la entrega de los talleres de Finanzas Personales<br>a los empleados del Grupo Financiero                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Desarrollo e impresión de cuadernillos de los talleres incorpo-<br>rando materiales ecológicos a menor costo                                                                                                                                                                                   | 75%                        | Definición de la estrategia para el lanzamiento de valores<br>del futuro con adaptación cultural para México                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Obtención de dos de los premios Beyondbanking del BID en<br>la categoría learnbanking y en la categoría beyondbanking<br>people's choice                                                                                                                                                       | 100%                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Banca Responsable    | Orientación al Cliente                                                                                | - La institución aumentará en el 2010 en más de 12,000 sus<br>puntos de venta en establecimientos comerciales, donde espe-<br>ra realizar 40 millones de operaciones bancarias anuales, con<br>horarios ampliados y en fines de semana, potenciando su actual<br>infraestructura de 1,800 sucursales, confirmando así su liderazgo<br>como la red de distribución comercial y financiera número uno<br>de México. | - La institución aumento durante el 2010 en más de 12,000 sus<br>puntos de venta en establecimientos comerciales, donde espe-<br>ra realizar 40 millones de operaciones bancarias anuales, con<br>horarios ampliados y en fines de semana, potenciando su actual<br>infraestructura.           | 100%                       | El liderazgo establecido durante 2010 en términos de estable-<br>cimientos comerciales habilitados como corresponsales, será<br>fortalecido mediante la inclusión de cadenas comerciales de pre-<br>sencia regional. Adicionalmente se incorporarán nuevos servicios<br>y se habilitará a los corresponsales como elemento activo de<br>la estrategia de bancarización de BBVA Bancomer en cerca de<br>14,000 puntos |
|                      | Productos y Servicios<br>Responsables                                                                 | - Promover la oferta de productos socialmente responsables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | - B+Educa alcanza 3,208 mdp y genera ingresos por concepto de<br>donativo para Fundacion Bancomer por mas de 24 mdp. Este<br>monto permite becar a 2481 niños para el ciclo escolar 2010-2011                                                                                                  | 100%                       | - Continuar promoviendo la oferta de productos socialmente<br>responsables. Incrementar en numero de activos e inversionistas<br>en el fondo B + educa crear la version para BEYG para abarcar<br>tambien este segmento de clientes                                                                                                                                                                                  |
|                      | Finanzas<br>Responsables                                                                              | 1.- Dar a conocer a las unidades de negocio y de riesgos del Banco<br>la normativa para el calculo del riesgo ambiental, así como la<br>política corporativa sobre el Sector Defensa.                                                                                                                                                                                                                             | 1.- Se incorporó en el Manual de Crédito del Banco, dentro de la cir-<br>cular denominada "Norma General sobre Delegación en Materia<br>de Riesgo" un apartado referido a la Política Corporativa BBVA<br>sobre el Sector Defensa.                                                             | Nueva línea                | 1.- Dar a conocer a las unidades de negocio y de riesgos del Banco<br>la normativa para el calculo del riesgo ambiental, así como la po-<br>lítica corporativa sobre el Sector Defensa, esta última se actualizó<br>y publicó en el mes de noviembre de 2010.                                                                                                                                                        |
|                      |                                                                                                       | 1.- Promover el curso de análisis de riesgos ambientales y sociales a<br>funcionarios de las diferentes áreas de Negocio y de Riesgos del<br>Banco.<br>2.-Impulsar el uso de los modelos de medición de riesgo ambiental<br>y social.                                                                                                                                                                             | 1.- Para 2011 (2T), se tiene contemplado el desarrollo y liberación de<br>la hoja de Valoración de Riesgos Ambientales y Sociales dentro<br>del aplicativo de Rating, con aplicación al portafolio de clientes y<br>prospectos del Banco.                                                      | Nueva línea                | 1. Promover el curso de análisis de riesgos ambientales y sociales a<br>funcionarios de las diferentes áreas de Negocio y de Riesgos del<br>Banco.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                      | Gestión Responsable<br>de Recursos Humanos                                                            | Aplicación de la Encuesta con un nuevo esquema que refuerze<br>la transparencia y totalmente electrónico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | - Aplicación de la Encuesta con un nuevo esquema que refuerze<br>la transparencia y totalmente electrónico.                                                                                                                                                                                    | 100%                       | Continuar con la aplicación de la Encuesta con un nuevo esque-<br>ma que refuerze la transparencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - Se impartieron diferentes programas de Salud Preventivos diri-<br>gidos a preservar la salud dentro de los inmuebles y la red de su-<br>cursales y apoyos para el manejo saludable dentro de la familia.                                                                                     | 100%                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                      |                                                                                                       | Incrementar la participiación en medallas dentro de<br>los juegos interbancarios e impulsar fuertemente las<br>actividades socioculturales.                                                                                                                                                                                                                                                                       | - Se incentivo fuertemente las actividades socioculturales y depor-<br>tivas trayendo como resultado los primeros lugares en las com-<br>petencias interbancarias.                                                                                                                             | 100%                       | Incrementar la participiación en medallas dentro de<br>los juegos interbancarios e impulsar fuertemente las actividades<br>socioculturales.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                      |                                                                                                       | - Otorgar un mejor servicio a los empleados a través del SAE /<br>Sistema de Atención al Empleado incentivando el autoservicio y<br>el apoyo directo a través de una línea telefónica de asesoría.                                                                                                                                                                                                                | - Se dio un fuerte impulso a la herramienta de elearning como<br>herramienta global de formación para fomentar el estudio bajo<br>el sistema a distancia.                                                                                                                                      | 75%                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nueva línea                | - Otorgar un mejor servicio a los empleados a través del SAE /<br>Sistema de Atención al Empleado incentivando el autoservicio y<br>el apoyo directo a través de una línea telefónica de asesoría.                                                                                                                                                                                                                   |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nueva línea                | - Definir un plan de formación global en materia de RC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nueva línea                | - Desarrollo de plan Equidad de Genero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nueva línea                | - Implantación del programa de Inclusión Laboral para personas<br>con discapacidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                      |                                                                                                       | - Definir un plan de formación global en materia de RC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Se realizaron iniciativas encaminadas a apoyar la transformación<br>de la cultura ecológica de los colaboradores; proporcionando<br>información relevante que apoye el cambio de conciencia para<br>luego invitarlos a participar en acciones.                                                 | 75%                        | Reforzar las conductas ecológicas en toda la plantilla. Introdu-<br>cir esta iniciativa dentro del Programa de Bienvenida. Identificar<br>los agentes de cambio verde. Definir al menos una meta verde<br>por Unidad de Negocio.Trasladar los compromisos en materia<br>medioambiental                                                                                                                               |
|                      | Compras<br>Responsables                                                                               | - Maduración de las variables revisadas en los cuestionarios de<br>homologación, a fin de que en ejercicios sucesivos representen<br>una parte de la calificación otorgada a los proveedores                                                                                                                                                                                                                      | - Maduración de las variables revisadas en los cuestionarios de<br>homologación, a fin de que en ejercicios sucesivos representen<br>una parte de la calificación otorgada a los proveedores                                                                                                   | 50%                        | - Maduración de las variables revisadas en los cuestionarios de<br>homologación, a fin de que en ejercicios sucesivos representen<br>una parte de la calificación otorgada a los proveedores                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nueva línea                | Maduración del sistema GPS, para identificar cuellos de botella<br>en el proceso y corregirlos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                      | Ampliar<br>las certificaciones ISO<br>14001<br>en edificios.                                          | Ampliar las certificaciones ISO 14001 en una sede Corporativa en<br>la Ciudad de México y 2 sedes Regionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Recertificación de los edificios Corporativos Montes Urales I en<br>la Ciudad de México y Edificio Chapultepec en la Ciudad de Gua-<br>dalajara. Nuevas Certi-<br>ficaciones Montes Urales II, Edificio Sede 5 de Mayo en Puebla<br>Pue, Edif Centro Financiero Tijuana Baja California        | 85%                        | Seguimiento a los Edificios Certificados en ISO 14001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                      | Gestión Ambiental<br>y Cambio Climatico                                                               | Reducción del 3% a través de la sustitución de equipos sanitarios<br>obsoletos en otras 200 oficinas de la red                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Reducción del 3% a través de la sustitución de equipos sanitarios<br>obsoletos en otras 200 oficinas de la red                                                                                                                                                                                 | 100%                       | Reducción del 2% a través de la sustitución de equipos sanitarios<br>obsoletos. Establecer esquemas de mantenimiento para eliminar<br>consumos nocivos (fugas)                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                      |                                                                                                       | Lograr Ahorros del 2% de energía eléctrica en los Inmuebles del<br>Banco, a través de Actualización y Renovación Tecnológica en<br>las Instalaciones Eléctricas de Alumbrado y Fuerza; así como una<br>innovación en el Diseño y Construcción de Anuncios Luminosos<br>de Marquesina, Cajeros Automáticos y Paletas.                                                                                              | Lograr Ahorros del 2% de energía eléctrica en los Inmuebles del<br>Banco, a través de Actualización y Renovación Tecnológica en<br>las Instalaciones Eléctricas de Alumbrado y Fuerza; así como una<br>innovación en el Diseño y Construcción de Anuncios Luminosos.                           | 100%                       | Mantener Ahorros del 2% (acumulados) de energía eléctrica en<br>los Inmuebles del Banco, a través de Actualización y Renova-<br>ción Tecnológica en las Instalaciones Eléctricas de Alumbrado y<br>Fuerza; así como una innovación en el Diseño y Construcción de<br>Anuncios luminosos                                                                                                                              |
|                      |                                                                                                       | "Reducción del 3% del consumo a través de la implementación<br>de procesos paperlees en procesos, revisión de número de co-<br>pias que se imprimen en sucursales e introducción de Normativa<br>del uso del papel y archivo.<br>Introducción de nuevos indicadores de medición, como el con-<br>sumo de papel para estados de cuenta y reducción del 2% del<br>índice cliente-producto"                          | "Reducción del 3% del consumo a través de la implementación<br>de procesos paperlees en procesos, revisión de número de co-<br>pias que se imprimen en sucursales e introducción de Normativa<br>del uso del papel y archivo.<br>Introducción de nuevos indicadores de medición."              | No se logro<br>el Objetivo | Reducción de 12,000 millares de papel, 400 toners que repre-<br>sentan un ahorro de 1.1 millones de pesos, implantación de nor-<br>mativa de uso eficiente del archivo                                                                                                                                                                                                                                               |
|                      |                                                                                                       | Reducción del 5% de emisiones, a través de acciones como<br>contención de los viajes para la entrega y recolección de valija en<br>sucursal, así como de la integración de rutas logísticas en general.                                                                                                                                                                                                           | Reducción del 5% de emisiones, a través de acciones como<br>contención de los viajes para la entrega y recolección de valija en<br>sucursal, así como de la integración de rutas logísticas en general.                                                                                        | No se logro<br>el Objetivo | Reducción del 5% de emisiones.Estricto seguimiento y control en<br>la administración de viajes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Banca Responsable          | Gestión Ambiental y Cambio Climatico |                                                                                                                                                                                                                                                        | Introducción de las primeras Oficinas Verdes: conservando la temperatura envolvente, a través del aislamiento en muros, techos y cancelas, disminuir el consumo de agua, con equipos de bajo consumo, disminución del consumo de energía eléctrica con sistemas alternativos de refrigeración y utilización en general de materiales de construcción autosustentables. Piloto en oficinas Acoxa en Cd. de México y Américas en Guadalajara. | Nueva línea | Creación de Oficinas Verdes Fase II Planes Inmobiliarios 2011 y 2012                                                                                                                                                                                            |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | "Introducción de consumibles autosustentables en:<br>- Cajas de Cartón<br>- Cuadernos<br>- Fertilizantes<br>- Refrigerantes<br>- café Orgánico en sedes Corporativas<br>- Electrónicos (equipo de computo reciclable)<br>- Productos de Limpieza Industriales<br>- Artículos de Papelería"                                                                                                                                                  | Nueva línea | - Seguimiento a Compromisos Plan de Ecoeficiencia. Búsqueda de mas opciones en artículos de papelería, fertilizantes, refrigerantes, equipo electrónico reciclable y de bajo consumo, productos de limpieza insuctriales, café orgánico, etc.                   |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | - Implementación de Flujos Operativos Digitales para los correspondientes a la adquisición de bienes y servicios del Grupo.<br>- Implementación del Portal de Proveedores<br>- Continuar con el reforzamiento de prácticas empresariales abiertas y transparentes, co"                                                                                                                                                                      | Nueva línea | Creación de Campañas Publicitarias de acciones de RRC                                                                                                                                                                                                           |
| Compromiso con la Sociedad | Programas de Desarrollo Social       | - Continuar con el otorgamiento de 1,000 becas para Secundaria a ganadores de la Olimpiada; así como otorgar las nuevas 50 becas para Nivel Medio Superior a los becarios mejor evaluados de Secundaria.                                               | Se otorgaron las 1,000 nuevas becas para Secundaria y 50 para Preparatoria a los mejores becarios de la generación 2007.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%        | Continuar con el otorgamiento de 1,000 becas más para Secundaria y 50 más para Preparatoria; así mismo se dará reconocimiento a los "Padrinos"de los becarios (Directores de Sucursal que dan motivación y seguimiento a los becarios).                         |
|                            |                                      | - Seguimiento al Programa Becas de Integración "Por los que se quedan". Este año se graduan 5,000                                                                                                                                                      | - Programa Becas de Integración "Por los que se quedan". Crecimiento del programa a 15,000 becas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%        | - Seguimiento al Programa Becas de Integración "Por los que se quedan".                                                                                                                                                                                         |
|                            |                                      | - Continuar con el seguimiento de las 1,000 becas otorgada, de las cuales habrá ya graduados, que tal vez merezcan el otorgamiento de una beca para licenciatura en la Universidad Tec Milenio, de acuerdo al convenio.                                | - Programa becas de educación Media superior / Superior. Seguimiento y continuidad a los 1,000 becarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%        | - Continuar con el seguimiento de las 1,000 becas otorgada, de las cuales habrá ya graduados, que tal vez merezcan el otorgamiento de una beca para licenciatura en la Universidad Tec Milenio, de acuerdo al convenio.                                         |
|                            | Bancomer en la Educación             | - Incrementar el número de 15,000 becarios anuales logrados con los programas de Prontatura, Ciceana y Peasma, buscando alianzas con otras instituciones interesadas en el tema.                                                                       | - Consolidar el programa a 15,000 niños. (incluyendo nuevo Programa de Educación Ambiental de San Miguel de Allende (PEAS-MA), Pronatura y CICEANA).                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%        | Consolidar el Programa de Educación Ambiental, con la colaboración de Pronatura, Ciceana, Peasma, Reforestamos México y colaboración con el Zoológico Miguel Álvarez del Toro de Chiapas, impactar a 30,000 niños y niñas de diferentes zonas del país.         |
|                            |                                      | - Promover otros eventos de concientización y acciones prácticas a favor del cuidado del medio ambiente, para los empleados de Bancomer y sus familiares, en colaboración con el área de Recursos Humanos y con instituciones especializadas del ramo. | - Realización de 2 conferencias sobre el el medio ambiente y el agua, así como un exposición sobre el cambio climático y una visita a instalaciones de Ciceana y viveros para el personal, familiares y amigos de BBVA Bancomer                                                                                                                                                                                                             | 50%         | - Promover otros eventos de concientización y acciones prácticas a favor del cuidado del medio ambiente, para los empleados de Bancomer y sus familiares, en colaboración con el área de Recursos Humanos y con instituciones especializadas del ramo.          |
|                            | Fomento Cultural                     |                                                                                                                                                                                                                                                        | Se realizó una jornada de reforestación con el personal del banco y sus familiares, en la que se plantaron 675 árboles y a través del Programa de Reforestación y Adopción de Árboles realizado en escuelas se plantaron 6,576.                                                                                                                                                                                                             | Nueva línea | Realizar la plantación de 7,000 árboles, con jornadas en que participen empleados de BBVA Bancomer y otras instituciones aliadas.                                                                                                                               |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | Mantuvimos el Programa y difundimos las acciones realizadas, mediante boletines y desplegados de prensa, realizados en ocasión de los diferentes eventos de ayuda que llevamos a cabo en 6 estados de la República Mexicana y Haití, tanto con el envío de despensas                                                                                                                                                                        | 100%        | Concretar el reequipamiento de escuelas de los estados de Chiapas, Veracruz y Tabasco, así como la construcción de un Centro de Atención Integral para Menores damnificados de Haití, así como formalizar las donaciones respectivas. Integrar al Manual el pro |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | 3er Concurso Universitario "Hazlo en cortometraje" contó con la participación de 142 estudiantes mexicanos provenientes de 45 universidaes de 18 Estados de la República Mexicana, 1 de Canada y 1 de Colombia.                                                                                                                                                                                                                             | 100%        | Lanzamiento 4º concurso Universitario "Hazlo en Cortometraje" con la tematica: ¿Cómo pueden convivir naturaleza y tecnología? Propon y actúa. Posicionar iniciativa en el interior del país                                                                     |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | Benefició 36 proyectos (15 artes visuales,6 arte en medios, 7 artes escénicas,2 arte popular, 4 publicaciones,1 nuevas tecnologías, 1 multidisciplinario) 2045 empleados o familiares acudieron de forma gratuita                                                                                                                                                                                                                           | Nueva línea | Generar indicadores de gestión del Programa Fondo de Apoyo a las Artes.                                                                                                                                                                                         |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | Concluyó gira en 63 Municipios con la asistencia de 13,991 espectadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100%        | Alianza estratégica con el 4º Festival Internacional de Cine en el Campo. Tema 2011: la Migración                                                                                                                                                               |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | Exposición de los trabajos de los 10 artistas en el Museo de Arte Carrillo Gil. Público: 11,448 personas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nueva línea | Creación y actualización del archivo móvil de Jóvenes creadores Programa Bancomer/MACG para dar a conocer al público general y especializado un panorama representativo de la producción artística actual en México                                             |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | En sustitución de las 2 becas Tribeca, se impartió un taller sobre acercamiento al cine por especialistas del medio durante 3 días a 27 jóvenes.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nueva línea | Promover directamente talleres de cine y otras iniciativas para jóvenes talentos                                                                                                                                                                                |
|                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                        | Público asistente: 23,813 personas. Visitas guiadas a 29 escuelas públicas y 7 para empleados y familiares. Edición de un catálogo (1000 ejemplares)                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nueva línea | Itinerar, en colaboración con la Secretaría de Relaciones Exteriores, la exposición fotográfica y película "Los que se quedan"en ciudades de Estados Unidos de América                                                                                          |
|                            | Centros Educativos y Productivos     | - Este programa se implementará en 18 localidades del 2010 y 20011                                                                                                                                                                                     | Implementación de 10 Centros Educativos y Productivosado, generando una alianza de colaboración entre el ITESM y la Fundación Bancomer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100%        | Implementar este programa en 8 Centros, para obtener un total de 18 Centros Educativos y Productivos.                                                                                                                                                           |
|                            |                                      | - Continuar fomentando el aprendizaje de oficios y seguimiento a los programas de Educación ( Primaria, Secundaria y Preparatoria)                                                                                                                     | Se continuo con el programa de Educación (Primaria, Secundaria y Preparatoria), así como aprendizaje de oficios en los 8 Centros Educativos Integrales                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100%        | - Continuar fomentando el aprendizaje de oficios y seguimiento a los programas de Educación ( Primaria, Secundaria y Preparatoria)                                                                                                                              |
|                            |                                      | - Puesta en marcha de la Estrategia definida para los centros del voluntariado.                                                                                                                                                                        | El número de voluntarios se incremento a 642                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 75%         | Incrementar el número de voluntarios en los Centros Educativos y Productivos. Mediante la estrategia ya definida.                                                                                                                                               |



RC65

# Información Complementaria

# Pacto Mundial y Objetivos del Milenio

El Grupo BBVA desde 2002, y BBVA Bancomer desde 2004, están adheridos al Pacto Mundial, la iniciativa internacional de la Organización de las Naciones Unidas para fomentar la responsabilidad social en las empresas de todo el mundo, por medio de la implantación de diez principios, los cuales las empresas firmantes se comprometen a cumplir.

Estos diez principios forman los Objetivos del milenio (ODM), los cuales se fijaron el 2015 como fecha límite para alcanzar mejoras significativas en la reducción de la pobreza y las desigualdades que afectan a millones de personas en el mundo.

Adicional a esto, en el 2008, Grupo BBVA se sumó a una iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con motivo del 60º aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Su objetivo es reforzar el compromiso de todos los sectores sociales y económicos con los principios de la Declaración. Los firmantes de dicha iniciativa, sin importar su país de origen o el tipo de actividad que realicen, reconocen la importancia del respeto de los derechos humanos en su negocio.

Este año, con motivo del X aniversario de los ODM, el portal de responsabilidad corporativa del Grupo BBVA, [www.bancaparatodos.com](http://www.bancaparatodos.com) publicó semanalmente un audiovisual de difusión de cada uno de los ocho objetivos, como parte de la campaña “2015: Un mundo mejor para Joana”, lanzada por el Foro de Reputación Corporativa y que BBVA ha apoyado desde su creación. Además se realizó una consulta a los empleados de todo el Grupo, a través de la intranet corporativa, sobre su conocimiento sobre los ODM. La mayoría de los empleados respondió que le gustaría conocer más sobre la causa, tras lo cual se llevó a cabo una campaña de comunicación en la intranet.



# BBVA Bancomer y el Pacto Mundial

BBVA Bancomer se siente plenamente comprometido con los diez principios del Pacto Mundial y se basa en ellos para desarrollar sus programas y proyectos de RRC.

## BBVA Bancomer y el Pacto Mundial

| Categorías                 | Principios                                                                                                                                                                    | Indicadores GRI                                          |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Derechos humanos           | <b>Principio 1.</b> La empresa debe apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. | LA4, LA 7-8, LA13-14, HR1-2, HR 4-7, SO 5, PR1           |
|                            | <b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.                                             | HR1-2, HR4-7, SO5                                        |
| Trabajo                    | <b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva                                   | LA4-5, HR1-2,HR5, SO5                                    |
|                            | <b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.                                                      | HR1-2, HR7, SO5                                          |
|                            | <b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.                                                                                           | HR1-2, HR6, SO5                                          |
|                            | <b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.                                                    | EC7, LA2, LA13-14, HR1-2, HR4, SO5                       |
| Medio ambiente             | <b>Principio 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.                                                                      | EC2, EN26, EN30, SO5                                     |
|                            | <b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.                                                            | EN1-4, EN8, EN11-12, EN16-17, EN21, EN26, EN28, SO5, PR3 |
| Lucha contra la corrupción | <b>Principio 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente                                             | EN2, EN26, SO5                                           |
|                            | <b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno.                                                  | SO2-5                                                    |

Fuente de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI; borrador del informe Making the Connections del GRI y Pacto Mundial ([www.globalreporting.com](http://www.globalreporting.com))



Atención de las recomendaciones al IARC 2009

| Fuente                                  | Recomendación al IARC 2009                                                                                                                                                                                                                                           | Acción emprendida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reporte de revisión externa de Deloitte | Debe continuarse la mejora del sistema de reporte de datos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), estandarizando el alcance de la información y áreas responsables de la misma y, continuar en el progreso de la implementación de controles internos.         | Para mejorar en la identificación y cuantificación de la información a reportar, este año se implementó un proceso mediante el cual se establecieron calendarios de entrega de avances de los indicadores GRI así como las personas responsables de dicha información.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Reporte de revisión externa de Deloitte | Continuar con las mejoras y la consolidación de los procesos de identificación y análisis de los aspectos relevantes para los grupos de interés de BBVA Bancomer, así como con el proceso de diálogo de los mismos.                                                  | El análisis de materialidad y asuntos relevantes de este año incluyó dentro de sus fuentes directas, consultas con nuevos grupos de interés así como las herramientas internas Globescan y Reptrack. Se recogieron los comentarios y expectativas plasmadas en las sesiones presenciales para integrarse en la gestión de la RSC de BBVA Bancomer y se establecieron hipervínculos en el IARC 2010 para comunicar los resultados a sus grupos de interés.                                                |
| Reporte de revisión externa de Deloitte | Continuar y no descuidar las homologaciones con los reportes de información emitidos por BBVA, con respecto a mediciones, cantidades, forma de presentación, unidades de valuación, etc.                                                                             | Para mantener la consistencia entre lo que se publica en el Informe de BBVA Bancomer y el del Grupo BBVA, este año se continuaron utilizando las guías corporativas que establecen parámetros claros y precisos sobre las unidades de valuación y los métodos de cuantificación, así como la imagen corporativa. Se mantuvo una comunicación permanente entre las dos áreas y se hizo una validación final para cotejar los datos reportados y evitar así diferencias en lo publicado en ambos informes. |
| Reporte de revisión externa de Deloitte | En temas de Materialidad y Capacidad de Respuesta establecidas en la Norma AA1000APS de la AccountAbility, se debe considerar, en gran medida, profundizar en la identificación de los aspectos materiales de BBVA Bancomer y las nuevas políticas, normas y planes. | El análisis de materialidad y asuntos relevantes que se realizó en el 2010 está basado en la metodología establecida en la Norma AA1000APS de la AccountAbility. Los resultados obtenidos fueron considerados en los procesos de reflexión para la elaboración del Plan estratégico de RRC 2010-2012, lo cual se verá reflejado en la gestión de los programas que se emprendan en esta materia en los años subsiguientes, en estricto apego a la Política de Responsabilidad Corporativa.               |

# Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión  
Independiente del Informe de  
Responsabilidad Corporativa  
2010 de BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple,  
Grupo Financiero BBVA  
Bancomer (BBVA Bancomer)

## Informe de Revisión Independiente

### Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer (BBVA Bancomer)

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa del ejercicio 2010 (IRC):

- La adaptación de los contenidos del IRC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el IRC 2010 de BBVA Bancomer relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre los progresos en las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2010.

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000APS y los indicadores de desempeño de sustentabilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de BBVA Bancomer que han participado en la elaboración del IRC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de BBVA Bancomer para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2010.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2010 de los Comités de Responsabilidad y Reputación Corporativas.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IRC en función del entendimiento de BBVA Bancomer de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados y descritos en los capítulos "Criterios del Informe" y "Participación de los Grupos de Interés" del IRC.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en Responsabilidad Corporativa.
- Contraste de que el contenido del IRC no contradice ninguna información relevante suministrada por BBVA Bancomer en su Informe.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales de la Guía G3 y del suplemento sectorial de GRI incluidos en el IRC se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IRC 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de BBVA Bancomer.

#### Responsabilidades de la Dirección de BBVA Bancomer y de Deloitte

- La preparación del IRC 2010, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de BBVA Bancomer de acuerdo con los términos de nuestra Carta Arreglo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de BBVA Bancomer.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.



### Conclusiones

En la tabla de indicadores GRI se detallan los indicadores de desempeño revisados y las limitaciones en el alcance de la revisión. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IRC contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).
- La norma AA1000APS 2008 relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2010 contenga errores significativos.

### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sustentabilidad y en la aplicación de los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

#### Inclusividad

Durante el ejercicio 2010 BBVA Bancomer ha incorporado nuevos canales de diálogo a los ya establecidos tradicionalmente y ha ampliado el ámbito de actuación de Reptrak a sus empleados. No obstante, el proceso de diálogo y participación de su grupo de interés no tiene la misma intensidad en todas las áreas en las que BBVA Bancomer está presente. La consolidación de los Comités de Responsabilidad y Reputación Corporativas constituidos en el ejercicio debe seguir impulsando la implantación de este proceso de forma homogénea en todos los negocios.

#### Materialidad

La aplicación en 2010 del Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas ha supuesto un avance muy importante en la identificación y reconocimiento de los aspectos relevantes en Responsabilidad Corporativa para BBVA Bancomer. La importancia de los cambios que se están produciendo en el ámbito económico y social, recomiendan continuar con la revisión sistemática y periódica del alineamiento de los aspectos relevantes identificados en dicho Plan con las demandas de sus grupos de interés. Asimismo, debe profundizarse en la identificación de los aspectos materiales a nivel local.

#### Capacidad de respuesta

Durante el ejercicio 2010 se consolidó la estructura de gestión de la Responsabilidad Corporativa en todo BBVA Bancomer y la coordinación interna de las distintas funciones para impulsar la integración de su respuesta en la estrategia y los procesos de negocio. El Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas, y de la Política de Responsabilidad Corporativa, por el Consejo de Administración han venido acompañadas de nuevas políticas, normas y planes en la gestión medioambiental, la gestión de las compras y la gestión del riesgo medioambiental y social en materia de financiaciones y garantías.

En cuanto al proceso de *reporting* de información de Responsabilidad Corporativa, debe seguir impulsándose el fortalecimiento de los controles internos y ampliar el perímetro de la información de algunos indicadores que actualmente no se disponen para todo BBVA Bancomer, tal y como se detalla en la Tabla de Indicadores GRI.

▪ **Nuestro equipo se integró por profesionales con experiencia en el área de auditoría, dirigidos por profesionales con experiencia en trabajos e informes de sustentabilidad social y del medio ambiente.**

▪ **Inclusividad:** Este principio se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo de un enfoque responsable y estratégico de la sustentabilidad en BBVA Bancomer.

▪ **Materialidad:** Este principio se refiere a la identificación de los asuntos materiales o relevantes para BBVA Bancomer y sus grupos de interés.

▪ **Capacidad de respuesta:** Este principio requiere que BBVA Bancomer responda con acciones concretas a los aspectos materiales identificados e informe de dichas acciones.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza,  
S.C.  
Deloitte.

C.P.C. Jorge Tapia del Barrio  
México, D. F., a 21 de enero de  
2011.

AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-44



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **BBVA Bancomer** ha presentado su memoria "Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

8 de abril 2011, Amsterdam

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque BBVA Bancomer ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 14 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



Indicadores GRI

| Perfil                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                                     | Estrategia y análisis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.1                                    | Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.                                                                                                                                                                                                                               | 11-15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.2                                    | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7, 20, 43-46                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.                                     | Perfil de la organización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.1                                    | Nombre de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Portada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.2                                    | Principales marcas, productos y/o servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.3                                    | Estructura operativa de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6, 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.4                                    | Localización de la sede principal de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 162                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.5                                    | Número de países en los que opera la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4, 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.6                                    | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.7                                    | Mercados servidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5, 7,8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.8                                    | Dimensiones de la organización informante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7-10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.9                                    | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.                                                                                                                                                                                                                      | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.10                                   | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                | 110, 146                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.                                     | Parámetros de la memoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Perfil de la Memoria                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.1                                    | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.2                                    | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiera).                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.3                                    | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.4                                    | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.                                                                                                                                                                                                                                                                        | 162                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Alcance y Cobertura de la Memoria      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.5                                    | Proceso de definición del contenido de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 89-90                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.6                                    | Cobertura de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.7                                    | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                    | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.8                                    | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.                                                                              | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.9                                    | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.                                                                                                                              | 89-90                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.10                                   | Descripción del efecto que pueda tener el volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.                                                                                                                                       | 89-90                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.11                                   | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.                                                                                                                                                                                                         | 89-90                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Índice del Contenido del GRI           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.12                                   | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                       | 158-161                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Verificación                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.13                                   | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.                                                                                                                                                                                                                                                  | 154-156                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.                                     | Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gobierno                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.1                                    | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.                                                                                                                                         | 48-50, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4.2                                    | Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).                                                                                                                                         | El Consejero Presidente es el Director General con fundamento en el art. 25º de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras que establece lo siguiente: "En ningún caso podrán ser consejeros: I. Los funcionarios y empleados de la controladora y de los demás integrantes del grupo, con excepción de sus directores generales."                                               |
| 4.3                                    | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.                                                                                                                                                                   | 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.4                                    | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                           | 48-50, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4.5                                    | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).                                                                                                          | 48-50, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4.6                                    | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                                                 | 97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.7                                    | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.                                                                                                                     | 48-50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.8                                    | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.                                                                                                                                                    | 92-93                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.9                                    | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | 93-96                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.10                                   | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.                                                                                                                                                                                             | 94                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Compromisos con Iniciativas Externas   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.11                                   | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución                                                                                                                                                                                                                                                      | 98, 121-123                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.12                                   | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.                                                                                                                                                                                | 99                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.13                                   | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.                                                                                                                                                                                     | 99                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Participación de los Grupos de Interés |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.14                                   | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100-101                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.15                                   | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.                                                                                                                                                                                                                                         | La identificación y agrupamiento de los grupos de interés se basó en la "Guía corporativa de BBVA de apoyo a la consulta de grupos de interés"; guía elaborada con base en la metodología propuesta en el documento "De las palabras a la acción: el compromiso con los stakeholders. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés" (Accountability).90,100-101 |
| 4.16                                   | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.                                                                                                                                                                                          | 100-102                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.17                                   | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.                                                                                                                       | 102-105                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Indicadores GRI

| Enfoques De Gestión Y Dirección / Indicadores Centrales |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dimensión económica                                     | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                      | Alcance de verificación                                                                                                                                                                                            |
| Información sobre el enfoque de gestión                 |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| Desempeño económico                                     |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EC1.                                                    | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.              | 5, 9-10, 54-57                                                                                                                                                                                                     |
| EC2.                                                    | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.                                                                                                                                | 98, 121-123                                                                                                                                                                                                        |
| EC3.                                                    | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.                                                                                                                                                                 | 130                                                                                                                                                                                                                |
| EC4.                                                    | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.                                                                                                                                                                                                    | BBVA Bancomer no recibe ningún tipo de ayuda financiera del gobierno.                                                                                                                                              |
| EC5.                                                    | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                                                              | N/M<br>De acuerdo con cifras de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, BBVA Bancomer otorgó un incremento salarial superior en 0.6% a la media del mercado financiero durante 2010.                         |
| Presencia en el mercado                                 |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EC6.                                                    | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                                                                  | 134-135                                                                                                                                                                                                            |
| EC7.                                                    | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.                                                                                     | 134-135                                                                                                                                                                                                            |
| Impacto económico indirecto                             |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EC8.                                                    | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.                                                                     | 107-109,124-126, 141-146                                                                                                                                                                                           |
| EC9.                                                    | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.                                                                                                                                  | 108-109,141-146                                                                                                                                                                                                    |
| Dimensión ambiental                                     | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                      | Alcance de verificación                                                                                                                                                                                            |
| Información sobre el enfoque de gestión                 |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| Materiales                                              |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EN1.                                                    | Materiales utilizados en peso o en volumen.                                                                                                                                                                                                                  | 137                                                                                                                                                                                                                |
| EN2.                                                    | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.                                                                                                                                                                                      | 138                                                                                                                                                                                                                |
| Energía                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EN3.                                                    | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                                 | 137                                                                                                                                                                                                                |
| EN4.                                                    | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.                                                                                                                                                                                               | 137                                                                                                                                                                                                                |
| EN5.                                                    | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.                                                                                                                                                                                     | 137-138                                                                                                                                                                                                            |
| EN6.                                                    | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.                                                   | 136, 139-140                                                                                                                                                                                                       |
| EN7.                                                    | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.                                                                                                                                                  | 136, 138-140                                                                                                                                                                                                       |
| Agua                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EN8.                                                    | Captación total de agua por fuentes.                                                                                                                                                                                                                         | BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos cuyo suministro de agua se realiza por la red urbana, por tanto su única fuente es la municipal. No se cuenta con ningún mecanismo de captación adicional. P.137 |
| EN9.                                                    | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.                                                                                                                                                                          | N/M<br>BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos cuyo suministro de agua se realiza por la red urbana, sin explotación de fuentes naturales por cuenta propia.                                             |
| EN10.                                                   | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.                                                                                                                                                                                                  | N/D<br>Se contará con un sistema de captación de agua en la nueve sede corporativa.                                                                                                                                |
| Biodiversidad                                           |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EN11.                                                   | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.                                                                                                                        | BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos y por tanto no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.                                                                              |
| EN12.                                                   | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a la áreas protegidas | BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos y por tanto no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.                                                                              |
| Emisiones, vertidos y residuos                          |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |
| EN13.                                                   | Hábitats protegidos o restaurados.                                                                                                                                                                                                                           | N/M<br>BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos y por tanto no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad                                                                        |

| EN14.                  | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.                                                                                                                                  | N/M          | BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos y por tanto no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad                                                                                   |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EN15.                  | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.                           | N/M          | BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos y por tanto no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad                                                                                   |
| EN16.                  | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.                                                                                                                                                     | 137          |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN17.                  | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.                                                                                                                                                                    | 137          |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN18.                  | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.                                                                                                                                      | 136-140      |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN19.                  | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.                                                                                                                                                                     |              | En los edificios de BBVA Bancomer no se usan CFS (sustancias que contienen cloro-fluorcarbono) que dañe el medioambiente.                                                                                              |
| EN 20.                 | NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.                                                                                                                                                                     | N/M          | BBVA Bancomer pertenece al sector de servicios y las emisiones de SO y NO no son relevantes pues derivan únicamente de los viajes de los empleados.                                                                    |
| EN 21.                 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.                                                                                                                                                                  |              | Debido a que BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos el vertido se hacen por medio de la red urbana.                                                                                                         |
| EN22.                  | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.                                                                                                                                                                | 138          |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN23.                  | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.                                                                                                                                                                |              | BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto la captación de agua y su vertido se hacen por medio de la red urbana.                                                                                    |
| EN24.                  | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | N/A          | Las actividades de negocio de BBVA Bancomer no conllevan actividades de esta naturaleza.                                                                                                                               |
| EN25.                  | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.            | N/A          | BBVA Bancomer tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto la captación de agua y su vertido se hacen por medio de la red urbana.                                                                                    |
| Productos y servicios  |                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN26.                  | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.                                                                                                                    | 136-140      |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN27.                  | Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.                                                                                              | N/M          | BBVA Bancomer se limita a la comercialización de sus productos sin la responsabilidad directa sobre la gestión de los envases de los mismos ya que éstos son residuos no peligrosos y su cantidad no es significativa. |
| Cumplimiento normativo |                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN28.                  | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.                                                                                                                   | 98-99        |                                                                                                                                                                                                                        |
| Transporte             |                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN29.                  | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.                                                   | 137-138      |                                                                                                                                                                                                                        |
| Aspecto general        |                                                                                                                                                                                                                                        |              |                                                                                                                                                                                                                        |
| EN30.                  | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.                                                                                                                                                                       | 136, 138-140 |                                                                                                                                                                                                                        |



| Dimensión social: prácticas laborales y ética en el trabajo |                                                                                                                                                                                                                                  | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información sobre el enfoque de dirección                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Empleo                                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| LA1.                                                        | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.                                                                                                                                            | 127                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| LA2.                                                        | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.                                                                                                                          | 128                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| LA3.                                                        | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.                                                                | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Relaciones empresa/trabajadores                             |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| LA4.                                                        | Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.                                                                                                                                                                      | 131-132                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| LA5.                                                        | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.                                                                          | Las cláusulas 73 y 74 del Contrato Colectivo de Trabajadores de BBVA Bancomer establecen dos reuniones anuales entre ambas partes para notificar cambios significativos y la calendarización de su implementación con un promedio de dos semanas de preaviso en promedio.                                    |
| Salud y seguridad en el trabajo                             |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| LA6.                                                        | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. | N/M                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| LA7.                                                        | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.                                                                                             | 133,                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| LA8.                                                        | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.                       | 129                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| LA9.                                                        | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.                                                                                                                                                      | 132-133                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Formación y educación                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| LA10.                                                       | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.                                                                                                                                        | 130                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| LA11.                                                       | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.                                            | 128-129                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| LA12.                                                       | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.                                                                                                                            | 128                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Diversidad e igualdad de oportunidades                      |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| LA13.                                                       | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.                                                           | 127                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| LA14.                                                       | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.                                                                                                                 | 127                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dimensión social: derechos humanos                          |                                                                                                                                                                                                                                  | Páginas                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Información sobre el enfoque de dirección                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Prácticas de inversión y aprovisionamientos                 |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HR1.                                                        | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.                                                 | 122                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| HR2.                                                        | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.                                                                | Los proveedores siempre reciben una retroalimentación sobre las debilidades y oportunidades detectadas en la homologación para su resolución. En 2010 el 32.44% de las compras se hicieron a proveedores homologados. En el caso de que un proveedor no supere este análisis se suspende la relación. P. 134 |
| HR3.                                                        | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.        | 98                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| No discriminación                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HR4.                                                        | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.                                                                                                                                                                | 98                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Libertad de asociación y convenios colectivos               |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HR5.                                                        | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.                              | 98, 131-132                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Abolición de la explotación infantil                        |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HR6.                                                        | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.                                                                         | Los servicios que ofrece BBVA Bancomer no conllevan un riesgo significativo. Sin embargo, al tener firmados acuerdos internacionales, BBVA Bancomer ha tomado medidas para eliminar y rechazar este tipo de actividades, páginas 97;99,151-153                                                               |
| Prevención del trabajo forzoso y obligatorio                |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HR7.                                                        | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.                                                   | Los servicios que ofrece BBVA Bancomer no conllevan un riesgo significativo. Sin embargo, al tener firmados acuerdos internacionales, BBVA Bancomer ha tomado medidas para eliminar y rechazar este tipo de actividades, páginas 97;99,151-153                                                               |
| Prácticas de seguridad                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HR8.                                                        | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.                                                   | 123                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Derechos de los indígenas                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HR9.                                                        | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.                                                                                                                    | 98                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Dimensión social: sociedad                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Páginas  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| Comunidad                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| SO1.                                                                                                                  | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.                                                                                                         | 141-146  |
| Corrupción                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| SO2.                                                                                                                  | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.                                                                                                                                                                      | 98, 123  |
| SO3.                                                                                                                  | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anticorrupción de la organización.                                                                                                                                                                                    | 98, 123  |
| SO4.                                                                                                                  | Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción.                                                                                                                                                                                                                            | 98       |
| Política pública                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| SO5.                                                                                                                  | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.                                                                                                                                                                       | 99       |
| SO6.                                                                                                                  | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.                                                                                                                                                               | N/A      |
| Comportamiento de competencia desleal                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| SO7.                                                                                                                  | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.                                                                                                                                                          | N/A      |
| En BBVA Bancomer no se reportaron incidentes relacionados con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| Cumplimiento normativo                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| SO8.                                                                                                                  | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.                                                                                                                                | 98,      |
| Dimensión social: responsabilidad de producto                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Páginas  |
| Información sobre el enfoque de gestión                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| Salud y seguridad del cliente                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| PR1.                                                                                                                  | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos                               | 117-122  |
| PR2.                                                                                                                  | Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | N/A      |
| No se reportaron incidentes de esta naturaleza durante el 2010.                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| Etiquetado de productos y servicios                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| PR3.                                                                                                                  | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.                                                                              | 120      |
| PR4.                                                                                                                  | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.                                                              | 117, 120 |
| PR5.                                                                                                                  | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.                                                                                                                                                            | 116-120  |
| Comunicaciones de marketing                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| PR6.                                                                                                                  | Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.                                                                           | 120      |
| PR7.                                                                                                                  | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.                                        | N/D      |
| No se reportaron incidentes de esta naturaleza durante el 2010.                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| Privacidad del cliente                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| PR8.                                                                                                                  | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.                                                                                                                                           | N/D      |
| No se reportaron incidentes de esta naturaleza durante el 2010.                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| Cumplimiento normativo                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
| PR9.                                                                                                                  | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.                                                                                                                    | 98       |

| Suplemento sectorial del sector financiero |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Impacto de productos y servicios           |                                                                                                                                                                         | Páginas                                                                                                                                        |
| Información sobre el enfoque de gestión    |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
| Aspectos. Cartera de Productos             |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
| FS1.                                       | Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.                                                                         | 92-94,107-109,115, 122, 124-126                                                                                                                |
| FS2.                                       | Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.                                                                | 105, 121-123                                                                                                                                   |
| FS3.                                       | Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.          | 121-123                                                                                                                                        |
| FS4.                                       | Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio. | 95,139-140                                                                                                                                     |
| FS5.                                       | Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medioambiente.                                           | 104-106,121-122                                                                                                                                |
|                                            | Auditorías                                                                                                                                                              | 53, 155-156                                                                                                                                    |
|                                            | Activos Propios                                                                                                                                                         | 9-10                                                                                                                                           |
| Información sobre el enfoque de gestión EC |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
|                                            | Desempeño Económico                                                                                                                                                     | 9,10                                                                                                                                           |
|                                            | Presencia en el Mercado                                                                                                                                                 | 8                                                                                                                                              |
|                                            | Impactos económicos indirectos                                                                                                                                          | 107-109, 141-149                                                                                                                               |
| Información sobre el enfoque de gestión EN |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
|                                            | Materiales                                                                                                                                                              | 137                                                                                                                                            |
|                                            | Energía                                                                                                                                                                 | 137                                                                                                                                            |
|                                            | Agua                                                                                                                                                                    | 137                                                                                                                                            |
|                                            | Biodiversidad                                                                                                                                                           | Las sedes de BBVA Bancomer se encuentran en suelo urbano y por lo tanto no tienen ningún impacto en la biodiversidad y otras áreas protegidas. |
|                                            | Emisiones, efluentes y residuos                                                                                                                                         | 137-138                                                                                                                                        |
|                                            | Productos y servicios                                                                                                                                                   | 5                                                                                                                                              |
|                                            | Cumplimiento                                                                                                                                                            | 98                                                                                                                                             |
|                                            | Transporte                                                                                                                                                              | 137                                                                                                                                            |
|                                            | General                                                                                                                                                                 | 136                                                                                                                                            |
| Información sobre el enfoque de gestión LA |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
|                                            | Empleo                                                                                                                                                                  | 127                                                                                                                                            |
|                                            | Gestión de las relaciones laborales                                                                                                                                     | 131-132                                                                                                                                        |
|                                            | Salud y seguridad ocupacional                                                                                                                                           | 132-133                                                                                                                                        |
|                                            | Educación y capacitación                                                                                                                                                | 129                                                                                                                                            |
|                                            | Diversidad e igualdad de oportunidades                                                                                                                                  | 127                                                                                                                                            |
| Información sobre el enfoque de gestión HR |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
|                                            | Prácticas de inversión y contratación                                                                                                                                   | 97                                                                                                                                             |
|                                            | No discriminación                                                                                                                                                       | 97                                                                                                                                             |
|                                            | Libertad de asociación y negociación colectiva                                                                                                                          | 131                                                                                                                                            |
|                                            | Trabajo infantil                                                                                                                                                        | 97                                                                                                                                             |
|                                            | Trabajo forzado                                                                                                                                                         | 97                                                                                                                                             |
|                                            | Prácticas de seguridad                                                                                                                                                  | 132-133                                                                                                                                        |
|                                            | Derechos de los indígenas                                                                                                                                               | 97, 131                                                                                                                                        |
| Información sobre el enfoque de gestión SO |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
|                                            | Comunidad                                                                                                                                                               | 141-149                                                                                                                                        |
|                                            | Corrupción                                                                                                                                                              | 98                                                                                                                                             |
|                                            | Políticas públicas                                                                                                                                                      | 99                                                                                                                                             |
|                                            | Comportamiento antimonopolio                                                                                                                                            | 97                                                                                                                                             |
|                                            | Cumplimiento                                                                                                                                                            | 98                                                                                                                                             |

| Información sobre el enfoque de gestión PR    |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | Salud y seguridad del cliente                                                                                                                                    | 115-120                                                                                                                                                                                                                             |
|                                               | Etiquetado de productos y servicios                                                                                                                              | 120                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                               | Políticas para el diseño y comercialización de productos y servicios financieros                                                                                 | 97, 115-120                                                                                                                                                                                                                         |
|                                               | Comunicación y mercadotecnia                                                                                                                                     | 120                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                               | Privacidad del cliente                                                                                                                                           | 118-119                                                                                                                                                                                                                             |
|                                               | Cumplimiento                                                                                                                                                     | 98, 117                                                                                                                                                                                                                             |
| Cartera de producto                           |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| FS6.                                          | Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.                                          | 5, 7-8                                                                                                                                                                                                                              |
| FS7.                                          | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.           | 124-126                                                                                                                                                                                                                             |
| FS8.                                          | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.   | 122                                                                                                                                                                                                                                 |
| Auditoría                                     |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| FS9.                                          | Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.   | 121                                                                                                                                                                                                                                 |
| Gestión activa de la propiedad                |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| FS10.                                         | Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.                                            | 122                                                                                                                                                                                                                                 |
| FS11.                                         | Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.                                                                                 | 122                                                                                                                                                                                                                                 |
| FS12.                                         | Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto. | Por el momento BBVA Bancomer no tiene políticas formales de voto relativas a asuntos sociales o ambientales, más allá de tener presentes los principios corporativos y compromisos asumidos de actuación en esta materia. p.121-122 |
| Dimensión social: sociedad                    |                                                                                                                                                                  | Páginas                                                                                                                                                                                                                             |
| Información sobre el enfoque de gestión       |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Comunidad                                     |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| FS13.                                         | Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos                                                                                    | 112-114                                                                                                                                                                                                                             |
| FS14.                                         | Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros                                                                  | 112-114                                                                                                                                                                                                                             |
| Dimensión social: responsabilidad de producto |                                                                                                                                                                  | Páginas                                                                                                                                                                                                                             |
| Información sobre el enfoque de gestión       |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Salud y Seguridad del Cliente                 |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| FS15.                                         | Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.                                                              | 115-120                                                                                                                                                                                                                             |
| Comunicaciones de marketing                   |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
| FS16.                                         | Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.                                                                                | 107-114                                                                                                                                                                                                                             |

| Referencias: |                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| IA.-         | Indicadores adicionales a la tabla básica GRI3.                             |
| NA.-         | No aplica a la empresa.                                                     |
| ND.-         | Información no disponible.                                                  |
| NM.-         | Indicador no material a la empresa, por tanto no impacta o no es relevante. |



# Datos de contacto

## Datos de contacto

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre el contenido de este informe, comuníquese con:

Área de Responsabilidad y reputación corporativa

Av. Universidad #1200 Col. Xoco, México, D. F. 03330

[www.bancomer.com](http://www.bancomer.com)

<http://www.bancomer.com>

[http://www.respsocial@bbva.bancomer.com](mailto:http://www.respsocial@bbva.bancomer.com)

## Datos adicionales

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

Este informe fue revisado por la Fundación del Español Urgente México ([www.fundeumexico.org](http://www.fundeumexico.org)).





# Glosario

|                    |                                                                                         |                |                                                               |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>AA 1000 SES</b> | AA 1000 SES Norma de Accountability                                                     | <b>ILCE</b>    | Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico             |
| <b>ABM</b>         | Asociación de Bancos de México                                                          | <b>INEGI</b>   | Instituto Nacional de Estadística y Geografía                 |
| <b>ADI</b>         | Asociación de Desarrollos Inmobiliarios                                                 | <b>LEED</b>    | Leadership in Energy and Environmental Design                 |
| <b>AHM</b>         | Asociación Hipotecaria Mexicana                                                         | <b>MACG</b>    | Museo de Arte Carrillo Gil                                    |
| <b>AMAFORE</b>     | Asociación Mexicana de Afore                                                            | <b>MIDE</b>    | Museo Interactivo de Economía                                 |
| <b>AMIB</b>        | Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles                                        | <b>ODM</b>     | Objetivos del Milenio                                         |
| <b>AMIPCI</b>      | Asociación Mexicana de Internet                                                         | <b>OSC</b>     | Organizaciones de la Sociedad Civil                           |
| <b>AMIS</b>        | Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros                                         | <b>PGE</b>     | Plan Global Ecoeficiencia                                     |
| <b>ATM</b>         | Cajero Automatico                                                                       | <b>RC</b>      | Responsabilidad Corporativa                                   |
| <b>BID</b>         | Banco Interamericano de Desarrollo                                                      | <b>RR HH</b>   | Recursos Humanos                                              |
| <b>BMV</b>         | Bolsa Mexicana de Valores                                                               | <b>RRC</b>     | Responsabilidad y Reputación Corporativas                     |
| <b>CEMEFI</b>      | Centro Mexicano para la Filantropía                                                     | <b>SAC</b>     | Sistema Atención a Clientes                                   |
| <b>CFI</b>         | Corporación Financiera Internacional                                                    | <b>SHCP</b>    | Secretaría de Hacienda y Crédito Público                      |
| <b>CNBV</b>        | Comisión Nacional Bancaria y de Valores                                                 | <b>SHF</b>     | Sociedad Hipotecaria Federal                                  |
| <b>CNSF</b>        | Comisión Nacional de Seguros y Fianzas                                                  | <b>SNAEBB</b>  | Sindicato Nacional de Empleados Bancarios                     |
| <b>CONDUSEF</b>    | Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros | <b>SNEF</b>    | Semana Nacional Educación Financiera                          |
| <b>CONSAR</b>      | Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro                                  | <b>TDC</b>     | Tarjeta de Crédito                                            |
| <b>ESR</b>         | Empresa Socialmente Responsable                                                         | <b>UNE</b>     | Unidad Especializada                                          |
| <b>GRI</b>         | Global Reporting Initiative                                                             | <b>UNEP-FI</b> | United Nations Environmental Program - Financial Institutions |
| <b>IARC</b>        | Informe Anual de Responsabilidad Corporativa                                            | <b>VALMER</b>  | Valuación Operativa y Referencias de Mercado                  |
| <b>ICA</b>         | Ingenieros Civiles Asociados                                                            |                |                                                               |



**BBVA** Bancomer

**adelante.**